

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS SERVIDORES DE LAS MUNICIPALIDADES  
DISTRITALES DEL PERÚ: CASO MUNICIPALIDAD  
ANGASMARCA. SANTIAGO DE CHUCO, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Br. STEPHANIE JHAKELYN VALLES JICARO

ASESORA:

Mgtr. HAYDEE ROXANA ALVARADO LAVADO

TRUJILLO- PERÚ

2019

## **1. TÍTULO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS SERVIDORES DE LAS MUNICIPALIDADES  
DISTRITALES DEL PERÚ: CASO MUNICIPALIDAD  
ANGASMARCA. SANTIAGO DE CHUCO, 2018.**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

Investigador principal

Br. Valles Jicaro Stephanie Jhakelyn

Asesora:

Mgr. Haydee Roxana Alvarado Lavado

### **3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Dr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales

Presidente

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte

Miembro

Mgtr. Marvin Omar Aredo Garcia

Miembro

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado

Asesora

#### 4. AGRADECIMIENTO

A Dios, por mi salud, por darme vida, sabiduría e inteligencia y estar siempre conmigo en cada momento y por haber puesto en mi camino a personas de buen corazón que me inculcaron buenos valores durante mi formación académica.

A mis Padres Panfilo y Asunciona por su apoyo incondicional que me educaron en mi niñez con valores, buenos principios y responsabilidad para lograr y alcanzar mi meta, aquellas personas especiales en mi vida les agradezco de todo corazón y por ser partícipe de mi formación académica.

Ala **Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado**, por la paciencia y el ánimo y la orientación que me brindó, durante todo el proceso de elaboración de la Tesis y sus atinadas correcciones.

## 5. DEDICATORIA

Esta tesis de investigación lo dedico principalmente a Dios, por darme la vida y permitir culminar mi carrera profesional, que me permitirá desarrollarme y crecer durante mi existencia como un verdadero profesional.

A toda mi familia, mi persona, mi hermana Esmeralda que estuvo en los malos y mejores momentos de mi vida y también a la Dra. Armida Geldres, quienes me inculcaron buenos principios y valores se los dedico con mucho amor y cariño.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad.

## 6. RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018. El resultado de esta investigación permitirá a las Municipalidades a mejorar las condiciones de trabajo en equipo de acuerdo a la realidad que están viviendo actualmente.

La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, porque no se ha manipulado la variable, se limitó a describir las características de la variable tal y como está en su contexto. Para llevarla a cabo se cogió como muestra a la Municipalidad Angasmarca Santiago de Chuco, el cual se aplicó un cuestionario que consta de 11 preguntas y fue dirigido a los servidores de dicha Municipalidad, utilizando la técnica de una encuesta, obteniéndose los siguientes resultados:

Finalmente se concluye que la Municipalidad Angasmarca Santiago de Chuco si cuenta con un Clima Organizacional en nivel medio, lo que facilitara posibilidades de mejoría por parte del área de Recursos Humanos, la cual es un indicador determinante en la gestión del Clima Organizacional el cual incidirá positivamente en el Desempeño Laboral de los servidores de dicha Municipalidad ya que se encuentran en posibilidades de mejoría, mientras mejor sea el Clima Organizacional, mayor es el Desempeño Laboral. La capacitación que se realizara a los servidores, ayudara con el óptimo crecimiento a la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco

**Palabras clave:** Clima Organización y Desempeño Laboral.

## 7. ABSTRACT

The purpose of this research report was to: Determine and describe the characteristics of the Organizational Climate and Work Performance of the servers of the District Municipalities of Peru and the Municipality of Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018. The result of this investigation will allow the Municipalities to improve the working conditions in teams according to the reality they are currently living.

The investigation was of non-experimental descriptive design, because the variable has not been manipulated, it was limited to describing the characteristics of the variable as it is in its context. To carry it out, the municipality of Angasmarca Santiago de Chuco was taken as a sample, which was applied a questionnaire consisting of 11 questions and was directed to the servers of the municipality, using the technique of a survey, obtaining the following results:

Finally it is concluded that the Angasmarca Municipality of Santiago de Chuco does have an Organizational Climate at the middle level, which will facilitate possibilities for improvement by the Human Resources area, which is a determining indicator in the management of the Organizational Climate which will have a positive impact in the Labor Performance of the servants of said Municipality since they are in possibilities of improvement, the better the Organizational Climate is, the greater the Labor Performance. The training that will be done to the servers, will help with the optimal growth to the Angasmarca Municipality. Santiago de Chuco.

**Keywords:** Climate Organization and Labor Performance.



## 8. CONTENIDO

1. Título .....	ii
2. Equipo de Trabajo .....	iii
3. Firma del Jurado y Asesor.....	iv
4. Agradecimiento .....	v
5. Dedicatoria .....	vi
6. Resumen .....	vii
7. Abstract .....	viii
8. Contenido .....	ix
9. Índice de Tablas .....	xi
10. Índice de Gráficos .....	xii
I. Introducción .....	1
II. Revisión De Literatura .....	6
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.1.1. Internacionales .....	6
2.1.2. Nacionales: .....	8
2.1.3. Regionales: .....	10
2.1.4. Locales: .....	11
2.2. Bases teóricas de la Investigación .....	13
2.2.1. Marco Teórico .....	13
2.2.1.1. Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....	13
2.2.1.2. Clima Organizacional.....	14
2.2.1.3. Desempeño Laboral.....	28
2.2.1.4. Derechos Laborales .....	35
2.2.1.5. Constitución Política Del Perú .....	36
2.2.1.6. Las normas internacionales del sector público .....	38
2.2.1.7. Datos Generales de la Entidad.....	39
2.2.2. Marco Conceptual. ....	40
III. Hipótesis.....	46
IV. Metodología. ....	47

4.1.	Diseño de la investigación.....	47
4.2.	Población y muestra. ....	47
4.2.1.	Población.....	47
4.2.2.	Muestra.....	47
4.3.	Definición y operacionalización de variables.....	48
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
4.4.1.	Técnicas.....	49
4.4.2.	Instrumentos .....	49
4.5.	Plan de análisis. ....	50
4.6.	Matriz de Consistencia .....	52
V.	Resultados .....	53
5.1.	Presentación de los resultados.....	53
5.1.1.	Respecto al objetivo específico N°1.....	53
5.1.2.	Respecto al objetivo específico N° 2:.....	55
5.1.3.	Resultados del objetivo específico N° 3.....	67
5.1.4.	Resultados del objetivo específico N° 4.....	68
5.2.	Análisis de Resultados .....	68
5.2.1.	Respecto al objetivo específico N° 1.....	68
5.2.2.	Respecto al objetivo específico N° 2.....	69
5.2.3.	Respecto al objetivo específico N° 3.....	73
5.2.4.	Resultados del objetivo específico N° 4.....	74
VI.	Conclusiones .....	77
6.1.	Conclusiones .....	77
6.1.1.	Respecto al objetivo específico N° 1.....	77
6.1.2.	Respecto al objetivo específico N° 2.....	77
6.1.3.	Respecto al objetivo específico N° 3.....	78
6.1.4.	Respecto al objetivo específico N° 4.....	78
6.2.	Recomendaciones.....	81
	Aspectos complementarios.....	83
	Referencias Bibliográficas .....	83

## 9. ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: “Dimensión Recurso Humanos” .....	56
TABLA 2: “Dimensión Recurso Humanos” .....	57
TABLA 3: “Dimensión Manual de Organizaciones y Funciones” .....	58
TABLA 4: “Dimensión Manual de Organizaciones y Funciones” .....	59
TABLA 5: “Dimensión Desempeño Laboral” .....	60
TABLA 6: “Dimensión reconocimiento por su trabajo” .....	61
TABLA 7: “Dimensión cumplimiento de actividades” .....	62
TABLA 8: “Dimensión Clima Laboral” .....	63
TABLA 9: “Dimensión éxitos y fracasos” .....	64
TABLA 10: “Dimensión capacitación” .....	65
TABLA 11: “Dimensión problemas en relación a su gestión laboral” .....	66

## 10. ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: “Dimensión Recurso Humanos” .....	56
GRÁFICO 2: “Dimensión Recurso Humanos” .....	57
GRÁFICO 3: “Dimensión Manual de Organizaciones y Funciones” .....	58
GRÁFICO 4: “Dimensión Manual de Organizaciones y Funciones” .....	59
GRÁFICO 5: “Dimensión Desempeño Laboral” .....	60
GRÁFICO 6: “Dimensión reconocimiento por su trabajo” .....	61
GRÁFICO 7: “Dimensión cumplimiento de actividades” .....	62
GRÁFICO 8: “Dimensión Clima Laboral” .....	63
GRÁFICO 9: “Dimensión éxitos y fracasos” .....	64
GRÁFICO 10: “Dimensión Capacitación” .....	65
GRÁFICO 11: “Dimensión problemas en relación a su gestión laboral” .....	66

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el presente informe de investigación titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DEL PERÚ: CASO MUNICIPALIDAD ANGASMARCA. SANTIAGO DE CHUCO, 2018”**. La finalidad de este estudio ha sido elaborada con el fin de dejar a la Municipalidad Distrital de Angasmarca un estudio al área de Recursos Humanos referente al tema “Clima Organizacional y Desempeño Laboral” de sus servidores de dicha Municipalidad, con esto va poder obtener una buena gestión dentro de su organización.

Clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes y que repercutan en el desempeño laboral de sus servidores, (Chiavenato, 2007, pág. 59).

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas asignadas que exige la Entidad.

En muchos países han elaborado modelos o informes con respecto al Clima Organizacional y Desempeño Laboral que permite seguir las pautas en el área de Recursos Humanos.

En el caso Peruano, nos refleja, que el Clima Organizacional y Desempeño Laboral se ven afectados en gran parte de las organizaciones de los Recursos Humanos ya sea la entidad pública o privada, por la aplicación del liderazgo autocrático, esto impide la aprobación de nuevas ideas, cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diaria, es por ende que existe desmotivación, falta de reconocimiento a su labor, todo esto refleja que en nuestro Perú, se encuentra en un nivel bajo de cumplimiento de metas organizacionales, todo esto depende del área de Recursos Humanos.

En Trujillo, el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral es desfavorable en condiciones económicas, por ende que los trabajadores de la institución presentan mayor insatisfacción laboral, por indicadores como, sistema de recompensas justas, condiciones de trabajo y compatibilidad entre personalidad y puesto, para ello se debe mantener y fortalecer el área de Recursos Humanos, logrando así un Clima Organizacional y Desempeño Laboral satisfactorio.

(Campos Ríos y Sandra Stephanie, 2012).

El tema Clima organizacional surge de las relaciones existentes entre los diversos subsistemas y que constituye una ligazón entre individuos y ambiente (Davis y Newstrom, 2002). Se habla de clima cuando se hace referencia a las propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, que son percibidas y vivenciadas por los miembros de

la organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo.

El clima organizacional se explica, a través de la manera como el individuo lo percibe y dicha percepción afecta el comportamiento, además de los factores de tipo físico y psicológico que se complementarán con las aptitudes y características que cada individuo posee en particular **Mondragón, (2009)**.

Hoy en día, es más resaltante que las instituciones establezcan un clima organizacional favorable para todas las organizaciones que son parte de ellas, tanto externo e interno, mientras mejor sea el Clima Organizacional mayor es el Desempeño Laboral, un clima favorable proporcionarán una mayor calidad en sus productos o servicios.

La Municipalidad Angasmarca Santiago de Chuco se encuentra en un nivel medio y no es el esperado, por ende esta apta para un mejoramiento de sus organizaciones del área de Recursos Humanos en base al Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema es lo siguiente:

**¿Cuáles son las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018?**

Para dar respuesta al problema, se ha planeado el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Servidores de las Municipalidades Distritales del Perú, 2018.
2. Describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Servidores de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de determinar y describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018.
4. Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N<sup>o</sup> 3 se propone:
  - ✓ Capacitación al personal del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018.



El estudio se justifica porque permite describir las características del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la Municipalidad Angamarca. Santiago de Chuco, 2018, la investigación va permitir a la municipalidad poder realizar intervenciones necesarias con el fin de lograr los niveles requeridos para un mejor desempeño de sus trabajadores y así lograr los objetivos trazados.

Asimismo servirá que las Municipalidades den la debida importancia sobre clima organizacional y desempeño laboral y así poder lograr los objetivos dentro de la organización.

Finalmente, el estudio se justifica porque servirá como fuente para futuros trabajos a realizar en instituciones similares, por ende también servirá como base para futuros estudios sobre la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del Perú.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

En la presente investigación se muestra los antecedentes sobre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de otros investigadores; tanto internacionales, nacionales, regionales y locales. A continuación, tenemos los siguientes autores:

#### 2.1.1. Internacionales

Rodriguez Williams, (2013), “**Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia Publica MONTERREY**”. **Nuevo León** La investigación **tuvo como objetivo:** Conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal. **Metodología** se utilizó un diseño metodológico Ex pos facto transversal descriptivo.

**Los resultados fueron:** El clima laboral de una muestra total de 20 empleados, tal resultado nos muestra una percepción de un nivel casi regular, debido a que expresa un 46%. Lo que demuestra un cierto grado de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización en relación a las dimensiones de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y espacio físico, el talento humano en cada una de las dimensiones evaluadas, refleja el nivel más bajo en la dimensión de motivación, con un 17%, la dimensión que le

sigue es la de comunicación con un 34% el cual es un nivel regular, espacio físico con un 50% a nivel regular, liderazgo con un 55% que demuestra un nivel bueno y trabajo en equipo siendo esta la dimensión con mayor puntaje refleja un 74%, lo cual refleja un nivel aceptable. **Conclusión** las áreas evaluadas reflejan 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%, 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.

Calderón Diana, (2011), “**El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de ANDELAS CÍA. LTDA**”. Ambato. La investigación **tuvo como objetivo:** Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. **Metodología** se utilizó la modalidad bibliográfica documental, de enfoque cualitativo. **Los resultados fueron:** Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda, El desempeño laboral de los trabajadores se

ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. **Se concluye** que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.

### **2.1.2. Nacionales:**

Chuquitucto Lisseth, (2014), “**Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de PUEBLO NUEVO**”. Ferreñafe.

La investigación **tuvo como objetivo:** determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo.

**Metodología** la investigación se aborda de acuerdo al diseño de investigación, explicativo, con metodología inductiva y deductiva. **Los resultados fueron:** Según las preguntas N° 8 y 12 un 81% afirma que los factores más frecuentes en la organización es la comunicación, ambiente laboral, desmotivación en los trabajadores por falta de reconocimiento a su labor por parte de su jefe, no existe Manual de Organizaciones y Funciones, es por ello que el clima

organizacional y desempeño laboral se ve afectado en gran parte de las existencias de un clima de tipo autoritario, esto impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en ciertos modo a dar un valor agregado a sus labores diarios en la organización por ende no es muy efectiva. **Conclusión** el clima organizacional influye de manera negativamente en el desempeño laboral.

Rivera Raquel, (2015), **Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de ANDAHUAYLAS**". La investigación **tuvo como objetivo:** Determinar la percepción del clima organizacional y desempeño laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. **Metodología** es de tipo descriptivo de enfoque cualitativo. **Los resultados fueron:** Que la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es regular, ya que el 46% indican percibir un regular clima organizacional; estos resultados demuestran que el ambiente en dicha área, en su mayoría percibe un tipo de clima autoritario paternalista y consultivo, y en estas condiciones se fortalecen emociones como el miedo, presión, incomodidad y a la vez también cierta confianza. El 70% del total de

encuestados indican que perciben el desempeño laboral también regular; entendiéndose que hay ciertas funciones que se incumplen como debería de ser, así como también en otras se cumplen. **Conclusión** las respuestas no son muy negativas respecto a las dos dimensiones, reflejando que la mayoría percibe un clima organizacional regular.

### **2.1.3. Regionales:**

Vargas Edgar, (2015), “**Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de PACUCHA**”. **Andahuaylas**. La investigación **tuvo como objetivo:** Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. **Metodología,** el estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental. **Los resultados fueron:** En su Tabla 4 se puede observar que el 58% de los encuestados manifiestan que nunca han tenido clima organizacional favorable, seguido por el 27% que muy pocas veces han tenido clima organizacional favorable, seguido del 11% que manifiestan que algunas veces han tenido clima organizacional favorable. En su tabla 8 se puede observar que el 34 % de los encuestados manifiestan que nunca han tenido un adecuado desempeño laboral, seguido por el 32% que muy pocas veces han tenido un adecuado desempeño

laboral, seguido del 16 % que manifiestan que algunas veces han tenido un buen adecuado desempeño laboral. **Conclusión** con respecto al clima organizacional, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje fue que nunca han tenido un clima organizacional favorable, mientras que en el desempeño laboral refleja que la motivación laboral y la productividad laboral tienen una relación muy débil, debida a que la motivación tiene una influencia directa en el desempeño del trabajador. Por tal razón se recomienda utilizar correctamente los medios de motivación laboral e incluir otras maneras de motivar al trabajador como: reconociendo laboral, asensos de cargos, vacaciones, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación.

#### **2.1.4. Locales:**

Campos Sandra, (2012), **“El Clima organizacional y mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de TRUJILLO 2012”**. La investigación **tuvo como objetivo:** Medir la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de TRUJILLO. **Metodología,** es de enfoque descriptivo\_transaccional de una sola casilla. **Los resultados fueron:** Según las encuestas realizadas a los 85 trabajadores de la Municipalidad Provincial

de Trujillo el 75% presentan mayor insatisfacción a su laboral por indicadores como, sistema de recompensas justas condiciones de trabajo y compatibilidad entre personalidad y puesto, exceso de papeleos burocráticos dificultando las labores de los trabajadores, es por ende que el clima organizacional y desempeño laboral, es desfavorable en la organización del área de recursos humanos. **Conclusión,** los trabajadores de la Municipalidad se encuentran insatisfechos.



## **2.2. Bases teóricas de la investigación Investigación**

### **2.2.1. Marco Teórico**

#### **2.2.1.1. Clima Organizacional y Desempeño Laboral**

Mayor grado de compromiso de los trabajadores para lograr sus objetivos dentro de la organización.

Un alto grado de identificación con los mismos.

Menor índice de ausentismo y rotación,

Mayor productividad y mejor calidad de productos y servicios.

#### **LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

Los objetivos naturales de una organización suelen buscar.

1. Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad.
2. Dar una utilización productiva a todos los factores de producción.
3. Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el empleo adecuado de los recursos.
4. Proporcionar un entorno justo a los factores de entrada.
5. Crear un clima en el que las personas puedan satisfacer una diversidad de necesidades humanas.

Las organizaciones pueden estudiarse desde el punto de vista de sus objetivos, los cuales establecen la base de la relación entre la organización y su ambiente.

(Chiavenato, 2007, pág. 22).

#### **2.2.1.2. Clima Organizacional**

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes, y que repercutan en el desempeño laboral de sus servidores.

(Chiavenato, 2007, pág. 59).

El termino clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivación en los integrantes.

(Chiavenato, 2007, pág. 59).

Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporcionan frustración de esas necesidades.

(Chiavenato, 2007, pág. 59).

Una de las maneras de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Esas características básicas son:

1. Se sienten bien consigo mismas.
2. Se sienten bien en relación con las otras personas.
3. Son capaces de enfrentarse a las demandas de la vida.

(Chiavenato, 2007, pág. 58).

A esto se le debe el nombre de clima organizacional, gracias al ambiente interno entre los miembros de la organización, el clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando esta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción.

**(Chiavenato, 2007 pág. 58).**

El clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

1. Se percibe o experimenta por lo miembros de la organización.
2. Influye en su comportamiento.

En realidad el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, este último influye sobre el primero.

(Chiavenato, 2007, pág. 59).

El concepto de clima organizacional se suele atribuir a la teoría de la motivación que desarrolló Lewin en 1951 (Bonoma y Zaltman, 1981), pero el concepto mismo, se hizo especialmente popular en la bibliografía organizacional e industrial de los años 60 y 70, a raíz del libro de Litwin y Stringer (1968), y de los dos trabajos fundamentales de Forehand y Von Gilmer (1964) y de James y Jones (1974). Durante los últimos albores del siglo XX, los estudios de La Follette y Sims (1975), Jackofsky y Slocum (1988) junto con el de Payne (1990), arrojaron nuevos destellos de luz al respecto. Se trata pues, de un tema que ha sido y continúa siendo motivo de interés.

**(Chiang V & Margarita, 2010, pág. 14).**

Según este libro encontramos que: Campbell y col. (1970) definen el clima organizacional como "un conjunto de atributos específicos de una organización en particular que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno.

Para el miembro en particular dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes y expectativas que describen la organización en términos de características estáticas (tal como grado de autonomía) y las contingencias conducta consecuencia y consecuencia-consecuencia.

(Ekvall, Goran, 2003, pág. 07).

**Robbins, S, (2004)**, el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos

Las definiciones de clima organizacional explican que:

- 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 que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

**Brunet, L, (2002)**, según este autor el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: Gestalt y Funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basado en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que el mismo tiene sobre medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela Funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo depende del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

La motivación individual se refleja en el clima de la organización. Las personas se adaptan continuamente a diversas

situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional. Esto se puede definir como un estado continuo de adaptación, en el cual no se busca simplemente satisfacer las necesidades primarias, sino más bien las de orden superior. La frustración por no satisfacer necesidades más elevadas provoca muchos problemas de adaptación. Como la satisfacción de estas necesidades superiores generalmente depende de personas que están en puestos de autoridad, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación y la inadaptación de las personas.

(Chiavenato, 2009, pág. 260).

La adaptación varía de una persona a otra y en la misma persona de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. Las personas mentalmente sanas tienen las siguientes características:

1. Se sienten bien consigo.
2. Se sienten bien con otros.
3. Son capaces de enfrentar solas las exigencias de la vida.

(Chiavenato, 2009, pág. 260).

El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de

motivación de las personas. Cuando estas se encuentren muy motivadas el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracteriza por actitudes de ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando las personas están poco motivadas, sea o frustración o por imposición de barrera para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y se caracteriza por estados de Depresión.

- Desinterés.
- Apatía.
- Insatisfacción etc,

Y en casos extremos puede llegar a episodios de inconformismo, agresividad y revueltas, situaciones en las cuales los miembro se afrentan abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas paros y protestas similares.

(Chiavenato, 2009, págs. 260-261).

El clima organizacional es la calidad o suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización,



es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades. El clima organizacional y la motivación de las personas se influyen y realimentan entre sí.

(Chiavenato, 2009, pág. 261).

#### **4. FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:**

**Robbins, S, (2004)**, este autor nos da a conocer sobre las funciones del clima organizacional que allí nos indica lo siguiente:

- **Vinculación:** Lograr que un grupo que actúa mecánicamente, es decir que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.
- **Des obstaculización:** Lograr que el sentimiento que tienen los miembros, de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles, se vuelvan útiles.
- **Espíritu:** Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los trabajadores sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y su vez estén gozando de la tarea cumplida.

## 5. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL:

Según **Louffat, E, (2012)**, la combinación de las variables causales, intermedias y finales se encuentran en:

### **Clima de tipo autoritario:**

- Sistema I Autoritarismo explotador
- Sistema II Autoritarismo paternalista.

### **Clima de tipo participativo:**

- Sistema III Consultivo.
- Sistema IV Participación en grupo.

**Louffat, E., (2012)**, según este autor nos dice que: En el clima de tipo autoritario **sistema I autoritario explotador** 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.

Según, **Louffat, E., (2012)**. En el clima de tipo autoritario **sistema II autoritario paternalista** 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.

Según, **Louffat, E., (2012)**. En el clima de tipo participativo **sistema III consultivo**, 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.

**Según, Louffat, E, (2012)**. En el clima participativo **sistema IV 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.

Los **sistemas I y II** corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa.

Los **sistemas III y IV** corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

**(Louffat, E, 2012).**

## **6. DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL:**

Según **Arbayza, L, (2014)**. Para poder conocer el Clima Organizacional, entendemos que este debe abarcar una serie de factores centrados en el proceso administrativo y en la administración del potencial humano, así tenemos:

**Planeación:** Es necesario medir el grado y características de satisfacción del personal en relación a:

- Visión
- Misión
- Objetivos de la empresa
- Estrategias
- Políticas

- Cronogramas
- Presupuestos

**Organización:** Es necesario medir el grado y características de satisfacción del personal en relación a:

- Modelo organizacional
- Organigrama
- Manuales
- Condicionantes organizacionales
- Componentes organizacionales

**Dirección:** Es necesario medir el grado y características de satisfacción del personal en relación a:

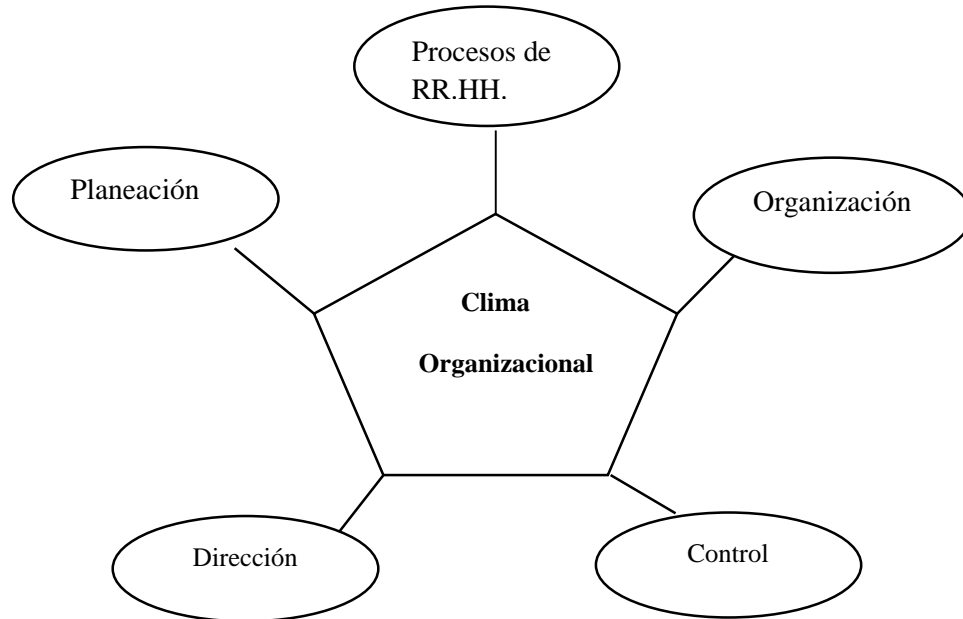
- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación
- Negociación
- Conflicto

**Control:** Es necesario medir el grado y características de satisfacción del personal en relación a:

- Tipos
- Proceso
- Indicadores
- Momentos

(Arbayza, L, 2014).

## DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL



Fuente: Louffat, Enrique, (2012).

### 7. COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

**Brunet, L, (1999).** Según el clima organizacional esta por distintas variables (componentes). El clima organizacional es resultado de aspectos psicológicos, de comportamiento de los empleados y de la organización tenemos a, b, c:

#### a). Comportamiento el cual subdivide en:

- **Aspecto individual:** Actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores y aprendizaje
- **Grupo e Intergrupales:** Estructura, procesos, normas y papeles.
- **Motivación:** Motivos, necesidades, esfuerzo y refuerzo.

- **Liderazgo:** Poder, políticas, influencia y estilo.

**b). Estructura de la organización,** la cual incluye.

Macro dimensiones, ambiente, físico y contexto.

Micro dimensiones, organigramas, manuales y procedimientos.

**c). Procesos organizacionales,** constituido por la evaluación del rendimiento, el sistema de remuneración y la toma de decisiones.

## **8. GÉNESIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:**

El clima organizacional surge en la confrontación entre la situación individual y la organizacional.

El individuo reacciona con su conducta, sentimientos y actitudes a las rutinas, reglas, estrategias, política y entorno físico de la organización, creando el clima en el sentido realista. Pero también tenemos que considerar las personas en sí mismas como parte de la situación organizacional, ya que el individuo A es un factor en el entorno de B, y viceversa.

La interacción entre los miembros de la organización es una parte importante del clima, el clima está constituido por las apercpciones que el individuo tiene de estas condiciones y factores y eventos dentro de la organización, por la forma en que el individuo les dota de significado.

(Ekvall, Goran, 2003, pág. 15).

## **9. ¿CÓMO INFLUYE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ACTITUDES, SENTIMIENTOS Y COMPORTAMIENTO DE LA GENTE EN EL TRABAJO?**

Desde la perspectiva realista cada individuo experimenta y reacciona a los elementos ecológicos-psicológicos que existen en la organización. Por ejemplo, las personas tienen cierta tendencia a tomar riesgos y cada una está influida por ello y puede aumentar su tendencia a tomar riesgos o intentar que los otros sean más cautelosos. En este sentido, el clima afecta a los procesos psicológicos y organizacionales como son la toma de decisiones, comunicación, resolución de conflictos y aprendizaje.

(Ekvall, Goran, 2003, pág. 10).

### **2.2.1.3. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es un tema primordial para todas las organizaciones, porque es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas asignadas que exige la Institución.

#### **1. EL DESEMPEÑO LABORAL:**



**Chavenato, I., (2000)**, nos indica que el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

**Milkovich y Boudrem, (1994)**, las capacidades habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que puedan afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando dentro de las organizaciones autores como.

**Robbins, S, (2004)**. Plantea este autor que la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño,

## **2. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL:**

**Chavenato,I., (2000)**, nos dice que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados.

**Factores actitudinales:** disciplina actitud corporativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

**Factores operativos:** conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Es el problema que los empleados involucrados en su trabajo y comprometidos con la organización poseen grandes necesidades de crecimiento, disfruten de la participación en la toma de decisiones, sean puntuales, no se ausenten de su trabajo y se esfuercen por alcanzar un gran nivel de desempeño.

### **3. IMPORTANCIA DE LA EVOLUCIÓN DEL DESEMPEÑO:**

**Chavenato,I, (2000),** nos dice que la evolución del desempeño es importante para el desarrollo administrativo, permitiendo conocer los puntos débiles y fuertes del personal, así como la calidad de cada uno de los colaboradores, permite implementar nuevas políticas de compensación, ayuda a tomar decisiones de ubicación de personal, permite detectar errores en el diseño de puesto y ayuda a observar si existe problemas personales que afecten al empleado en el desempeño de su cargo, permite determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo.

### **4. LAS CONDICIONES LABORALES:**

Constituyen un factor importante de análisis en la problemática de cualquier organización y se refiere a los elementos que determinan y propician el cumplimiento de las tareas ocupacionales así como a las situaciones que viven los trabajadores; incluye la duración del trabajo, organización y contenido del mismo, servicios sociales y remuneraciones, higiene y seguridad en el trabajo, prácticas y principios administrativos; jornadas laborales, entre otros.

(Carrillo Sonia, 2009, pág. 06)

## **5. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.**

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

(Quintero y otros, 2008, pág. 39)

## **6. Satisfacción Del Trabajo**

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

(Quintero y otros, 2008, pág. 40)

### **1. Autoestima.**

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

(Quintero Africano y otros, 2008, pág. 40)

## **2. Trabajo En Equipo**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la unión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

(MarcadorDePosición14págs. 40-41).

## **3. Capacitación Del Trabajador:**

Según Nash, (1989:229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos. (Quintero y otros, 2008, pág. 41).

## **DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN**

La estrategia de la organización influye en su comportamiento de varias maneras.

1. Las decisiones estratégicas determinan las tareas de la organización. Las decisiones estratégicas determinan los objetivos, la asignación de recursos y las tareas críticas de la organización, así como sus productos, servicios y mercados. La estrategia sirve para identificar aquello que es crítico para la organización.
2. Las decisiones estratégicas influyen en el diseño organizacional. En realidad, el diseño organizacional sirve de estrategia, lo que significa que el diseño depende de la

estrategia y se ajusta a ella. Los cambios estratégicos implican cambios en la estructura organizacional.

3. Las decisiones estratégicas influyen en las relaciones de poder en la organización y son influidas por ellas. La estrategia organizacional está vinculada con las relaciones de poder, la política y los conflictos entre personas y grupos de la organización. La relación entre estrategia y poder es circular, porque a medida que un grupo se vuelve más poderoso, puede influir más en la definición de la estrategia.
4. La eficacia de la organización está determinada por las decisiones sobre la estrategia y el diseño organizacionales. Las decisiones individuales, grupales o sistémicas son interdependientes y se combinan para determinar la eficacia de una organización.

(Chiavenato, 2009, pág. 473).

#### **2.2.1.4. Derechos Laborales**

El Derecho Laboral: Es el conjunto de normas jurídicas que regulan el trabajo asalariado y el sistema de relaciones laborales. Regulan el mercado de trabajo, la relación individual del trabajo y las organizaciones y actividades de los representantes, empresarios y trabajadores (García, 2013, pág. 8).

## **1. Características del derecho laboral**

El derecho laboral, como cuerpo organizado de normas jurídicas, tiene características que lo hacen único y diferente a los demás ordenamientos legales; entre ellas descartan que: es un derecho social, está en constante expansión, es un mínimo de garantías, es irrenunciable y reivindica a la clase trabajadora.

(Méndez Ricardo, 2009, pág. 6)

### **2.2.1.5. Constitución Política Del Perú**

#### **Artículo 25.- Jornada ordinaria de trabajo**

La jornada ordinaria de Trabajo es de 8 horas diarias o 48 horas semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicha máximo, los trabajadores tienen derecho a descanso semanales y anuales remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o convenio.

(MarcadorDePosición10pág. 183).

**Artículo 1.-** Los trabajadores del Sector Público, comprendidas en el régimen de decreto ley N°11377 del decreto legislativo N° 276, tienen derecho a descanso



remunerados en los días feriados señalados en este Decreto Supremo, así como en lo que determina por dispositivo legal específico.

(MarcadorDePosición10pág. 186).

**Artículo 1.-** Son días feriados los siguientes.

- Año nuevo (01 de enero)
- Jueves santo y viernes Santo (movibles)
- Día del trabajo (01 de mayo)
- San Pedro y San Pablo (29 de junio)
- Fiestas patrias (28 de junio)
- Santa Rosa de Lima (30 de agosto)
- Combate de Angamos (8 de octubre)
- Todos los santos (01 de noviembre)
- Inmaculada Concepción (8 de diciembre)
- Navidad del señor el (25 de diciembre)

(MarcadorDePosición10pág. 186).

Decreto Supremo N°180-91-PCM

Incluyen el día 29 de julio entre los días señalados como feriado en el Art. 2 del D.S. N°178-91-PCM y el Viernes

Santo en el Art. Del feriado decreto,  
(MarcadorDePosición10pág. 187).

#### **2.2.1.6. Las normas internacionales del sector público**

Controloria General de la Republica, (2012), nos dice que las NICSP son un conjunto de normas tanto para el registro de hechos económicos como para la presentación de Estados Financieros, emitidas por el International Public Sector Accounting Standards Board (IPSASB), el cual forma parte de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El objetivo principal de las NICSP es suministrar a las entidades del sector público información útil para la toma de decisiones y contribuir a la transparencia y rendición de cuentas de los recursos asignados, incrementando tanto la calidad como el detalle de la información financiera presentada por las entidades del sector público de los distintos países. (Controloria General de la Republica, 2012).

#### ➤ **NICSP 39: Beneficios a los Empleados.**

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable y la información a revelar respecto de los beneficios de los empleados.

La Norma requiere que una entidad reconozca:

Un pasivo cuando el empleado ha prestado servicios a cambio de los cuales se le crea el derecho de recibir pagos en el futuro; y un gasto cuando la entidad ha consumido el beneficio económico procedente del servicio prestado por el empleado a cambio de los beneficios en cuestión.

(MEF, 2017, pág. 6).

#### **2.2.1.7. Datos Generales de la Entidad**

Municipalidad de Angasmarca. Santiago de Chuco: es una entidad pública que tiene como actividad económica principal de satisfacer las necesidades de la comunidad local, procurando el desarrollo económico social y cultural de su territorio, cuenta con 20 trabajadores dentro del área de recursos humanos.

### 2.2.2. Marco Conceptual.

**ACCIÓN DE TRABAJO:** Es la derivada de un contrato o una relación laborales. Entre las acciones más frecuentes en materia laboral se encuentran las de reinstalación, indemnización constitucional, cumplimiento de los contratos individual y colectivo, pago de prestaciones devengadas, reconocimiento de antigüedad, subsistencia de la materia de trabajo, indemnización por riesgos de trabajo, rescisión de la relación de trabajo, ejecución de laudos, acciones de seguridad social y colectivas, etcétera.

(Sánchez Castañeda, 2013, pg. 03).

**LOS SERVIDORES PÚBLICOS:** Son aquellos trabajadores que prestan sus servicios al Estado en calidad de dependientes y sujetos a la carrera administrativa, la misma que se divide en grupos ocupacionales. El grupo ocupacional es cada una de las clases de servidores públicos en cualquiera de las entidades de la Administración Pública comprendidos en la carrera administrativa.

(Haro C. Julio E, 2014, pág. 143).

**CAPACITACIÓN:** Acción o efecto de captar, preparar a alguien para hacer algo, nos dice (Sánchez Castañeda, 2013, pg. 229).

**CONTRATO DE TRABAJO:** Documento escrito o acto verbal, independientemente de la forma o denominación, en virtud del cual una

parte se obliga a prestar a la otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario. Debe contener nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio de ambas, el señalamiento de si la relación de trabajo es por obra o tiempo determinado o indeterminado, el servicio o servicios por prestar , descritos con la mayor precisión, el lugar o los lugares donde se realiza el trabajo, la duración de la jornada, la forma , el monto, el día y el lugar de pago del salario, la indicación de que se proporcionarán capacitación o adiestramiento en los términos de los planes y programas establecidos o por implantar e la empresa , conforme a lo dispuesto en la ley aplicable, y otras condiciones similares, como día de descanso, vacaciones y demás que convengan el trabajador y el patrón.

**(Sánchez Castañeda, 2013, pg. 38).**

**DESEMPEÑAR:** Ejercer una determinada actividad o profesión, según María (Laura, 2008 pg. 135).

**ESTABILIDAD EN EL EMPLEO:** Principios referidos al carácter permanente de una relación laboral, salvo renuncia del trabajador, causa justificada de rescisión de la relación, circunstancias ajenas a la voluntad del trabajador y del empleador que imposibiliten la continuidad del trabajo o empleo cuyas características no admiten aquella regla.

**(Sánchez Castañeda, 2013 pg. 63).**

**EMPLEADO:** Trabajador en relación de dependencia con respecto al empleador, que realiza tareas interviniendo en el despacho de los negocios de un particular o ente sea privado o estatal u quien presta servicios, trabaja por cuenta ajena con horario y determinadas condiciones, desarrollando un esfuerzo predominante intelectual. u Dependiente.

(María Laura, 2008, pg. 153).

**EMPLEADOR:** Persona, física o jurídica, que da ocupación o trabajo a una o varias personas, en forma de empleados u obreros, y ahora por el trabajo realizado por éstos un salario o sueldo, existiendo relación de dependencia laboral, (María Laura, 2008, pg. 153).

**EMPLEADO PÚBLICO:** Trabajador que realiza tareas en relación de dependencia dentro de la actividad estatal o pública, (María Laura, 2008, pg. 153).

**ENTIDAD:** ente o ser. U Valor o importancia de una cosa. U Colectividad considerada como unidad. U Sociedad. U Empresa. (María Laura, 2008, pg. 157).

**FLEXIBILIDAD LABORAL:** Lejos de lo que pueda pensar, la flexibilidad es un elemento intrínseco del derecho del trabajo. Si bien la ley considera una serie de derechos mínimos, el del trabajo, según el momento económico favorable o desfavorable, y la mayor o menor

fuerza del capital del trabajo, se ha modificado constantemente (**Sánchez Castañeda, 2013, pg. 70**).

**FUNCIÓN PÚBLICA:** toda actividad temporaria o permanente remunerada u honoraria realizada por una persona natural en nombre del Estado o de sus entidades, en cualesquiera de sus niveles jerárquicos (**María Laura, 2008, pg. 180**)

**FUNCIONARIO:** empleado jerárquico, particularmente el estatal, u Persona que ejerce un cargo o desempeña una función retribuida o gratuita, permanente o temporaria, de carácter legislativo, administrativo, o judicial, en el Estado, en el municipio o en cualquier ente público (**María Laura, 2008, pg. 180**).

**JORNADA DE TRABAJO:** tiempo que dura el trabajo diario del personal o de los trabajadores, u tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del empleador, en tanto aquel no pueda disponer de sus actividades en beneficio propio, (**María Laura, 2008, pg. 212**).

**LABORAL:** relativo al trabajo, u también se refiere a la rama jurídica que se ocupa de la normativa que regula las relaciones contractuales de trabajo (**María Laura, 2008, pg. 217**).

**MORAL:** actitud de los empleados hacia las organizaciones que los emplean en general o hacia factores específicos del trabajo, como supervisión, compañeros de trabajo e incentivos financieros (**s. kossen**). Y según, (**María Laura, 2008, pg. 240**).

**MUNICIPIO:** institución de derecho público cuya misión es regir y administrar los intereses de una comunidad humana asentada en un territorio determinado, u ayuntamiento, u entidad de derecho público cuya raíz histórica y vigencia actual se sustenta en el contacto inmediato de los habitantes en la vida vecinal, y para atender sus necesidades ha sido dotado de potestades tributarias, cuyo desconocimiento constituye un trastorno institucional (BoffiBoggero). U también llamada municipalidad. Según el autor.

**(María Laura, 2008, pg. 241).**

### **TRABAJO EN EQUIPO**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que



la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

**(Quintero, Africano y otros 2008, pg. 40 y 41).**

**DESEMPEÑAR:** Ejercer una determinada actividad o profesión, según María (Laura, 2008 pg. 135).

**ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO:** OIT. U Constituida el 11 de abril de 1919 como consecuencia de una cláusula del Tratado de Versalles. Es una institución de derecho internacional público vinculada desde 1946 con las Naciones Unidas. Su objetivo fundamental consiste en promover entre las naciones, distintos programas que faciliten la conservación del empleo, mejorar el estándar de vida de los trabajadores, equitativa distribución del ingreso, reconocimiento efectivo de los contratos colectivos de trabajo, establecimiento de un salario mínimo, consolidar el sistema de la seguridad social y brindar una amplia protección a la vida de los trabajadores.

**(María Laura, 2008, pg. 257).**

**POLÍTICA LABORAL:** Conjunto de directrices publicas tendentes a fomentar la formación profesional (capacitación y adiestramiento), busca un alto nivel de empleo, mejora el nivel de ingresos de los trabajadores e incrementar tanto la productividad de la mano de obra como el consenso y el dialogo social entre empleadores y empleados.

**(Sánchez Castañeda, 2013, pg. 123).**

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación no se plantea hipótesis por ser un trabajo no experimental, descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA.**

### **4.1. Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación es no experimental: porque no se está manipulando la variable,

Valor R, Juan, (2000), El diseño constituye la estructura de cualquier trabajo científico. Brinda dirección y sistematiza la investigación.

### **4.2. Población y muestra.**

#### **4.2.1. Población**

Las Municipalidades Distritales del Perú

#### **4.2.2. Muestra**

Está conformada por los 20 servidores de la municipalidad Angamarca. Santiago de Chuco.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

**TÍTULO:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DEL PERÚ:  
CASO MUNICIPALIDAD ANGASMARCA. SANTIAGO DE CHUCO, 2018.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES							
VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	MEDICIÓN	
<b>Variable Independiente</b> Clima organizacional.	Se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes y que repercutan en el desempeño laboral de sus servidores.	Es una variable nominal por lo que se medirá por sus indicadores.	Estructura	Cumplimiento de objetivos	1. ¿La municipalidad cuenta con un departamento de recursos humanos? 2. ¿Cuenta con un manual de organizaciones y funciones?	Si No	Nominal
			Eficiencia	Percepción que tienen los miembros de la organización	3. ¿Cuántas personas trabajan en el área de RR.HH?	Uno Dos Tres	Nominal
			Capacitación	Orientación	4. ¿La Municipalidad realiza capacitaciones para su personal?	a) una vez al año b) Dos veces al año c) Tres veces al año d) Otros	Nominal
			Estructura	Aceptación de riesgos a fin de lograr los objetivos	5. ¿Cada trabajador se desempeña de acuerdo al Manual de Organizaciones y funciones?	No/ Nunca Si/Siempre Algunas/Veces	Nominal
			Satisfacción	Trabajo en equipo	6. ¿Existe un buen ambiente laboral con compañeros de trabajo?	Casi/Siempre Casi/Nunca	
<b>Variable Dependiente</b> Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas asignadas que exige la Empresa.		Crecimiento laboral	Logros de ventajas competitivas	7. ¿Su jefe le permite desarrollar sus propias ideas en su trabajo? 8. ¿Se reconoce tu esfuerzo al hacer tu trabajo? 9. ¿Cumple con las tareas asignadas cuando su jefe no está presente? 10. ¿Usted se sienta participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	No/ Nunca Si/Siempre Algunas/Veces Casi/Siempre Casi/Nunca	Nominal
				Logros en su vida laboral y personal	11. ¿Qué hace cuando se le presenta problemas en relación a su gestión laboral?	Tratas de resolverlo Pides ayuda para resol. Lo resuelves	Nominal

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas**

En el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

##### **Encuesta**

Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información (Alberto Yuni, 2006).

##### **Observación**

Captar información por parte de los colaboradores mediante la observación directa, (Martínes Catalina, 2014).

##### **4.4.2. Instrumentos**

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó el cuestionario.

Instrumento, son el conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación, es decir el CÓMO, (Martínes Catalina, 2014).

### **Lista de cotejo**

Consiste en un listado de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc.), al lado de los cuales se puede calificar (“O” visto bueno, o por ejemplo, una "X" si la conducta no es lograda), un puntaje, una nota o un concepto. (Hernández Mora, 2006)

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para lograr los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión Bibliográfica, luego se hizo un análisis de acuerdo a los antecedentes y bases teóricas pertinentes.

Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó una encuesta que consta de 11 preguntas, los datos fueron obtenidos en tiempo real y a su vez vaciados en una hoja de cálculo Excel, para su posterior análisis e interpretación.

A lo largo de este capítulo se expone los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los servidores de la Municipalidad Angamarca, cuyo formato se muestra en el

#### **ANEXO N° 3**

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se realizó un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicó las

coincidencias o no coincidencias de acuerdo a los antecedentes y de las bases teóricas pertinentes.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

##### Línea de investigación: RR.HH

TITULO DE LA INVESTIGACION	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	TECNICA DE RECOLECCION DE INFORMACION	METODOLOGÍA
Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Servidores De las Municipalidades Distritales Del Perú: Caso <b>MUNICIPALIDAD ANGASMARCA.</b> Santiago De Chuco, 2018.	¿Cuáles son las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la <b>MUNICIPALIDAD ANGASMARCA.</b> Santiago de Chuco, 2018.	Determinar y describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la <b>MUNICIPALIDAD ANGASMARCA.</b> Santiago de Chuco, 2018.	1.- Describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Servidores de las Municipalidades Distritales del Perú, 2018.	Clima Organizacional	Investigación Bibliográfica	<b>Tipo de la Investigación:</b> Cuantitativo. <b>Nivel de la investigación:</b> Descriptivo. <b>Diseño de la investigación:</b> El diseño de la investigación es no experimental. <b>Población:</b> Todas las entidades públicas del Perú. <b>Muestra:</b> Para la realización de la investigación se tomó como muestra la <b>MUNICIPALIDAD ANGASMARCA.</b> Santiago de Chuco.
			2.- Describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Servidores de la <b>MUNICIPALIDAD ANGASMARCA.</b> Santiago de Chuco, 2018.			
			3.- Hacer un análisis comparativo de determinar y describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la <b>MUNICIPALIDAD ANGASMARCA.</b> Santiago De Chuco, 2018.	Desempeño Laboral	Cuestionario Encuesta	
			4.- Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N° 3 se propone: - Capacitación al personal del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018.			

Fuente: Elaboración propia



## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de los resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico N°1

✚ Describir las características del Clima Organizacional y Desempeño laboral de los Servidores de las Municipalidades Distritales del Perú, 2018.

AUTORE(S)	RESULTADOS
<b>Chuquitucto (2014)</b>	Según la pregunta N° 8 y 12 un 81% afirma que los factores más frecuentes en la organización es la comunicación, ambiente laboral, desmotivación en los trabajadores por falta de reconocimiento a su labor por parte de su jefe, no existe Manual de Organizaciones y Funciones, es por ello que el clima organizacional y desempeño laboral se ve afectado en gran parte de las existencias de un clima de tipo autoritario, esto impide la aportacion de nuevas ideas y los cohibe en ciertos modo a dar un balor agregado a sus labores diarios en la organización, por ende no es muy efectiva.

<p><b>Vargas</b> <b>(2015)</b></p>	<p>En su Tabla 4 se puede observar que el 58% de los encuestados manifiestan que nunca han tenido clima organizacional favorable, el 27% pocas veces han tenido clima organizacional favorable, y el 11% algunas veces han tenido clima organizacional favorable. En su tabla 8 se puede observar que el 34 % de los encuestados manifiestan que nunca han tenido un adecuado desempeño laboral, el 32% pocas veces, y el 16 % que manifiestan algunas veces han tenido un buen adecuado desempeño laboral.</p>
<p><b>Campos</b> <b>(2012)</b></p>	<p>Según las encuestas realizadas a los 85 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo el 75% presentan mayor insatisfacción a su laboral por indicadores como, sistema de recompensas justas condiciones de trabajo y compatibilidad entre personalidad y puesto, exceso de papeleos burocráticos dificultando las labores de los trabajadores, es por ende que el clima organizacional y desempeño laboral, es desfavorable en la organización del área de recursos humanos. <b>Conclusión,</b> los trabajadores de la Municipalidad se encuentran insatisfechos.</p>

**Fuente:** Datos obtenidos de los antecedentes del presente trabajo de investigación.

### **5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2:**

- ✚ Describir las características del Clima Organizacional y Desempeño laboral de los Servidores de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018.**

Para poder obtener el diagnóstico de la situación real y actual de la municipalidad. Santiago de Chuco, con respecto al Clima Organizacional y Desempeño laboral de los Servidores, se aplicó las encuestas basado en cuestionarios previamente diseñado.

#### **CUESTIONARIO DE RECURSOS HUMANOS**

La encuesta diseñada a los servidores que elaboran en la Municipalidad de a Angasmarca.

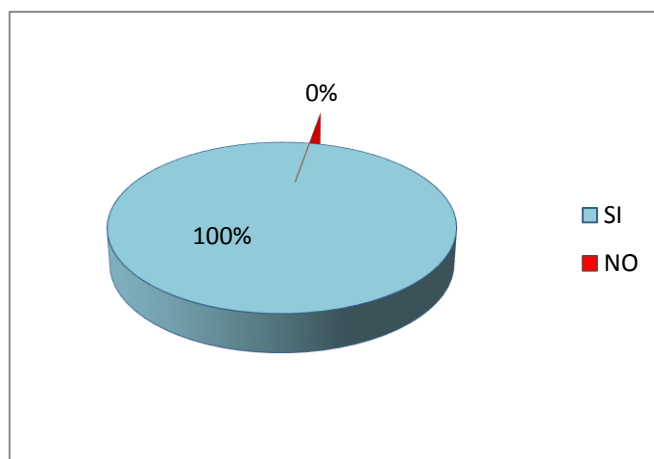
**TABLA 1: “Dimensión Recurso Humanos”**

¿La Municipalidad cuenta con departamento de recursos humanos?

Alternativas	N° encuestas	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRÁFICO 1: “Dimensión Recurso Humanos”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

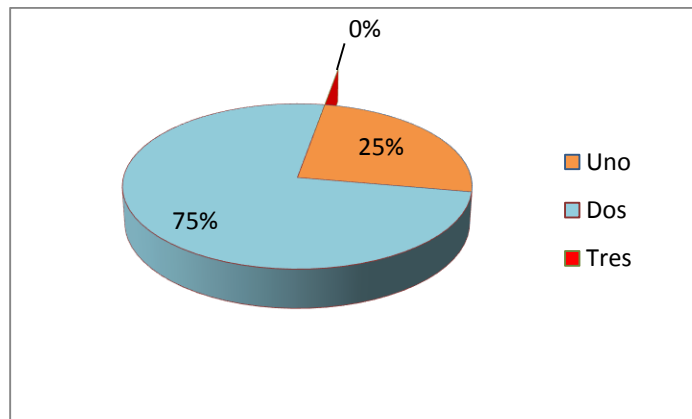
**TABLA 2: “Dimensión Recurso Humanos”**

¿Cuántas personas trabajan en Recursos Humanos?

Alternativas	N° encuestas	%
Uno	5	25%
Dos	15	75%
Tres	0	0%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 2: “Dimensión Recurso Humanos”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

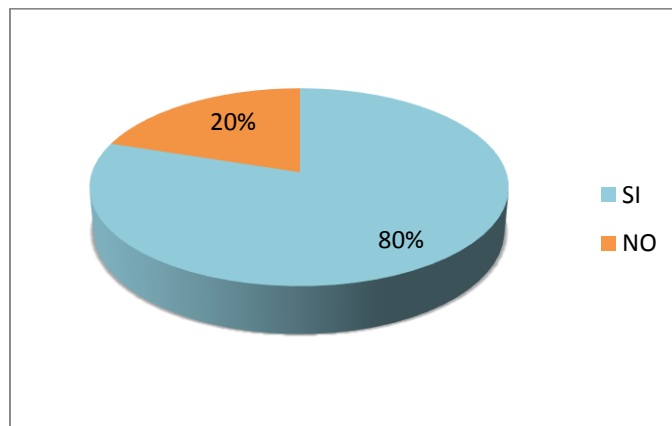
**TABLA 3: “Dimensión Manual de Organizaciones y Funciones”**

¿Cuenta con Manual de Organización y Funciones?

Alternativas	N° encuestas	%
SI	16	80%
No	4	20%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 3: “Dimensión Manual de Organizaciones y Funciones”**



**Fuente** Elaborado por el autor

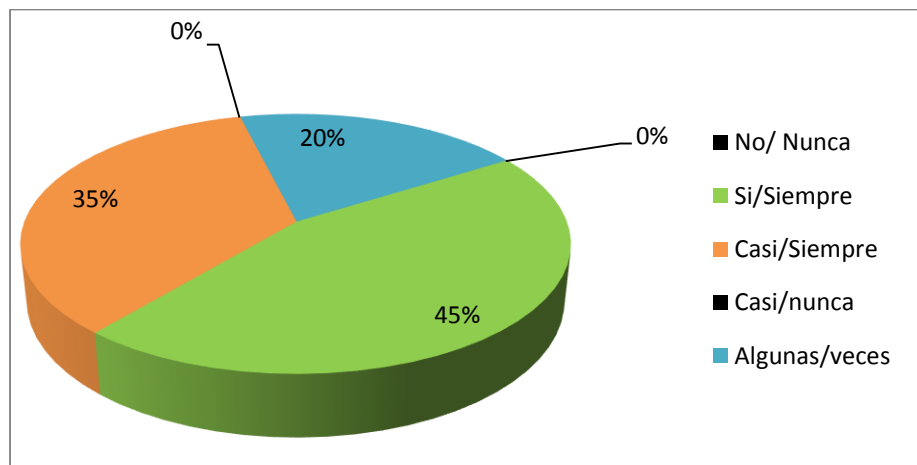
**TABLA 4: “Dimensión Manual de Organizaciones y Funciones”**

¿Cada trabajador se desempeña de acuerdo al manual de organizaciones y funciones?

Alternativas	N° encuestas	%
No/Nunca	0	0%
Si/Siempre	9	45%
Casi/Siempre	7	35%
Casi/Nunca	0	0%
Algunas/veces	4	20%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 4: “Dimensión Manual de Organizaciones y Funciones”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

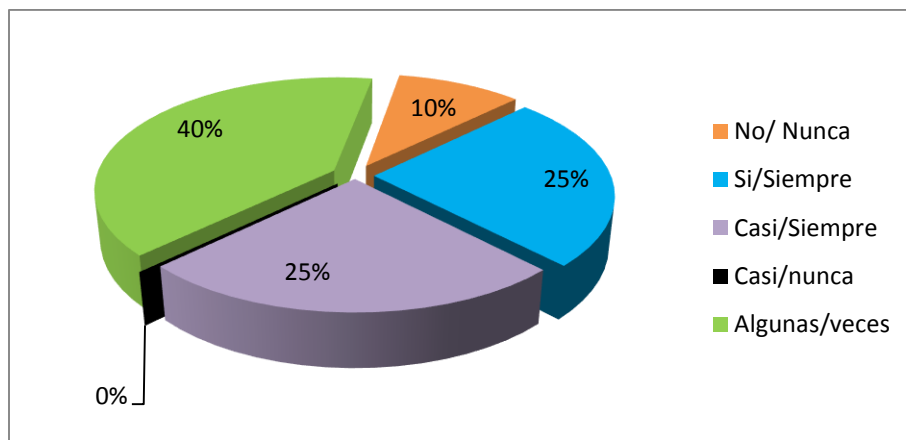
**TABLA 5: “Dimensión Desempeño Laboral”**

¿Su jefe le permite desarrollar sus propias ideas en su trabajo?

Alternativas	N° encuestas	%
No/Nunca	2	10%
Si/Siempre	5	25%
Casi/Siempre	5	25%
Casi/Nunca	0	0%
Algunas/veces	8	40%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 5: “Dimensión Desempeño Laboral”**



**Fuente:** Elaborado por el autor



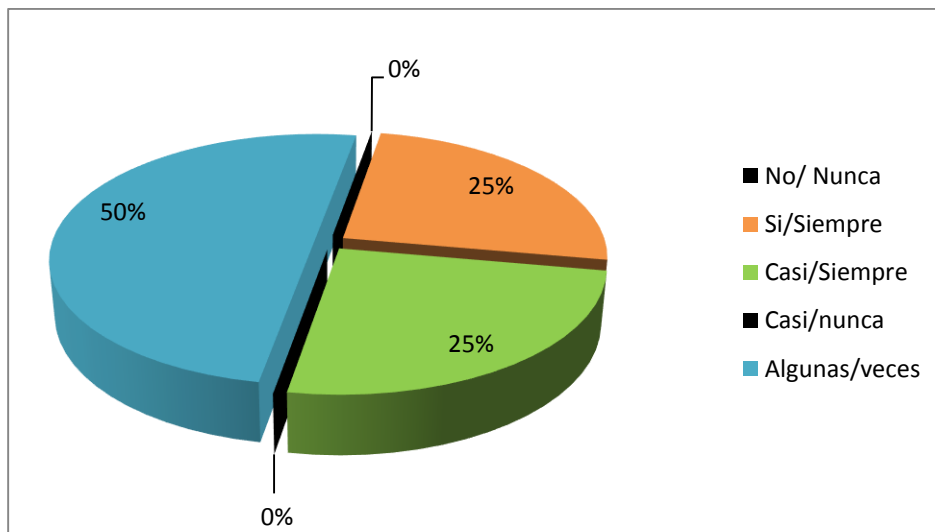
**TABLA 6: “Dimensión reconocimiento por su trabajo”**

¿Se reconoce tu esfuerzo al hacer tu trabajo?

Alternativas	N° encuestas	%
No/Nunca	0	0%
Si/Siempre	5	25%
Casi/Siempre	5	25%
Casi/Nunca	0	0%
Algunas/veces	10	50%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 6: “Dimensión reconocimiento por su trabajo”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

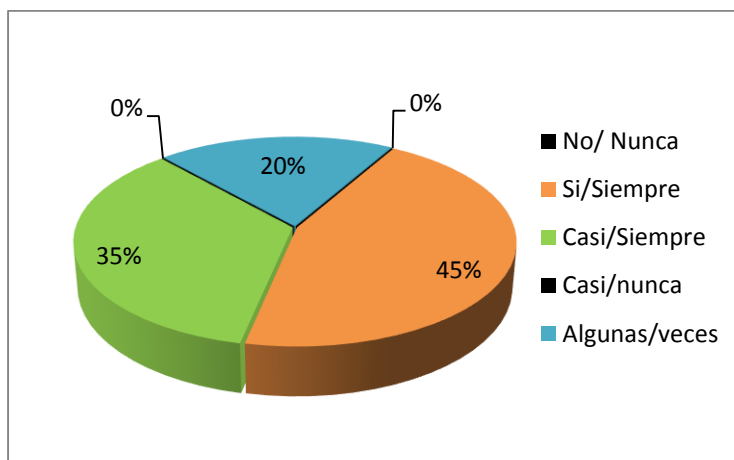
**TABLA 7: “Dimensión cumplimiento de actividades”**

¿Cumple con las tareas asignadas cuando su jefe no está presente?

Alternativas	N° encuestas	%
No/Nunca	0	0%
Si/Siempre	9	45%
Casi/Siempre	7	35%
Casi/Nunca	0	0%
Algunas/veces	4	20%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 7: “Dimensión cumplimiento de actividades”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

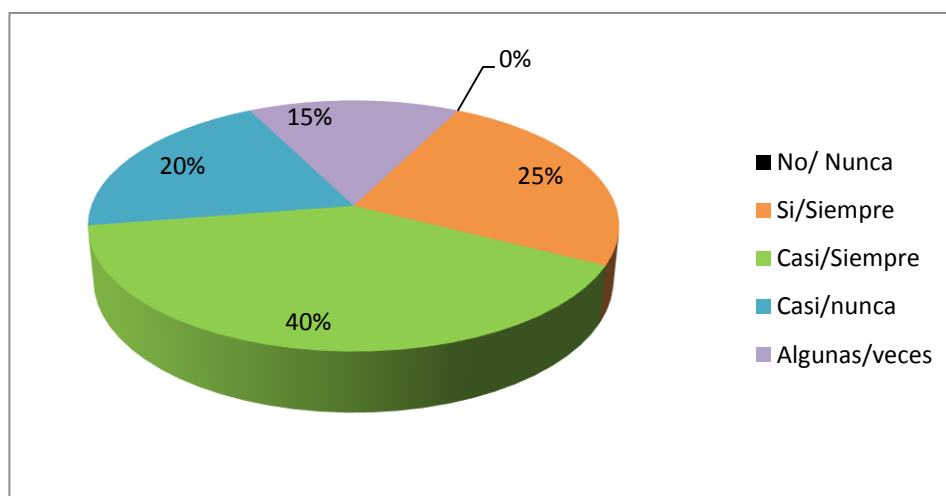
**TABLA 8: “Dimensión Clima Laboral”**

¿Existe un buen ambiente laboral con compañeros de trabajo

Alternativas	N° encuestas	%
No/Nunca	0	0%
Si/Siempre	5	25%
Casi/Siempre	8	40%
Casi/Nunca	4	20%
Algunas/veces	3	15%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 8: “Dimensión Clima Laboral”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

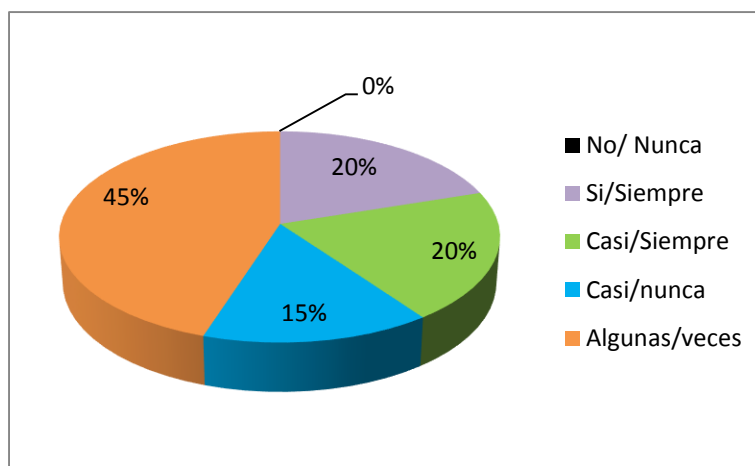
**TABLA 9: “Dimensión éxitos y fracasos”**

¿Usted se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

Alternativas	N° encuestas	%
No/Nunca	0	0%
Si/Siempre	4	20%
Casi/Siempre	4	20%
Casi/Nunca	3	15%
Algunas/veces	9	45%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 9: “Dimensión éxitos y fracasos”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

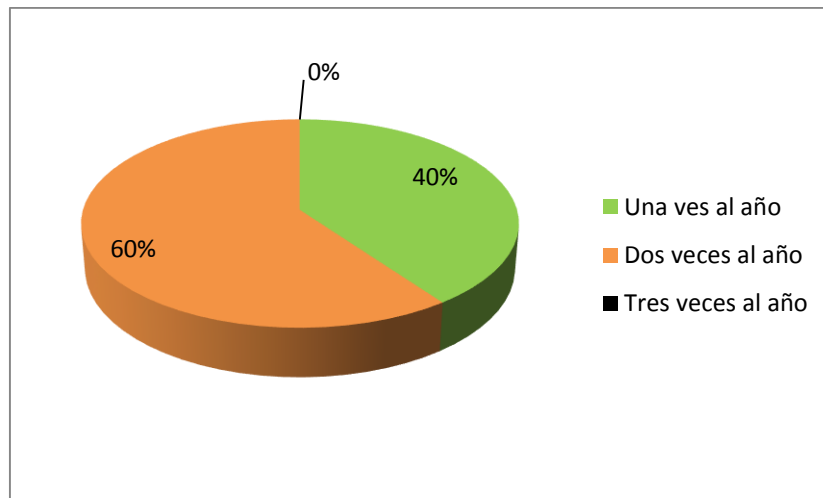
**TABLA 10: “Dimensión capacitación”**

¿La Municipalidad realiza capacitaciones para su personal?

Alternativas	Nº encuestas	%
Una vez al año	8	40%
Dos veces al año	12	60%
Tres veces al año	0	0%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 10: “Dimensión capacitación”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

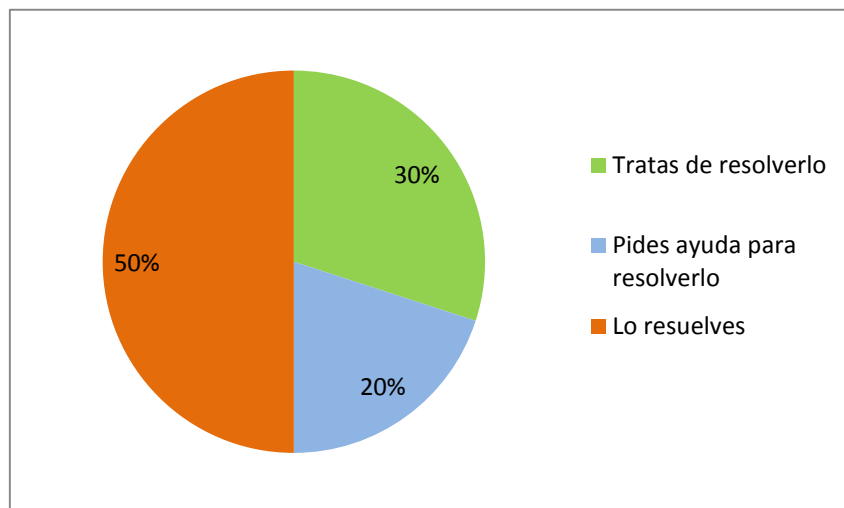
**TABLA 11: “Dimensión problemas en relación a su gestión laboral”**

¿Qué hace cuando se le presenta problemas en relación a su gestión laboral?

Alternativas	N° encuestas	%
Tratas de resolverlo	6	30%
Pides ayuda para resolverlo	4	20%
Lo resuelves	10	50%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta

**GRAFICO 11: “Dimensión problemas en relación a su gestión laboral”**



**Fuente:** Elaborado por el autor

### 5.1.3. Resultados del objetivo específico N° 3

✚ **Hacer un análisis comparativo de determinar y describir las características del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Servidores de las Municipalidades Distritales del Perú y de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de Chuco, 2018.**

TEMAS	OBJETIVO N° 01	OBJETIVO N° 02	DIFERENCIA
<b>Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores</b>	Mediante la revisión Literaria, se aprecia que en su mayoría de las municipalidades no cuentan con un buen clima organizacional, que permita un mejor desempeño laboral por parte de los servidores, dentro de la organización, por dimensiones de motivación, falta de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y espacio físico, recompensas justas y talento humano.	La municipalidad de Angasmarca se encuentra con un clima organizacional y un desempeño laboral en nivel medio demostrado en el ANEXO 3, a pesar que se está manejando y controlando con mucha responsabilidad la relación de recursos humanos con su personal que labora en las distintas áreas, sin embargo de acuerdo a la encuesta se puede identificar una deficiencia en el desempeño laboral, a pesar que la mayoría de encuestados dijeron que realizan dos capacitaciones al año y que cuentan con Manual organizaciones y funciones del cual se plantea realizar capacitaciones trimestrales, esto permitirá, atender las necesidades de su personal y como también poder identificar debilidades para tomar una mejor decisión, porque está demostrado que un buen desempeño laboral es el soporte principal de las instituciones para lograr los resultados que buscan.	<b>No coinciden</b>

**Fuente: Elaboración propia**

#### **5.1.4. Resultados del objetivo específico N° 4**

Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N° 3 se propone:

- Capacitación al personal del área de RR.HH de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de chuco, 2018.

### **5.2. Análisis de Resultados**

#### **5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1**

Al evaluar la literatura de diferentes autores respecto a las características del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de las municipalidades distritales, se aprecia que en su mayoría de las municipalidades no cuentan con un buen clima organizacional, que permita un mejor desempeño laboral por parte de los servidores, dentro de la organización, por dimensiones de motivación, falta de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y espacio físico, recompensas justas y talento humano.

Al respecto se señala contablemente que el clima organizacional es el conjunto de factores que influyen en el comportamiento de los individuos dentro de una organización.



Teniendo un clima organizacional negativo va a generar que los recursos humanos no se comprometan con la organización y por lo tanto los resultados esperados no se van a obtener, al tener un clima organizacional positivo, es importante para todas las entidades que buscan lograr el mayor compromiso de los recursos humanos con los que cuenta.

#### **5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Del análisis de las tablas y gráficos presentados como resultados para entender el objetivo específico se muestra la siguiente interpretación.

En la Tabla 1 y el grafico 1, se observa que el 100 % de los encuestados manifiestan que la municipalidad cuenta con un departamento de recursos humanos, la cual es un indicador determinante en la gestión del clima organizacional el cual incidirá positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos.

En la Tabla 2 y el grafico 2 se puede observar que el 25% de los trabajadores manifiestan que un solo trabajador labora en el área de recursos, mientras el 75% de los encuestados tienen la percepción que en dicha área

existen dos trabajadores En conclusión, la relación de los encargados del área de recursos humanos es baja debido a que los colaboradores no perciben su presencia.

En la Tabla 3 y el grafico 3 se puede observar que el 20% de los trabajadores no tiene conocimiento de la existencia de un manual de organización y funciones, sin embargo el 80% de los encuestados conoce de la existencia del manual, En conclusión podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a la eficacia del área en dar a conocer los procedimientos y las funciones de cada trabajador.

En la Tabla 4 y el grafico 4 se puede observar que el 45% de los encuestados realizan sus funciones en acuerdo con el manual de organización y funciones, mientras que un 35% casi siempre realiza sus funciones tal como lo establece dicho manual y un 20% dijeron algunas veces el pequeño porcentaje demuestra la ineficiencia de los controles establecidos en el área de recursos humanos al permitir que una cantidad de trabajadores no cumplan con lo establecido en el MOF

La tabla 5 y grafico 5 muestran la percepción de los trabajadores en relación a la independencia al momento

de desarrollar trabajo el 25% sostiene que siempre, mientras el 40% algunas veces, el 25% casi siempre y por último el 10% opina que no tienen independencia al momento de realizar su trabajo, el designar responsabilidades compromete a los individuos de una organización y contribuye a mejorar el clima organizacional.

La tabla n 6 y el grafico n 6 muestran que el 50% de los encuestados afirma que algunas veces se siente reconocido por el trabajo que hace, el 25% que casi siempre reconocen su trabajo y el 25% siempre reconocen su trabajo, en conclusión se aprecia un bajo interés por parte de los responsables en motivar a su personal a partir del reconocimiento.

En la tabla n 7 y el grafico n 7 muestra que el 45% siempre cumple con su trabajo a tiempo otro 35% afirma que casi siempre cumple a tiempo con lo solicitado y 20% sostiene que algunas veces los cumple con lo solicitado a tiempo, se observa un bajo interés por los empleados en lograr la eficiencia.

En la tabla n 8 y el grafico n 8 se observa que el 20% no percibe un buen ambiente laboral, un 15% algunas veces

ha percibido un buen clima laboral mientras que un 25% si percibe un buen clima organizacional y un 40% afirma que casi siempre percibe un buen clima organizacional, en conclusión se aprecia que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio apto para una mejoría.

En la tabla n 9 y grafico n 9 se observa el sentir de los colaboradores en cuanto a los éxitos obtenidos por el área a la cual pertenecen y un 45% sostiene que algunas veces mientras un 15% casi nunca, a su vez el 20% de los encuestados afirma que si, el 20 % sostiene que casi siempre, en conclusión los datos evaluados responden al descuido del clima organizacional por parte de los responsables.

En la tabla 10 y grafico 10 se puede observar que el 40% sostiene que la municipalidad realiza capacitaciones al personal solo una vez al año, sin embargo el 60% afirma que se realizan dos capacitaciones anuales Este análisis permite concluir que la municipalidad no está desarrollando un programa de capacitación integral de tal modo que todos los colaboradores conozcan.

En la tabla n11 y el grafico n 11 se observa la reacción que tienen los colaboradores frente a los problemas y el

30% trata de resolverlo, el 20% pide ayuda para resolverlo mientras un porcentaje equivalente a 50% lo resuelve solo.

De lo comentado en párrafos anteriores decimos que existe una relación directa entre clima organizacional y nivel de productividad por parte de los servidores públicos, mientras mejor sea el clima organizacional, mayor es el desempeño laboral de los servidores de las municipalidades.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3**

Después de haber realizado la comparación de las Municipalidades del Perú con la municipalidad en estudio Angasmarca, se procede a explicar las coincidencias y no coincidencias que se encontraron.

Respecto al clima organizacional y desempeño laboral de los servidores: los resultados de los objetivos 1 y 2 no coinciden, se aprecia que en su mayoría de las municipalidades no cuentan con un buen clima organizacional favorable que permita un mejor desempeño laboral por parte de los servidores, dentro de la organización, por dimensiones de motivación, falta de

liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y espacio físico, recompensas justas y talento humano.

La municipalidad de Angasmarca se encuentra con un clima organizacional y un desempeño laboral en nivel medio, demostrado en el anexo 3 a pesar que se está manejando y controlando con mucha responsabilidad la relación de recursos humanos con su personal que labora en las distintas áreas, sin embargo de acuerdo a la encuesta se puede identificar una deficiencia en el desempeño laboral, a pesar que la mayoría de encuestados dijeron que realizan dos capacitaciones al año y que cuentan con Manual organizaciones y funciones del cual se plantea realizar capacitaciones trimestrales, esto permitirá, atender las necesidades de su personal y como también poder identificar debilidades para tomar una mejor decisión, porque está demostrado que un buen desempeño laboral es el soporte principal de las instituciones para lograr los resultados que buscan.

#### **5.2.4. Resultados del objetivo específico N° 4**

Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N° 3 se propone:

- Capacitación al personal del área de recursos humanos de la Municipalidad Angasmarca. Santiago de chuco, 2018.

Es importante mencionar para que se pueda desarrollar, dar un seguimiento y aplicación adecuada a los mecanismos de control, implica la responsabilidad y compromiso de todos los servidores que elaboran dentro de la organización; es por ello, importante contar con personal capacitado y comprometido con su trabajo.

Asimismo la propuesta consiste en orientar a los servidores de la municipalidad de Angasmarca, en la correcta administración y control de actividades entre clima organizacional y desempeño laboral y así desarrollen sus actividades de manera óptima.

### **PROCEDIMIENTO**

- La capacitación al personal se llevara a cabo sobre la base de diapositivas y tríptico, elaborado por mi persona y con el apoyo del área de Recursos Humano.
- Las diapositivas de capacitación deberá contener temas que estén relacionados con el cumplimiento de un buen clima organizacional y desempeño laboral.

- Cada capacitación realizada deberá tener un registro de acorde con los anexos correspondientes (Ayuda de memoria, proyector, y relación de asistentes).
- El ponente deberá preparar el siguiente material de trabajo:
  1. Ayuda memoria, proyector.
  2. Relación de asistentes
  3. Tríptico
  4. Diapositivas



## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

#### **6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1**

Se concluye, que en su totalidad el clima organizacional no es favorable en el desempeño laboral de sus trabajadores de las municipalidades distritales del Perú, esto conlleva a no alcanzar sus resultados esperados por falta de no haber un clima organizacional positivo, ya que el clima organizacional es el conjunto de factores que influyen en el comportamiento de los individuos dentro de una organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y espacio físico, recompensas justas y talento humano, así como las relaciones que influyen en ella.

#### **6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Se concluye que la Municipalidad de Angasmarca Santiago de Chuco si cuenta con un clima organizacional en nivel medio demostrado en el ANEXO 3, lo que facilitara posibilidades de mejoría por parte del área de recursos humanos, la cual es un indicador determinante en la gestión del clima organizacional el cual incidirá positivamente en el desempeño laboral de los servidores

de dicha municipalidad ya que se encuentran en posibilidades de mejoría.

### **6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3**

Se logró hacer un análisis comparativo del clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las municipalidades con la municipalidad de Angasmarca, permitiendo analizar que el clima organizacional en dichas municipalidades no es favorable puesto que no logran alcanzar sus objetivos esperados, por lo tanto se concluye que la municipalidad de Angasmarca, si cuenta con un clima organizacional en nivel medio es un indicador determinante en la gestión del clima organizacional el cual incidirá positivamente en el desempeño laboral de los servidores de dicha municipalidad ya que se encuentran en posibilidades de mejoría.

### **6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4**

Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N° 3 se propone:

- ✚ Capacitación al personal del área de recursos humanos de la Municipalidad de Angasmarca Provincia de Santiago de chuco, 2018.

Todos los trabajadores recibirán capacitaciones cada semestre, esto permitirá, atender las necesidades de su personal y como también poder identificar debilidades para tomar una mejor decisión, porque está demostrado que un buen desempeño laboral es el soporte principal de las instituciones para lograr los resultados que buscan.

Con las capacitaciones se mejorara el clima organizacional para que los servidores tengan un mejor desempeño laboral y así lograr el 100% de los objetivos esperados.

Ayudará a reforzar el área de recursos humanos ya que en la actualidad solo dos personas trabajan en dicha área, sabiendo que este es un soporte principal en la gestión del clima organizacional el cual incidirá positivamente en el desempeño laboral de los servidores de dicha municipalidad ya que se encuentran en posibilidades de mejoría.

Ayudará a los responsables tomar más interés en motivar a su personal a partir del reconocimiento de sus trabajos, debido a que el éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores.

La capacitación del personal no solamente lograra que los servidores se sientan parte de la Municipalidad, si no también que son importantes e indispensable dentro de la organización de dicha Municipalidad; asimismo desarrollar un equipo, una cultura organizacional, no solo con el objetivo de que la Municipalidad crezca y tenga una buen imagen, sino también de que todo lo que se realice en la Municipalidad refleje la atención y satisfacción de la comunidad.

La municipalidad de Angasmarca, al tener un clima organizacional positivo, va poder lograr el mayor compromiso de los recursos humanos con los que cuenta

## **6.2. RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones mencionadas anteriormente se realiza las siguientes recomendaciones

- Se recomienda establecer como política de parte de las municipalidades una programación semestral para medir el clima organizacional así como evaluar el desempeño laboral, de tal forma que nos permita mostrar en donde realizar las intervenciones en forma oportuna a fin de mejoría y lograr mejores niveles de desempeño ya sea la entidad pública privada.
- Reforzar el área de recursos humanos ya que en la actualidad solo dos personas trabajan en dicha área, sabiendo que este es un soporte principal en la gestión del clima organizacional el cual incidirá positivamente en el desempeño laboral de los servidores de dicha municipalidad ya que se encuentran en un nivel medio con posibilidades de mejoría.
- Los responsables deben tomar más interés en motivar a su personal empezando por el reconocimiento de sus trabajos, debido a que el éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y capacidad de los trabajadores.

- Con las capacitaciones se va mejorar el clima organizacional para que los servidores tengan un mejor desempeño laboral, y así lograr mejores resultados de los objetivos esperados, ya que esto refleja un buen ambiente laboral incide a trabajar mejor y así lograr el cumplimiento de las metas.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencias Bibliográficas

- Arbayza, L. (2014). *Administración y Organización- Un enfoque contemporaneo*. Peru: Ceangage Learning Ed.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de trabajo en las organizaciones, Definiciones, Diagnosticos y Consecuencias*. Megico: Trillas Ed.
- Brunet,L. (2002). *El Clima del trabajo en las Organizaciones - Definición, diagnostico y cnsecuencias* . Mégico: Trillas.
- Bustamante, C. (2014). Normas Interncionales De Contabilidad NIC 19: Beneficios a los Empleados. En C. Bustamante, *Norma Internacional de Contabilidad 19: Beneficios a los Empleados* (pág. 167). Lima:  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/NIC\\_019\\_2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_019_2014.pdf).
- Calderón Diana. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cia. LTDA. de la ciudad de Ambato*. Recuperado el 11 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Campos Sandra. (2012). *El Clima organizacional y mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de TRUJILLO* . Recuperado el 11 de 2017, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3336/campos\\_sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3336/campos_sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrillo Sonia. (2009). *Escala Clima Laboral CL – SPC Manual*. Lima.
- Chavenato,I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Chiang V. Margarita. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones octava edición*. Megico: Mc Graw Hill Edu.
- Chiavenato. (2009). *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Exito en las Organizaciones segunda edición*. Mejico: Ingramex edu.

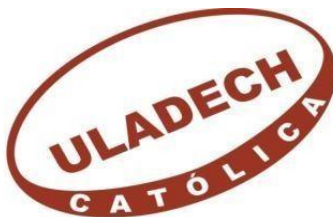
- Chuquitucto Lisseth . (2014). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo*. Recuperado el 11 de 2017, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2857/chuquitucto\\_lisseth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2857/chuquitucto_lisseth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Controloria General de la Republica. (Abril de 2012). *NICSP*. Obtenido de [https://www.contraloria.cl/documents/451102/1941542/Boletin\\_NICSP\\_1.pdf/4bcd4022-71b2-4f24-95f1-104387450e6d](https://www.contraloria.cl/documents/451102/1941542/Boletin_NICSP_1.pdf/4bcd4022-71b2-4f24-95f1-104387450e6d)
- Diana E. Uría Calderón. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cia. LTDA. de la ciudad de Ambato*. Ambato\_Ecuador: Asses Edu.
- Ekvall, Goran. (2003). *El clima organizacional: una puesta a punto de la teoría e investigaciones*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- García, G. L. (2013). El Derecho Laboral y el Contrato de Trabajo. En G. L. García, *Gestión de Recursos Humanos* (pág. 8). España: Editex,S:A.
- Haro C. Julio E. (2014). *Derecho Laboral en la Administración Pública*. Perú: San Macos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Lic. Luz V. Williams Rodrigues. (2013). *Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia*. Monterrey, Nuevo León: Pearson Ed.
- Lisseth K. Chuquitucto Cotrina. (2014). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo*. Guadalupe.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano. 2da Edición*. ESAN-PERÚ: Lima ed.
- Martínes Catalina. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Universidad Nacional de educación istancia.
- MEF. (2017). *Normas Internacionales DeL Sector Público NICSP 39: Beneficios a los Empleados*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/nicsp/NICSP39\\_2017.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/nicsp/NICSP39_2017.pdf)
- Méndez Ricardo. (2009). *Derecho Laboral: Un enfoque Práctico* . México: Mc Graw Hill. edu.
- Milkovich y Boudrem. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Venezuela.
- Ministerio Economía Finanzas. (2012). Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972. *Sistema Peruano de Información Jurídica*, 13-14.
- Ministerio Economía Finanzas. (2012). Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972 . *Sistema Peruano de Información Jurídica*, 10.



- Neffa, J. C. (2014). Contrato de Trabajo. En D. T. Julio César Neffa, *Actividad Empleo y Desempleo Conceptos y Definiciones*. Ceil-Piette Conicet.
- Quintero Africano y otros. (14 de abril de 2008). Art 2 CLIMA ORGANIZACIONA. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales*, 39.
- Quintero y otros. (14 de abril de 2008). Art 2 CLIMA ORGANIZACIONA. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales*, 39.
- Rivera Raquel. (11 de 2015). *Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. . Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/228/18-2015-EPAE-Rivera%20Vivanco-Evaluacion%20del%20clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20al%20sub%20gerencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. (2004). *Pearson Educación*. México: Prentice Hall Ed.
- Rodriguez Williams. (2013). *Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia*. Recuperado el 12 de 2017, de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Valor R, Juan. (2000). *Metodología de la investigación Científica* . Biblioteca Nueva.
- Vargas Edgar. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de PACUCHA*. Recuperado el 11 de 2017, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**ANEXOS**

**ANEXO 01**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE ANGASMARCA. PROVINCIA DE SANTIAGO DE CHUCO.**

INDICACIONES:

Marque con una "X" la respuesta que a su juicio considere correcta.

DATOS GENERALES

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_ Grado Académico: \_\_\_\_\_

Género: Masculino\_\_\_ Femenino\_\_\_

Tiempo que Laborara en la empresa: \_\_\_\_\_

1. ¿La Municipalidad cuenta con departamento de recursos humanos?

SI

NO

2. ¿Cuántas personas trabajan en Recursos Humanos?

a. Uno

b. Dos

c. Tres

3. ¿Cuenta con Manual de Organización y Funciones?

SI

NO

4. ¿Cada trabajador se desempeña de acuerdo al manual Funciones y Organizaciones?

No/Nunca

Si/Siempre

Algunas/veces

Casi/Siempre

Casi/Nunca

5. ¿Su jefe le permite desarrollar sus propias ideas en su trabajo?

No/Nunca

Si/Siempre

Algunas/veces

Casi/Siempre

Casi/Nunca

6. ¿Se reconoce tu esfuerzo al hacer tu trabajo?

No/Nunca

Si/Siempre

Algunas/veces

Casi/Siempre

Casi/Nunca

7. ¿Cumple con las tareas asignadas cuando su jefe no está presente?

No/Nunca

Si/Siempre

Algunas/veces

Casi/Siempre

Casi/Nunca

8. ¿Existe un buen ambiente laboral con compañeros de trabajo?

No/Nunca

Si/Siempre

Algunas/veces

Casi/Siempre

Casi/Nunca

9. ¿Usted se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

No/Nunca

Si/Siempre

Algunas/veces

Casi/Siempre

Casi/Nunca

10. ¿La Municipalidad realiza capacitaciones para su personal?

a) Una vez al año

b) Dos veces al año

c) Tres veces al año

11. ¿Qué hace cuando se le presenta problemas en relación a su gestión laboral?

d) Tratas de resolverlo

e) Pides ayuda para resolverlo

f) Lo resuelves

## LISTA DE LEYENDA

		DETERMINACIÓN DE NIVELES			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	¿La Municipalidad cuenta con departamento de recursos humanos?	0	0	20	
	¿Cuántas personas trabajan en Recursos Humanos?	5	15	0	
	¿Cuenta con Manual de Organización y Funciones?	4	0	16	
	¿Cada trabajador se desempeña de acuerdo al Manual Funciones y Organizaciones?	0	11	9	
	¿Existe un buen ambiente laboral con compañeros de trabajo?	0	15	5	
	¿La Municipalidad realiza capacitaciones para su personal?	8	12	0	
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>120</b>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	¿Su jefe le permite desarrollar sus propias ideas en su trabajo?	2	13	5	
	¿Se reconoce tu esfuerzo al hacer tu trabajo?	0	15	5	
	¿Cumple con las tareas asignadas cuando su jefe no está presente?	0	11	9	
	¿Usted se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	0	16	4	
	¿Qué hace cuando se le presenta problemas en relación a su gestión laboral?	10	10	0	
	<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>65</b>	<b>23</b>

Dónde:

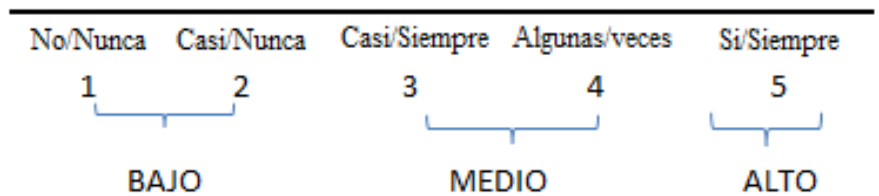
1= Nunca

2= Casi Nunca

3= Algunas veces

4= Casi siempre

5= Siempre



ANEXO 02



### ANEXO 03

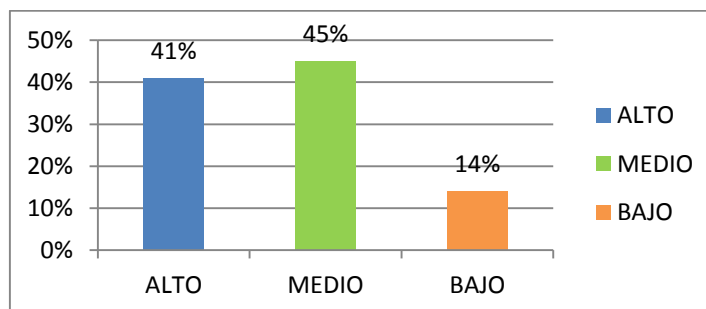
#### Determinacion de los niveles de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

	NIVEL			
VARIABLES	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Clima organizacional	50	53	17	20
Desempeño Laboral	23	65	12	20
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>118</b>	<b>29</b>	<b>220</b>

**Tabla N° 01:** Nivel del clima organizacionla en la Municipalidda de Angasmarca. Santiago de Chuco.

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	N° TRABAJADORES	%
<b>ALTO</b>	8	41%
<b>MEDIO</b>	9	45%
<b>BAJO</b>	3	14%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaborado por el autor.

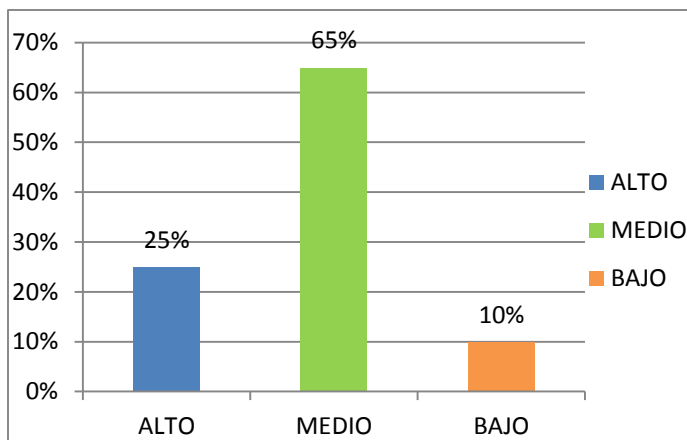
Según los resultados obtenidos de los servidores encuestados, se obtuvo como información que el nivel de clima organizacional en el que se encuentra la Municipalidad de Angasmarca, está en un nivel medio apto para mejoría, con un porcentaje de 45%.

**Tabla N° 02:** Nivel del Desempeño Laboral en la Municipalidad de Angamarca.  
Santiago de Chuco.

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	N° TRABAJADORES	%
<b>ALTO</b>	5	25%
<b>MEDIO</b>	13	65%
<b>BAJO</b>	2	10%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad de Angamarca.

Santiago de Chuco. 2018.

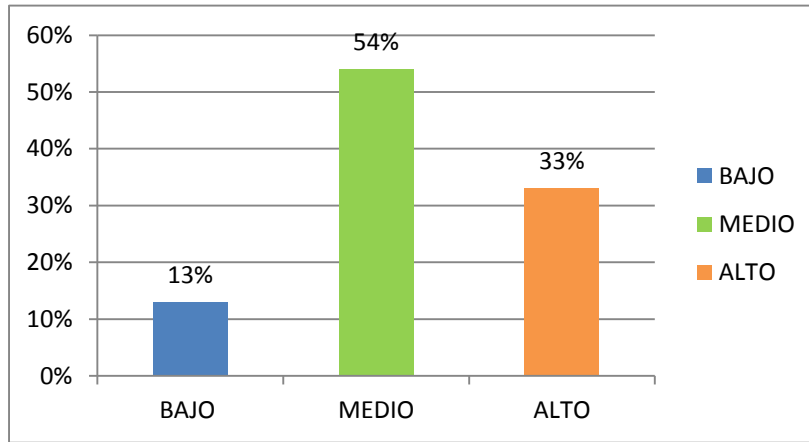


Según los resultados obtenidos de los servidores encuestados, se obtuvo como información que el nivel de Desempeño Laboral en el que se encuentra la Municipalidad de Angamarca, está en un nivel medio apto para mejoría, con un porcentaje de 65%.



## CONCLUSIÓN

BAJO	29	13%
MEDIO	118	54%
ALTO	73	33%
TOTAL	220	100%



**Fuente:** Elaboracion propia

Concluimos que la municipalidad de angamarca. Santiago de Chuco según los resultados obtenidos de los servidores encuestados, se obtuvo como informacion que el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral está en un nivel medio apto para mejoría con un porcentaje de 54%.

## ANEXO 04

CAPACITACIÓN  
AL PERSONAL





## CLIMA ORGANIZACIONAL

Es conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten en el desempeño laboral de los servidores

Características del clima organizacional

- 1 El clima es un **concepto dinámico** que cambia en función de las situaciones y de las percepciones
- 2 Es un **reflejo de la vida interna** de una empresa
- 3 Como **atmósfera psicológica colectiva**, ayuda a comprender la vida laboral
- 4 Afecta el grado de **compromiso e identificación** con la organización
- 5 La **percepción de bienestar y satisfacción** es una variable importante
- 6 Está formado por las **interacciones, en grupos formales e informales**
- 7 **Relación dialéctica** entre el clima y los comportamientos de los miembros de la org.
- 8 Es afectado por **diferentes variables estructurales**

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

DESEMPEÑO

ESTRATEGIA

IDEAS

RESULTADOS

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANGASMARCA

Autor: Valles Jicaro Jhakelyn

## INTRODUCCIÓN

En nuestro Perú nos refleja, que el clima organizacional y desempeño laboral se ven afectados en gran parte de las organizaciones de los recursos humanos ya sea la entidad pública o privada, por la aplicación del liderazgo autocrático, esto impide la aprobación de nuevas ideas, cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diaria, es por ende que existe desmotivación, falta de reconocimiento a su labor, todo esto refleja que en nuestro Perú se encuentra en un nivel bajo de cumplimiento de metas organizacionales, todo esto depende del área de recursos humanos.



## Componentes del desempeño laboral



## DESEMPEÑO LABORAL

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas asignadas que exige la Empresa.



Diapositiva en prezi

<https://prezi.com/-ubbfikvcziv/impacto-del-clima-organizacional-y-desempeño-laboral/>

**OBJETIVO:**

Informar e instruir a los servidores que laboran en el área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Angasmarca sobre la importancia del cumplimiento de Clima Organizacional y su Desempeño Laboral.

**ALCANCE:**

Servidores que elaboran en el área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Angasmarca. Santiago de Chuco.

**RESPONSABILIDAD:**

Gerencia

Persona especializada en el cumplimiento del área de Recursos Humanos.

**REGISTRO DE CAPACITACION A LOS SERVIDORES QUE  
LABORAN EN LA MUNICIPALIDAD**

Fecha: 15/01/2019

Tema de capacitación: Clima organizacional y Desempeño laboral

Persona encargada de la capacitación: Mi persona

Personal capacitado: Al personal del área de RR.HH

**REGISTRO DE CAPACITACION**

Denominación del Área:.....	
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO

2. Organigrama del Area de RR.HH.

## ANEXO 05

<b>LISTA DE COTEJO</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
¿La Municipalidad cuenta con departamento de recursos humanos?			<b>X</b>
¿Cuántas personas trabajan en Recursos Humanos?	<b>X</b>	<b>X</b>	
¿Cuenta con Manual de Organización y Funciones?	<b>X</b>		<b>X</b>
¿Cada trabajador se desempeña de acuerdo al Manual Funciones y Organizaciones?		<b>X</b>	<b>X</b>
¿Existe un buen ambiente laboral con compañeros de trabajo?		<b>X</b>	<b>X</b>
¿La Municipalidad realiza capacitaciones para su personal?	<b>X</b>	<b>X</b>	
¿Su jefe le permite desarrollar sus propias ideas en su trabajo?	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
¿Se reconoce tu esfuerzo al hacer tu trabajo?		<b>X</b>	<b>X</b>
¿Cumple con las tareas asignadas cuando su jefe no está presente?		<b>X</b>	<b>X</b>
¿Usted se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?		<b>X</b>	<b>X</b>
¿Qué hace cuando se le presenta problemas en relación a su gestión laboral?	<b>X</b>	<b>X</b>	

Dónde:

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= Algunas veces

4= Casi siempre

5= Siempre

