



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EFICACIA DE  
LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA, 2016

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO**  
**EN MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

BR: CRISTHIAN ANDRÉ YUMPO BRUNO

**ASESOR:**

DR. CARLOS ALBERTO CENTURIÓN CABANILLAS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

CHICLAYO – PERÚ

2018



PAGINA DE JURADO



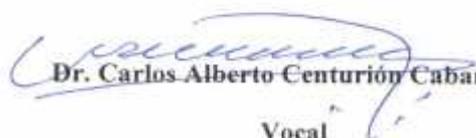
**Dr. John Willian Cajan Alcantara**

**Presidente**



**Dr. Carlos Alberto Cherre Antón**

**Secretario**



**Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas**

**Vocal**

## DECLARACION DE JURADA

Yo, Br. Cristhian André Yumpo Bruno, egresado del programa de Maestría de Gestión Pública de la estudiante Universidad César Vallejo- Chiclayo, identificado con DNI N° 46777465

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: "Incidencia Del Clima Organizacional En La Eficacia De Los Procedimientos Administrativos De La Municipalidad Provincial De Bagua, 2016.", La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.

1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
2. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o inversión presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a la UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a la UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Jaén, 19 de junio de 2018.

---

Br. Cristhian André Yumpo Bruno

D.N.I. N° 46777465.

## DEDICATORIA

A DIOS todo poderoso, y a mis padres, dos ángeles, que el señor me los envió a guiar mi camino.

*Cristhian André.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Jesús, fuente de amor, de corrección y de felicidad, que me llamo para conocerlo y le pido llevarme siempre cogido de su mano por el sendero adecuado. A mis padres, Héctor e Isabel, y hermanos, Stanly Vladimir y Jeferssón Paul, que batallaron mucho por verme terminar éste, un proyecto en mi vida, que me supieron regalar con mucho amor y esperanza.

A todos mis tíos; en especial a Norberto, Rosaura, Socorro; a quienes les robe un poco de su preocupación y que siempre desde muy lejos me permitan escucharlos sus palabras alentadoras.

A mi abuelo Juan Yumpo que desde el lado de Dios, me mirara con mucho cariño y ternura cual de niño me regalo. A mi abuelo Eleuterio Bruno que siempre me tuvo en su corazón y dio aliento para cumplir con mi proyecto de vida.

A mis abuelas Juana Ballona y María E. Santa Cruz, de quienes recibo sus bendiciones.

A la Universidad César Vallejo y su prestigioso plantel que supo encaminarme en lo personal y profesional, con quienes siempre tendré una deuda pues, lo impartido es un instrumento para impulsar el desarrollo de nuestro país, y no alcanzaría esta vida para poderles gratificar.

El autor

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Cristhian André Yumpo Bruno. Estudiante de decimo de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con DNI. 46777465 con la Tesis titulada: INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA, 2016.declaro bajo juramento que.

1. La tesis es mi autoría.
2. He representado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes de consulta. Por tanto, la tesis no ha sido plagada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada no presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los datos, que se presenten en la tesis se constituirá en aportes a la investigación.

Pimentel, Chiclayo 2018.

---

CRISTHIAN ANDRÉ YUMPO BRUNO  
DNI. 46777465

## **PRESENTACION**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Incidencia Del Clima Organizacional En La Eficacia De Los Procedimientos Administrativos De La Municipalidad Provincial De Bagua, 2016.”, con la finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en la en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016, el clima organizacional es un tema de gran importancia para las entidades públicas y privadas, porque busca un continuo mejoramiento del ambiente, y así mejorar el la eficacia laboral, el cual depende del recurso humano, el ambiente, trato del jefe con sus subordinados, la relación entre el personal, y los administrados, elementos que van conformando el Clima Organizacional; la desiguales remuneraciones, genera desmotivación y falta de compromiso con la Institución y en el desempeño de las funciones asignadas. Diferencias significativas y marcadas entre el personal del área profesional de la Municipalidad y el área administrativa, que se encuentran al servicio de la Institución.

El autor

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>CARÁTULA</b>	i
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de anexos	xi
Índice de figuras	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	42
1.5. Justificación del estudio	43
1.6. Hipótesis	44
1.7. Objetivos	44
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables, operacionalización	46
2.3. Población y muestra	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.5. Métodos de Análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	52

<b>III. RESULTADOS</b>	54
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	72
<b>V. CONCLUSIONES</b>	74
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	75
<b>VII. REFERENCIAS</b>	76

## **Índice de anexos**

. Instrumento	79
. Validez del instrumento	81
. Matriz de consistencia	87
<b>Anexos</b>	
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional de la ucv	90
Acta de aprobación de originalidad de la tesis	91

<b>Índice de tablas</b>	<b>Pág.</b>
) Tabla 1: ¿Se siente Ud. ident nización?	54
) Tabla 2: ¿Existe el respeto y sus compañeros de trabajo?	55
) Tabla 3: ¿Considera Ud. que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?	56
) Tabla 4: ¿Considera Ud. que su trabajo está bien remunerado?	57
) Tabla 5: ¿El ambiente en el que Ud. labora se encuentra limpio y ordenado?	58
) Tabla 6: ¿Considera Ud. que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	60
) Tabla 7: ¿Se producen discusiones entre Ud. y sus compañeros de trabajo?	61
) Tabla 8: ¿Se considera Ud. una persona organizada?	62
) Tabla 9: ¿Le resulta fácil a Ud. trabajar con otras personas?	64
) Tabla 10: ¿Ud.se considera una persona amable?	65
) Tabla 11: ¿Tiene Ud. una buena relación con su jefe?	66
) Tabla 12: ¿En relación al desarrollo de sus funciones, se siente Ud. beneficiado con el dinero que se destina del FONCOMUN para los Gastos Administrativos?	67
) Tabla 13: ¿Le afecta a Ud. la actual situación legal de su Alcalde?	68
) Tabla 14: ¿Existe algún tipo de discriminación social entre usted hacia sus compañeros de trabajo o de ellos hacia usted?	69
) Tabla 15: ¿Cuenta usted con los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones laborales? Por ejemplo: Equipos modernos, software actualizado, etc.	70

<b>Índice de figuras</b>	<b>Pág.</b>
) Figura 1: ¿Se siente Ud. identificado con la Organización?	54
) Figura 2: ¿Existe el respeto mutuo entre Ud. y sus compañeros de trabajo?	55
) Figura 3: ¿Considera Ud. que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?	56
) Figura 4: ¿Considera Ud. que su trabajo está bien remunerado?	57
) Figura 5: ¿El ambiente en el que Ud. labora se encuentra limpio y ordenado?	59
) Figura 6: ¿Considera Ud. que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	60
) Figura 7: ¿Se producen discusiones entre Ud. y sus compañeros de trabajo?	61
) Figura 8: ¿Se considera Ud. una persona organizada?	63
) Figura 9: ¿Le resulta fácil a Ud. trabajar con otras personas?	64
) Figura 10: ¿Ud. se considera una persona amable?	65
) Figura 11: ¿Tiene Ud. una buena relación con su jefe?	66
) Figura 12: ¿En relación al desarrollo de sus funciones, se siente Ud. beneficiado con el dinero que se destina del FONCOMUN para los Gastos Administrativos?	67
) Figura 13: ¿Le afecta a Ud. la actual situación legal de su Alcalde?	68
) Figura 14: ¿Existe algún tipo de discriminación social entre usted hacia sus compañeros de trabajo o de ellos hacia usted?	69
) Figura 15: ¿Cuenta usted con los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones laborales? Por ejemplo: Equipos modernos, software actualizado, etc.	71

## RESUMEN

El presente estudio de Investigación, se realizó con el propósito de determinar la incidencia del clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016. El tipo y diseño de investigación fue, cuantitativa; descriptivo correlacional; prospectivo, de corte transversal, analítico, la población estuvo constituida por 270 trabajadores y una muestra de sólo 159; en la variable: 1 “clima organizacional” y variable 2 “procedimientos administrativos”, se utilizó la técnica del cuestionario, cuyo instrumento de medición fue la encuesta para medir la incidencia del clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos, el procesamiento de datos se hizo en el software estadístico SPSS versión 19.0 y la hoja de cálculo 2010. Los resultados fueron que: en la mayoría de casos según los ítems evaluados se demostró un mayor porcentaje en la categoría si y a veces. Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica de la Ji cuadrado cuyos valores obtenidos han demostrado el nivel de eficacia en cuanto a la incidencia del clima organizacional; el cual nos indicó una relación significativa en cuanto a la eficacia de los procedimientos administrativos. Estos datos permitieron inferir que los procedimientos administrativos son resaltantes a cabalidad y en consecuencia dependen del clima organizacional.

**Palabras clave:** Incidencia, clima organizacional, eficacia, procesos administrativos, Municipalidad Provincial de Bagua.

## ABSTRACT

The present research study was carried out with the purpose of determining the incidence of the organizational climate in the effectiveness of the administrative procedures of the Provincial Municipality of Bagua, 2016. The type and design of the research was quantitative; descriptive correlational; prospective, cross-sectional, analytical, the population consisted of 270 workers and a sample of only 159; in the variable: 1 "organizational climate" and variable 2 "administrative procedures", the questionnaire technique was used, whose measuring instrument was the survey to measure the incidence of organizational climate in the effectiveness of administrative procedures, data processing It was done in the statistical software SPSS version 19.0 and the 2010 spreadsheet. The results were that: in most cases, according to the items evaluated, a greater percentage was shown in the category yes and sometimes. To test the hypothesis, we used the non-parametric statistical test of the Chi-square whose obtained values have demonstrated the level of effectiveness in terms of the incidence of the organizational climate; which indicated a significant relationship regarding the effectiveness of administrative procedures. These data allowed us to infer that administrative procedures are fully relevant and therefore depend on the organizational climate.

**Keywords:** Incidence, organizational climate, efficiency, administrative processes, Provincial Municipality of Bagua.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en la gestión pública el clima organizacional ha repercutido grandemente para demostrar eficacia, eficiencia, calidad y calidez en el servicio brindado al usuario, de cierta manera que se ha hecho énfasis en el desempeño laboral para demostrar las habilidades y destrezas al realizar sobre todo un procedimiento administrativo que va en bien de la institución; es decir conocer como los ejes fundamentales para desarrollarlo; gracias a él los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria. Consiste en una serie de pasos que permitirán que los ciudadanos puedan sentirse al amparo de la ley de su país y ante cualquier duda puedan reclamar al organismo del Estado.

En esta relación significativa, es decir que si se mantiene y la incidencia del clima organizacional es positiva un procedimiento administrativo tendrá un éxito favorable para tal fin.

Es decir que un procedimiento administrativo implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo. Su propósito es la concreción de un acto de carácter administrativo.

Este estudio de investigación está conformado por cinco capítulos a través de los cuales se respalda y representa sus partes. Iniciando con el **capítulo I** que establece la Introducción.

En el **capítulo II**, se presenta el Método, donde que se utilizó en este estudio. Tal como, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos y análisis de la información.

El **capítulo III** integra los resultados de la información generada, inicialmente por la aplicación de un cuestionario previamente validado para conocer la situación

interna de la Municipalidad Provincial de Bagua, Seguido en el **capítulo IV** se presenta la Discusión, en la **parte V**, se presenta las conclusiones en la **parte VI** las recomendaciones, finalmente se detalla las referencias y anexos.

### **1.1. Realidad problemática.**

En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización (Quispe, 2015).

Desde hace un buen tiempo atrás, los gerentes están tomando mayor importancia con respecto al clima organizacional que puede contribuir y encaminar en el logro de los objetivos organizacionales. Tradicionalmente, el clima organizacional ha sido visto como algo secundario e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas del personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún en la actualidad existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional y nacional, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad. Pero para lograr ello se tiene que generar todas las condiciones necesarias para llevar a cabo su trabajo. (Quispe, 2015).

En el Perú y otros países subdesarrollados se precisa que un inadecuado clima organizacional recae negativamente en la eficacia de los procedimientos administrativos, debido a que un ambiente hostil con límites en la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el poco compromiso generará desventajas que afectan a una institución. Un clima organizacional favorable para todos los elementos internos y externos que son parte de la empresa, y si no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja,

puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus productos o servicios”. (Pulido, 2010).

Entonces el clima organizacional, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, sumando a ello el talento humano. Este último implica mucho en el logro de los objetivos de las organizaciones. De esta manera el Clima organizacional se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas. (Quispe, 2015).

En la Región Amazonas actualmente los municipios arman y lanzan muchos procesos administrativos de compra para adquirir diversos bienes y servicios o licitar obras de impacto social, los cuales superan los montos para que las empresas oferten sus servicios, de esto si el clima organizacional en los gobiernos locales es inadecuado como en algunas de ellas la pueden estar viviendo, esto recaerá de forma directa generando problemas relevantes sobre los procesos administrativos y estas a su vez puede conllevar a diversos problemas desde lo más simple a lo más complejo.

La Municipalidad Provincial de Bagua cuenta con trabajadores permanentes en un (70%) y (30%) de contratados, para lo cual los trabajadores permanentes, sólo permanecen el tiempo estrictamente necesario para cumplir y no ser sancionados administrativamente, muchos de ellos tienen trabajos o compromisos con actividades que poco o nada tiene que ver con el trabajo administrativo de la Municipalidad Provincial de Bagua.

Esto se da debido a tanto permanentes como contratados forman sus grupos en los cual solo defiendan sus propios intereses. También existen diferencias en lo que respecta a las remuneraciones que perciben los trabajadores permanentes mensualmente, siendo esto uno de los principales motivos por los cuales el clima laboral no es el más adecuado conllevando a generar una inadecuada organización y cooperación institucional,

Existen problemas en las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución, éstas no se dan en el marco del respeto mutuo y una cultura de paz. Por otro lado, los resultados nos demuestran que muchos trabajadores no se integran con facilidad a cualquier grupo de trabajo, existen grupos divididos al interior de la institución, con objetivos particulares, muy alejados de los objetivos institucionales. (Navarro, 2016).

Aunado a lo expuesto anteriormente es común observar ausentismo, deficiente comunicación, poca confianza y poca o ausente lealtad entre jefes y subordinados, lo que hace suponer que el clima organizacional desfavorable sea su causa principal, para no tener una buena eficacia en el procedimiento administrativo hacia sus administrados, generando mucha incomodidad y desconfianza del trabajador municipal, y al mismo tiempo de los administrados, que siempre se vienen indicando que no se tiene una adecuada organización, y celeridad en los procedimientos administrativos. Frente a esta realidad problemática se ha planteado los siguientes trabajos previos.

## **1.2. Trabajos Previos**

Para poder desarrollar el presente trabajo, se ha buscado información en bibliotecas virtuales y página web y luego de mucha indagación hemos podido encontrar que existe información de investigaciones que tiene relación con el tema a tratar, las que mencionamos a continuación:

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Varón en el 2017, en Colombia. Realizó un estudio de investigación sobre: Incidencia del clima laboral en la productividad en el área administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada, donde se planteó como objetivo general de determinar la incidencia del clima laboral en la productividad en el área administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada, llegando a concluir que Un buen clima organización debe predominar en el entorno laboral, este es influyente en el desarrollo de las actividades y logros propuestos de cada organización, un empleado insatisfecho no puede cumplir con los

objetivos propuestos o retrasa los procesos ya que se le dificulta más. Otro aspecto determinante en la productividad son los perfiles, en algunas ocasiones coinciden con la realidad de la necesidad en la universidad, pero otras no son aptas para desarrollar las actividades cotidianas del cargo, por lo que se nota el inconformismo, el mal ambiente laboral, la resistencia entre los compañeros, y como resultado el que no se cumplan las expectativas entre las partes. En este caso concreto en la División del talento humano es claro que se debe realizar un perfil exhaustivo de las necesidades concretas de cada una de las divisiones y generar actividades que ayuden a comprender a las personas, se deben crear funciones específicas con lineamientos claro para su cumplimiento, adicionalmente se debe realizar un acompañamiento tanto para el empleado que sale como el que se vincula.

Asimismo Sierra en el 2015, en Veracruz. En su tesis sobre: "El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V." tuvo como objetivo establecer el Clima Laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. Llegando a concluir que se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración. Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias así como la libertad para hablar con el jefe. Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable.

#### 1.2.2. Antecedentes nacionales

Quispe en el 2015 en Andahuaylas. Realizó un estudio de investigación sobre: Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Llegando a plantearse como

objetivo general de Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 y llegó a concluir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha muestran lograr algunas veces y realizan un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Por otro lado Granados y Poma en Lima, en el 2012. Realizaron un estudio de investigación sobre: La eficacia del cumplimiento de los plazos en los procedimientos administrativos de evaluación previa en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, quienes tuvieron como objetivo general conocer si este es eficaz y como consecuencia satisface al usuario administrado y llegaron a concluir que los procedimientos administrativos son eficaces, alcanzar sus objetivos, obtener resultados en atención al principio de legalidad; para poder satisfacer el interés general, que es el objetivo de nuestra Administración Pública. Nuestra eficacia se verá reflejada en la satisfacción del usuario administrado, tanto desde la atención a su solicitud hasta la calidad en que fue atendida. La intención es que el presente sirva de ejemplo para mostrar la realidad de nuestra Administración Pública.

Asimismo Soto en el 2012, en Huancavelica. En su tesis sobre: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica periodo 2012, el objetivo de la investigación fue determinar la relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli- Huancavelica en el periodo 2012. La principal conclusión de la investigación conllevó a comprobar que existe relación entre las dos variables; el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral, es decir, a medida que mejora el clima organizacional de la institución mejora de manera favorable el desempeño laboral de los trabajadores

administrativos. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que el ambiente físico, ambiente social, actitudes y valores, identificación con la entidad se relacionan de manera positiva y significativa con el desempeño laboral.

### 1.2.3. Antecedentes Locales

Navarro en el 2016, en Condorcanqui. En su tesis sobre: Clima organizacional y desempeño laboral de los Servidores Civiles del Programa Juntos de la Unidad Territorial Amazonas - Condorcanqui, 2016, quien tuvo como objetivo general de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los Servidores Civiles del Programa Juntos de la Unidad Territorial Amazonas Condorcanqui, durante el año 2016 y concluyo que el clima organizacional para el desempeño laboral, La dimensión interacción obtuvo un mayor porcentaje del 13.0% en competencias institucionales y sólo 6.5% en competencias específicas, del mismo se obtuvo un porcentaje menor en la dimensión liderazgo y motivación con 2.2% en competencias específicas. En cuanto al clima organizacional en su dimensión motivación, establecimiento de metas y control se obtuvo un mayor porcentaje de 8.7% en nivel alto, promedio y bajo respectivamente y 0.0% en la dimensión motivación, toma de decisiones y rendimiento en nivel bajo y promedio respectivamente y en el desempeño laboral, es resaltante las competencias institucionales con un 21.7% en proceso, 15.2% logro destacado y 13.0% en logrado, comparativamente sólo es resaltante las competencias específicas en inicio con un 13.0%.

Seguido de haber realizado diversas búsquedas en fuentes bibliográficas no se han encontrado más estudios de investigación que guarden estrecha relación con el presente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **❖ El clima organizacional**

En el contexto del Clima organizacional es el nombre otorgado por la gran mayoría de autores, al ambiente compuesto por las emociones de los segmentos de un conjunto u estructura, el mismo que está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional, lo mismo que conlleva a determinar a través de las emociones las condiciones de atención hacia los administrados en una entidad gubernamental como no gubernamental. En tal sentido ostento las conclusiones de los textos consultados.

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de Clima Organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas factores sociales. (Chiavenato, 2010).

Por lo tanto el autor indica que los factores de estructura y sociales son los más relevantes para poder obtener un clima organizacional adecuado, las percepciones e definiciones respectivamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en el comportamiento de los trabajadores en general , diferenciando una estructura de otra. se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (Minguéz, 2006).

En tal sentido le mantener un buen clima laboral también depende de la motivación, el liderazgo que van interconectados para que el trabajador a través de ello pueda sentirse a gusto dentro de su centro de trabajo y poder realizar con eficacia el procedimiento administrativo dentro de la Municipalidad Provincial de Bagua.

#### Importancia

En este tema se tiene específica importancia para cualquier organización, puesto que el comportamiento de los trabajadores, concluyente por sus percepciones incidirá enormemente en su actuación ante los procesos administrativos; en la toma de decisiones; en la aparición de conflictos, en su gestión y en su solución; en la eficacia, la eficiencia y del rendimiento de trabajo, así como en otros indicadores y resultados generales de trabajo.

El conocimiento del clima, a través de una retroalimentación adecuada, permite la toma de acciones correctoras en los casos necesarios, tanto estructurales al nivel de la organización como en cualquier subsistema de ésta, o de actuación de los directivos principales y demás dirigentes.

#### 2.2.1.1. Objetivos

Dentro de los objetivos para el estudio del clima organizacional podemos indicar los siguientes:

Determinar, estudiar y evaluar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados de los procedimientos administrativos, determinando fuentes de conflicto que igualmente pueda traer resultados inadecuados.

Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica, para tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando y tomando otras acciones.

Corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

#### Características

El clima organizacional es un fenómeno multicausal, dinámico y diverso en sus dimensiones, los elementos percibidos pertenecen a un conjunto de variables entre las que se destacan:

El diseño y la estructura organizacional resaltándose; el tamaño de la organización conjuntamente con su organigrama y la cantidad de niveles jerárquicos; los puestos de trabajo, su división, cooperación y especialización de las funciones y tareas; la delegación, descentralización y centralización de la autoridad y la toma de decisiones.

El medio ambiente y el entorno en general cuyas incidencias son percibidas por el trabajador ya sea de forma directa o indirecta, posee también repercusión en el comportamiento laboral siendo una característica importante, por su variedad con relación a las distintas organizaciones.

Los recursos humanos y su gestión están estrechamente relacionados con los distintos procesos de las organizaciones, que son percibidos y caracterizan el clima, entre ellos tenemos; la comunicación, su dirección y sentido, y si la misma es simétrica o complementaria; los conflictos aparecidos, su gestión y solución; la posición relativa de los puestos de trabajo y su consecuente (o no) aplicación del sistema salarial y de incentivos.

“La situación psicológica de cada trabajador, grupo u organización en general y otros aspectos como los valores, normas y las actitudes, vistos a través de las percepciones caracterizan el clima organizacional”.

El clima tiene un carácter general, o sea, como fenómeno para toda la organización, en ocasiones puede presentarse con un carácter particular de una unidad, adscrita a la organización, esto se conoce como microclima, o sea, que lo percibido por trabajadores de una unidad puede ser distinto a lo que perciben otras personas de áreas distintas de una misma organización. Por lo que el clima puede manifestarse o identificarse en los niveles: grupal, departamental o divisional, en unidades, en toda la organización.

El clima difiere a la tarea, ya que pueden ser percibidos distintos climas por personas que realizan la misma actividad, otra diferencia es con la satisfacción laboral, ya que esta última expresa una reacción afectiva hacia su labor u organización dentro de una entidad ya sea pública o privada.

## ❖ Factores que influyen en el Clima Organizacional

Factores Internos

Cultura Organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Indicando que se entiende como cultura organizacional los modos de pensar, creer y hacer cosas en el sistema, se encuentren o no formalizados.

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una empresa, entendiendo como cultura organizacional al patrón general de actitudes, conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

La cultura es determinada por los miembros que componen la organización, por tanto el clima organizacional tiene una incidencia directa en ella, ya que las percepciones que los miembros tienen sobre su organización determinan las creencias, los mitos, los valores y las conductas que dan forma a la cultura.

A la vez la cultura influye sobre los sentimientos, las emociones y las actitudes de los miembros, los cuales determinan el clima organizacional.

La cultura organizacional es un factor relevante en el comportamiento del personal que labora en las organizaciones, pues ella potencia aspectos como: la productividad, la eficacia, la calidad, la diferenciación, innovación y adaptación.

La cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales que es conveniente conocer para apoyar todas aquellas actividades de la organización para hacerla competitiva pero requiere a la vez de un buen clima organizacional. La asociación que se viene efectuando en la gestión moderna entre la productividad del recurso humano y el clima laboral. El clima se constituye cada vez más en un factor que refleja las facilidades o dificultades

que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su satisfacción.

Por lo tanto evaluando el clima organizacional lo que se está haciendo es determinar qué tipo de dificultades existen en una organización a nivel de recursos humanos y organizacionales, internos o externos que actúan facilitando o dificultando los procesos que conducirán a la productividad de los trabajadores y todo el sistema organizacional.

Cultura y clima se encuentran totalmente asociados, la cultura precede al clima y actúa como su base o fundamento por lo tanto la cultura es el factor permanente de la que el clima se deriva pero mientras la cultura es más constante el clima es más variable.

#### Motivación

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa.

En esta definición vale la pena destacar los conceptos de: conducta y condiciones ambientales. La conducta se refiere al comportamiento que asume la persona y las condiciones ambientales al lugar donde se desarrollan las relaciones humanas.

#### Teoría de la Motivación:

1. Teoría del factor dual de Herzberg (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967) Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observo que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc.

En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en:

## ) Actitud y Aptitud

Toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las actitudes, las aptitudes, las características físicas y psicológicas y a cambio esta presenta entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias. El individuo aparece entonces inmerso dentro de un clima organizacional determinado por la naturaleza particular de la organización.

Entre las características personales que influyen en el clima organizacional se encuentran las actitudes y aptitudes, intereses, experiencias y expectativas generando características particulares para cada uno de los individuos.

El clima organizacional puede estar relacionado con la actitud y aptitud que los trabajadores tengan hacia el cambio. Un buen clima de trabajo puede suponer que influye en una actitud y aptitud favorable hacia los cambios que emprenda la organización porque en ambientes agradables los empleados tienden a sentirse motivados y esta constituye una de los principales retos ante los procesos de cambio.

Asimismo la actitud y aptitud de los trabajadores hacia los procesos de cambio es uno de los factores importantes en las organizaciones en entornos competitivos. Las actitudes positivas de los mismos trabajadores en el clima organizacional son necesarias para lograr triunfos a nivel organizacional.

"Actitud es la disposición de una persona a comportarse de una determinada manera según sus características de personalidad. La actitud laboral es la tendencia individual en relación con el trabajo condicionada por un conjunto de factores innatos, adquiridos, internos o externos al trabajador. Pueden existir actitudes laborales positivas o negativas, así también causadas por factores tanto laborales como ajenos a la organización".

“Se conoce como aptitud a aquella capacidad y la buena disposición que una persona ostenta para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función, ya sea física, mental, moral, etc. Ya que dicho factor influye necesariamente en el clima organizacional ya que las aptitudes, de tal motivo las personas que trabajan en una organización posees diferentes y múltiples de habilidades propias y sobre todo hay que saber manejarlo y controlarlos frente a un grupo en equipo.

Una buena relación interpersonal entre los trabajadores contribuye al desarrollo de un buen Clima Organizacional.

## ) Personalidad

Es muy común encontrarse a lo largo de nuestra vida con personas muy distintas a nosotros, cada uno con sus manías, sus ideas, su manera de sentir y de actuar; y es importante tener en cuenta estas variables, ya que cuando nos comunicamos, desde algo sencillo como saludar; a algo más complejo como dar un discurso en una reunión de trabajo; se pone en evidencia nuestro carácter, nuestra forma de ser, es decir se impone nuestra personalidad ante los demás.

Es precisamente en ese afán de expresarnos, que debemos dar más atención a lo que puede aflorar de nuestra personalidad; característica o actitudes, que dificulten o ayuden a crear un buen clima organizacional.

Que una relación interpersonal sea efectiva o no, dependerá tanto de nosotros como de nuestro entorno con el cual interactuamos; lo importante

aquí es identificar e incrementar lo positivo que poseemos para brindar a los demás.

Nos encontramos muchas veces con jefes que no logran establecer una buena comunicación con sus colaboradores, ya sea porque son autoritarios o solo tienen en cuenta sus propias ideas. Y también con grupos humanos donde cada uno busca su propio beneficio y donde la realización de tareas de forma conjunta se convierte en una idea lejana; o por el contrario con colaboradores que se sienten inseguros y prefieren estar solos, ya que le temen a que se le juzgue por los comentarios o ser la burla de los demás; por lo que el resultado es un compañerismo que se pierde.

Pero ¿Qué tanto puede afectar mi personalidad en el clima organizacional? Ya sea de manera directa o indirecta esta influye en todas las relaciones que establecemos y la laboral no es la excepción. Tu personalidad no solo puede abrir puertas sino también cerrarlas, por lo que debes tener mucho tino, asertividad y empatía. La clave sería tal vez en comprender tanto las emociones, como los comportamientos de la otra persona, y al mismo tiempo el respeto por sus puntos de vista.

Si bien tu personalidad es un sello original que se muestra en la carta de presentación cuando te relacionas, debes complementarlo con la voluntad, la disponibilidad y la motivación que debe recargarse constantemente. Para aumentar el rendimiento profesional y sentirse al mismo tiempo satisfecho de lo que se está logrando debes desarrollar:

- El Autoconocimiento y autocontrol sobre ti mismo, esto te permitirá administrar mejor tus emociones.
- La Empatía, la cual te ayudará a reconocer los puntos de vista y las necesidades de los demás.
- La Sociabilidad, la cual te facilitará relacionarte afectiva y efectivamente con tu entorno.
- La Visión, que fomentará la capacidad de enfocarte hacia proyectos específicos.

Estos te brindarán las herramientas necesarias para aumentar tu rendimiento profesional y de igual modo a que te sientas más satisfecho de

lo que estas logrando, también aportaran al desarrollo de un buen clima organizacional.

El temperamento que una persona posee es muy importante para la personalidad de la misma; siendo a su vez este último un factor de suma importancia para el correcto desarrollo del Clima Organizacional; Hipócrates, distinguía cuatro tipos de temperamentos:

- El Sanguíneo: Aquí predomina la sangre. Es un tipo alegre, optimista, rápido, comunicativo, sociable.
- El Colérico: Predomina la bilis amarilla. Es fácilmente excitable, violento y agresivo.
- El Flemático: En el cual predomina la flema. Se distingue por su indiferencia y dificultad para decidirse. Es apegado a la vida cómoda, regalada y sin cambios.
- El Melancólico: En quien predomina la bilis negra. Es triste, vacilante y poco activo; poco sociable y poco expresivo; reservado, desconfiado.

## ) Percepción

En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y las conductas individuales.

La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de esta percepción, tal persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, y este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la empresa para un individuo.

La forma como se perciban cada una de los elementos que conforman la generación del Clima Organizacional en la empresa, produce en los individuos, una también variada gama de actitudes, positivas o negativas, de acuerdo a las circunstancias y a la forma como estas se evalúen. De ahí

que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Las percepciones individuales del clima de la organización consisten aquí en una interacción (y combinación) de características objetivas y hechas que integran el devenir de la organización, por una parte, y características individuales y personales del individuo que percibe por otra.

Como se había mencionado antes, el clima organizacional depende en gran medida de un aspecto llamado percepción, que se define como el proceso que desarrollan las personas de interpretar lo que llega a sus sentidos. Esta percepción varía dependiendo de los estímulos que recibe, lo que a la larga puede generar actitudes, es decir posturas del individuo a partir de las percepciones hechas.

Un colaborador puede hacerse una idea de cómo es la persona que trabaja con él a través de lo que observa: su lenguaje verbal y no verbal, sus conductas, hábitos, reacciones entre muchos otros detalles. Estos aspectos desatan percepciones que llegan a fomentar actitudes de aceptación o rechazo hacia la persona o a la empresa misma.

Por otra parte, es necesario destacar que todos los colaboradores en la organización trabajan todos los días en mostrar aspectos específicos para que sean observados y percibidos por los demás, desde detalles positivos como son la amabilidad, el respeto, la aportación de ideas para encontrar soluciones a los problemas, y el compromiso en el trabajo, hasta aspectos negativos como el autoritarismo, la crítica destructiva, el chisme, la humillación o la autocracia generada por un liderazgo mal entendido o mal encomendado.

## ) Liderazgo

Se entiende como liderazgo el proceso de influir en otros y apoyarles para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. También, la

capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

El liderazgo es un factor principal del clima laboral y por consiguiente de la conducta de los empleados. Un estilo de liderazgo del tipo situacional que se adapta a los colaboradores en cada situación permitiendo el equilibrio ya que en una empresa interactúan personas de diversos tipos y para el desarrollo del ambiente adecuado hay que entender las necesidades de cada trabajador pero hay que hacerla funcional para el desarrollo del grupo. La falta de liderazgo inadecuado incide negativamente en la moral del personal, afectando en gran medida, su desempeño profesional.

#### ) Tipos de Líder:

- Líder Liberal

Conocido también como "Rienda Suelta", aquí el líder delega las funciones a sus empleados y espera que ellos asuman la responsabilidad, motivación y control de las diferentes situaciones a las cuales se estén enfrentando.

Se basa en una participación mínima del líder, éste otorga total libertad en las decisiones grupales o individuales, o, en todo caso, su participación en las decisiones es limitada, por ejemplo, presenta algunos esbozos de lo que hay que hacer, y aclara que suministrará más información sólo si la solicitan.

Es útil y recomendable cuando el grupo evidencia un alto grado de madurez, es decir atando son más hábiles y más seguros que el propio líder.

- Líder Participativo

Descentralizan la autoridad de manera clara. Las decisiones participativas no son unilaterales, como sucede con los autoritarios, porque en este caso se reconocen los aportes y la participación de los seguidores.

El líder y el grupo actúan como una unidad social; debido a que las decisiones se suelen tomar entre los trabajadores, pero bajo la supervisión, guía y consentimiento del líder. Se informa a los empleados de las condiciones que afectan su trabajo y se les invita a expresar sus ideas, a hacer sugerencias y a actuar.

- Líder Autoritario

Este tipo de liderazgo se basa en estilo dominante por parte del líder, éste suele tomar decisiones sin necesidad de la participación de sus subordinados y sin la necesidad de tener que justificarlas; es decir, centraliza el poder y la toma de decisiones en él.

El líder autoritario se caracteriza por ser dominante, restrictivo, exigir obediencia y supervisar constantemente a sus trabajadores. Estructuran toda la situación de trabajo de sus empleados, de los que esperan que hagan, lo que les dicen y no que piensen por sí mismos. Los líderes asumen plena autoridad y plena responsabilidad. Este tipo de liderazgo suele ser negativo basado en amenazas y castigos.

Algunas ventajas de este liderazgo son que, a menudo, es satisfactorio para el líder, permite tomar decisiones rápidas, abre espacios para usar subordinados menos competentes y ofrece seguridad y estructura a los empleados. La principal desventaja es que a la mayoría de los empleados les disgusta, en especial si es lo bastante extremo como para crear temor y frustración.

- ) Comunicación

La comunicación en el ámbito laboral es un tema que afecta directamente el clima de las organizaciones y, si se maneja correctamente, permite a las personas sentirse cómodas y apreciar la empresa en la que trabajan.

Parte muy importante del clima laboral es una comunicación eficiente y oportuna al interno de la organización, tanto en lo laboral como en lo extra laboral. Si existe una adecuada estrategia de comunicación correctamente desarrollada, probablemente se podrá, entre otras cosas:

- Motivar al personal, trasmitiéndole información importante para su identificación y participación.
- Idealizar al personal mediante el conocimiento de lo que sucede al interior de la organización, desarrollando su orgullo y su sentido de pertenencia.

- Lograr que las tareas y actividades se realicen de acuerdo a lo esperado, ahorrando tiempo y costos innecesarios y fomentando un uso rentable de los recursos (humanos y materiales).
  - Estrechar vínculos entre los integrantes de cada área y de los diferentes estamentos, compartiendo un mismo espíritu y un estilo organizacional que contribuya al desarrollo de la identidad de la empresa.
  - Mejorar el desempeño interno, ya que la información es motor de superación, sana competencia y aprendizaje compartido.
  - Facilitar los procesos de cambio, ya que no basa la cultura organizacional en la imposición sino en el diálogo y mantiene canales abiertos para la recepción de nuevas ideas.
  - Ofrecer una vía a la retroalimentación, que muestre oportunamente aspectos internos de la organización que afectan o puedan afectar a los empleados o a la productividad.
- .Hellriegel, W. Slocum, J. (2009). Nos orienta hacia dos canales de comunicación interna en las organizaciones:

✓ **Comunicación Formal**

Los canales de comunicación formales están dictados por la estructura planificada establecida para la organización. Los contenidos están referidos a los aspectos laborales y, generalmente, utiliza la escritura como medio (comunicados, memorándum, etc.); muchas veces esto ocasiona que la comunicación interna a través del medio escrito sea lenta debido a que tiene que cumplir con todas las formalidades burocráticas.

La comunicación formal rara vez satisface completamente las necesidades de información de los miembros de la organización.

✓ **Comunicación Informal**

Los canales de comunicación informal no están planificados y emergen de la interacción social natural entre los miembros de la organización. Los contenidos que fluyen en la comunicación informal es aquel tipo que, a pesar de ser aspectos laborales, utiliza canales no oficiales (reunión en los pasillos, por ejemplo) es más rápida que la formal. Suele estar cargada de aspectos emocionales o sentimentales.

### ) Satisfacción Laboral

El mejor desempeño de un trabajador se relaciona con su sentir satisfecho, cumplir con sus objetivos, tanto laborales como personales; de ahí nace la pregunta: ¿Cómo lograr que el capital intelectual se sienta parte de la organización?, se plantea, para ello es necesario identificar las características del clima organizacional y proponer recomendaciones que aporten al logro de los objetivos tanto de la empresa como del capital intelectual (trabajadores).

#### 2.2.1.2. Factores Externos

##### ) Político

Es el arte, doctrina u opinión del gobierno, que afectan el clima organizacional debido a las diferentes ideologías y políticas que prevalecen dentro y fuera de la empresa.

##### ) Económico

Se refiere al comportamiento de las variables tales como: inflación, desempleo, tipo de cambio, tasas de interés, créditos bancarios, FONCOMÚN, etc., estos afectan a la liquidez de las empresas y dependiendo de ellos, el empleados puede tener mejores condiciones de trabajo.

##### ) Legal

Son los aspectos relacionados con el Marco jurídico y fiscal, reglamentaciones, restricciones, normatividad.

##### ) Social

Las diferentes clases sociales que existan en un grupo de trabajo, muchas veces hacen que las relaciones personales dentro de un mismo nivel jerárquico se deteriore. Dentro de este factor también tenemos: la pirámide poblacional, la cultura, las demandas sociales y el medio ambiente.

## J Tecnológico

Conjunto de sistemas y métodos aplicados para un propósito práctico que proporciona mayor efectividad, la cual afecta el desarrollo del clima ya que esta debe ser aceptada por los empleados. Por ejemplo: la innovación, plataformas, cambios.

### ❖ **Eficacia de los procedimientos administrativos.**

La eficacia como garantía del administrado en el procedimiento administrativo El procedimiento administrativo es al mismo tiempo garantía de una buena Administración y garantía de los derechos e intereses de los ciudadanos. De ahí que el procedimiento administrativo no es un fin en sí mismo sino que tiene un rol eminentemente instrumental. “Afirmar la naturaleza instrumental del procedimiento administrativo no debe conducir, sin embargo, a considerar que lo más importante es la aplicación correcta de la ley a los casos concretos, es decir, la legalidad material de los actos administrativos, independientemente de las irregularidades formales del procedimiento. Hay que enfatizar que las decisiones administrativas no pueden ser legales o correctas al margen del procedimiento. Muy por el contrario, las formalidades procedimentales permiten legitimar la actuación administrativa. (Ventura, 2013).

Podríamos afirmar que no basta con que la Administración decida o actúe conforme a las normas procedimentales, lo cual significa, en principio, actuar conforme a Derecho. El respeto a las normas procedimentales es clave principalmente cuando el legislador deja un margen de apreciación o discrecionalidad a la Administración pues, en ese caso, la decisión no podrá ser invalidada, en principio, por su contenido, el cual puede ser libremente determinado por la Administración, sino que necesariamente la corrección de la actuación tendrá que ser vista a la luz de los principios y garantías procedimentales, como es el caso del debido proceso y la razonabilidad. (Ventura, 2013).

Por este carácter doblemente garantista del procedimiento administrativo que hace que éste cumpla una función eminentemente instrumental, la eficacia es un principio clave del procedimiento administrativo. El mismo indica, para decirlo con las palabras del legislador peruano, que los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. (Ventura, 2013).

En otras palabras, el procedimiento administrativo debe ser eficaz lo que significa que solo es eficaz aquella actuación administrativa donde se ha observado el procedimiento legal establecido. La eficacia, a su vez, implica los siguientes sub principios:

a) Instrumentalidad.

Como ya hemos dicho, el procedimiento administrativo no es un fin en sí mismo. La eficacia implica el principio de instrumentalidad. Esta instrumentalidad significa que el procedimiento administrativo tiene por finalidad la protección de los derechos e intereses de los administrados porque esa es precisamente la finalidad principal del Estado: la protección efectiva de los derechos de la persona. (Prats, 2013).

b) Economía procedimental.

Esto conlleva a que el procedimiento administrativo esté orientado a disminuir el número de diligencias administrativas y a eliminar todas aquellas que son superfluas o establecen requisitos que no tienen nada que ver con el objeto ni la prosecución del procedimiento. (Prats, 2013).

c) Simplicidad.

Los trámites administrativos deben ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria. Aquí debemos resaltar que de la sencillez del procedimiento administrativo dependerá en gran medida la

simplicidad en el acceso a la justicia, si eventualmente la actuación administrativa es sujeta a censura a nivel jurisdiccional. (Prats, 2013).

d) Uniformidad.

La Administración deberá establecer requisitos similares para trámites similares. La diferenciación deberá basarse en criterios razonables y debidamente sustentados. Esto está vinculado con el principio de igualdad y no discriminación. Como bien ha expresado la Corte Interamericana de Derechos Humanos, los requisitos administrativos que se exijan “deben estar claramente determinados, ser uniformes y no dejar su aplicación sujeta a la discrecionalidad de los funcionarios del Estado, garantizándose así la seguridad jurídica de las personas que recurran a este procedimiento, y para una efectiva garantía de los derechos consagrados en la Convención Americana”. (Prats, 2013).

e) Antiformalismo.

La forma es garante de la libertad pero el procedimiento administrativo no cumple su función si la actividad administrativa es una mera forma, un aparato exterior que busca tan solo dar forma solemne al acto. El procedimiento administrativo, por tanto, no puede estar construido a imagen y semejanza del formalista proceso civil. De ahí que, las normas procedimentales deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de manera que sus derechos e intereses no sean vulnerados por la exigencia de formalidades que pueden ser subsanadas dentro del procedimiento, siempre y cuando dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés general. (Prats, 2013).

f) Celeridad.

Una buena y eficiente Administración debe ser célere porque la tardanza administrativa es una denegación de los derechos del ciudadano. “La exigencia de celeridad, sin embargo, no puede conducir a que la Administración Pública omita el cumplimiento de actos de procedimiento necesarios, o los cumpla solo parcialmente, dejando de

lado recaudos que deben concretarse para establecer la verdad material, para así garantizar la defensa de los administrados, y fundar una decisión legítima y oportuna”. (Prats, 2013).

g) Información.

La eficacia administrativa implica que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a información actualizada sobre la organización de la Administración y los procedimientos que ésta despliega. Es por ello que la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública dispone no solo la entrega de esta información sino que establece el deber de las autoridades de “establecer una organización interna, de tal manera que se sistematice la información de interés público, tanto para brindar acceso a las personas interesadas, como para su publicación a través de los medios disponibles”. (Prats, 2013).

h) Racionalidad.

Ya hemos dicho que la eficacia constitucionalmente exigida al Estado y, en especial, a la Administración, es una eficacia eficiente. No se trata, en consecuencia, solo de alcanzar los resultados legalmente exigidos sino sobre todo alcanzarlos de la manera más racional, eficiente, óptima. De ahí que la eficacia exige que en cada procedimiento administrativo se cumplan no solo los requisitos legalmente exigidos sino todos aquellos técnicamente necesarios para obtener el mejor resultado. (Prats, 2013).

El futuro de la eficacia como principio de la actuación administrativa Es de esperar que una Ley de Procedimiento Administrativo recoja expresamente todos los principios que rigen la actuación administrativa. Y es que, como bien expresa la Exposición de Motivos del Anteproyecto de la Ley Reguladora de la Actividad de la Administración Pública y de su Control por los Tribunales, “lo que caracteriza a la acción administrativa en las sociedades contemporáneas es su dinamismo estructural que no puede ser atrapado con simples reglas” y que requiere la fuerza vivificante y dinámica de los principios. Mientras tanto, y hasta que los dominicanos nos unamos

al conjunto de naciones que han reglamentado legalmente el procedimiento administrativo y sus principios, la práctica y la jurisprudencia pueden darle sentido a estos principios de la actuación administrativa, entre ellos el de la eficacia que, como ya hemos visto, parte de la exigencia constitucional de que el Estado propenda a su finalidad principal: la protección efectiva de los derechos de la persona. Un procedimiento administrativo centrado en la persona, en el ciudadano, en el administrado es, en consecuencia, un procedimiento eficaz y una garantía no solo de los derechos fundamentales y legales sino también la base de una buena Administración. (Prats, 2013).

### ❖ **Marco conceptual.**

Definiciones.

Incidencia:

Lo que sucede en el curso de un asunto o negocio y tiene relación con ello.

Clima Organizacional:

Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Eficacia:

Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Procedimientos Administrativos:

El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin, no se confunda con proceso administrativo el cual es una instancia jurisdiccional bajo el fuero contencioso-administrativo.

Instrumento de Medición:

Los instrumentos de medición son las herramientas que se utilizan para llevar a cabo las observaciones. De acuerdo a lo que se desea estudiar, la característica a

observar, sus propiedades y factores relacionados como el ambiente, los recursos humanos y económicos, etcétera.

Político:

Es el arte, doctrina u opinión del gobierno, que afectan el clima organizacional debido a las diferentes ideologías y políticas que prevalecen dentro y fuera de la empresa.

Económico:

Se refiere al comportamiento de las variables tales como: inflación, desempleo, tipo de cambio, tasas de interés, créditos bancarios, FONCOMÚN, etc., estos afectan a la liquidez de las empresas y dependiendo de ellos, el empleado puede tener mejores condiciones de trabajo.

Legal:

Son los aspectos relacionados con el Marco jurídico y fiscal, reglamentaciones, restricciones, normatividad.

Social:

Las diferentes clases sociales que existan en un grupo de trabajo, muchas veces hacen que las relaciones personales dentro de un mismo nivel jerárquico se deteriore. Dentro de este factor también tenemos: la pirámide poblacional, la cultura, las demandas sociales y el medio ambiente.

Tecnológico:

Conjunto de sistemas y métodos aplicados para un propósito práctico que proporciona mayor efectividad, la cual afecta el desarrollo del clima ya que esta debe ser aceptada por los empleados. Por ejemplo: la innovación, plataformas, cambios.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cómo incide el clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016?

## 1.5. Justificación

La presente investigación se justifica por los siguientes aspectos:

Justificación teórica:

El estudio se sustenta porque generó un modelo frente a una realidad cambiante a través de la teoría de la motivación y que ya es un punto de equilibrio para manejar las aptitudes, los caracteres y temperamento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua, además porque propone, reflexiones y análisis en torno a la concepción del clima organizacional, los tipos de clima y factores que inciden, tales como el enfoque de liderazgo directivo, comunicación y relaciones interpersonales, así como también aspectos inherentes al desempeño laboral de los trabajadores, enfocándose en sus habilidades y estrategias.; destacando algunos de sus roles, al ampliar los conocimientos del equipo directivo y administrativos en estudio y servirá para que los procedimientos administrativos tengan diseñadas y estandarizadas sus etapas para los que los ejerce ante las adversidades y grupos vulnerables dentro de la gestión pública.

Justificación social:

El clima organizacional y la eficacia de los procedimientos administrativos, involucran a sujetos que se desarrollan en función a esas dos variables, un clima de convivencia armoniosa adecuada para el desarrollo de trabajo de las personas, y generar mayor confianza hacia la población y como resultado será de utilidad porque al llevar a cabo un buen procedimiento administrativo según sus etapas repercute en la sociedad al hacerse más afin y llegar al objetivo trazado, del mismo modo servirá para que los usuarios externos realicen sus trámites y/o consultas frente a un clima organizacional cálido y referido al buen trato y hospitalidad.

Justificación metodológica:

Se justifica porque el estudio hizo usando el método científico, tiene un enfoque descriptivo – analítico, usó la encuesta para diagnosticar el clima organizacional frente a la eficacia de los procedimientos administrativos,

tiene una secuencia metódica y siempre estuvo orientada a demostrar la eficacia en relación de cada acción en sus debidos procesos.

## **1.6. Hipótesis**

Ha: La incidencia del clima organizacional influye significativamente en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.

Ho: La incidencia del clima organizacional no influye significativamente en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.

## **1.7. Objetivos del estudio**

### **1.7.1. Objetivo General:**

) Determinar la incidencia del Clima organizacional en la Eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

) Analizar el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.

) Determinar la eficacia de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.

) Relacionar la incidencia del clima organizacional y la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.

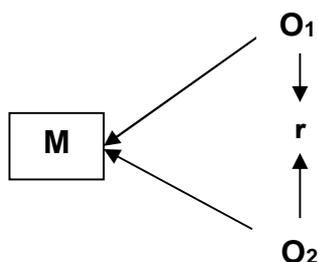
## **CAPITULO II**

### **MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación.

Según Hernández (2010). El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo; de nivel correlacional, porque se da en un momento dado; prospectivo, de corte transversal, analítico.

El diagrama de este tipo de estudio fue el siguiente:



Donde:

M : Representa la muestra.

$O_1 = V_1$  : Clima organizacional.

$O_2 = V_2$  : Eficacia de los procesos administrativos.

r : Relación de causalidad de las variables.

Tipo de estudio.

Es una investigación cuantitativa.

## 2.2. Variables, operacionalización

Variables

Variable Independiente: Clima organizacional.

Variable Dependiente: Eficacia de los Procedimientos Administrativos.

Definición Conceptual

Clima Organizacional: esta direccionado a los ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional de los trabajadores.

Procedimientos Administrativos: El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en lo que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin, no se confunda con proceso administrativo el cual es una instancia jurisdiccional bajo el fuero contencioso-administrativo.

Definición Operacional:

Clima Organizacional: Ambiente de práctica y poderío para demostrar un ambiente de trabajo en equipo.

Procedimientos Administrativos: Aplicación de la formalidad frente al desorden y función administrativa incompetente.

## Operacionalización

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEM</b>	<b>Escala de medición</b>
Clima organizacional	Esta dirección a los ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional de los trabajadores.	Ambiente de práctica y poderío para demostrar un ambiente de trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura organizacional.</li> <li>- Motivación.</li> <li>- Actitud y aptitud.</li> <li>- Personalidad.</li> <li>- Percepción.</li> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Satisfacción laboral.</li> </ul>	1,2,3,4, 5,6,7,8 y 9	Encuesta Escala nominal
Procedimientos administrativos.	El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en lo que se concreta la actuación administrativa	Aplicación de la formalidad frente al desorden y función administrativa incompetente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Político.</li> <li>- Económico.</li> <li>- Legal.</li> <li>- Social.</li> <li>- Tecnológico.</li> </ul>	9,10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18.	Encuesta Escala nominal

	para la realización de un fin, no se confunda con proceso administrativo el cual es una instancia jurisdiccional bajo el fuero contencioso-administrativo.				
--	--	--	--	--	--

### 2.3. Población y muestra:

#### Población.

Estuvo considerado los 270 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua.

**Muestra:** la determinación de muestra se realizó con la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n	=	Muestra	N	=	270
Z	=	1.96	p	=	0.5
q	=	0.5	e	=	0.05

En la cual  $n=158.80$ , para tal efecto se realizara el redondeo a 159 trabajadores a encuestar.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para poder recoger los datos provenientes de la observación de las variables de estudio, durante su aplicación se consideró las siguientes técnicas e instrumentos:

#### 3.6.1. Técnicas.

La encuesta. Permitió obtener información de primera mano sobre la incidencia del clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos.

#### 3.6.2. Instrumentos.

El cuestionario. Se elaboró sobre la base de un conjunto de preguntas previa evaluación y validación por tres expertos y se aplicó a los

trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua como prueba piloto finalmente al 100% de la población objeto de estudio.

### 3.6.3. Métodos de investigación

El método deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El método inductivo consiste en establecer enunciados universales ciertos a partir de la experiencia, esto es, ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos o hechos de la realidad a la ley universal que los contiene.

El método deductivo infiere los hechos observados basándose en la ley general (a diferencia del inductivo, en el cual se formulan leyes a partir de hechos observados).

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos que se utilizaron para el análisis de datos son los siguientes:

- a) Estadística descriptiva:
  - Matriz de puntuaciones de las dimensiones de las variables independiente y dependiente.
  - Construcción de tablas de distribución de frecuencias.
  - Elaboración de figuras estadísticas.

b) Estadística inferencial:

- Para el procesamiento y obtención de los resultados de los estadísticos descriptivos y la contratación de las hipótesis, se utilizó el software de estadístico SPSS versión 19.0. y el Microsoft Excel 2007.
- Prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 95%, y un margen de error al 5%.

## 2.6. Aspectos éticos

En toda la investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios de éticos y de rigor científico:

**Confidencialidad:** Toda la información se obtuvo de la encuesta denominado clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Bagua, la cual no se hizo pública, se aseguró el anonimato, manteniendo en absoluto resguardo los datos encontrados en las mismas.

**Credibilidad:** Toda la información obtenida producto de la aplicación de la encuesta se ajustó a la verdad, se tuvo en cuenta desde la descripción del objeto de estudio hasta el análisis de la información.

# **CAPITULO IV**

## **RESULTADOS**

#### IV. RESULTADOS.

¿Se siente Ud. identificado con la Organización?

	fi	%
SI	112	70.44
NO	15	9.43
A VECES	32	20.13
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>



Figura 1: Identificación del trabajador con la Organización.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua; el 70.44% se siente identificado con la organización ; la cual equivale a 112 trabajadores de una muestra de 159 personas; así también existe cierta cantidad de personas que no se sienten identificados con la organización que equivale al 9.43% de la muestra encuestada, y el 20.13% a veces se sienten identificados con la organización; si bien se sabe que la Cultura Organizacional son las creencias, emociones, actitudes, etc., que el individuo forma dentro de la organización, es así que esta influye de forma directa en el comportamiento que el trabajador tenga dentro de la organización y a su vez esta última determina el Clima Organizacional; en la Municipalidad Provincial de Bagua el mayor porcentaje de trabajadores encuestados indicaron que sí se fomenta entre sus miembros los valores, se da a conocer y se practica las normas, políticas de la organización; así también existe un porcentaje minoritario que opinó que dentro

de la MPB no se fomenta el desarrollo de una Cultura Organizacional que aporte de forma positiva al Clima de dicha organización; de esto concluimos que el mayor porcentaje de los trabajadores se sienten identificados con la Organización y que a su vez les permite un clima organizacional ameno.

¿Existe el respeto mutuo entre Ud. y sus compañeros de trabajo?

Tabla 2		
	fi	%
SI	146	91.82
NO	5	3.14
A VECES	8	5.03
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>

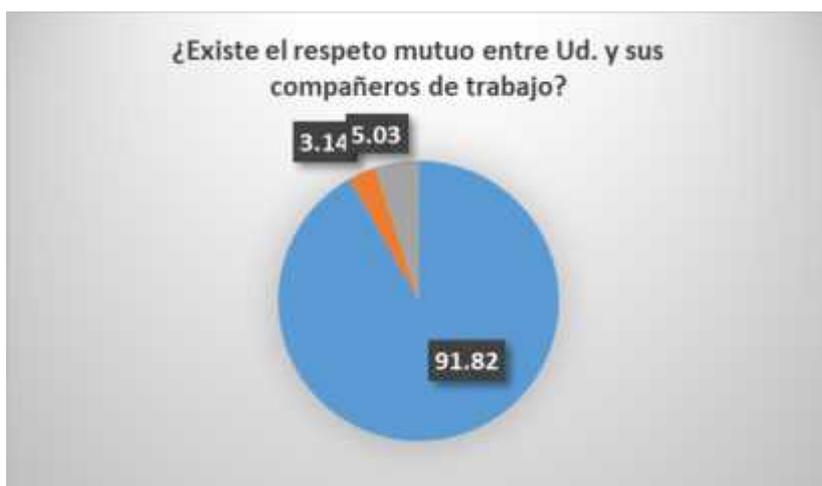


Figura 2: Respeto Mutuo entre los Compañeros de Trabajo.

El 91.82% de los trabajadores encuestados afirman que sí existe un respeto mutuo entre compañeros de trabajo ; la cual equivale a 146 trabajadores de una muestra de 159 personas; así también existe cierta cantidad de personas que afirman que no se fomenta un respeto mutuo entre los compañeros dentro de la organización que equivale al 3.14% de la muestra encuestada y un 5.03% que indica que a veces se da el respeto y en ocasiones no; el mayor porcentaje de trabajadores encuestados indicaron que entre los miembros de la Municipalidad Provincial de Bagua ,si se fomenta el respeto mutuo, aportando así para el desarrollo de una Cultura Organizacional que aporte de forma positiva al Clima

Organizacional de la Municipalidad, por otro lado un porcentaje minoritario indicó que dentro de dicha organización no se da el respeto entre los compañeros de trabajo, dentro de ello manifestaron que el personal permanente de esta comuna no respeta en ocasiones a sus mismos compañeros sindicalistas, debilitando así la relación entre ellos; ante esto concluimos que el mayor porcentaje de los trabajadores afirmó que sí existe respeto mutuo entre ellos; siendo esto un factor clave que propicia un ambiente confianza y compañerismo ; así también se debe ver las maneras de solucionar las diferencias entre el personal para que no afecte de forma negativa al Clima Organizacional.

¿Considera Ud. que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?

Tabla 3		
	fi	%
SI	85	53.46
NO	35	22.01
A VECES	39	24.53
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>

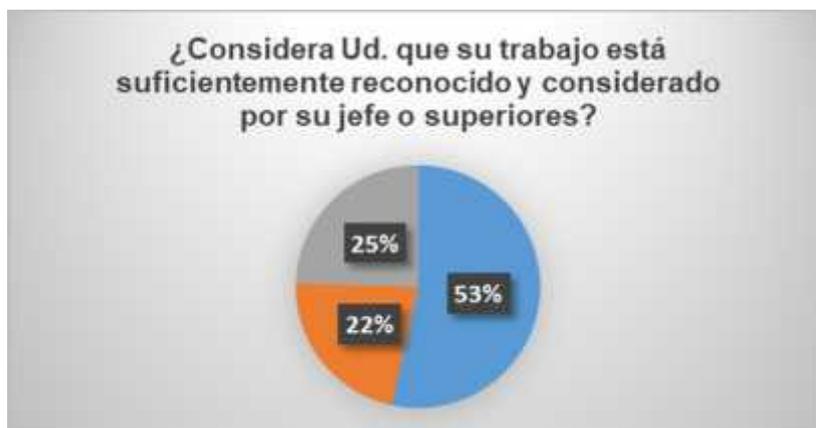


Figura 3: Reconocimiento por parte de los jefes del trabajo realizado por los trabajadores.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua ; el 53.46% sienten que su trabajo sí es reconocido por sus superiores ; la cual equivale a 85 trabajadores de una muestra de 159 personas; así también

existe cierta cantidad de trabajadores que no sienten que el trabajo que realizan es reconocido o valorado por sus jefes; lo cual provoca que estos trabajadores no realicen sus funciones de forma eficiente; que de una u otra forma afecta negativamente al desarrollo de un clima organizacional óptimo que aporte al cumplimiento de los objetivos de la Organización; la cual equivale a un 22.01% del total de trabajadores encuestados, y un 24.53% que indican que sus jefes no reconocen en ocasiones sus labores; La motivación en los trabajadores es muy importante porque les permite trabajar con mayor entusiasmo y más aún al ver que sus superiores reconocen su trabajo les hace sentir identificado y aceptado; al evaluar las encuestas realizadas a los trabajadores concluimos que el mayor porcentaje de los trabajadores sienten que el trabajo que realizan es reconocido por sus jefes; pero así también hay una cierta cantidad de personas que sienten que sus superiores no consideran importantes las funciones que ellos realizan; lo cual si este porcentaje negativo aumenta; el clima organizacional se mostraría cada vez más débil.

¿Considera Ud. que su trabajo está bien remunerado?

Tabla 4

	fi	%
SI	85	53.46%
NO	35	22.01%
A VECES	39	24.53%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>



#### Figura 4: Remuneración del Trabajador.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua ; el 53.46% de los encuestados piensan que las funciones que desempeñan dentro de la Organización está bien remunerada ; esto equivale a 85 personas del total de trabajadores encuestados; así también existe cierta cantidad de trabajadores que sienten que la remuneración que ellos perciben no compensa todo el trabajo que ellos desempeñan dentro de la Organización ; la cual equivale a 22.01% de la muestra encuestada. La Motivación es un factor de suma importancia para la mejora del Clima Organizacional; para su estudio Herzberg desarrolló la Teoría del Factor Dual, aquí encontramos los Factores Higiénicos, dentro de los cuales está incluido el factor económico, al analizar dicho factor dentro de la MPB las encuestas indicaron que la mayoría de trabajadores encuestados encuentran justa la remuneración que perciben esto es un impulso que hace que el capital intelectual trabaje y/o actúe de manera positiva, que a su vez ocasiona que los demás miembros de la organización perciban de manera satisfactoria el trabajo que este realice; pero así también hay una cierta cantidad de personas que sienten que todo el esfuerzo que ponen en cumplir con sus obligaciones no se ven reflejados en la remuneración que ellos perciben, esto trae como consecuencia que este personal realice su trabajo de forma desmotivada, afectando no sólo a él mismo sino también a la organización puesto que el trabajo que esta persona desarrolle no será eficiente perjudicando así el logro de los objetivos organizacionales, así también dicha persona estará malhumorada lo que afectará las relaciones con sus compañeros de trabajo.

¿El ambiente en el que Ud. labora se encuentra limpio y ordenado?

	fi	%
SI	109	68.55%
NO	30	18.87%
A VECES	20	12.58%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>



Figura 5: El Trabajador cuenta con un ambiente de trabajo limpio y ordenado.

El 68.55% de los encuestados opinaron que sus centros de trabajo si cumple con las condiciones higiénicas imprescindible para su sentir cómodo en la organización; esto equivale a 109 personas del total de trabajadores encuestados; así también el 18.87% indicó que su ambiente de trabajo no se encuentra limpio, esto equivale a 30 trabajadores del total encuestado; por último el 12.58% señaló que las instalaciones en donde laboran se encuentra A veces higiénicas sólo algunas veces. Las Condiciones Físicas del Trabajo es otro factor que Herzberg menciona dentro de su Teoría del Factor Dual, dicho factor es muy importante para el sentir motivado del trabajador, el entorno en donde el capital intelectual desempeña sus funciones debe contar con algunas características, tales como, un ambiente amplio, con buena iluminación, buena ventilación, con señales de seguridad, debe estar limpio, etc.; tuvimos la oportunidad de visitar las instalaciones de la MPB, apoyándonos también en las repuestas que los trabajadores de dicha organización nos dieron, pudimos concluir que el mayor porcentaje de personal encuestado aseguran que el ambiente en que laboran se encuentra la mayor parte de tiempo limpio y ordenado, esto permite que el trabajador se sienta a gusto y desempeñe con mayor entusiasmo sus funciones dentro de la organización, aportando así al desarrollo de un clima organizacional positivo, debido a que el personal de la MPB va a sentir que su organización se preocupa por su bienestar, por su comodidad y sobre todo porque tratan que su estadía en las instalaciones de la organización sea placentera aportando así a que dicho personal este motivado y cumpla con sus obligaciones de manera efectiva.

¿Considera Ud. que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?

Tabla 6		
	fi	%
SI	60	37.74%
NO	80	50.31%
A VECES	19	11.95%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

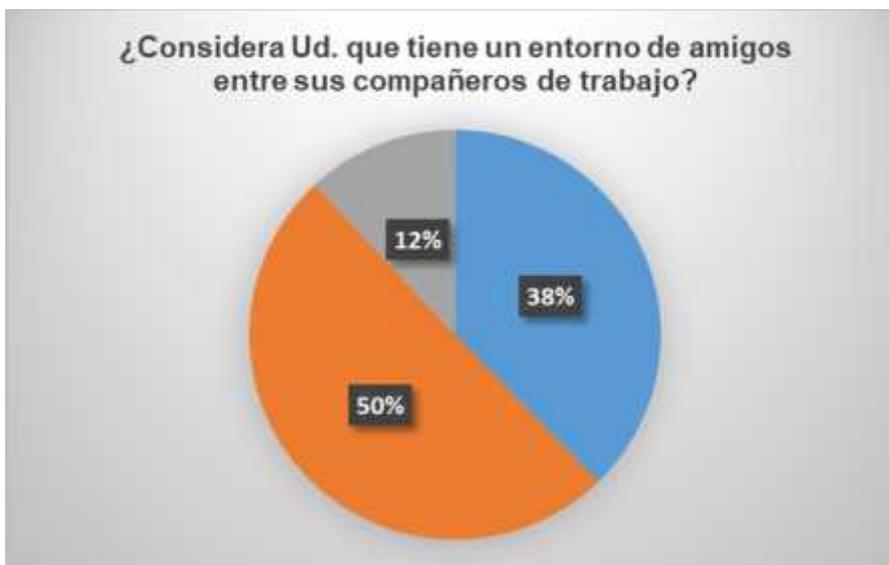


Figura 6: Entorno amical entre los compañeros de trabajo.

El 50.31% de los encuestados piensan que entre los miembros que conforman la organización NO existe amistad entre los compañeros de trabajo; esto equivale a 80 personas del total de trabajadores encuestados; por otro lado existe una cantidad minoritaria de trabajadores que opinan que dentro de la organización SI existe un entorno de amigos; la cual equivale al 37.74% de la muestra encuestada. El relacionarse con los demás miembros de la organización y poder entablar un entorno amical está incluida dentro de los Factores Higiénicos que Herzberg desarrolló en su Teoría del Factor Dual; el hombre por naturaleza es un ser social, dentro de la Municipalidad Provincial de Bagua ,según los resultados de las encuestas realizadas no existe un ambiente de compañerismo y amistad lo que no aporta tanto a la motivación como al trabajo en equipo dentro de la

organización; así como hay un porcentaje de trabajadores que creen que sí existe un entorno de amigos dentro de la MPB, esto se debe a los problemas en los que hoy en día dicha organización se ve envuelta, básicamente a las diferentes formas de pensar y/o opinar que tienen sus miembros, y que muchas veces por temor a las autoridades de la organización no dan su punto de vista.

¿Se producen discusiones entre Ud. y sus compañeros de trabajo?

Tabla 7			
	fi	%	
SI	82	51.57%	
NO	35	22.01%	
A VECES	42	26.42%	
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	



Figura 7: discusiones entre Ud. y sus compañeros de trabajo.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Bagua ; el 52% de los encuestados opinaron que si se producen discrepancias entre los miembros que conforman la organización ; esto equivale a 82 personas del total de trabajadores encuestados; así también el 22.01% indicaron que en la organización no se producen discusiones entre compañeros de trabajo, la cual equivale a 35 trabajadores encuestados de un total de 159; por

último el 26.42% de los miembros de la Municipalidad señalaron que a veces se producen diferencias entre ellos. La comuna de Bagua es una unidad conformada por distintos grupos sociales, es decir, personas con actitudes diferentes, debido a los distintos pensamientos, personalidades, costumbres, etc. que dichas personas pueden tener; al analizar los resultados de las encuestas se puede concluir que en la MPB así como en cualquier otra organización se pueden presentar discusiones, hoy en día dicha organización se encuentra pasando momentos difíciles debido a la mala relación que tienen sus miembros, que se origina debido a las distintas ideas políticas que existe en la organización, así también debido al temor que tienen sus miembros lo que les impide expresar sus ideas, esto lo pudimos notar durante el desarrollo de las encuestas ya que muchos trabajadores no respondían con total veracidad las preguntas porque temían lo que sus jefes o superiores puedan pensar; estas diferencias que se pueden presentar en la organización pueden no afectar el clima organizacional siempre y cuando se le dé una solución inmediata evitando así que dicha diferencia pase a ser aún más grave.

¿Se considera Ud. una persona organizada?

Tabla 8			
	fi	%	
SI	150	94.34%	
NO	3	1.89%	
A VECES	6	3.77%	
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	



Figura 8: El trabajador de la MPB es una persona organizada.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua; el 94.34% es un trabajador muy organizado; Ser organizado no sólo significa ser ordenado. El propósito de la MPB es poder encontrar, intercambiar y evaluar elementos con rapidez. Si organizas tus cosas trabajo jerárquicamente, tendrás menos decisiones que tomar, ya que a medida que te desplazas cuesta abajo en las jerarquías hacia categorías menores y la búsqueda resulta mucho más sencilla que si la búsqueda fuera intuitiva, Los espacios organizados son fáciles de usar. Tienen suficiente espacio para guardar cosas. Tiene sentido, porque cada cosa en tu hogar tiene un lugar, Los espacios organizados también se sienten tranquilos y receptivos, Sin embargo, la Municipalidad Provincial de Bagua ,ayudar a sus trabajadores a mantenerlos ordenados y aportar una forma rápida y lógica de incorporar y quitar cosas de grupos fácilmente clasificables y de alguna forma uniformes, evitando la compra de cosas ubicadas fuera de lugar, la cual equivale a 82 trabajadores de una muestra de 159 personas; de lo cual concluimos que el mayor porcentaje de los trabajadores son muy organizados dentro de la MPB y que a su vez les permite tener un clima organizacional bastante alto en relación al desarrollo de sus labores

¿Le resulta fácil a Ud. trabajar con otras personas?

Tabla 9		
	fi	%
SI	118	74.21%
NO	15	9.43%
A VECES	26	16.35%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100.00%</b>



Figura 9: Facilidad del capital intelectual para trabajar en grupo.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua ; el 74.21% tiene facilidades de trabajo dentro de la organización , es decir de disposición o capacidad para hacer, entender o conseguir una cosa con poco esfuerzo o trabajo , el 16.35 % de la muestra no tienen la capacidad para trabajar en grupo, al mismo tiempo que el 9.43% en algunas ocasiones si asume el rto de hacerlos, en tal efecto la aptitud es como la materia prima que posibilita la habilidad , el desarrollo de las facilidades en el trabajo en la Municipalidad Provincial de Bagua está basado en el rendimiento logrando un nivel de desarrollo lindante con la eficiencia de sus trabajadores , los requerimientos laborales expresados en las competencias de cada cargo o puesto van a ser más eficientes en la medida que coloquen a sus trabajadores en cada uno de ellos a sujetos que demuestren un nivel elevado de facilidad en el trabajo , si bien es cierto que existe un gran porcentaje de trabajo en grupo pero aun así, falta de

mucha inducción social hacia el personal para que pueda desarrollar sus capacidades de trabajar en equipo.

¿Ud.se considera una persona amable?

Tabla 10		
	fi	%
SI	150	94.3%
NO	2	1.3%
A VECES	7	4.4%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>



Figura 10: Amabilidad en la Municipalidad Provincial de Bagua.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua ; el 94.3% cuenta con una amabilidad dentro de la organización , es decir de disposición o capacidad para hacer, entender o conseguir una cosa con poco esfuerzo o trabajo , el 1.3 % de la muestra no tienen la amabilidad para atender una solicitud, al mismo tiempo que el 4.4% en algunas ocasiones si asume el reto de hacerlos, en tal efecto la amabilidad es uno de los factores de vital importancia ya que a través de ello se puede contar con un buen clima laboral conllevando a la obtención de un buen clima organizacional en la Municipalidad provincial de Bagua es como la materia prima que posibilita la habilidad , el desarrollo de las facilidades en el trabajo en la Municipalidad

Provincial de Bagua está basado en el rendimiento logrando un nivel de desarrollo lindante con la eficiencia de sus trabajadores.

¿Tiene Ud. una buena relación con su jefe?

Tabla 11		
	fi	%
SI	138	86.8%
NO	7	4.40%
A VECES	14	8.81%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>



Figura 11: Relación jefe-subordinado.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua ; el 86.8% afirma que tiene una buena relación con sus jefes dentro de la organización ; el tener una buena relación con tus jefes depende de dos factores importantes: la personalidad y las competencias del empleado, ambas son necesarias e importantes, no sólo para la relación con tu jefe, sino para tu desempeño en la empresa, de éstas depende tu puesto, tu sueldo, tu dirección y tu ambiente laboral, la Personalidad: son aquellas características que te identifican como individuo. Seriedad, excentricismo, facilidad al hablar, poder de convocatoria, liderazgo nato, etc. Competencias: son aquellas actividades en las que eres bueno. Por ejemplo: liderar grupos grandes, conclusión de objetivos,

innovación en formas y procesos, tenacidad, proactivo, la cual equivale a 138 trabajadores de una muestra de 159 personas; así también existe cierta cantidad de personas que no tiene relación alguna con sus jefes dentro de la MPB que equivale al 4.4% de la muestra encuestada; porque en algunas veces les ha “tocado” soportar a un jefe difícil es normal que te sientas preocupado pues su comportamiento, además de crear un mal ambiente laboral, podría influir negativamente en tu estado emocional o impedirte desarrollar tus objetivos profesionales, siendo 7 trabajadores de una muestra de 159 personas, de lo cual concluimos que el mayor porcentaje de los trabajadores si tienen buena relación con sus jefes dentro la Organización y que a su vez les permite un clima organizacional favorable.

¿En relación al desarrollo de sus funciones, se siente Ud. beneficiado con el dinero que se destina del FONCOMUN para los Gastos Administrativos?

Tabla 12			
	fi	%	
SI	52	32.7%	
NO	99	62.26%	
A VECES	8	5.03%	
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	



Figura 12: Beneficiario del FONCOMUN

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la MPB ; el 32.7% de los trabajadores sí se sienten beneficiados con el presupuesto que destina el estado para gastos administrativos lo cual equivale a 52 trabajadores de una muestra de 169 personas; así también existe cierta cantidad de personas que no se sienten beneficiados con cierto presupuesto ; es decir un 62.26% de la muestra encuestada equivalente a 99 trabajadores; de lo cual; concluimos que la mayoría de los trabajadores encuestados no cuentan con los beneficios que otorga el presupuesto del FONCOMUN para desarrollar sus funciones correctamente ; lo cual podemos afirmar que con el mayor porcentaje de insatisfacción que los trabajadores poseen no contribuye a tener un clima organizacional ameno que contribuye a que ellos desarrollen sus funciones eficientemente.

¿Le afecta a Ud. la actual situación legal de su Alcalde?

Tabla 13		
	fi	%
SI	65	40.9%
NO	80	50.31%
A VECES	14	8.81%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

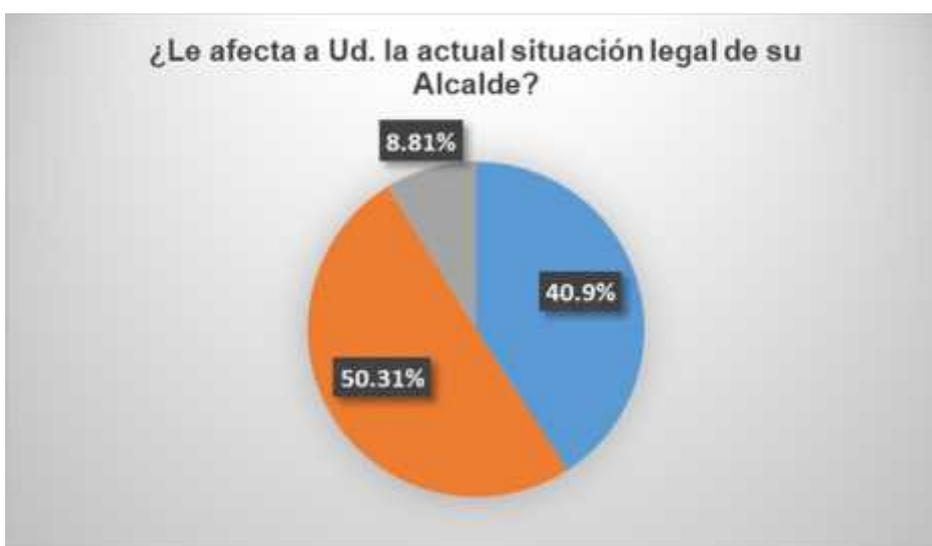


Figura 13: Influencia de la actual situación legal del alcalde en el trabajador.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la MPB ; el 40.9% de los trabajadores sí se sienten afectados por la situación legal de sus alcalde; lo cual equivale a 65 trabajadores de una muestra de 159 personas; así también existe cierta cantidad de personas que no se sienten afectados por esta situación, es decir un 50.31% de la muestra encuestada equivalente a 80 trabajadores; y un 8.81% que a veces le afecta la situación legal del alcalde ;de lo cual; concluimos que la mayoría de los trabajadores encuestados no se sienten afectados por este problema provocando en ellos cierta incomodidad y un clima organizacional poco agradable para poder realizar sus funciones ; siendo este factor legal muy prevaleciente para estos trabajadores no se sientan a gusto dentro de la organización.

¿Existe algún tipo de discriminación social entre usted hacia sus compañeros de trabajo o de ellos hacia usted?

Tabla 14

	fi	%
SI	0	0.0%
NO	169	100.00%
A VECES	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>



Figura 14: Discriminación existente dentro de la organización.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la MPB ; el 100% afirman que no existe ningún tipo de discriminación dentro de la organización ; lo cual equivale a 159 trabajadores de una muestra de 159 personas; de lo cual; concluimos que dentro de la mencionada organización no existe discriminación entre los trabajadores, permitiéndoles así trabajar amablemente entre ellos contribuyendo a un clima organizacional óptimo que les ayude a lograr los objetivos trazados como municipalidad; este factor es muy importante puesto que las diferentes clases sociales que existan en un grupo de trabajo, muchas veces hacen que las relaciones personales dentro de un mismo nivel jerárquico se deteriore y promueva cierta discriminación, pero como esta discriminación no prevalece permite que las relaciones interpersonales sean óptimas.

¿Cuenta usted con los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones laborales? Por ejemplo: Equipos modernos, software actualizado, etc.

Tabla 15		
	fi	%
SI	100	62.9%
NO	50	31.45%
A VECES	9	5.66%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>



Figura 15: Disponibilidad de Recursos Tecnológicos.

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la MPB ; el 62.9% afirman que sí cuentan los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones laborales ; lo cual equivale a 100 trabajadores de una muestra de 159 personas; así también existe cierta cantidad de personas que afirman que no cuentan con los recursos tecnológicos necesarios, es decir un 31.45% de la muestra encuestada equivalente a 50 trabajadores; de lo cual; concluimos que la mayoría de los trabajadores afirman que poseen los suficientes recursos tecnológicos como computadoras, software, etc. que les permite desarrollar el proceso de sus trabajo de una manera más rápida y actualizada; sin embargo también hay cierta cantidad de personas que a sus criterio u opinión no cuentan con este recurso indispensable en el desarrollo de sus funciones; es por ello que este factor tecnológico es indispensable para que el trabajador se sienta dentro de una clima organizacional ameno, pues esto proporciona mayor efectividad, afectando el desarrollo del clima y debe ser aceptada por los empleados.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Considerando que a partir del análisis e interpretación de la información se ha podido determinar que existe una relación directa entre la incidencia del clima en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua; frente a esto La empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia. El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. (Brunet, 2010).

Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo.

Diversos autores desde el punto de vista internacional, nacional y local como Sierra, Quispe y Navarro hablan sobre el clima organizacional que influye directamente en las empresas dentro del desempeño y el desempeño que conlleva finalmente como producto de su esfuerzo a llevar a cabo de la mejor manera correcta un procedimiento administrativo.

De forma similar se demuestra en el presente estudio que la incidencia de un clima organizacional ha influenciado significativamente en la eficacia de los procedimientos administrativos dentro en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua.

A su vez los procedimientos administrativos son el Conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados. Para eso se considera Toda Persona Natural o Jurídica perteneciente al Sector Privado o Sector Público, que se vincula

con la Administración Pública y como autoridad administrativa se considera a el agente de las entidades que, bajo cualquier régimen jurídico ejercen las facultades de conducción del procedimiento administrativo (inicio, instrucción, sustanciación, emisión de resolución y ejecución).

En cuanto a los resultados sobre la incidencia del clima laboral en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016, en su mayoría de ítems evaluados han demostrado la categoría resaltante como si y a veces, la cual ha indicado que frecuentemente un buen clima organizacional será eficaz a la medida que un procedimiento administrativo sea llevado a cabo y de la mejor manera probable la cual demuestre la entidad a favor o beneficio de brindar diversos bienes y servicios y ofertarse como gobierno local de servicio a la sociedad.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Realizado el análisis de la incidencia del clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos, se concluye que en la mayoría de ítems evaluados se mostró mayores porcentajes en las categorías de Si y a veces.
2. Existe relación significativa entre la incidencia del clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua.
3. Los procedimientos administrativos son aquellos que en su gran mayoría demuestran relación en cuanto al clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua.
4. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua, demostraron que al no tener un crecimiento en cuanto al clima organizacional se verá afectado la eficacia de un procedimiento administrativo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al despacho de Alcaldía de la Municipalidad Provincial de Bagua organizar y elaborar un plan de gestión estratégica, la cual incluya capacitaciones en los trabajadores por diferentes áreas de acuerdo a su desempeño laboral, tomando incidencia en el clima organizacional y manejo de procedimientos administrativos.
2. A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua, como las gerencias y jefaturas elaborar un PAT (Plan Anual de Trabajo), para planificar diversas actividades y estructurar el presupuesto dentro del POI y PEI, para definir y llevar a cabo capacitaciones de su personal en el manejo del estrés laboral y promover el trabajo en equipo.
3. A la Universidad César Vallejo, seguir incentivando la investigación para lograr mejores niveles de clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos.
4. A nuestros compañeros de estudio de esta maestría, tener siempre presente que la investigación es una herramienta básica para generar mayores ingresos y desarrollarse personalmente y dentro de una entidad pública y/o privada.
5. A los nuevos estudiantes de maestría, considerar la presente investigación, como un antecedente para futuras investigaciones en el campo de la gestión pública.

## REFERENCIAS

Álvarez. (2001). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Visitado Disponible en [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez\\_v\\_s/cap3.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/cap3.htm)

Brunet (2010): El Clima de Trabajo en las Organizaciones; Definición, Diagnostico y Consecuencias. México. Editorial Trillas.

Granado y Poma (2012). La eficacia del cumplimiento de los plazos en los procedimientos administrativos de evaluación previa en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Lima.

Hernández y Fernández (2010). “Metodología de la Investigación”, Edit. McGraw-Hill Interamericana. Cuarta edición. México. Pgs. 89 – 115, 160 – 168.

Jimenez (2008-2009) “Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador”, Provincia de Cienfuegos – Cuba.

Navarro (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los Servidores Civiles del Programa Juntos de la Unidad Territorial Amazonas - Condorcanqui, 2016. Condorcanqui.

Kelinger y Lee (2002). Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales. México: McGrawWill Interamericana Editores.

Quispe (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Andahuaylas.

Soto (2012). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica periodo 2012. Huancavelica.

Sierra (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Veracruz.

Varón (2017). Incidencia del clima laboral en la productividad en el área administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.

Ventura y Prats (2013). La eficacia en la actuación de la administración pública. México.

Zamora (2005). DS SPACE. Visitado el 9 de setiembre 2015. Disponible en: <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/handle/123456789/1135>.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1:

Instrumento.

Encuesta sobre la incidencia del clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Bagua

La siguiente encuesta tiene por finalidad determinar los factores que influyen en el Clima Organizacional para la eficacia de los procedimientos administrativos Municipalidad Provincial de Bagua.

### DATOS GENERALES

Edad: .....

Sexo: .....

1. ¿Se siente Ud. identificado con la Organización?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

2. ¿Existe el respeto mutuo entre Ud. y sus compañeros de trabajo?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

3. ¿Considera Ud. que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

4. ¿Considera Ud. que su trabajo está bien remunerado?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

5. ¿El ambiente en el que Ud. labora se encuentra limpio y ordenado?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

6. ¿Considera Ud. que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

7. ¿Se producen discusiones entre Ud. y sus compañeros de trabajo?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

8. ¿Se considera Ud. una persona organizada?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

9. ¿Le resulta fácil a Ud. trabajar con otras personas?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

10. ¿Ud. se considera una persona amable?

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

11. ¿Tiene Ud. una buena relación con su jefe?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
12. ¿cree usted que realiza su trabajo de manera eficaz?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
13. ¿Se siente Ud. satisfecho con la remuneración que recibe?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
14. ¿Comparte Ud. la ideología política del Alcalde?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
15. ¿En relación al desarrollo de sus funciones, se siente Ud. beneficiado con el dinero que se destina del FONCOMUN para los Gastos Administrativos?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
16. ¿Le afecta a Ud. la actual situación legal de su Alcalde?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
17. ¿Existe algún tipo de discriminación social entre usted hacia sus compañeros de trabajo o de ellos hacia usted?  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )
18. ¿Cuenta usted con los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones laborales? Por ejemplo: Equipos modernos, software actualizado, etc.  
SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

Gracias por su colaboración

## ANEXO: 2

### Validez del instrumento

Evaluación de la validez del instrumento de medición mediante la prueba binomial y z de gauss para proporciones:

Para determinar la validez estadística del instrumento de medición, se realizó mediante el juicio de expertos, a través de expertos y a través de las pruebas estadísticas: Binomial para cada ítem (10) de la escala dicotómica y de la Z Gauss para la aceptación total del instrumento ( $n = 50$ ), al 5% de significancia estadística.

#### a. Prueba binomial.

Hipótesis estadísticas

**Ho:**  $P = 50\%$  versus **Ha:**  $P > 50\%$

**Donde:**

P es el porcentaje de respuestas de los jueces que consideran el ítem de la escala dicotómica como adecuado.

La hipótesis alternativa (**Ha**) indica que si el ítem de la escala es adecuado (se acepta), entonces la opinión favorable de la mayoría de los expertos debe ser superior al 50%, ya que la calidad del ítem se categoriza como “**adecuado**” o “**inadecuado**”.

**Nivel de significancia ( ) y nivel de confianza ( )**

$$= 0.05 (5\%); \quad (1 - ) = = 0.95 (95\%)$$

**Función de prueba**

Si la hipótesis nula es verdadera, la variable X tiene distribución binomial con  $n = 5$  y  $P = 0.50$  (50%).

**Regla de decisión**

Se rechazará la hipótesis nula a favor de la hipótesis alterna si el valor

$P = P [X \leq x \text{ cuando } P = 0.05]$ .

### Valor calculado (VC)

$$P = P [X \leq x \text{ cuando } P = 0.05] = \sum_{k=0}^x C^5_k (0.5)^k (0.5)^{5-k}$$

El cálculo de ésta probabilidad acumulada hacia la derecha se obtiene a partir de la tabla de distribución binomial (Anexo N° 02).

### Decisión estadística

Para hacer la decisión estadística de cada ítem, se compara el valor P con el valor de  $\alpha = 0.05$ , de acuerdo a la regla de decisión (columna 6), asimismo la significación estadística de la decisión se tiene en la columna 7 de la tabla.

ÍTEM EVAL.	JUECES EXPERTOS				P VALOR	SIGNIFIC. ESTAD.
	ADECUADO		INADECUADO			
	N°	%	N°	%		
1	3	100	0	0	0.001232	**
2	3	100	0	0	0.001232	**
3	3	100	0	0	0.001232	**
4	3	100	0	0	0.001232	**
5	3	100	0	0	0.001232	**
6	3	100	0	0	0.001232	**
7	3	100	0	0	0.001232	**
8	3	100	0	0	0.001232	**
9	3	100	0	0	0.001232	**
10	3	100	0	0	0.001232	**
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00123</b>	<b>**</b>

Fuente: Apreciación de los expertos.

\* : Significativa ( $P < 0.05$ ).

\*\* : Altamente significativa ( $P < 0.01$ ).

## ANEXO: 2 – A

Escala dicotómica para evaluar por juicio de expertos  
Apreciación de expertos sobre el instrumento de medición

Nº	ITEMS	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica		
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima		
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable		
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles		
5	Los ítems reflejan el problema de investigación		
6	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación		
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación		
8	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación		
9	El instrumento abarca las variables e indicadores		
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis		

### SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Fecha: ...../...../.....

---

**Nombre y Firma del Experto**

## ANEXO: 2 – B

Matriz de respuestas de los profesionales consultados sobre los instrumentos de medición (juicio de expertos)

ITEM	EXPERTO*			TOTAL
	1	2	3	
01	1	1	1	3
02	1	1	1	3
03	1	1	1	3
04	1	1	1	3
05	1	1	1	3
06	1	1	1	3
07	1	1	1	3
08	1	1	1	3
09	1	1	1	3
10	1	1	1	3

\* Respuesta de los profesionales: 1 = Si, 0 = No

### Profesionales consultados

1. M. Cs. ELFERES MUNDACA CASTAÑEDA (Docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca – Sede Jaén).
2. M. Cs. JAIME MUNDACA ARAUJO (Enfermero de Essalud I Héroes del Cenepa Bagua).
3. Mag. JOSÉ D. RAMIREZ GOYCOCHEA (Docente de la I.E. N°16985 Palacios, Distrito de Copallín, provincia de Bagua – Amazonas).

### ANEXO: 3

Confiabilidad del instrumento de medición por alfa de Crombach. (Encuesta).

Incidencia del clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Bagua

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	16	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	18

**ES ACEPTABLE A PARTIR DE 0.70**

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item2	45,56	13,196	,814	,823
item3	45,19	15,362	,576	,840
item4	45,19	14,029	,746	,829
item6	44,81	16,429	,512	,845
item7	44,69	17,963	,000	,856
item8	45,00	15,200	,679	,835
item9	45,75	17,267	,305	,852
item10	44,75	17,800	,047	,858
item11	45,13	13,983	,762	,828
item12	44,75	17,800	,047	,858
item14	45,13	14,383	,667	,834
item17	44,69	17,963	,000	,856
item18	45,69	17,963	,000	,856
item1	45,19	13,896	,649	,837

item5	45,06	13,929	,790	,826
item13	44,69	17,963	,000	,856
item15	44,69	17,963	,000	,856
item16	44,75	17,800	,047	,858

**ANOVA**

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-personas		14,969	15	,998		
Intra-personas	Inter-elementos	33,267	17	1,957	13,363	,000
	Residual	37,344	255	,146		
	Total	70,611	272	,260		
Total		85,580	287	,298		

Media global = 2.65

**ALTAMENTE SIGNIFICATIVO**

**INTERPRETACIÓN:** el nivel de significancia es igual a 0,000, por lo tanto este dato es < que 0,05, la cual nos indica que es altamente significativo, entonces es confiable y dicho instrumento de medición se puede aplicar al 100% de la población objeto de estudio.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables e indicadores	Escala de edición	Rango.	Meto.
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo incide el clima organizacional en la eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016?</p>	<p><b>Objetivo General:</b>                      ) Determinar la incidencia del Clima organizacional en la Eficacia de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>                      ) Analizar el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.                      ) Determinar la eficacia de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.                      ) Relacionar la incidencia del clima organizacional y la eficacia de los procedimientos</p>	<p>Variable Independiente: Clima organizacional.</p> <p>Variable Dependiente: Eficacia de los Procedimientos Administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura organizacional.</li> <li>- Motivación.</li> <li>- Actitud y aptitud.</li> <li>- Personalidad.</li> <li>- Percepción.</li> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Satisfacción laboral.</li> <li>- Político.</li> <li>- Económico.</li> <li>- Legal.</li> <li>- Social.</li> <li>- Tecnológico.</li> </ul>	<p>Encuesta Escala nominal</p>	<p>Ítems del 1 al 18.</p>	<p>Método inductivo, deductivo</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p>

	administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, 2016.				
--	---	--	--	--	--