



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“Influencia del clima institucional,
en el desempeño laboral de los recursos humanos
de la Municipalidad Provincial de Maynas”**

Autor:

Díaz Andrade, Jean Christian

**Para optar el título profesional
de Contador Público**

**Iquitos – Perú
2014**

DEDICATORIA

A Dios por su infinita bondad
y por ser la luz que alumbra
mi vida y la de mi familia.

A mi papá **Juan Lucas** y
mamá **Isabel**, por haberme
inculcado valores como la
responsabilidad en los
compromisos y en el trabajo.

A mis hermanos **Milagros**,
Alexandra, **Juan Luis** y
Jean Carlo; a mis sobrinos
Andrea, **Camila**, **Jesús** y
Ashley; por su incondicional
apoyo moral y espiritual para
lograr mis objetivo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Científica del Perú y a la plana docente de la Facultad de Negocios, por haberme brindado valiosas enseñanzas durante mi formación profesional.

Gracias a **Dios**, por estar conmigo en cada paso que doy, por darme la fuerza y la fe suficiente para creer en mí y buscar mi propio camino.

APROBACIÓN



Universidad Científica del Perú

FACULTAD DE NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACION

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 9:00 am horas del día 21 del mes de Mayo del año 2024, se reunieron en el aula de Grados y Títulos de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

Lic. RR.II. Salvador Caderón Ferreira **Presidente**
CPC. Luis Paima Linares **Miembro**
Ing. Luis Pérez Ordoñez **Miembro**

Para evaluar la sustentación del Bachiller:

JEAN CHRISTIAN DIAZ ANDRADE

En la modalidad de **INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado: **"INFLUENCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS"**

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	3	3	3	3
B) Calidad de redacción	3	3	3	3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	4	4	4	4
D) Calidad de respuestas	3	3	3	3
E) Uso de terminología especializada	3	3	3	3
Calificación Final				16
Calificación final (en letras)	Dieciséis			

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

El Jurado considera Aprobado la sustentación.

Presidente:

Miembro:

Miembro:

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN	01
ABSTRACT	02
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	03
1.1.1 Descripción del problema.....	03
1.1.2 Formulación del problema.....	04
1.2. Objetivos de la investigación	05
1.2.1 Objetivo general.....	05
1.2.2 Objetivos específicos.....	05
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL	
2.1 Antecedentes de investigación.....	06
2.2 Marco teórico.....	10
2.3 Marco conceptual.....	17
CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	
3.1 Hipótesis.....	18
3.1.1 Hipótesis general.....	18
3.1.2 Hipótesis específicas.....	19
3.1.3 Variables e indicadores.....	19
3.2 Tipo y diseño de la investigación.....	19
3.3 Marco poblacional y muestra.....	20

3.3.1 Población.....	20
3.3.2 Muestra.....	20
3.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos...	21
3.4.1 Técnica.....	21
3.4.2 Instrumentos	21
3.4.3 Procedimientos de recolección de datos.....	21

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

1. Principales problemas institucionales que dificultan el desempeño laboral de los trabajadores, según orden de mérito.....	23
2. Grado de relación que hay entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores.....	27
3. Cómo afecta los problemas institucionales, en el desempeño laboral de los trabajadores.....	28
4. Efecto de los problemas laborales de los trabajadores a la institución.....	29
5. Grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores, en el desempeño laboral.....	30
6. Valores encontrados en el centro de trabajo.....	31
7. Acción de los jefes, para mejorar la situación laboral.....	32
8. Proceso de selección del personal de la institución.....	33
9. Alternativa de solución para mejorar el clima laboral de la institución.....	34

10. De la relación: Clima institucional versus relación del desempeño laboral de los trabajadores.....	36
DISCUSIÓN.....	38
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia.....	49
2. Formato de cuestionario estadístico N° 01.....	50
3. Datos originales en número de orden del cuestionario en estudio.....	53
4. Fotografías del trabajo en estudio	58

ÍNDICE DE CUADROS

Página

1. Cuadro N° 01. Principales problemas institucionales que repercuten en el desempeño laboral. Según orden de mérito.....	23
Cuadro N° 1 – A. Clima institucional (autoridades).....	23
Cuadro N° 1 - B. Recursos Humanos (trabajadores).....	25
2. Cuadro N° 02. Grado de relación que hay entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores.....	27
3. Cuadro N° 03. Cómo afecta los problemas institucionales, en el desempeño laboral de los trabajadores.....	28
4. Cuadro N° 04. Efecto de los problemas laborales de los trabajadores a la institución.....	29
5. Cuadro N° 05. Grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores, en el desempeño laboral.....	30
6. Cuadro N° 06. Valores encontrados en el centro de trabajo.....	31
7. Cuadro N° 07. Acción de los jefes, para mejorar la situación laboral....	32
8. Cuadro N° 08. Proceso de selección del personal de la institución.	33
9. Cuadro N° 09. Alternativa de solución para mejorar el clima laboral de la institución.....	34
10. Cuadro N° 09. De la relación: Clima institucional versus relación del desempeño laboral de los trabajadores.....	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Grafica N° 01.	
1. A Clima institucional (Autoridades).....	23
1. B Recursos humanos (Trabajadores).....	25
Grafica N° 02:	
Relación del clima institucional con el desempeño laboral.....	27
Grafica N° 03:	
¿Cómo afecta los problemas institucionales en el desempeño laboral de los trabajadores?.....	28
Grafica N° 04:	
Efecto de los problemas laborales de los trabajadores a la Institución.....	29
Grafica No 05:	
Cómo influye la convivencia laboral, en el desempeño laboral.....	30
Grafica N° 06:	
Valores encontrados en el centro de trabajo.....	31
Grafica N° 07:	
Acción de los jefes para mejorar la situación laboral.....	32
Grafica N° 08:	
¿Cómo se lleva a cabo el proceso de selección del personal en el Municipio?.....	33
Grafica N° 09:	
Relación: Clima institucional Vs desempeño laboral de los recursos humanos	35

RESUMEN

El sector de estudio es la actividad pública, en este caso concreto la Municipalidad Provincial de Maynas. El tema de estudio es la influencia del clima institucional, en el desempeño de las personas que laboran en dicha institución.

El trabajo de investigación, es de tipo descriptivo correlacional y la técnica que se empleó, fue la encuesta, con una población de 736 y una muestra de 100 trabajadores.

Los resultados más destacables son: **(A) Clima institucional (autoridades)**, son: Corrupción de funcionarios (96); manejo de presupuesto (96); gestión del alcalde (87); trabajadores y los ítems, Materiales de oficina (60) Equipo de oficina (58), Gestión de los regidores (51), y Conflictos laborales (49), señalaron que no son problemas institucionales.

(B) Recursos humanos (trabajadores), son: Corrupción de trabajadores (96), Ausentismo del personal en horas de trabajo (91) y Capacitación de los trabajadores (91); indicaron que son los principales problemas. Y (82) trabajadores, señalaron que tiene relación el clima institucional versus el desempeño laboral.

Sobre **el efecto de los problemas institucionales versus desempeño laboral**; indicaron, que el retraso e incumplimiento de metas (96), malestar de la comunidad ante problemas institucionales (96) trabajadores.

A la pregunta **¿Cómo afecta los problemas de los trabajadores, a la institución?** indicaron, que: Malestar colectivo a la comunidad (96), Retraso e incumplimiento de metas (93) trabajadores.

¿La mejor acción del jefe, para mejorar la situación laboral?; son: Las reuniones con todo el personal, señalaron (51) trabajadores.

¿Cómo se lleva acabo, el proceso de selección del personal en el Municipio?, manifestaron que impera: el favor político (58), Presentación del curriculum vitae (27) trabajadores.

De la prueba de relación: clima institucional versus relación del desempeño laboral, los indicadores: Gestión del alcalde, ausencia del personal, manejo del presupuesto y los conflictos laborales; son **interdependientes** al desempeño laboral.

Y los indicadores: Cumplimiento de pacto colectivo, valores éticos y gestión de regidores, son **independientes**, al desempeño laboral de los trabajadores del Municipio de Maynas.

Palabras claves: Clima institucional, desempeño laboral, municipio.

ABSTRACT

The sector where this study was carried out is in the public activity, specifically in the Province of Maynas City Hall. The subject of study is the influence of the institutional climate in the performance of people working in that institution.

The research work is correlational descriptive and the technique used was the survey, with a population of 736 and a sample of 100 workers.

The most outstanding results are: **(A) Institutional Climate (authorities)**, whose main problems are: Corruption of officers (96); Budget management (96); Mayor management (87); on the other side the workers stated that the following items are not institutional problems: Office supplies (60) Office equipment (58) City council management (51), and Labour conflicts (49).

(B) Human Resources (workers), whose main problems are: Corruption of workers (96), Staff absenteeism during working hours (91) and Training of workers (91). Thus, (82) workers noted the institutional climate has relation versus job performance.

About the effect of the institutional problems versus job performance problems, the workers indicated that these are: the delay and non-fulfilment of goals (96), discomfort of the community to institutional problems (96).

To the question: How do the problems of workers affect the institution?, they indicated that the main are: Collective discomfort of the community (96), Delay and non-fulfilment of goals (93).

To the question: What is the best action of the boss to improve the employment situation?; They answered: Meetings with all the staff (51).

The question: How is the staff selection process taken over in the city hall, got the answers: Political favour prevails (58), Presentation of the curriculum vitae (27).

After applying the test of relationship between institutional environments versus job performance, the indicators: Mayor management, absence of the staff, budget management and labour disputes, are **interdependent** to job performance.

Meanwhile the indicators: Compliance of the collective agreement, ethical values and the city council management are **independent** to the job performance of the workers in the City Hall of Maynas.

keywords: Institutional climate, job performance, municipality.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

1.1.1 Descripción del problema.

En cuanto a las instituciones del Estado, es una constante no ser buenos administradores de los recursos financieros, de infraestructura, maquinaria, equipos y mucho más complejo cuando se trata de los recursos humanos. En relación a las empresas privadas, en donde hay un manejo administrativo más inmediato

En la Municipalidad Provincial de Maynas, hay una complejidad de problemas; en el clima institucional, por ejemplo: falta de gestión del Alcalde ante los entes gubernamentales; intereses personales y políticos de los regidores; promesas incumplidas a la comunidad, malversación de fondos propios y presupuestales, la no existencia de personal idóneo para las direcciones de línea, falta de manejo de los conflictos laborales, falta de selección de personal, etc.

En materia de recursos humanos en esta institución, hay deficiencia a causa de personal incompetente en las áreas de trabajo, falta de programas de capacitación, sobrepoblación de trabajadores, bajas remuneraciones, ausentismos del trabajador en horas laborables, etc.; todas estas deficiencias van en desmedro institucional y de la prestación de servicios.

Por lo señalado, el clima laboral puede ser vínculo u obstáculo, para el buen desempeño institucional y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por tal motivo su conocimiento proporciona retro-alimentación acerca de los procesos que determinan el comportamiento organizacional; permitiendo además introducir cambios planificados, tanto en la conducta de los miembros, como en la estructura organizacional.

1.1.2 Formulación del problema

El problema general es el siguiente:

¿En qué medida el clima institucional, influye en el desempeño laboral de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Maynas?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuáles son los principales problemas institucionales, que dificultan el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Cuál es el grado de relación que hay entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Cuál es el efecto de los problemas institucionales, en el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Cuál es el efecto de los problemas laborales de los trabajadores a la institución?

¿Cuál es el grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores en el desempeño laboral?

¿Cuáles son las acciones de los jefes para mejorar la situación laboral?

¿Cuáles son los procesos de selección del personal de la institución?

¿Cuáles son las alternativas de solución, para mejorar el clima laboral de la institución?

1.2 Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo general.

Analizar la influencia del clima institucional y relacionarla directamente con el desempeño laboral de los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

1.2.2 Objetivos específicos.

- a. Determinar los principales problemas institucionales que dificultan el desempeño laboral de los trabajadores.
- b. Determinar el grado de relación que hay entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores.
- c. Determinar el efecto de los problemas institucionales en el desempeño laboral de los trabajadores.
- d. Determinar el efecto de los problemas laborales de los trabajadores a la institución.
- e. Determinar el grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores en el desempeño laboral.
- f. Determinar las acciones de los jefes, para mejorar la situación laboral.
- g. Determinación del proceso de selección del personal de la institución.
- h. Alternativas de solución para mejorar el clima laboral de la institución.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de investigación.

Saccca Campos (2010), en su tesis *Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres*, tiene como objetivo el proporcionar a la Institución Educativa una información válida sobre las relaciones humanas, medición mediante el clima institucional y su relación con el desempeño académico de los docentes de los CEBA's del Distrito de San Martín de Porres.

Su población de estudio está conformada por los actores educativos de los CEBA's del Distrito de San Martín de Porres, que en total son cinco, cada uno con diferente población estudiantil y docentes, conformando un universo de 2,065 sujetos.

Al finalizar la investigación concluye que; del contraste de la hipótesis general, se obtuvo un Valor $p = 0.000 < 0.05$, por lo que afirma, que existe relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa, del Distrito de San Martín de Porres. La correlación conjunta arrojó 0.768, que caracteriza a un clima institucional de bueno.

Del contraste de la hipótesis específica 1, afirma, que existe relación en los recursos humanos con el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa, del distrito de San Martín de Porres.

Así también, del contraste de la hipótesis específica 2, afirma, que existe relación en los procesos internos con el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa, del Distrito de San Martín de Porres.

Y finalmente, del contraste de la hipótesis específica 3, afirma que existe relación en los sistemas abiertos con el desempeño académico - los docentes de los centros de educación básica alternativa, del Distrito de San Martín de Porres.

Chotón Calvo (2011), en su tesis *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín S.A. en la ciudad de Trujillo*, tiene como objetivo analizar de qué manera la cultura y el clima organizacional son factores relevantes en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja CrediChavín S.A, de la ciudad de Trujillo.

Su población de estudio es pequeña y factible. Se tomó en cuenta a la totalidad de los trabajadores, siendo estos en total 42 personas, para el año 2010.

El estudio de investigación concluye que: La empresa ha descuidado el surgimiento adecuado de su cultura, originando debilidades, como la poca cohesión entre sus miembros, reflejándose en un 71% de ellos la falta de conocimiento o conocimiento incipiente de la misión y visión, la falta de identificación y compromiso con la empresa (66%).

Se aprecia que, las creencias son negativas, el 71% de los empleados opinan que para la empresa su personal no es lo más importante, las comunicaciones son informales y no son del todo efectivas, el 48% de los trabajadores opinan que no existen los canales de comunicación adecuados para que los colaboradores puedan presentar sugerencias y el 67% de los trabajadores manifestó recibir la información de compañeros.

Asimismo el autor señala que, el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo es represivo y desfavorable, la actividad laboral gira en torno al individuo no al grupo, el 73% opinó que no cooperan o cooperan poco, existe desinterés y poca confianza entre el subordinado y su jefe , el 55% manifestaron que nunca o casi nunca se habla sobre el desarrollo profesional y sólo ocasionalmente se reconoce el trabajo bien hecho, solo 36% opina que su jefe casi siempre reconoce su trabajo, lo cual no contribuye al buen desempeño de los colaboradores ni de la empresa. Se evidencia un clima tenso y poco dinámico, el 52% opinan que el clima no le ayuda para un buen desempeño y el 43% de los trabajadores manifiestan su deseo de cambiar de empresa; debido a que a la gerencia la interesa la productividad sea cual sea las consecuencias en el ánimo de los trabajadores, por ello se concluye que el tipo de clima al que se inclina en la empresa es el de autoritarismo-explotador: porque la dirección no posee

confianza en sus empleados y las decisiones son tomadas únicamente por la gerencia, es decir, que son ellos los que, de forma exclusiva, determinan cuáles son las metas de la organización y la forma de alcanzarlas.

Finalmente, considera que los procesos de evaluación de desempeño se hacen con poca periodicidad por lo general al término del contrato, el 67% manifiestan que no se les brinda información sobre su desempeño y se basan únicamente al cumplimiento de metas por productividad.

El autor confirmó el problema científico planteado: tanto la cultura como el clima organizacional actuales tienen una incidencia negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín S.A de la ciudad de Trujillo, reflejándose en las actitudes conformistas, temor a represalias, ansiedad, frustración, entre otras, que alteran el clima organizacional y desaniman el compromiso con la empresa de los trabajadores y con las metas y propósitos de la organización, lo que a la larga redundará en un menor nivel de producción.

Alfaro Salazar, Leyton Girón, Meza Solano y Sáenz Torres (2012), en su tesis *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*, tiene como objetivo aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos.

Su población del estudio está conformada por los trabajadores dependientes de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana. De acuerdo a la información brindada por las municipalidades, el total de los trabajadores de la población es de 3,179.

El estudio concluye que: Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores significación de la tarea y beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Asimismo, señala que, los trabajadores de la municipalidad A, reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

2.2 Marco teórico.

Bolman et al. (1995), nos hablan del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, en donde se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Agrega que, para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Nos señala que, las promociones, ascensos, no se consideran justas pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno y no perciben mucho estrés en el desarrollo de sus labores. Por consiguiente, se muestra una satisfacción por fases, en las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos, entre otros, pero un mayor grado de insatisfacción por la falta de un salario justo, una supervisión intransigente, lo que provoca presión por: falta de políticas de desarrollo profesional y promociones de ascenso, lo que ocasiona que el trabajador se sienta insatisfecho, de no corregir esta situación se puede producir una baja en la eficiencia organizacional, que pueda expresarse a través de las conductas de expresión, negligencia, agresión o retiro.

Precisa que, la frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva la cual permite manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Para los empresarios es muy claro que esperan de su capital humano, máxima productividad en su trabajo o tarea, pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, este es máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador, a su vez, responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “Como hacer que me paguen, si cumplo con el trabajo”. Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y baja productividad, el personal está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.

Valle R. (1995), trata de identificar como analizar y describir los factores que han determinado el recurso humano pueda considerarse un factor estratégico y por lo tanto su gestión puede calificarse como tal. Para llegar a este punto de partida y desde ahí; Poder determinar el rol que desempeña los recursos humanos, tanto en la elaboración, como en la implantación de las estrategias organizativas. Dichas causa se centra en lo siguiente:

- a) La evolución que ha existido en las distintas concepciones, de la naturaleza del hombre.
- b) La evolución de la función personal.
- c) La evolución del órgano especializado en la gestión de los recursos humanos; así como de los roles que se le han ido asignando.

Todo ello nos debe permitir llegar a caracterizar y justificar, porque hoy hablamos de la gestión de los recursos humanos, y las consideraciones como estrategia.

Valle R., cuando se refiere a las condiciones para alcanzar las metas nos precisa cuales deben ser las condiciones necesarias para que pueda llevarse a cabo una autentica gestión de recursos humanos siendo estas:

1. **Liderazgo corporativo.** Apoya por parte de la dirección de la organización, para que los principios básicos de la gestión de los recursos humanos, se desarrollen con éxito.
2. **Visión estratégica.** En esta acción, se recalca la importancia de la función del personal, como una función compartida.
3. **Producción tecnológica factible.** Los sistemas de producción y la tecnología, utilizando en lo mismo, se convierten en una restricción para los sistemas de los recursos humanos; hay que pensar en la producción de masa o en cadena; frente a sistema de trabajo basado en los grupos autónomos.
4. **Relación empleado – industria factible.** Las actitudes sindicales pueden convertirse en un freno o amenaza para el desarrollo de una gestión de los recursos humanos.
5. **Habilidades para implementar políticas en recursos humanos.** En esta acción, una vez más se recalca la importancia del personal, como parte de la empresa.

Campoverde, José. (1996), nos señala que desde que el tema del Clima Laboral creara una expectativa a los estudiosos, se le ha llamado de diferentes maneras, entre las que podemos mencionar: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar el concepto.

Se han dado diversas definiciones, no excluyentes entre sí, de clima laboral siendo estas las definiciones más destacadas:

Nos explica que, el clima puede ser considerado como sinónimo de ambiente organizacional. Desde este punto de vista se incide en las condiciones físicas del lugar de trabajo (instalaciones), así como en el tamaño, la estructura y

las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo. Otro enfoque vincula el clima organizacional con los valores y necesidades de los individuos, sus aptitudes, actitudes y motivación, más que con las características de la organización.

Una de las definiciones más utilizada hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, asumiendo la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.

El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

A partir de estas definiciones podemos inferir que el concepto de percepción adquiere una importancia relevante, ya que “el clima laboral está determinado por las percepciones que el trabajador tiene sobre los atributos de la organización, es decir cuál es la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

Kangis & Williams, (2000) tradicionalmente ha sido relacionado con dimensiones financieras, con el posicionamiento y adaptación a los cambios en el mercado, con los márgenes promedios de ganancia organizacional, con el rendimiento en base al capital empleado, con el crecimiento en las ventas, etc.

Brutus & Gorriti, (2005), han estudiado el desempeño a partir de indicadores de eficiencia y eficacia, o considerando índices de absentismo y rotación en la organización. Sin embargo, pareciese ser que la aproximación económica del desempeño es la visión predominante hasta el día de hoy, dejando poco espacio para su medición a partir de variables más subjetivas (**Patterson, Warr & West**, 2004).

En el contexto de las instituciones públicas el desempeño exitoso de una tarea no se encuentra determinado única y exclusivamente por factores económicos, sino más bien, en muchas ocasiones se relaciona con aspectos gubernamentales, sociales y políticos propios de la función del estado. Por tales motivos la aproximación hacia el estudio del desempeño en organismos públicos debe considerar una visión integral, asociada a la conducta, el cumplimiento de normas y el logro de los objetivos individuales e institucionales (**Chiang, Salazar, Huerta & Núñez**, 2008).

Dessler, G. (2009). *La administración de recursos humanos, en el trabajo*. Nos indica que la mayoría de los expertos coinciden, en que hay cinco funciones básicas que todo gerente desempeña:

1. **Planificación.** Elabora reglas y procedimientos, desarrolla planes y programas.
2. **Organización.** Asigna tareas específicas a cada subordinado, determina canales de autoridad y comunicación y coordina el trabajo de los subordinados.
3. **Integración.** Determina qué tipo de personal se debe de contratar, reclutar a posibles empleados, seleccionándolos; establece norma de desempeño para ellos, evalúa su desempeño asesorándolos, capacitándolos, remunerándolos y hacer que se desarrollen.
4. **Dirección.** Encargarse de que otros cumplan su trabajo mantiene un buen estilo de ánimo y motivan a los subordinados.

- 5. Control.** Establece norma, como cuotas de ventas y estándares de calidad con niveles de producción; comparar el desempeño real con sus estándares y tomar las medidas correctivas necesarias.

Collins, H. (2010) nos indica con respecto a la *Contribución del área del desempeño profesional, al objetivo de la empresa*, en cualquier institución organizada, todas sus unidades administrativa debe funcionar en forma armónica para lograr los objetivos establecidos en una programación; aquí, es donde se aplica los principios de organización y gestión empresarial.

En la administración pública; el funcionamiento de la institución, está regulada hasta en los más mínimos detalles, existiendo norma que le dan origen, precisan su finalidad y objetivos, establecen sus funciones y radio de acción y finalmente señalan un método de trabajo. De ahí que toda evolución siempre refleja el grado de cumplimiento de las normas inherente en ellas”.

En cuanto al desempeño organizacional, no existe consenso entre los autores respecto a los factores que involucra dicha variable.

Por tales motivos el estudio del desempeño en organizaciones públicas debiese considerar como medida el “qué tan bien” ejecuta una persona su rol en el trabajo.

Este rol puede medirse como un índice de resultado (productividad) o comparando las conductas de las personas frente a las expectativas de la organización, como es el caso de la evaluación de desempeño profesional (Pritchard, 1992). Pareciese ser que en el caso de las instituciones públicas no basta con considerar únicamente los factores asociados a la productividad, sino más bien debe considerarse una medida de desempeño que integre aspectos normativos, sociales y profesionales (Carr, Schmidt, Ford & DeShon, 2003).

Portal www.munimaynas.gob.pe (2013). Referido al *Reglamento interno de trabajo de la Municipalidad Provincial de Maynas, XVI artículos, VI títulos y una Disposición transitoria.*

El Objetivo del RIT, es un instrumento técnico normativo que define y regula las relaciones laborales dentro de la M.P.M. y que tiene por objetivo lograr comportamientos laborales adecuados al cumplimiento del objetivo de la entidad.

Su finalidad, orientar las acciones de la administración municipal hacia un buen servicio a la comunidad, su conocimiento permite cumplir la función, dentro del ámbito laboral de comprensión y procedimiento orgánicos debidamente ordenado y regulado.

Tiene su base legal:

- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444 - Ley de Procedimientos administrativos generales
- Ley N° 27815 - Ley Código de ética de la función pública.

Referido al Reglamento de organización y funciones de la Municipalidad Provincial de Maynas (ROF), aprobado por Ordenanza Municipal 009-2008-A-MPM del 05.06.2008; tiene IV títulos, VIII capítulos y un anexo – Organigrama Estructural.

Su naturaleza jurídica. Tiene personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines; con autonomía política, económica y administrativa en la materia de su competencia.

El ROF en mención, como instrumento normativo, precisa la naturaleza jurídica, jurisdicción, funciones generales, base legal, unidades orgánicas que lo conforman y sus funciones específicas, sus relaciones interinstitucionales y finalmente la disposición complementaria.

2.3 Marco conceptual.

- a) Capacitación. Proceso para enseñar a los empleados, dotándoles de habilidades y destrezas que necesitan para desempeñarse en el trabajo
- b) Competencia. Características demostrables de una persona incluyendo los conocimientos, las habilidades y las conductas; que permitan su desempeño.
- c) Capital humano. Los conocimientos, la educación, la capacitación, las habilidades y la presencia de los trabajadores de una empresa.
- d) Ética. Los principios de conducta que gobierna a un individuo o un grupo.
- e) Encuesta. Encuestas que pretenden determinar los rangos de objetivos que se investigan. Las encuestas formales, por medio de cuestionarios escritos, que son los más completos. Las encuestas estructurales o dirigidas, que siguen una secuencia fijadas de preguntas.
- f) Gerente de línea. Es un gerente autorizado a dirigir el trabajo de sus subordinados y responsables de la realización de las tareas de la empresa.
- g) Gerente de personal. Gerente que ayuda y asesora a los gerentes de líneas.
- h) Gráficas de expectativa. Estas nos muestran la relación; entre las calificaciones de la prueba y desempeño laboral, de un grupo grande de personas.
- i) Indicadores. Conjunto de medidas cuantitativas del desempeño que los gerentes de recursos humanos, utilizan para evaluar sus operaciones.
- j) Organigrama. Diagrama que muestra la distribución del trabajo en toda la empresa; según la línea de intercomunicación.
- k) Sesgo. Tendencia a permitir que las diferencias individuales, como: la edad, raza y el género; afecten las calificaciones que reciben los empleados en sus evaluaciones.
- l) Reclutamiento de empleados. Encontrar o atraer candidatos para los puestos vacantes de la empresa.

CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis general.

El Clima institucional, influye directamente sobre el desempeño laboral de los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Maynas.

3.1.2 Hipótesis específicas.

Al menos un problema institucional, dificulta el desempeño laboral de los trabajadores.

Al menos un grado de relación, dificulta el desempeño laboral de los trabajadores.

Al menos un efecto de los problemas institucionales dificulta el desempeño laboral de los trabajadores.

Al menos un efecto de los problemas laborales, influye en los trabajadores de la institución.

Al menos un grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores, dificulta el desempeño laboral.

Al menos una acción de los jefes, influye para mejorar la situación laboral.

Al menos un proceso de selección del personal, influye en la mejora de la institución.

Al menos una alternativa de solución, influye en mejorar el clima laboral de la institución.

3.1.3 Variables e indicadores.

Variables dependientes:

X1 Clima institucional

Y1 Desempeño laboral de los recursos humanos del Municipio

Indicadores

X Clima institucional

X₁ Principales problemas institucionales

X₂ Relación del clima institucional, en el desempeño laboral

X₃ Efecto de los problemas institucionales, en el desempeño laboral

X₄ Proceso de selección del personal de la institucional

Y Desempeño laboral de los recursos humanos del Municipio

Y₁ Efectos de los problemas laborales de los trabajadores, a la institución.

Y₂ Grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores, en el desempeño laboral.

Y₃ Acciones de los jefes para mejorar la situación laboral.

Y₄ Alternativas de solución para mejorar el clima laboral de la institución.

3.2 Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio, es de tipo no experimental; asimismo, su diseño es descriptivo correlativo, cuyo esquema es:

$$M = \begin{matrix} O_y \\ r \\ O_x \\ r \end{matrix}$$

Dónde:

- M : Muestra con quien o en quien se va realizar el estudio
O_{xy} : Observación a la variable. Información relevante o de interés de la muestra.
r : Posible relación existente, entre las variables estudiadas.

3.3 Marco poblacional y muestra.

3.3.1 Población

El presente estudio de investigación tiene como población de estudio a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, estaba conformada, esta, por un total de 736 trabajadores.

Cuya distribución, es la siguiente:

Administrativos nombrados	123
Obreros nombrados	60
Funcionarios en planillas de confianza	63
Personal contratado	<u>490</u>
Trabajadores en total	736

*(Gerencia de Administración M.P.M-2013)

El estudio se realizó en el local institucional del Consejo Provincial de Maynas, ubicado en la calle Echenique N° 350; el estudio se realizó mediante encuestas y/o cuestionarios de preguntas, al personal de dicha institución.

3.3.2 Muestra

Considerando que la población son los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, se obtuvo una muestra que estará constituida por el 13.59%, que hacen una muestra de 100 trabajadores

3.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

3.4.1 Técnica

En el presente trabajo de investigación, se utilizó como técnica “la encuesta”; siendo la más apropiada para la recolección de información de grupo, con la característica de la población de estudio.

3.4.2 Instrumentos

Se utilizó la encuesta, con un cuestionario de preguntas cerradas y a su vez tendrá respuesta de opción múltiple. Para tal efecto, se direccionó el cuestionario en preguntas que tuvieron respuestas múltiples y los materiales que se emplearon fueron hojas impresas.

3.4.3 Procedimientos de recolección de datos.

Luego de aplicarse las encuesta; se procedió a la recolección de información, que nos sirvió para analizar, interpretar y llegar a un diagnóstico de la relación que existe entre la influencia del clima institucional en el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio de Maynas.

Se encuestó al personal que labora en las diferentes áreas del Municipio; procediendo, el trabajador al llenado del cuestionario de preguntas en forma personal, sin identificación e interrupción.

Dificultades encontradas durante el desarrollo del estudio.

a) Los locales que son parte de la infraestructura del Municipio, están distanciados unos a otros.

b) Hubo resistencia de los trabajadores a ser encuestados, porque:

No querían comprometerse por la información vertida en la encuesta.

Podría causar inestabilidad en su trabajo.

Temor de ser visto por otros trabajadores.

Otros se negaban a ser encuestados.

c) Hubo una incertidumbre al no saber la población de trabajadores del Municipio; nos informaron de cifras tentativas de mala información, 750 y más de 1000 trabajadores.

Por lo tanto, las encuestas se llevaron a cabo en su mayoría, en las afuera del local institucional.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

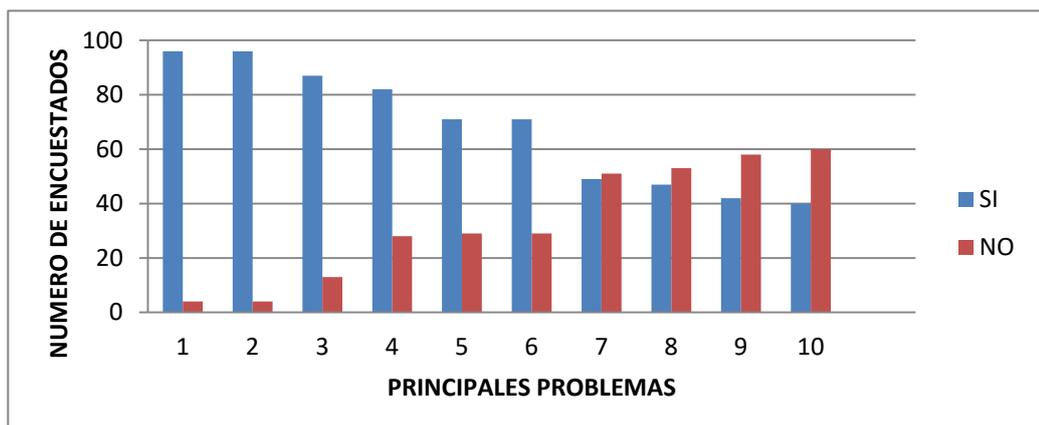
A continuación presento los resultados obtenidos de la investigación:

1. Principales problemas institucionales que repercuten en el desempeño laboral, Según orden de mérito

Cuadro N° 1 – A. Clima institucional (autoridades)

Se Pregunto	Marque con respuesta	
	Si	No
1. Corrupción de funcionarios	96	4
2. Manejo de presupuesto	96	4
3. Gestión del alcalde	87	13
4. Incumplimiento de pacto colectivo	82	28
5. Promesas incumplidas a la comunidad	71	29
6. Apoyo logístico	71	29
7. Conflictos laborales	49	51
8. Gestión de los regidores	47	53
9. Equipos de oficina	42	58
10. Materiales de oficina	40	60

Grafica N° 1– A. Clima institucional (autoridades)



Según los resultados del CUADRO N° 1 – A, y la GRAFICA N° 1-A, podemos apreciar que en los ítems:

- Corrupción de funcionarios (96),
- Manejo de presupuesto (96),
- Gestión del alcalde (87) e
- Incumplimiento del pacto colectivo (82)

Los trabajadores del Municipio de Maynas, señalaron que son los principales problemas institucionales. Asimismo en los ítems:

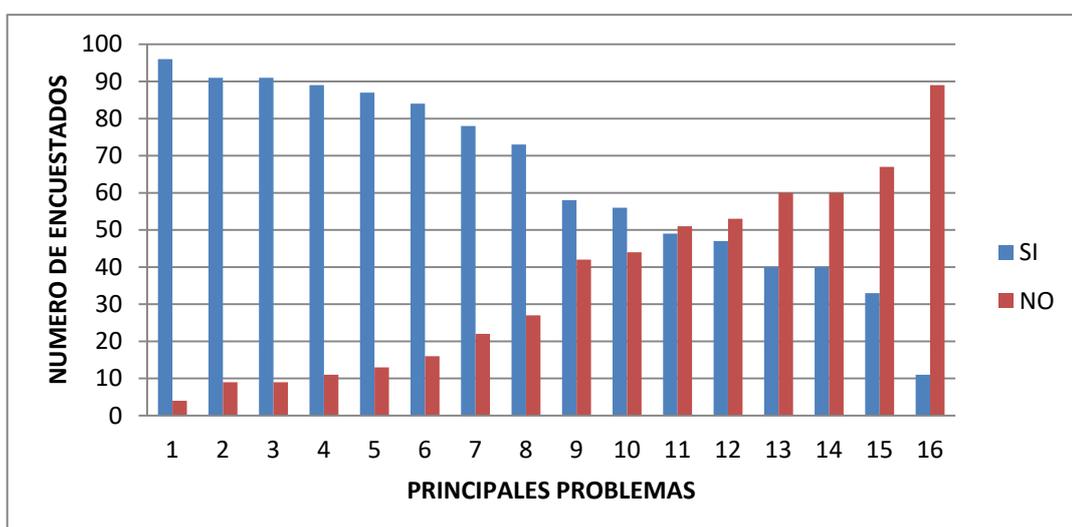
- Materias de oficina (60),
- Equipos de oficina (58) y
- Gestión de los regidores (53)

Los trabajadores señalaron que no son problemas institucionales.

Cuadro N° 1 - B. Recursos Humanos (trabajadores)

Se preguntó	Marque con respuesta	
	SI	NO
1. Corrupción por parte de los trabajadores	96	4
2. Ausentismo del personal en horas de trabajo	91	9
3. Capacitación	91	9
4. Falta de personal idóneo, en jefatura	89	11
5. Falta de incentivos económicos y/o prendarios	87	13
6. Remuneraciones	84	16
7. Exceso de personal, en la institución	78	22
8. Renovación de contratos, con el personal	73	27
9. Apoyo logístico	58	42
10. Reunión del jefe, con el personal	56	44
11. Conflictos laborales	49	51
12. Falta de personal, en áreas claves	47	53
13. Materiales de oficina	40	60
14. Ambiente de trabajo	40	60
15. Equipo de procesamiento documentario	33	67
16. Demasiada carga laboral, en la oficina	11	89

Grafica N° 1 - B. Recursos Humanos (trabajadores)



De acuerdo con el Cuadro N° 1-B, y la Gráfica N° 1-B. nos indican que los ítems:

- Corrupción de trabajadores (96),
- Ausentismos del personal, en hora de trabajo (91),
- Capacitación (91) y
- Falta de personal idóneo, en jefatura (87)

Los trabajadores del Municipio de Maynas; señalaron que son los principales problemas de los trabajadores, y los ítems:

- Materiales de oficina (60),
- Ambiente de trabajo (60)
- Equipo de procesamiento documentario (67) y
- Demasiada carga laboral en oficina (89)

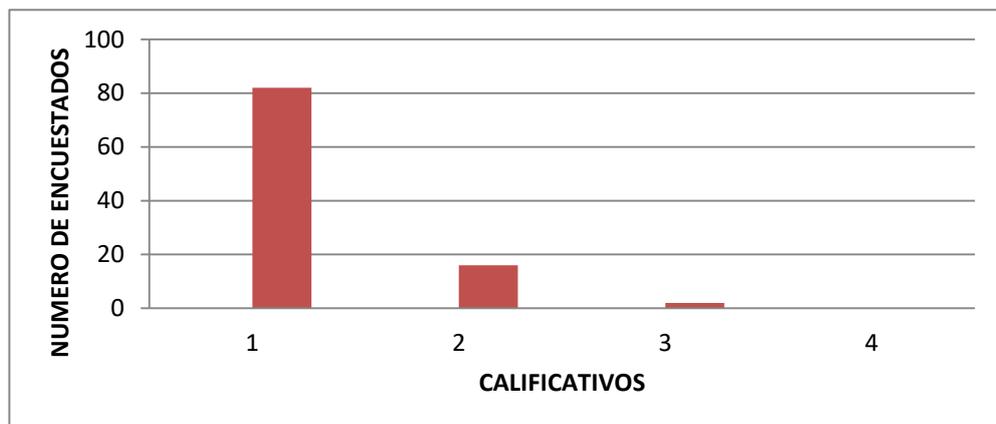
Los trabajadores del Municipio de Maynas; señalaron que no son problemas de los trabajadores.

2. Grado de relación que hay entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Cuadro N° 2. Relación del clima institucional, con el desempeño laboral.

CALIFICATIVOS	MARQUE CON UNA RESPUESTA
Mucho	82
Regularmente	16
Poco	2
Nada	0

Gráfico N° 2. Relación del clima institucional, con el desempeño laboral.



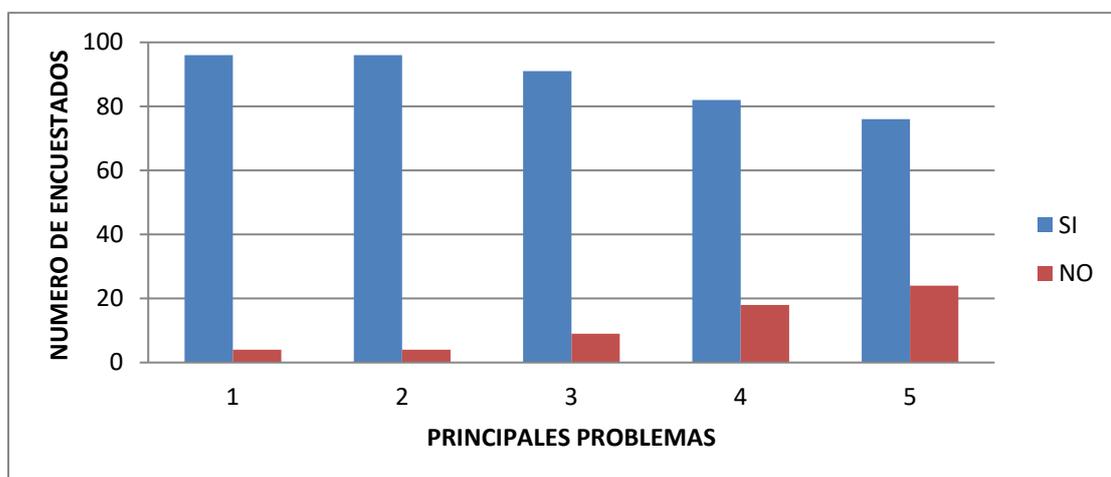
Según el Cuadro N° 2 y la Gráfica N° 2. Nos indica que la calificación, MUCHO (82), los trabajadores señalaron que tienen relación el clima institucional versus, el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio de Maynas.

3. Cómo afecta los problemas institucionales, en el desempeño laboral de los trabajadores

Cuadro N° 3

Se pregunto	Marque la respuesta	
	SI	NO
Retraso e incumplimientos de metas	96	4
Malestar colectivo de la comunidad, ante los problemas institucionales.	96	4
Disminución de la producción laboral	91	9
Desgobierno total	82	18
Toma de decisiones	76	24

Gráfico N° 3



Según el CUADRO N° 3 y la GRAFICA N° 3. Nos indica que a la pregunta de:

- Retrasos e incumplimiento de metas (96) y
- Disminución de la recaudación de ingresos propios (91)

Los trabajadores del Municipio de Maynas indicaron que los problemas institucionales, si repercutieron en el desempeño laboral y el ítems N° 2 se constató que el malestar de la comunidad, ante los problemas institucionales; quienes fueron reconocidos por los (96) trabajadores del Municipio.

4. Efecto de los problemas laborales de los trabajadores a la institución.

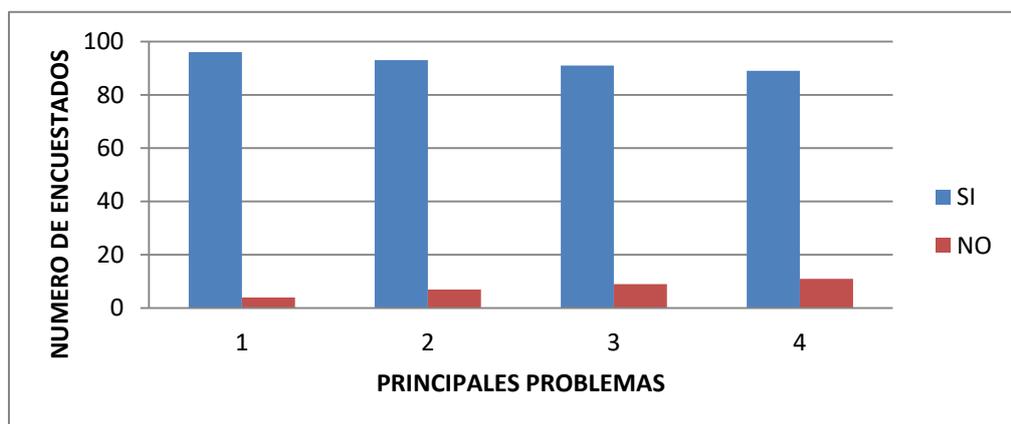
Cuadro N° 4

¿Cómo afecta los problemas de los trabajadores, a la institución?

SE PREGUNTO	MARQUE CON RESPUESTA	
	SI	NO
Malestar colectivo de la comunidad, en los retrasos de trámites y pagos	96	4
Retraso de incumplimiento de metas	93	7
Disminución de la recaudación de ingresos propios	91	9
Disminución de la producción en la redacción de los informes por presentar	89	11

Gráfico N° 4

¿Cómo afecta los problemas de los trabajadores, a la institución?



Según el Cuadro N° 4 y el Gráfico N° 4. Nos indica que al formular las pregunta:

- Malestar colectivo a la comunidad (96) y
- Retrasos e incumplimiento de metas (93)

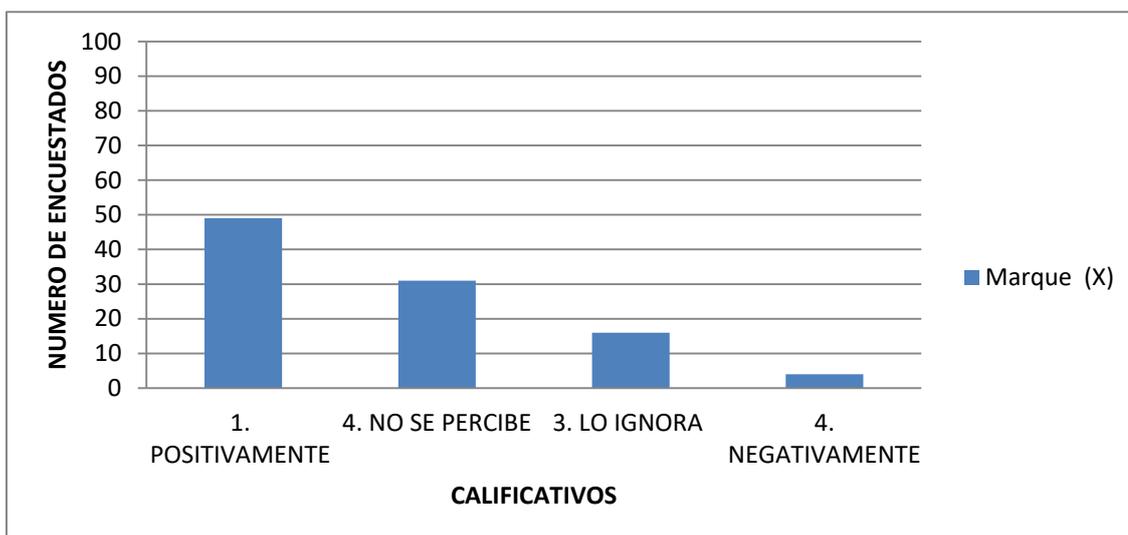
Los trabajadores del Municipio de Maynas; señalaron que causo efecto los problemas laborales de los trabajadores, a la institución.

5. Grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores, en el desempeño laboral.

Cuadro N° 5. ¿Cómo influye la convivencia laboral, en el desempeño laboral?

Calificativos	Marque una respuesta
1. Positivamente	49
4. No se percibe	31
3. Lo ignora	16
4. Negativamente	4

Gráfico N° 5 ¿Cómo influye la convivencia laboral, en el desempeño laboral?



Según el Cuadro N° 5 y el Gráfico N° 5. Nos indica que (49) trabajadores señalaron que la convivencia laboral, influye en el desempeño laboral y (4) trabajadores manifestaron negativamente, el grado de influencia.

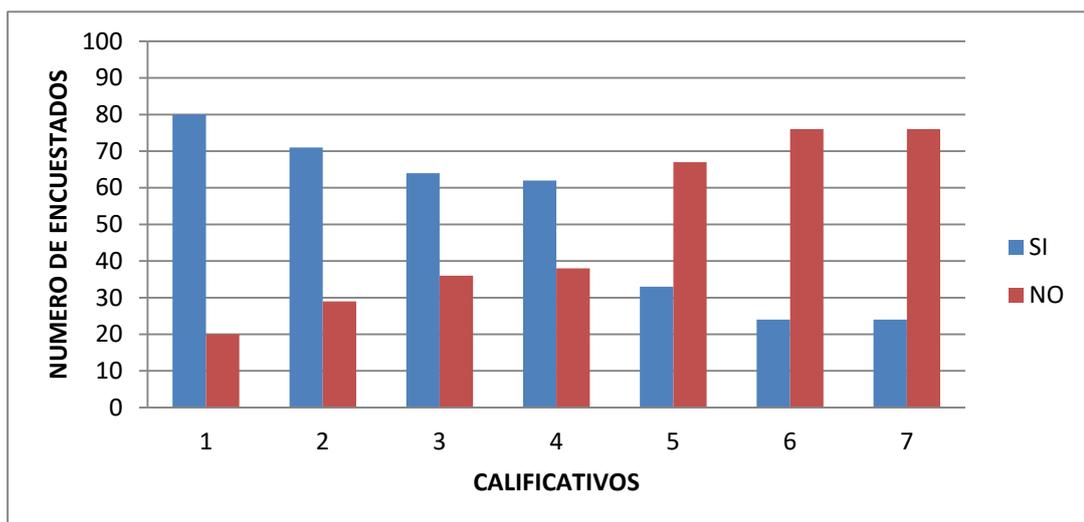
6. Valores encontrados en el centro de trabajo

Cuadro N° 6

Valores encontrados en el centro de trabajo

CALIFICATIVOS	Marque con Respuesta	
	SI	NO
1. Puntualidad	80	20
2. Responsabilidad	71	29
3. Respeto mutuo	64	36
4. Eficiencia	62	38
5. Compañerismo	33	67
6. Honestidad	24	76
7. Solidaridad	24	76

Gráfico N° 6. Valores encontrados en el centro de trabajo



Según el Cuadro N° 6 y el Gráfico N° 6. Nos indica el grado de calificación a la pregunta:

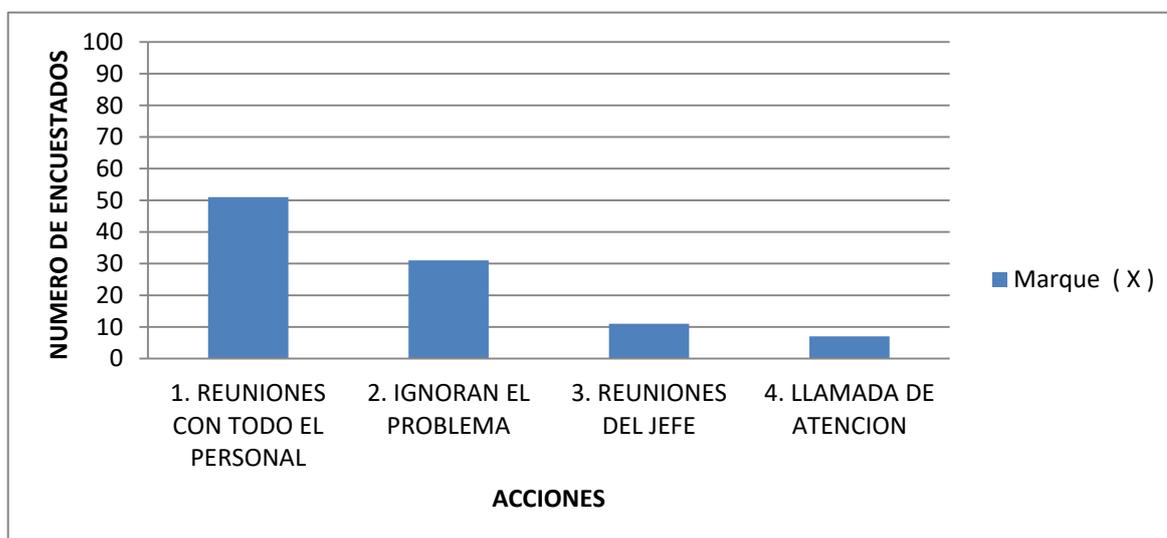
- **Si hay** Puntualidad (80); Responsabilidad (71) y Respeto mutuo (64) y otros trabajadores manifiesta que
- **No hay**, Solidaridad (76), Honestidad (76) y Compañerismo (67) entre los trabajadores del Municipio de Maynas

7. Acción de los jefes, para mejorar la situación laboral.

Cuadro N° 7. Acción de los jefes, para mejorar la situación laboral.

ACCIONES	Marque una Respuesta
	(X)
1. Reuniones con todo el personal	51
2. Ignora el problema	31
3. Reuniones del jefe, con el trabajador	11
4. Llamada de atención	7

Gráfico N° 7. Acción de los jefes, para mejorar la situación laboral.



Según el Cuadro N° 7 y el Gráfica N° 7. Nos indica que la mejor acción del jefe para mejorar la situación laboral, son:

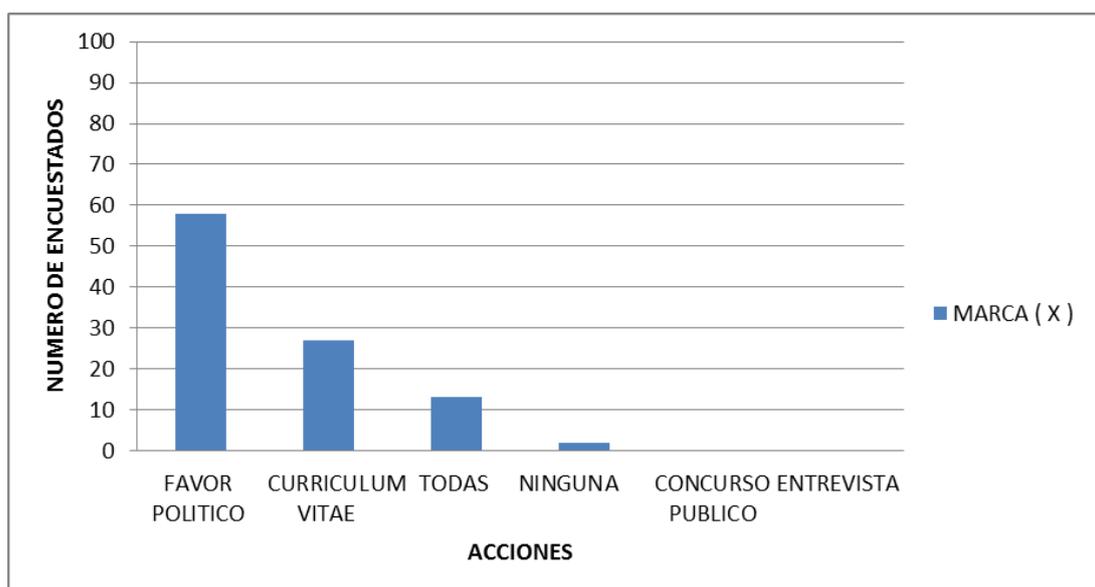
Las reuniones del jefe con todo el personal; (51) trabajadores; otros manifestaron; que la Llamada de atención (7) trabajadores, no es la mejor acción.

8. Proceso de selección del personal de la institución.

Cuadro N° 8. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de selección del personal, en el Municipio?

ACCIONES	Marque una Respuesta
1. Favor político	58
2. Presentación de curriculum vitae	27
3. Todas las anteriores	13
4. Ninguna de las anteriores	2
5. Concurso publico	0
6. Entrevista de suficiencia	0

Gráfico N° 8. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de selección del personal, en el Municipio?



Según el Cuadro N° 8 y el Gráfico N° 8. Nos indican que en cuanto al proceso de selección del personal en el Municipio de Maynas prevalece:

- El favor político (58) trabajadores y
- Presenta Curriculum vitae (27) trabajadores y

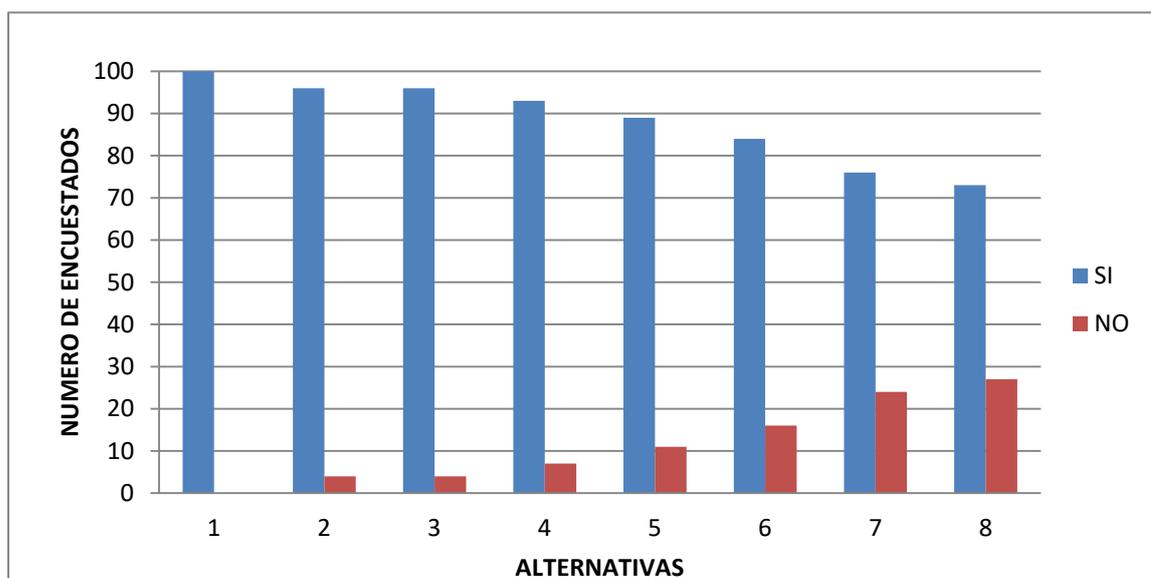
La mayoría de los trabajadores señalaron que no hay Concurso público, ni entrevista de suficiencia al personal que ingresa en el Municipio.

9. Alternativa de solución para mejorar el clima laboral de la institución.

Cuadro N° 9

ALTERNATIVAS	Marque con Respuesta	
	SI	NO
1. Comunicación oportuna en la relación jefe – personal.	100	0
2. Programa de capacitación permanente al personal, en los rubros; de desempeño laboral en oficinas y atención al público	96	4
3. Concurso del personal idóneo para las oficinas claves de la institución	96	4
4. Manejo y/o atención oportuna de los conflictos laborales	93	7
5. Aplicación de la legislación laboral, capítulo de sanciones	89	11
6. Seguimiento del desempeño laboral, en forma semanal, por el jefe	84	16
7. Dotar de un peso institucional, al libro de reclamaciones del usuario	76	24
8. Incentivos económicos y/o prebendarios, a los jefes y al personal por su desempeño anual	73	27

Gráfico N° 9



Según el CUADRO N° 9 y el Gráfico N° 9. Nos indica que de los (8) ítems de alternativas propuestas, para mejorar el clima laboral de la institución tuvieron un común denominador de aprobación por todos los trabajadores del Municipio de Maynas.

10. De la relación: Clima institucional versus relación del desempeño laboral de los trabajadores.

Cuadro N° 10

Relación significativa encontrada entre las variables:
Clima institucional vs desempeño laboral de los recursos humanos

Relación N°	Variable	Hipótesis	X ² _c (1)	GI (2)	X ² _T (3)	Decisión
1	Gestión del alcalde vs desempeño laboral RRHH	Ho: Existe independencia entre la Gestión del alcalde y el desempeño laboral. Ha: Hay interdependencia entre la Gestión del alcalde y el desempeño laboral	51.65	12	21.03	Se rechaza la Ho
2	Gestión de los regidores vs desempeño laboral RRHH	Ho: Hay independencia entre la Gestión de los regidores y el desempeño laboral. Ha: No hay interdependencia entre la Gestión de los regidores, con el desempeño laboral	16.14	12	21.03	Se acepta la Ho
3	Manejo de presupuesto vs desempeño laboral	Ho: Hay independencia entre el Manejo de presupuesto y el desempeño laboral. Ha: No hay interdependencia entre el Manejo de presupuesto, con el desempeño laboral	89.96	12	21.03	Se rechaza la Ho
4	Conflictos laborales vs desempeño laboral	Ho: Los conflictos laborales, son independientes al desempeño laboral Ha: Los conflictos laborales, son interdependiente al desempeño laboral	32.92	12	21.03	Se rechaza la Ho
5	Pacto colectivo vs desempeño laboral	Ho: El cumplimiento de los pactos colectivos, no influye sobre el desempeño laboral Ha: El cumplimiento de los pactos colectivos, influye sobre el desempeño laboral	6.08	3	7.81	Se acepta la Ho
6	Valores éticos vs desempeño laboral	Ho: Los valores éticos, son independientes al desempeño laboral Ha: Los valores éticos, no son independientes al desempeño laboral	20.67	15	25.00	Se acepta la Ho
7	Ausencia del personal, en el trabajo vs desempeño laboral	Ho: Existe independencia entre la ausencia del personal en el trabajo y el desempeño laboral Ha: Hay interdependencia entre la ausencia del personal en el trabajo y el desempeño laboral	42.22	6	12.59	Se rechaza la Ho

Fuente: base de datos. Anexos del 5.1 al 5.7

1.- X²_c = Chi cuadrado calculado (Prueba de independencia de criterios)

2.- GI = Grado de libertad

3.- X²_T = Chi cuadrado tabulado

DISCUSIÓN

Principales problemas institucionales, que dificultan el desempeño laboral de los trabajadores.

Clima institucional. (Cuadro N° 1-A); se observa, según los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los 100 trabajadores encuestados, que las 10 preguntas propuestas, indicaron que los ítems, corrupción de funcionarios (96); manejo de presupuesto (96); gestión del alcalde (87); e incumplimiento del pacto colectivo (82); trabajadores del Municipio de Maynas, señalaron que son los principales problemas institucionales.

Según El Portal web del M.P.M (2013) nos indica en su Misión, que desarrollan un liderazgo concertado, articulado, dinámico, con responsabilidad, brindando servicio público, con eficiencia y calidad competitiva y valores; promoviendo el desarrollo de las actividades económicas y productivas, de manera sostenible, en beneficio de la población de la Provincia de Maynas; preservando su actividad y patrimonio cultural, orientado a lograr el progreso y el bien común; basados en una gestión estratégica en el marco de la modernización institucional, con enfoques por resultados y planificación participativa.

Recursos humanos. (Cuadro N° 1-B), según los resultados obtenidos de las 16 preguntas propuestas indicaron, que los ítems: corrupción de trabajadores (96); ausentismo del personal en horas de trabajo (91); capacitación (91) y falta de personal idóneo en jefatura (87) trabajadores del Municipio de Maynas, señalaron que son los principales problemas institucionales. Esto es corroborado por **Valle, R. (1995)**. Sobre gestión estratégica de los recursos humanos, que nos resalta que “la motivación y la eficiencia del personal, depende esencialmente de la manera en que se emplea al individuo, aplicando el manual de organización y funciones de la institución”.

Grado de relación que hay entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores. (Cuadro N° 2), según los resultados obtenidos, de las (4) preguntas formuladas, la calificación MUCHO con (82) trabajadores, señalaron que tienen relación el clima institucional versus el desempeño laboral en el Municipio. Estos resultados, son corroborados por **Litwin Y Stringer (1968)**, quien conceptualiza que *el clima*; “es un conjunto de propiedades del entorno del trabajo, que son susceptibles de ser medidos, percibidos directa e indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influyen en su comportamiento y motivación”.

Efecto de los problemas institucionales, en el desempeño laboral de los trabajadores. (Cuadro N° 3), según los resultados obtenidos de las (5) preguntas formuladas, reconocen que existe un rango de (96 a 76) que los problemas de las autoridades, afecta en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipio de Maynas. Esto es corroborado por **Valle, R. (1995)**. Sobre gestión estratégica de los recursos humanos, quien recalca que la motivación y eficiencia del personal dependen esencialmente de la manera en que se emplea al individuo; aplicando el Manual de organización y Funciones de la institución.

Efecto de los problemas laborales de los trabajadores, a la institución. (Cuadro N° 4), según los resultados obtenidos de las (4) preguntas formuladas, se reconoce que existe un rango de (96 a 89), en cuanto a, que los problemas de los trabajadores afectan, tanto, a la institución, como a la comunidad. Estos resultados son corroborados por **Litwin Y Stringer (1968)**, en su Teoría del clima organizacional que indica, que los conflictos laborales entre los miembros de una organización (Trabajadores – Autoridades) deben aceptar las opiniones discrepantes y llegar a acuerdos y soluciones a los problemas, tan pronto surja.

Grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores, en el desempeño laboral.

Cómo influye la convivencia laboral en el desempeño laboral.

(Cuadro N° 5) Según los resultados obtenidos de los (100) trabajadores encuestados; (49) manifiestan que la convivencia laboral influye en el desempeño laboral. Esto es corroborado por **Chiavenato, I. (2009)**. Que indica que no existe una organización, sin personas y tampoco, hay empresas, sin ellas. Las organizaciones, no funcionan sin los individuos y estos no viven sin las organizaciones. Por último, estamos en una sociedad de organizaciones. Ambos: organización y persona; conviven en un ambiente que es, día a día cambiante y distinto. Cada empresa, tiene sus propias características; mientras que la variabilidad humana, es infinita y prodigiosa.

Ética de valores encontrados en el centro de trabajos.

(Cuadro N° 6) Según los resultados obtenidos (7) preguntas formuladas; indicaron **que existen** puntualidad, responsabilidad y respeto mutuo, en un rango de (80 a 64) y otros trabajadores del Municipio; señalaron **no existe** solidaridad, honestidad y compañerismos; en un rango de (76 a 67) respectivamente. Según **Dessler, G. (2009)**. Manifiesta que el jefe, es determinante para que el personal haga las cosas de forma ética. Por ejemplo; según, un informe “El nivel de falta de ética, en el trabajo; disminuye de manera dramática cuando los empleados respondieran en que sus supervisores mostraban conductas éticas”. Solo el 25%, coincidieron que sus supervisores “Son un buen ejemplo de conducta ética en las negociaciones”; comparado con el 72% que indican que sus supervisores, no son un buen ejemplo de conducta ética. Un estudio efectuado por la American Society of shartred life Underwritrs, descubrió que el 56% de trabajadores, sentían alguna presión para actuar de manera, poco ética o ilegal.

Acciones de los jefes, para mejorar la situación laboral.

(Cuadro N° 7). Según los resultados obtenidos de las (100) trabajadores encuestados; (51) trabajadores, manifiesta que la reunión del jefe con todos los trabajadores, mejora la situación laboral.

Proceso de selección del personal, de la institución. (Cuadro N° 8). Según los resultados obtenidos de los (100) trabajadores encuestados; prevalece el **Favor Político** (58) y **Presentan curriculum vitae** (27) trabajadores que ingresan a trabajar en el Municipio de Maynas. Según **Sharman, A. et al (1999)**. Manifiesta, si el candidato cumple con una competencia mínima predeterminada para el puesto de trabajo; previa evaluación de una competencia y la calidad profesional. Según **wiki-recursos humanos (2003)**. Indica que la selección de personal; es una de las labores que se plantea la empresa; selección que ha de darse, tanto para la entrada del personal; como para afectar el personal administrativo a los distintos puestos de trabajos a cubrir, previa evaluación de documentos, conocimientos y experiencias del cargo a ocupar.

Alternativas de solución, para mejorar; el clima laboral de la institución. (Cuadro N° 9). Según los resultados obtenidos de los (100) trabajadores encuestados y de las (8) preguntas formuladas, como alternativas; tuvieron una aprobación, en un rango (73 a 100) trabajadores; afirmando que son medidas que dan solución para mejorar el clima laboral del Municipio de Maynas. Según **wikipedia-recursos humanos (2003)**. Indica que la capacitación en el área de trabajo, es fundamental para la productividad; este es un proceso de adquirir conocimientos técnicos (teóricos y prácticos); para mejorar el desempeño de los empleados en sus tareas laborales. Así mismo los incentivos, motivan y garantizan las satisfacciones del empleo y estos a su vez aumentan la producción. También manifiestan que las técnicas de desarrollo, metódicamente mejoran las aptitudes y habilidades de las personas, haciendo que mejore la autoestima de las personas y el desempeño de las funciones y tareas en el puesto de trabajo. Según el Periódico **La Región**, pág. 10 del 31-03-2013; informa que el 62% de los peruanos conocen este libro de

reclamaciones, como un mecanismo de crítica a los servicios brindados por las entidades públicas. Existe el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM (Presidencia de Consejo de Ministro), referido al libro de reclamaciones, como medida de participación ciudadana y defensa de los derechos de los usuarios.

Relación del clima institucional versus desempeño laboral de los recursos humanos.

El presente trabajo de investigación busca cruzar la información obtenida a través de las variables que se resumen en el Cuadro N° 10 y el Gráfico N°10; con esos resultados contrastamos la hipótesis inicial de que, efectivamente, existe relación entre las variables, clima institucional versus desempeño laboral de los recursos humanos.

De acuerdo a los resultados obtenidos; en relación a los indicadores del **clima institucional**: Gestión del alcalde, ausencia del personal en el trabajo, manejo de presupuesto y conflicto laborales; **tienen interdependencia**, con el desempeño laboral de los recursos humanos del Municipio de Maynas. tal como lo reporta la prueba del chi cuadrado; al contrastar el valor calculado, con el valor tabulado; con un nivel de confianza al 95%; nos indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alterna (H_a); es decir que el efecto del clima institucional, sobre **el desempeño laboral** de los recursos humanos, **es significativa**.

Y con respecto a los resultados obtenidos; en relación a los indicadores del **clima institucional**: Cumplimiento del pacto colectivo, valores éticos y gestión de los regidores; tuvieron **efecto independiente**, con el desempeño laboral de los recursos humanos. Tal como lo reporta la prueba del chi cuadrado; al contrastar el valor calculado, con el valor tabulado; con un nivel de confianza al 95%; nos indica que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la alterna (H_a); es decir que el efecto del clima institucional sobre el desempeño laboral de los recursos humanos; **no es significativa**.

CONCLUSIONES

Respecto a los problemas de clima institucional (Autoridad) de los (100) trabajadores encuestados, señalaron en primer lugar que existe Corrupción de funcionarios, Mal manejo de presupuesto y Mala gestión del alcalde, en un rango del (96 al 87) de aprobación.

Respecto a los problemas del clima de los recursos humanos (trabajadores), de los (100) trabajadores encuestados; señalaron en primer lugar que existe Corrupción de trabajadores, Ausentismo del personal, en hora de trabajo y Falta de capacitación; en un rango de (96 a 91) de aprobación

De los (100) trabajadores encuestados; (82) trabajadores, indican que existen un grado de relación, entre el clima institucional y el desempeño laboral.

Respecto a los efectos de los problemas laborales de los trabajadores, a la institución; estos causan malestar colectivo a la comunidad, retrasos e incumplimiento de metas y disminuye su productividad; en un rango del (96 al 89) de aprobación.

Y (49) trabajadores, de los (100) encuestados; señalaron que la convivencia laboral influye, en el desempeño laboral.

De los (100) trabajadores encuestados; indicaron que no existe Solidaridad, Honestidad y Compañerismo entre los trabajadores del Municipio; en un rango del (76 al 67).

Se mejora la situación laboral mediante reuniones de los jefes, con todos sus trabajadores; según la encuesta de (51/100) trabajadores y (7) señalaron que la Llamada de atención, no es la mejor acción.

Las (8) alternativas de solución propuestas, para mejorar el clima laboral de la institución; tuvieron una aprobación por los (100) encuestados, en un rango de (100 a 73) trabajadores del Municipio de Maynas.

El clima institucional, influye sobre el desempeño laboral de los recursos humanos; según los indicadores: Gestión del alcalde, ausencia del personal en el trabajo, manejo de presupuesto y conflicto laborales; son **interdependientes** al desempeño laboral. Y los indicadores: Cumplimiento de pacto colectivo, valores éticos y gestión de regidores, son **independiente** al desempeño laboral de los recursos humanos del Municipio de Maynas.

RECOMENDACIONES

Según el ítem N° 4 de las conclusiones; se sugiere que las autoridades y directores de línea deben tener una estrecha relación de comunicación; sobre el cumplimiento de las funciones y resolver los problemas laborales; propiciando un mejor clima laboral y dar un buen servicio a la comunidad.

Según el ítem N° 6 de las conclusiones; se sugiere realizar un ciclo de charlas y curso de capacitación; referidos a ética de valores, atención al público y trabajo comunitario; a todo el personal (funcionarios y trabajadores) del Municipio de Maynas.

Ejecutar otro trabajo de investigación con mayor cobertura del universo de encuestados; incluyendo otros parámetros de estudios y áreas claves de la organización; teniendo en cuenta los resultados del presente estudio, que repercuten a la Institución y a la Comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Litwin y Stringir (1968). Teoría del Clima Organizacional, Barcelona – España, 120 - 132pp.
- Pritchard, R. (1992). Organizational productivity. Handbook of industrial and organizational psychology 3, 443-471.
- Bolman Lee G., Deal Terrence E. (1995). *Organización y liderazgo. El arte de la decisión*, editorial Addison Wester, Ibero americano, España.
- Valle, R. (1995). La Gestión estratégica de los recursos humanos, Impreso en EE.UU., Prunted in USA.
- Campoverde, J. (1996). *Visión de Lideres. Desarrollo organizacional*, Editorial Apoyo, Barcelona – España.
- Sharman, A. et al (1999) *Administración de recursos humanos*, 11^{ava}. Edición, Editorial Thorson, Impreso en México.
- Kangis, P., & Williams, D. (2000). Organisational Climate and corporate performance: an empirical investigation. Management Decision, 38 (8), 531-540.
- Patterson, M., Warr, P., & West, M. (2004). Organizational climate and Company productivity: the role of employee affect and employee level. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77, 193-216.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Núñez, A. (2008) *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Universum, 23 (2), 66-85
- Chiavenato, I. (2009) *Administración de recursos humanos*, 9^{na}. Edición, Elsebier, Editora Ltda. Rio de Janeiro- Brasil.
- Dessler, G. (2009) *Administración de recursos humanos*, 11^{ava} Edición, Editado por Pearson Educación, México.

Collins, H. (2010) *Informe técnico de experiencia profesional, realizada en el área de atención al cliente de la EPS Sedaloreto SA*. Tesis Facultad de FACEN – Administración - Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú.

Saccca Campos, J (2010), Tesis *Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres*, para el grado de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Perú.

Choton Calvo, D (2011), Tesis *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en el desempeño laboral de los trabajadores de La Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín S.A. en la ciudad de Trujillo*, para optar el título de Licenciada en administración, Universidad Nacional De Trujillo, Perú.

Rodríguez M. A; Retamal, M; Lizana, J; Cornejo, F (2011), *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal Chilena*, Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile, Chile.

Alfaro Salazar, R; Leyton Girón, S; Meza Solano, A y Sáenz Torres, I (2012), tesis *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*, para obtener el grado de magister en Administración estratégica de empresas, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Perú.

Periódico:

Carr, J.Z., Schmidt, A.M., Ford, J.K. & DeShon, R.P. (2003), *Climate perceptions matter: A meta-analytic path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and individual level work outcomes*. Journal of Applied Psychology, 88, 605-619.

La Región (2013). Artículo Periodístico Pág. 10 del 31-03-2013, Iquitos – Perú.

Revistas:

Brutus, S., & Gorriti, M. (2005). *La Evaluación Multifuente Feedback 360°*.
Revista de Psicología el Trabajo y de las Organizaciones, 21 (3), 235-252.

Astuquipán, Carlos (2011). Clima Organizacional. Vol 17 (N° 190). Pp 13 - 20.

García Vega, Silvia (2012). Clima Laboral. Vol 36 (N° 421). Pp 30 – 32.

Páginas Web:

www.munimaynas.gob.pe Portal del Municipio Provincial de Maynas (2013).

www.es.Wikipedia.org/WIKI/Recursos humanos (2003) España.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Problema General y específicos.	Objetivo general y específicos.	Hipótesis	Variables	Indicadores	Método y técnicas de investigación	Población y muestra de estudio
INFLUENCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS	<p>Problema General En qué medida el clima institucional, influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Maynas.</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el principal problema institucional, que dificulta el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es el grado de relación que hay en el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es el efecto de los problemas institucionales, en el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es el efecto de los problemas laborales de los trabajadores a la institución? ¿Cuál es el grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores en el desempeño laboral? ¿Cuáles son las acciones de los jefes para mejorar la situación laboral? ¿Cuál es el proceso de selección del personal de la institución?</p>	<p>Objetivo General Analizar la influencia de clima institucional y relacionarla directamente; con el desempeño laboral de los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Maynas.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar los principales problemas institucionales, que dificultan el desempeño laboral de los trabajadores. Determinar el grado de relación que hay, en el desempeño laboral de los trabajadores Determinar el efecto de los problemas institucionales, en el desempeño laboral de los trabajadores. Determinar el efecto de los problemas laborales de los trabajadores a la institución. Determinar el grado de influencia; de la convivencia laboral y ética de valores en el desempeño laboral. Determinar las acciones de los jefes para mejorar la situación laboral. Determinación del proceso de selección del personal de la institución</p>	<p>El Clima Institucional influye directamente sobre el Desempeño Laboral de los Recursos Humanos, de la Municipalidad Provincial de Maynas.</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p>X₁ Clima institucional.</p> <p>Y₁ Desempeño laboral de los recursos humanos del Municipio.</p>	<p>X₁ Clima institucional.</p> <p>X₁ Principales problemas institucionales. X₂ Relación del clima institucional, en el desempeño laboral X₃ Efecto de los problemas institucionales, en el desempeño laboral X₄ Proceso de Selección del Personal de la institucional</p> <p>Y₁ Desempeño laboral de los recursos humanos del Municipio.</p> <p>Y₁ Efectos de los problemas laborales de los trabajadores a la institucional Y₂ Grado de influencia de la convivencia laboral y ética de valores, en el desempeño laboral Y₃ Acciones de los jefes para mejorar, la situación laboral Y₄ Alternativas de solución para mejorar, el clima laboral de la institución.</p>	<p>Método: Descriptivo</p> <p>Técnicas: Fuente de información primaria (Encuesta)</p> <p>Procesamiento: Estadística descriptiva correlacional</p>	<p>Población</p> <p>736 trabajadores M.P.M – 2013.</p> <p>Muestra La muestra que estará constituida por el 13.59%, que representan 100 trabajadores</p>

ANEXO 2 - FORMATO DEL CUESTIONARIO ESTADISTICO N° 01.

**UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ENCUESTA DE TRABAJO DE TESIS PARA TITULACION DE CONTADOR
PUBLICO**

1.- Principales problemas institucionales que repercuten el desempeño laboral.

A) Clima Institucional (autoridades)	Marque su respuesta SI o NO
a) Gestión del alcalde	()
b) Gestión de los regidores	()
c) Manejo del presupuesto	()
d) Promesas incumplidas a la comunidad	()
e) Conflictos laborales	()
f) Incumplimiento del pacto colectivo	()
g) Materiales de oficinas	()
h) Equipos de oficina	()
i) Apoyo logístico	()
j) Corrupción de funcionarios	()

B) Recursos Humanos (trabajadores)	Marque su respuesta SI o NO
a) Falta de personal idóneo en jefatura	()
b) Capacitación	()
c) Ambiente de trabajo	()
d) Reunión del jefe con el personal	()
e) Remuneraciones	()
f) Conflictos laborales	()
g) Demasiado personal en la institución	()
h) Falta de personal en áreas claves	()
i) Demasiada carga laboral en la oficina	()
j) Ausentismo del personal en hora de trabajo	()
k) Apoyo logístico	()
l) Renovación de contratos al personal	()
m) Material de oficina	()
n) Equipos de procesamiento documentarios	()
o) Falta de incentivos económicos y/o prebendarios	()
p) Corrupción de trabajadores	()

2.- Tiene alguna relación el clima institucional con el desempeño laboral.

CALIFICACIÓN	Marque una respuesta
1. MUCHO	()
2. REGULARMENTE	()
3. POCO	()
4. NADA	()

3.- Cómo afecta los problemas institucionales a los trabajadores.

	Marque su respuesta
	SI o NO
1. Toma de decisiones	()
2. Retraso e incumplimiento de metas	()
3. Disminución de la producción laboral	()
4. Desgobierno total	()
5. Malestar de la comunidad ante los problemas institucionales.	()

4.-Cómo afecta los problemas de los trabajadores a la institución

	Marque su respuesta
	SI o NO
a) disminución de la recaudación de ingresos propios,	()
b) Retraso de incumplimiento de metas	()
c) Malestar colectivo de la comunidad por los retrasos de tramites y pagos	()
d) Disminución de la producción de la redacción de los informes por presentar	()

5. Cómo influye la convivencia laboral en el desempeño laboral

Calificación	Marque su respuesta
	SI o NO
a) Positivamente	()
b) Negativamente	()
c) Lo ignoras	()
d) No se percibe	()

6.-Valores encontrados en el centro de trabajo

Calificación	Marque su respuesta
	SI o NO
a) Respeto mutuo	()
b) Responsabilidad	()
c) Compañerismo	()
d) Puntualidad	()
e) Honestidad	()
f) Eficiencia	()
g) Solidaridad	()

7.- Acciones de los jefes para mejorar la situación laboral

ACCIONES

Marque las respuesta
(X)

- a) Reuniones con todo el personal ()
- b) Reuniones del jefe con el trabajador ()
- c) Llamada de atención ()
- d) Ignora el problema ()

8.-Cómo se lleva a cabo el proceso de selección del personal en el municipio

PROCESO

Marque las respuesta
(X)

- a) Concurso público ()
- b) Entrevista de suficiencia ()
- c) Presentación de currículum vitae ()
- d) Todas las anteriores ()
- e) Ninguna de las anteriores ()
- f) Por favor político ()

9.- Alternativas de solución para mejorar el clima laboral en la institución

Marque su respuesta
SI o NO

- a) Falta de comunicación oportuna en la relación jefe – personal. ()
- b) Seguimiento del desempeño laboral en forma semanal por el jefe ()
- c) Programa de capacitación permanente al personal en los rubros de desempeño laboral en oficinas y atención al público ()
- d) Concurso del personal idóneo para las oficinas claves de la institución ()
- e) Manejo y/o atención oportuna de los conflictos laborales ()
- f) Incentivos económicos y/o prebendarios, a los jefes y al personal por su desempeño anual ()
- g) Dotar de un peso institucional, al libro de reclamaciones del usuario ()
- h) Aplicación de la legislación laboral; capítulo de sanciones ()

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 3. Datos originales del cuestionario en estudio

UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ FACULTAD DE NEGOCIOS CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Resultados de la encuesta

1. Principales problemas institucionales que repercuten el desempeño laboral.

A) Clima Institucional

SE PREGUNTO	Marque con respuesta	
	SI	NO
1. Gestión del alcalde	87	13
2. Gestión de los regidores	47	53
3. Manejo del presupuesto	96	4
4. Promesas incumplidas a la comunidad	71	29
5. Conflictos laborales	49	51
6. Incumplimiento del pacto colectivo	82	28
7. Materiales de oficinas	40	60
8. Equipos de oficina	42	58
9. apoyo logistico	71	29
10. Corrupción de funcionarios	96	4

B) Recursos Humanos

SE PREGUNTO	Marque con respuesta	
	SI	NO
1. Falta de personal idóneo en jefatura	89	11
2. Capacitación	91	9
3. Ambiente de trabajo	40	60
4. Reunión del jefe con el personal	56	44
5. Remuneraciones	84	16
6. Conflictos laborales	49	51
7. Exceso de personal en la institución	78	22
8. Falta de personal en áreas claves	47	53
9. Demasiada carga laboral en la oficina	11	89
10. Ausentismo del personal en hora de trabajo	91	9
11. Apoyo logístico	58	42
12. Renovación de contratos al personal	73	27
13. Material de oficina	40	60
14. Equipos de procesamiento documentarios	33	67
15. Falta de incentivos económicos y/o prebendarios	87	13
16. Corrupción (por parte de los trabajadores)	96	4

2. ¿Tiene alguna relación el clima institucional con el desempeño laboral?

CALIFICATIVOS	Marque una respuesta
	(X)
1. MUCHO	82
2. REGULARMENTE	16
3. POCO	2
4. NADA	0

3. ¿Cómo afectan los problemas institucionales a los trabajadores?

SE PREGUNTÓ	Marque con Respuesta	
	SI	NO
1. Toma de decisiones	76	24
2. Retraso e incumplimiento de metas	96	4
3. Disminución de la producción laboral	91	9
4. Desgobierno total	82	18
5. Malestar de la comunidad ante los problemas institucionales.	96	4

4. Cómo afecta los problemas de los trabajadores a la institución

SE PREGUNTO	Marque con Respuesta	
	SI	NO
1. Disminución de la recaudación de ingresos propios	91	9
2. Retraso de incumplimiento de metas	93	7
3. Malestar colectivo de la comunidad en los retrasos de trámites y pagos	96	4
4. Disminución de la producción de la redacción de los informes por presentar	89	11

5. Cómo influye la convivencia laboral en el desempeño laboral

CALIFICATIVOS	Marque una respuesta
	(X)
1. Positivamente	49
2. Negativamente	4
3. Lo ignora	16
4. No se percibe	31

6. Valores encontrados en el centro de trabajo

CALIFICATIVOS	Marque con Respuesta	
	SI	NO
1. Respeto mutuo	64	36
2. Responsabilidad	71	29
3. Compañerismo	33	67
4. Puntualidad	80	20
5. Honestidad	24	76
6. Eficiencia	62	38
7. Solidaridad	24	76

7. Acciones de los jefes para mejorar la situación laboral

ACCIONES	Marque con Respuesta
	(X)
1. Reuniones con todo el personal	51
2. Reuniones del jefe con el trabajador	11
3. Llamada de atención	7
4. Ignora el problema	31

8. Cómo se lleva a cabo el proceso de selección del personal, en el municipio

ACCIONES	Marque con Respuesta
	(X)
1. Concurso publico	0
2. Entrevista de suficiencia	0
3. Presentación de currículo vitae	27
4. Todas las anteriores	23
5. Ninguna de las anteriores	2
6. Favor político	58

9. Alternativas de solución para mejorar el clima laboral en la institución

ALTERNATIVAS	Marque con Respuesta	
	SI	NO
1. Comunicación oportuna en la relación jefe – personal.	100	0
2. Seguimiento del desempeño laboral, en forma semanal, por el jefe	84	16
3. Programa de capacitación permanente al personal en los rubros de desempeño laboral en oficinas y atención al público.	86	4
4. Concurso del personal idóneo para las oficinas claves de la institución	96	4
5. Manejo y/o atención oportuna de los conflictos laborales	93	7
6. Incentivos económicos y/o prendaos a los jefes y al personal por su desempeño anual	73	27
7. Dotar de un peso institucional al libro de reclamaciones del usuario	76	24
8. Aplicación de la legislación laboral, capítulo de sanciones	89	11

FOTOGRAFIAS



Foto N° 1. Frontis del Municipio de Maynas – Plaza Sargento Lores



La Foto N° 2. Nos muestra el ausentismo de trabajadores; confirmando un factor desfavorable en la problemática del Municipio



Foto N° 3. Nos muestra el confinamiento y/o exceso de trabajadores y usuarios en una oficina; confirmando un problema institucional.



Foto N° 4. Nos muestra que los trabajadores tienen equipos y materiales de oficina, confirmando no ser un problema institucional.