



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
LAMBAYEQUE-2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor**

**Rujel Ruiz Yeny Isela**

**Asesor:**

**Mg. Reyes Reyes Carla Angélica**

**Línea de investigación**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2019**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por darme la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa universidad y por el gran apoyo durante todo este tiempo, haber estado conmigo, motivándome a seguir adelante y enseñarme a no rendirme.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general describir el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. El tipo de investigación fue descriptiva con un diseño no experimental, la población está conformada por 25 trabajadores de la Gerencia de Recursos Humanos, tomando como muestra a los 25 colaboradores. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el análisis de datos se utilizó los programas de Excel versión 2010. Los datos obtenidos se muestran en tablas y figuras, los resultados muestran que no existe un buen clima organizacional. Por lo tanto se ha concluido que en la Gerencia de Recursos Humanos debe desarrollar estrategias para mejorar el clima organizacional y que sea de beneficio para la Municipalidad, ayude en la gestión y sea bien percibida por la ciudadanía y trabajadores. Por último se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos desarrollar estrategias para fomentar un buen clima organizacional y sea de beneficio para todos.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, trabajo en equipo, Productividad Laboral, Motivación.

## **ABSTRAC**

The present research work has as general objective to describe the organizational climate in the workers of the Human Resources Management of the Provincial Municipality of Lambayeque. The type of research was descriptive with a non-experimental design, the population is made up of 25 workers of the Human Resources Management, taking as a sample the 25 collaborators. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. For the data analysis, the Excel 2010 version programs were used. The data obtained are shown in tables and figures, the results show that there is no good organizational climate. Therefore, it has been concluded that the Human Resources Management must develop strategies to improve the organizational climate and that is of benefit to the Municipality, helps in the management and is well perceived by citizens and workers. Finally, it is recommended to the Human Resources Management to develop strategies to foster a good organizational climate that is of benefit to all.

**Keywords:** Organizational Climate, teamwork, Labor Productivity, Motivation.

## INDICE

RESUMEN .....	iii
ABSTRAC.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Problema de Investigación.....	10
1.1.1 Contexto Internacional.....	10
1.1.2 Contexto Nacional.....	11
1.2.3 Contexto Local.....	12
1.2. Antecedentes .....	12
1.2.1 Contexto Internacional.....	12
1.2.2 Contexto Nacional.....	13
1.3. Formulación del Problema.....	15
1.4. Aspectos Teóricos .....	15
1.4.1 Clima Organizacional.....	15
1.4.2 Importancia del Clima Organizacional.....	16
1.4.3 Dimensiones del Clima Organizacional.....	16
1.5. Objetivos.....	17
1.6. Justificación e Importancia del Estudio.....	18
1.6.1 Justificación Teórica.....	18
1.6.2 Justificación Metodológica.....	18
1.6.3 Justificación Social.....	19
CAPITULO II.....	20
MATERIAL Y MÉTODOS .....	20
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	21
2.1.1 <i>Descriptivo</i> .....	21
2.2.2. <i>Diseño de la Investigación</i> .....	21
2.2. Población y Muestra.....	21
2.2.1 Población.....	21
2.2.2 Muestra.....	21
2.4. Variable .....	21
2.5. Operacionalización de Variable.....	23
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	26
2.7. Análisis de Datos.....	26
CAPITULO III.....	27

RESULTADOS .....	27
3.1. Resultados.....	28
IV.DISCUSIÓN .....	48
4.1. Discusión de Resultados.....	49
V.CONCLUSIONES .....	51
5.1. Conclusiones .....	52
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Está de acuerdo con las decisiones que toma la gerencia de Recursos Humanos cuando se suscita un problema .....	28
<b>Tabla 2</b> Las decisiones de su jefe inmediato influyen en un buen clima. ....	29
<b>Tabla 3</b> La Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido a Usted desarrollar sus habilidades y competencias. ....	30
<b>Tabla 4</b> Estaría de acuerdo que la Gerencia realizara capacitaciones para ampliar sus conocimientos. ....	31
<b>Tabla 5</b> Usted está dispuesto a colaborar en los cambios que se realicen dentro de la Gerencia de Recursos Humano para mejorar el clima organizacional .....	32
<b>Tabla 6</b> Su jefe demuestra una actitud integradora con todos los colaboradores. ....	33
<b>Tabla 7</b> Cuándo se presenta un problema usted toma la iniciativa. ....	34
<b>Tabla 8</b> Con el actual clima organizacional Usted se siente motivado y le permiten realizar sus funciones con normalidad. ....	35
<b>Tabla 9</b> Usted considera importante la motivación dinámica. ....	36
<b>Tabla 10</b> El actual clima organizacional influye en su rendimiento laboral. ....	37
<b>Tabla 11</b> Las condiciones del área o lugar en el que se encuentra influyen en su rendimiento. ....	38
<b>Tabla 12</b> Existe una buena comunicación entre áreas. ....	39
<b>Tabla 13</b> Considera importante la comunicación. ....	40
<b>Tabla 14</b> Su Jefe utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted. ....	41
<b>Tabla 15</b> Cuándo se suscita un problema la toma de decisiones es importante. ....	42
<b>Tabla 16</b> Toma decisiones frente algún problema que se presenta. ....	43
<b>Tabla 17</b> Cuando aparece un problema que no es atendido plantea alternativas que ayuden a solucionarlo. ....	44
<b>Tabla 18</b> Considera Usted que el actual clima organizacional está influyendo en la productividad laboral. ....	45
<b>Tabla 19</b> El clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos es beneficioso para la Municipalidad. ....	46
<b>Tabla 20</b> Considera Usted que un mal clima Organizacional dentro de la Gerencia de Recursos Humanos perjudica a la Municipalidad. ....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Está de acuerdo con las decisiones que toma la gerencia de Recursos Humanos cuando se suscita un problema .....	28
<b>Figura 2</b> Las decisiones de su jefe inmediato influyen en un buen clima. ....	29
<b>Figura 3</b> La Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido a Usted desarrollar sus habilidades y competencias. ....	30
<b>Figura 4</b> Estaría de acuerdo que la Gerencia realizara capacitaciones para ampliar sus conocimientos. ....	31
<b>Figura 5</b> Usted está dispuesto a colaborar en los cambios que se realicen dentro de la Gerencia de Recursos Humano para mejorar el clima organizacional .....	32
<b>Figura 6</b> Su jefe demuestra una actitud integradora con todos los colaboradores. ....	33
<b>Figura 7</b> Cuándo se presenta un problema usted toma la iniciativa. ....	34
<b>Figura 8</b> Con el actual clima organizacional Usted se siente motivado y le permiten realizar sus funciones con normalidad. ....	35
<b>Figura 9</b> Usted considera importante la motivación dinámica. ....	36
<b>Figura 10</b> El actual clima organizacional influye en su rendimiento laboral. ....	37
<b>Figura 11</b> Las condiciones del área o lugar en el que se encuentra influyen en su rendimiento. ....	38
<b>Figura 12</b> Existe una buena comunicación entre áreas. ....	39
<b>Figura 13</b> Considera importante la comunicación. ....	40
<b>Figura 14</b> Su Jefe utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted. ....	41
<b>Figura 15</b> Cuándo se suscita un problema la toma de decisiones es importante. ....	42
<b>Figura 16</b> Toma decisiones frente algún problema que se presenta. ....	43
<b>Figura 17</b> Cuando aparece un problema que no es atendido plantea alternativas que ayuden a solucionarlo. ....	44
<b>Figura 18</b> Considera Usted que el actual clima organizacional está influyendo en la productividad laboral. ....	45
<b>Figura 19</b> El clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos es beneficioso para la Municipalidad. ....	46
<b>Figura 20</b> Considera Usted que un mal clima Organizacional dentro de la Gerencia de Recursos Humanos perjudica a la Municipalidad. ....	47

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Problema de Investigación**

### **1.1.1 Contexto Internacional.**

Montoya, Bello, Bernudez, Fuentealba, & Padilla (2017) manifiesta que el problema de clima organizacional en la Universidad chilena se debe porque los funcionarios presentan conductas de ausencia o muchas veces no se identifican con la compañía, asimismo los ambientes de su área son reducidos, por ende en base a la información recopilada se ha establecido medir si la satisfacción del trabajador influye con el clima organizacional, frente a ello se ha comprobado que las condiciones personales, laborales y el entorno repercute en buen clima, por lo tanto un buen clima en las empresas producirá un buen ambiente laboral como también satisfacción por parte de los colaboradores para llegar a los objetivos, por consiguiente es importante crear un ambiente dinámico y participativo.

Pedraza (2018) hace mención que el problema de clima organizacional en México se ha dado por la falta de satisfacción, por ende se ha establecido motivar al colaborador en base a incentivos, bonos, felicitándole como el mejor del mes, reconocimientos, día libre por su cumpleaños, con el fin de establecer un ambiente agradable donde el trabajador este satisfecho y apreciado, asimismo brindar un ambiente de trabajo iluminado y con todas las comodidades que se requiera en el área, por último es importante que el personal perciba un buen ambiente se sientan motivados en la realización de sus tareas y comprometidos.

Quiñonez & Peralta (2016) comenta que el problema de clima organizacional de los colegios adventistas en Ecuador se debe porque los docentes no cuentan con buen desempeño, debido a un mal ambiente relacionados con factores físicos y humanos, por ende se ha establecido poner en énfasis los principios, valores, creencias y asignar responsabilidades a cada uno de los profesores, también se ha realizado talleres para incrementar el nivel de motivación con la finalidad de obtener una buena percepción respecto al clima de la empresa.

Chiang, Fuentealba, & Nova (2017) manifiesta que el problema de clima organizacional en Chile surge porque los trabajadores ven el trabajo de manera estresante, muestran una actitud distante hacia su área de trabajo, por ende se ha establecido talleres para motivar al personal, por consiguiente al aplicarse los talleres ha repercutido de manera positiva en la empresa, lo cual ha hecho que todo el personal se involucre con sus actividades, asimismo se ha brindado un entorno agradable de confianza y libertad para que todos puedan comunicarse con sus jefes, por otro lado también se ha implementado materiales necesarios para realizar las actividades y también se ha reestructurado el ambiente con el fin de obtener espacios.

### **1.1.2 Contexto Nacional.**

Cáceres (2018) comenta que el problema de clima organizacional en la asociación compartamos financiera en Arequipa se da porque los jefes presentan deficiencias en mantener un ambiente motivado para el personal y también existe un inapropiado entorno físico, por lo tanto respecto a las evidencias encontradas se ha establecido alternativas de solución en cuanto a fortalecer la seguridad laboral, asimismo crear planes para mejorar el rendimiento laboral, como también la oportunidad para que el trabajador potencie su desarrollo profesional, incentivarlos e involucrarlos con la empresa a la realización de sus actividades y por último brindar un apropiado espacio físico.

Fructuoso & Domínguez (2015) menciona que el problema de clima organizacional en la Universidad San Pedro de Chimbote se da por el desconocimiento de la motivación, estilos de liderazgo, desempeño y cultura, donde se ha obtenido un alto índice negativo referente al bienestar profesional de los personales, para ello se ha propuesto programas de estímulos y desarrollo al personal con el fin de mejorar la calidad de vida del personal como también mejora el contexto laboral.

Silva, Silva & Bautista (2018) hace mención que el problema de clima organizacional en la Municipalidad de Morales en San Martín se da a causa de un mal desempeño por parte de los colaboradores debido a un mal ambiente físico, la falta de confianza que el jefe demuestra hacia sus trabajadores, lo cual hace que no sienta en la libertad de tomar sus propias decisiones, con respecto a la información obtenida se ha reorganizado el espacio físico, también se realizó reuniones con todos los jefes dando a conocer la importancia de la confianza que deben brindar al trabajador y finalmente una capacitación.

Sacramento (2019) hace mención que el problema que se está dando en el Banco Azteca en Huacho-Lima se debe a un contexto conflictivo, pues el personal se encuentra sin ánimos de realizar sus funciones, lo que está generando que el mal clima afecte las ventas del banco, por ende estas se encuentran en un nivel intermedio, por lo tanto frente a esta problemática se ha establecido armonizar las diversas situaciones de manera dinámica, pues debemos tener siempre presente que el recurso humano es fundamental para todas las organizaciones, generando que exista un ambiente adecuado, lo cual va repercutir en la productividad de la empresa y trabajador.

### **1.2.3 Contexto Local.**

La Municipalidad Provincial de Lambayeque se encuentra ubicada en la Av. Bolívar N°400, actualmente cuenta con 673 colaboradores, de los cuales el trabajo está enfocado en el área de Recursos Humanos.

En la Gerencia de Recursos Humanos se ha podido identificar que no existe un buen clima organizacional, por ende los colaboradores son poco productivos, en cuanto al sistema de trámites y documentación es deficiente, asimismo los espacios físicos son muy reducidos, en algunas oportunidades se ha podido evidenciar que no existe una buena comunicación y cuando se suscita un problema se toman decisiones muy apresuradas sin evaluar la parte afectada. Por lo tanto el presente trabajo de investigación tiene como propositivo conocer cuál es el escenario que se está viviendo en la Gerencia de Recursos Humanos, con respecto al clima organizacional, asimismo evidenciar si los factores del clima están favoreciendo a los colaboradores en la realización de sus actividades, también saber si se sienten a gusto con el ambiente, los espacios de las áreas si contribuyen o no en su desempeño.

Por consiguiente se tiene que diagnosticar la situación actual del clima, pues como sabemos un buen clima va favorecer al área de Gerencia reflejando una buena imagen a través de la Municipalidad, asimismo determinar a tiempo si existen factores negativos para que la Gerencia implemente estrategias adecuadas para lograr un buen ambiente.

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1 A Nivel Internacional.**

Gavilanez (2017) en la tesis titulada “Diagnóstico y elaboración de una propuesta de mejora de clima organizacional basado en evidencias de riesgos psicosociales para el personal femenino del área de costura de la empresa carpintería y tapicería Internacional CTIN CIA LTDA del grupo colonial” cuyo tipo de investigación transversal correlacional, como objetivo determinar y desarrollar una propuesta de mejora del clima organizacional, la muestra está conformada por cuarenta y dos, los resultados arrojan que el 46,10% está absolutamente satisfecho con la apreciación de clima organizacional, por lo tanto se concluye que al anticiparse a conocer los factores negativos y tomar decisiones oportunas va contribuir al desarrollo de la empresa.

Guzmán (2018) en la tesis titulada “Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en policlínicas públicas y privadas” el tipo de investigación fue descriptivo, como objetivo caracterizar el clima organizacional en las clínicas públicas y privadas, con una muestra de 3016, teniendo como resultados que el 8,96% las relaciones interpersonales influyen en factor negativo, por último se llegó a la conclusión que existen dos

factores positivos y dos factores en el que sus componentes son contradictorios ocasionando una evidente influencia sobre su clima organizacional, por ende se va diagnosticar los factores negativos para tomar soluciones oportunas.

Paredes (2018) en la tesis titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato” cuyo tipo de investigación correlacional, teniendo como objetivo fue establecer como incide el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo, la muestra fue de ciento noventa, llegando a los resultados que exista una buena relación entre ambas variables, por ende se concluyo que los encuestados manifestaron que se sienten desmotivados por el ambientes, por lo tanto se ha creado programas de motivacion para crear y mejorar un clima organizacional favorable.

Zambonino (2018) en la tesis titulada, “Factores determinantes del clima organizacional en el desempeño laboral en empleados del sector textil” el tipo de investigación fue exploratoria descriptiva, el objetivo identificar los elementos determinantes del clima organizacional que guardan relación con el desempeño laboral de los empleados, con una muestra de sesenta y siete, los resultados muestran que no esta valorando el clima, por ende se concluye que es importante prestar atención al clima organizacional, porque nos va permitir aumentar o disminuir el rendimiento, por ende mientras mas comprometidos esten los trabajadoresserán.

### **1.2.2 A Nivel Nacional.**

Portuguez (2018) en la tesis titulada “El clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores Públicos en la Ugel de Chincha 2018” cuyo tipo descriptivo, el objetivo fue comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos, la muestra estuvo conformada por sesenta y uno trabajadores, teniendo como resultados que el clima es bueno con una media aritmética igual a 218,23 puntos y una varianza de 1374,180 puntos, concluyendo que existe una correlación favorable entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Monteza (2017) en la tesis titulada “Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota 2016” la investigación fue correlación, como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño de los personales, con una muestra de sesenta y tres trabajadores, por ende se obtuvo resultados que el clima se encuentra en un nivel intermedio con un sesenta y cinco por ciento,

por último se llegó a concluir que existe una relación directa y significativa entre las variables, por lo tanto se tiene que seguir trabajando entre ambas variables.

Fernández (2018) en la tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Autónoma de Chota 2018” el tipo de investigación fue correlacional, como objetivo establecer la relación existente entre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, con una muestra de noventa personas, los resultados muestran un 61.1% que la productividad es desfavorable, por ende se concluye que el clima organizacional no es aceptado, por ende existe una relación significativa, además la empresa debe evaluar los elementos que intervienen en un mal clima y posteriormente establecer medidas para mejorar el ambiente.

Ubillas (2017) en la tesis titulada “El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño Laboral de los Gestores de Servicios del Banco de la Nación Trujillo 2017” la investigación fue de tipo correlacional, teniendo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los gestores de servicios, la muestra fue de treinta, los resultados muestran que no hay relación significativa entre la autonomía y la toma de decisiones, por lo tanto se logró concluir que existe una relación frágil en cuanto a las relaciones interpersonales, por ende se debe incentivar al colaborador y a la misma vez hacerlos sentir que son parte de la organización.

### **1.2.3. A Nivel Local**

Cotrina (2019) en la tesis titulada “Inteligencia Emocional y clima organizacional en trabajadores de una Molinera –Lambayeque 2019” cuyo tipo de investigación fue correlacional, asimismo el objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera, con una muestra de ciento veinte trabajadores, por ende se llegó a los resultados que el clima organizacional se encuentra en un nivel bajo con cuarenta y nueve por ciento, por consiguiente se concluyó que no existe un ambiente de familiaridad, dificultando que los trabajadores puedan expresar sus opiniones, finalmente lo que debería la empresa es crear un ambiente agradable, realizar talleres motivacionales.

Gómez & Samillán (2018) en la tesis titulada “La Motivación y su influencia en el clima Organizacional en los Trabajadores de las Salas Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque-2018” teniendo como tipo de investigación fue descriptiva, el objetivo fue determinar la influencia de la motivación en el clima organizacional en los trabajadores, con una

muestra de cien personas, llegando así a los resultados que el setenta por ciento expreso no toma decisiones para cambiar positivamente el ambiente laboral, por consiguiente se concluyó que el clima organizacional en la Corte Superior de Justicia es inadecuado, primeramente porque carecen de desconocimiento en cuanto a la estructura organozativa, asimismo no se toman decisiones, por ende el clima es perjudicial para la corte superior.

Quintana & Seclen (2016) en la tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la dirección universitaria de bienestar universitario en la UNPRG de Lambayeque 2015” la investigación fue descriptiva, el objetivo determinar la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio que se brinda a los estudiantes, la muestra fue de veintitres trabajadores, por ende se obtuvieron resultados con un 36.36% manifestaron que los trabajadores no se sienten en confianza para expresar sus opiniones cuando se presenta algún reclamo, asimismo se concluyó que exista una relación con la satisfacción y clima organizacional, por lo tanto se ha establecido colocar buzones donde todos puedan expresar sus quejas con libertad confianza sin ser juzgado, con el fin de crear un buen ambiente laboral.

Requejo (2019) en la tesis titulada “Gestión del Talento Humano para Mejorar el Clima Organizacional de la empresa Helatonys SAC Chiclayo 2017” la investigación tiene como tipo descriptivo, con un objetivo general proponer estrategias de gestión del talento humano para optimizar el clima organizacional de la empresa, asimismo con una muestra de veinte trabajadores, obteniendo resultados con un cincuenta por ciento manifiestan que el clima organizacional no esta siendo valorada por la empresa, donde se concluyo que el clima no es valorada por lo tanto esta afectando el rendimiento de todo el personal por ende se han empleando programas de habilidades blandas.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿De qué manera el clima organizacional se da en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque-2019?

### **1.4. Aspectos Teóricos**

#### **1.4.1 Clima Organizacional.**

Pintado (2014) hace mención al conjunto de emociones, sentimientos y actitudes que los trabajadores van experimentando cuando se encuentran laborando, por consiguiente ellos llegan a percibir entorno laboral, enfocados en el rendimiento y en lo que producen (p.320).

Brunet (1987) el autor manifiesta que el clima organizacional en las organizaciones consiste en una serie de elementos, donde los trabajadores perciben los comportamientos de los demás, también guarda similitud con el nivel de desempeño de cada personal y las actitudes que demuestran, por ende cada factor va influir en buen clima (p.39).

#### **1.4.2 Importancia del Clima Organizacional.**

Para Brunet (1987) son las siguientes.

- Evaluar los conflictos, estrés, insatisfacción que contribuye al desarrollo de las actitudes negativas frente a la organización.
- Predecir las dificultades que puedan suscitarse dentro de las empresas y ejercer de manera correcta un control frente a los problemas para llevar a cabo un buen clima.
- Lograr una buena imagen de la organización.
- Contar con colaboradores comprometidos con sus tareas.
- Brindar espacios cómodos y las herramientas necesarias para influir en un buen desempeño del trabajador.
- Hacer que el colaborador sea participe de la empresa.

#### **1.4.3 Dimensiones del Clima Organizacional.**

Brunet (1987) el autor cita a la teoría del clima organizacional de Likert, donde constituye que existen 3 características que determinan las variables en una organización y además que interceden en el clima organizacional, las cuales son:

**a) Causales:** Orientan e indican a las empresas cuando está evolucionando y a través de ello se logra obtener resultados, pues aquí encontramos las:

**Decisiones:** Hace referencias a las decisiones que toman los directivos cuando se diferentes situaciones.

**Competencias:** Aquellas destrezas que desempeña un individuo en un entorno laboral.

**Actitudes:** Son los comportamientos que tiene una persona cuando va realizar sus labores, mostrando interés o actitudes negativas.

**b) Intermedias:** Encaminadas a diagnosticar el estado intrínseco de la organización reflejando indicadores como:

**Motivación:** Son acciones que conllevan a lograr objetivos cuando una persona se propone.

**Rendimiento:** Aquellas personas demuestran sus habilidades para lograr objetivos personales o empresariales, además está relacionado con el desempeño de los empleados.

**Comunicación:** Es un elemento preciso del éxito, cuando hay buena comunicación existe eficiencia y cuando se da una mala comunicación se genera conflictos.

**Toma de Decisiones:** Cuando las personas toman decisiones en diferentes contextos ya sea en el lado profesional, sentimental, donde se emplean diversas alternativas para dar soluciones.

c) **Finales:** Estas guardan relación con las dimensiones causales, intermedias, donde estas están encaminadas a llegar los resultados de las organizaciones, entre ellas se encuentra la :

**Productividad:** Son los resultados de los objetivos por parte de los empleados

**Ganancia:** Beneficios que se obtiene cuando existe un buen ambiente.

**Pérdida:** Son aquellos resultados negativos que se genera en una empresa.

## 1.5. Objetivos

### Objetivo General

- Describir el clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

### Objetivos Específicos

- Identificar las decisiones, Competencias y Actitudes de los colaboradores con respecto al clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.
- Determinar la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones de los colaboradores con respecto al clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

- Determinar la productividad, ganancia y pérdida con respecto al clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

## **1.6. Justificación e Importancia del Estudio.**

Bernal (2010) determina que el estudio de la indagación se encamina a la resolución de problemas que puedan presentarse; por ello, es fundamental explicar los motivos que merece la investigación.

La investigación permite brindar información y recomendar a la Gerencia de Recursos Humanos aplicar estrategias que contribuyan con un mejor clima organizacional, también contribuye como guía que va orientar a la Municipalidad ver como se encuentra el clima actual y tomar en cuenta las recomendaciones pertinentes para contar con un ambiente laboral agradable, que los trabajadores se sientan motivados en la realización de sus actividades, que exista menos conflictos laborales y se fomente el trabajo en equipo, la toma de decisiones, esto conlleva que exista un buen clima organizacional y una buena gestión dentro de la Municipalidad

### **1.6.1 Justificación Teórica.**

En la investigación se utilizara la teoria de Brunet (1987), pues estas teorías resultan aplicables para analizar la investigación, asimismo se ha tomado a diferentes investigadores acerca de la realidad Internacional, Nacional en base artículos, revistas y finalmente en antecedentes se tomo a autores que han realizado investigaciones, lo cual permite tomar como referencia para el trabajo.

### **1.6.2 Justificación Metodológica.**

Bernal (2010) indica que es aquella en la cual el investigador, emplea técnicas de recopilación de datos, mediante cuestionarios, programas de software , con el fin de conocer el grado de influencia del problema de investigación , como tambien va ayudar a lograr los objetivos de la empresa, posteriormenete tomar decisiones (p.106).

La investigación es de tipo descriptiva, por ende se va conocer como se encuentra el actual clima en la Gerencia de Recursos Humanos, donde emplearemos las herramientas de recopilación, es decir se aplico una encuesta con 19 preguntas que nos va permitir a nosotros como investigadores saber como se encuentra el actual clima, ademas una

vez recopilada la información se procedera a utilizar programas como el Excel versión 2013, seguidamente el programa de Spss Statistics 22 que nos permitirá hallar datos confiables.

### **1.6.3 Justificación Social.**

Ñaupas , Mejía & Villagomez (2011) cuando la investigación resuelve problemas sociales que va afectar en el mismo entorno.

La investigación se justifica porque va permitir a la Gerencia de Recursos Humanos conocer el actual clima organizacional, como es percibida por todos los colaboradores, determinar cuáles son las causas que hace que se dé un buen o mal clima y así establecer las medidas necesarias para lograr un ambiente armonico, así mismo servira para investigaciones futuras.

# **CAPITULO II**

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

## **2.1. Tipo y Diseño de la Investigación**

### ***2.1.1 Descriptivo.***

Hernández (2014) básicamente el autor hace referencia que el problema identificado tendrá como fin describir las causas que se evidencian, posteriormente analizarlos y llegar a un resultado (p.92).

### ***2.2.2. Diseño de la Investigación.***

#### **No Experimental**

Hernández (2014) manifiesta que es aquella donde los investigadores no ejercerán ninguna manipulación referentes a los hechos que se presenten durante la realización de la investigación (p.152).

## **2.2. Población y Muestra.**

### **2.2.1 Población.**

Bernal (2010) manifiesta el conjunto total de personas que viven en un lugar, por lo tanto nuestra investigación estará conformada por los colaboradores de la Gerencia de Recursos Humanos que hace un total de 673 trabajadores

### **2.2.2 Muestra.**

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) manifiesta que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Se tomará como muestra los 25 trabajadores.

## **2.4. Variable**

### **Clima organizacional**

Brunet (1987) el autor manifiesta que el clima organizacional en las organizaciones consiste en una serie de elementos, donde los trabajadores perciben los comportamientos de los demás, también guarda similitud con el nivel de desempeño de cada personal y las actitudes que demuestran, por ende cada factor va a influir en un buen clima (p.39).

## **Dimensiones**

### ➤ **Causales**

- a) Decisiones
- b) Competencias
- c) Actitudes

### ➤ **Intermedias**

- a) Motivación
- b) Rendimiento
- c) Comunicación
- d) Toma de Decisiones

### ➤ **Finales**

- a) Productividad
- b) Ganancia
- c) Pérdida

## 2.5. Operacionalización de Variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ESCALA
<b>Clima Organizacional</b>	<b>causales</b>	Decisiones	¿Está de acuerdo con las decisiones que toma la Gerencia de Recursos Humanos cuando se suscita un problema?		
			¿Las decisiones de su jefe inmediato influyen en un buen clima?	<b>Técnica:</b> Encuesta	<b>a. Nunca</b>
		Competencias	¿La Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido a Usted desarrollar sus habilidades y competencias?	<b>Instrumento:</b> Cuestionario	<b>b. La mayoría de veces no.</b>
			¿Estaría de acuerdo que la Gerencia realizara capacitaciones para ampliar sus conocimientos?		<b>c. algunas veces sí, algunas veces no.</b>
		Actitudes	¿Usted está dispuesto a colaborar en los cambios que se realicen dentro de la Gerencia de Recursos Humano para mejorar el clima organizacional?		<b>d. La mayoría de veces si</b>
		¿Su jefe demuestra una actitud integradora con todos los colaboradores?		<b>e. Siempre</b>	
		¿Cuándo se presenta un problema usted toma la iniciativa?			

---

**Intermedias**

	¿Con el actual clima organizacional Usted se siente motivado y le permiten realizar sus funciones con normalidad?
Motivación	¿Usted considera importante la motivación dinámica?
	¿El actual clima organizacional influye en su rendimiento laboral?
Rendimiento	¿Las condiciones del área o lugar en el que se encuentra influyen en su rendimiento?
	¿Existe una buena comunicación entre áreas?
Comunicación	¿Considera importante la comunicación?
	¿Su jefe utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?
	¿Cuándo se suscita un problema la toma de decisiones es importante?
Toma de decisiones	¿Toma decisiones frente algún problema que se presenta?
	¿Cuándo aparece un problema que no es atendido plantea alternativas que ayuden a solucionarlo?

---

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ESCALA
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Finales</b>	Productividad	¿Considera Usted que el actual clima organizacional está influyendo en la productividad laboral?		a. Nunca
		Ganancia	¿El clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos es beneficioso para la Municipalidad?	<b>Técnica:</b> Encuesta	b. La mayoría de veces no.
		Pérdida	¿Considera Usted que un mal clima Organizacional dentro de la Gerencia de Recursos Humanos perjudica a la Municipalidad?	<b>Instrumento:</b> Cuestionario	c. algunas veces sí, algunas veces no. d. La mayoría de veces si e. Siempre

## **2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

### **Técnica Encuesta**

Hernández (2014) hace mención que la encuesta son preguntas que se emplean a un grupo determinado de individuos para obtener información precisa y posteriormente las preguntas aplicadas serán evaluadas (p.217).

### **Instrumento Cuestionario**

Para el trabajo de investigación se aplicara una encuesta que constará de 20 preguntas, lo cual están dirigidos a los 25 colaboradores de la Gerencia de Recursos Humanos.

## **2.7. Análisis de Datos**

Para la investigación se hizo uso de los programas de Excel versión 2013 para tener una base de datos de referencia, asimismo se utilizó el Spss Statistics 22 para la recopilación de los datos a través de tablas y figuras y conseguir el nivel de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

### **Estadísticas de fiabilidad**

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,944	20

---

# **CAPITULO III**

## **RESULTADOS**

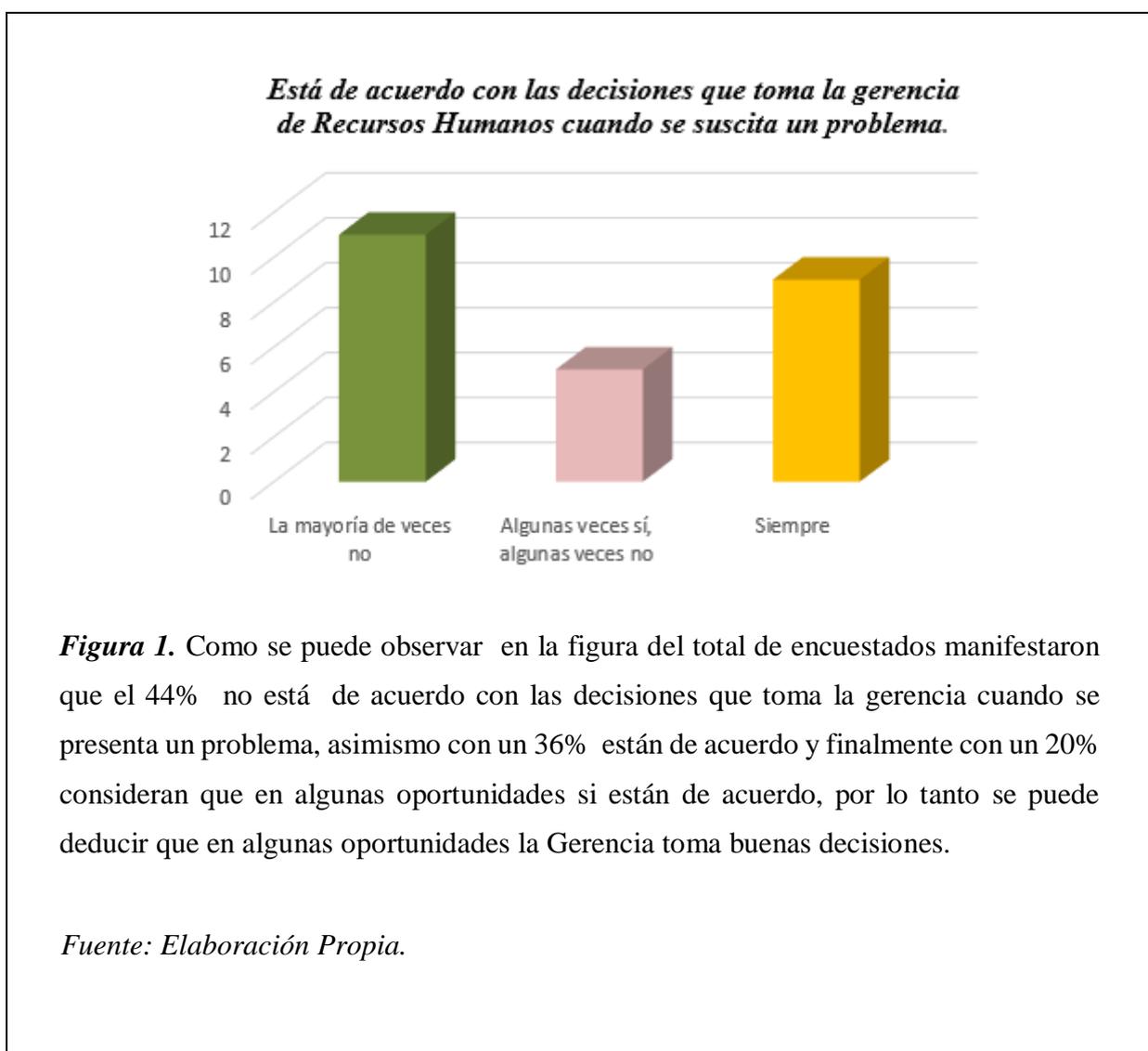
### 3.1. Resultados

**Tabla 1.**

*Está de acuerdo con las decisiones que toma la Gerencia de Recursos Humanos cuando se suscita un problema.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	11	44%
Algunas veces sí, algunas veces no	5	20%
Siempre	9	36%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

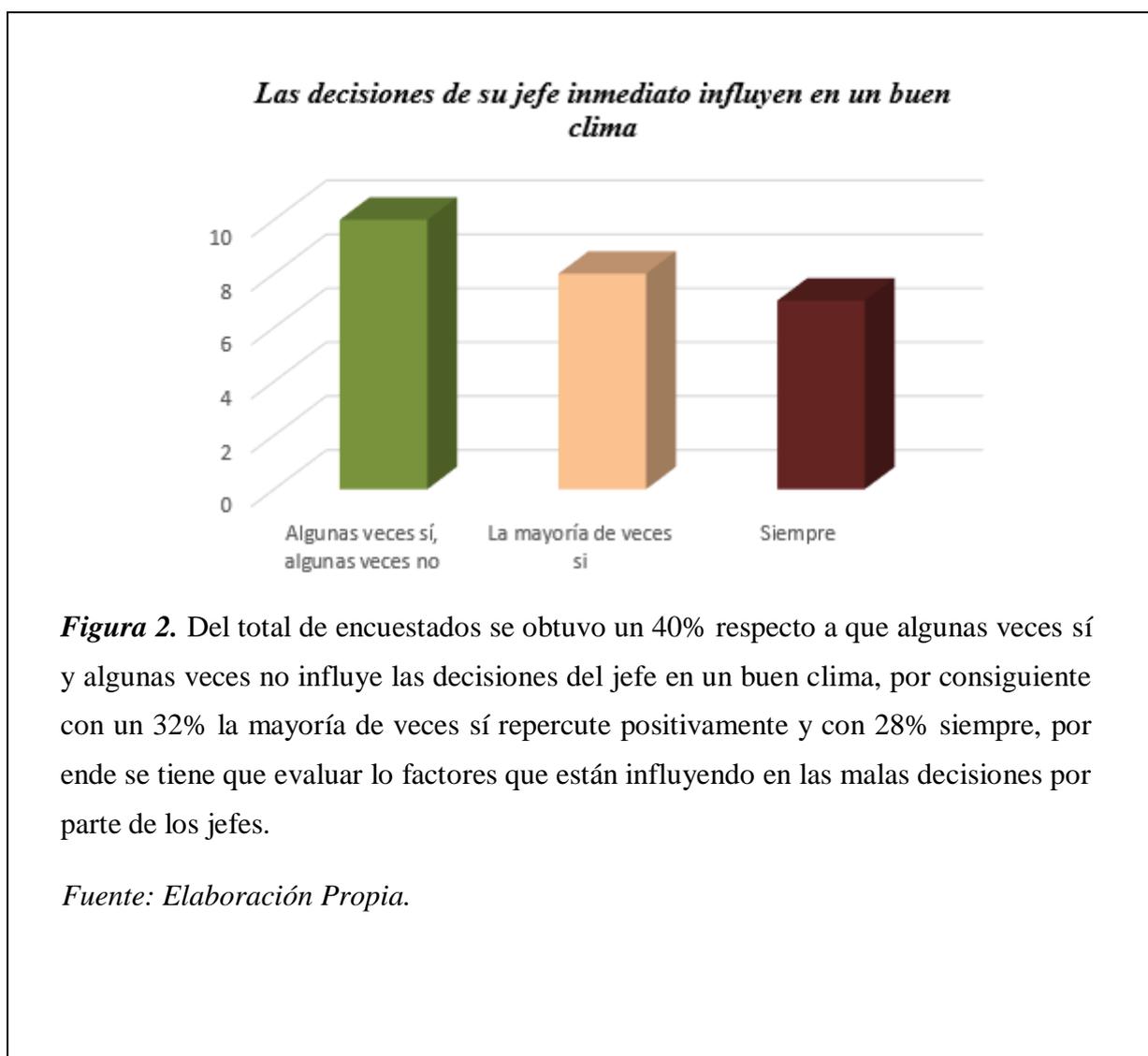


**Tabla 2**

*Las decisiones de su jefe inmediato influyen en un buen clima.*

Índice	Frecuencia	%
Algunas veces sí, algunas veces no	10	40%
La mayoría de veces sí	8	32%
Siempre	7	28%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*



**Figura 2.** Del total de encuestados se obtuvo un 40% respecto a que algunas veces sí y algunas veces no influye las decisiones del jefe en un buen clima, por consiguiente con un 32% la mayoría de veces sí repercute positivamente y con 28% siempre, por ende se tiene que evaluar lo factores que están influyendo en las malas decisiones por parte de los jefes.

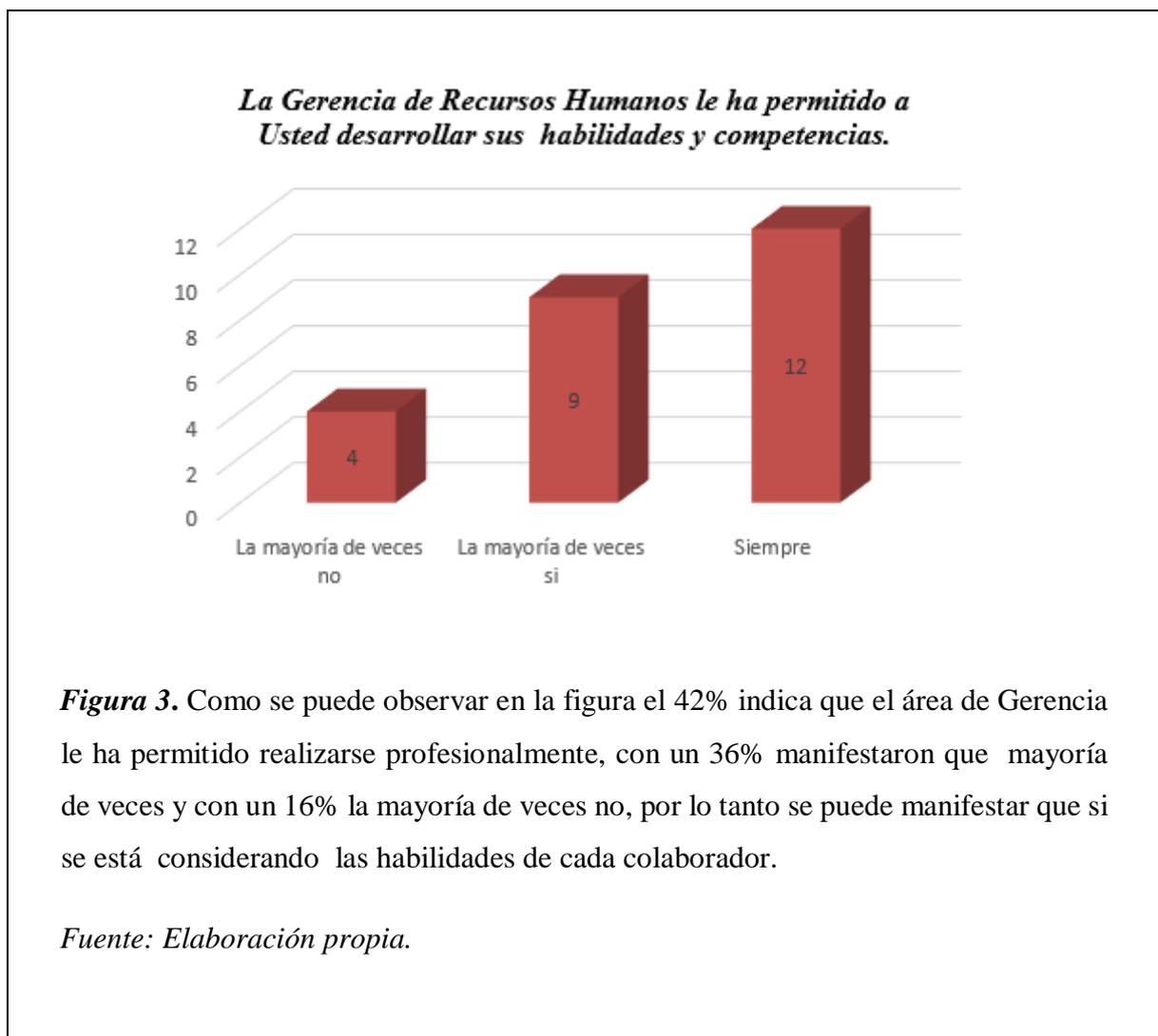
*Fuente: Elaboración Propia.*

**Tabla 3.**

*La Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido a Usted desarrollar sus habilidades y competencias.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	4	16%
La mayoría de veces si	9	36%
Siempre	12	42%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*



**Figura 3.** Como se puede observar en la figura el 42% indica que el área de Gerencia le ha permitido realizarse profesionalmente, con un 36% manifestaron que mayoría de veces y con un 16% la mayoría de veces no, por lo tanto se puede manifestar que si se está considerando las habilidades de cada colaborador.

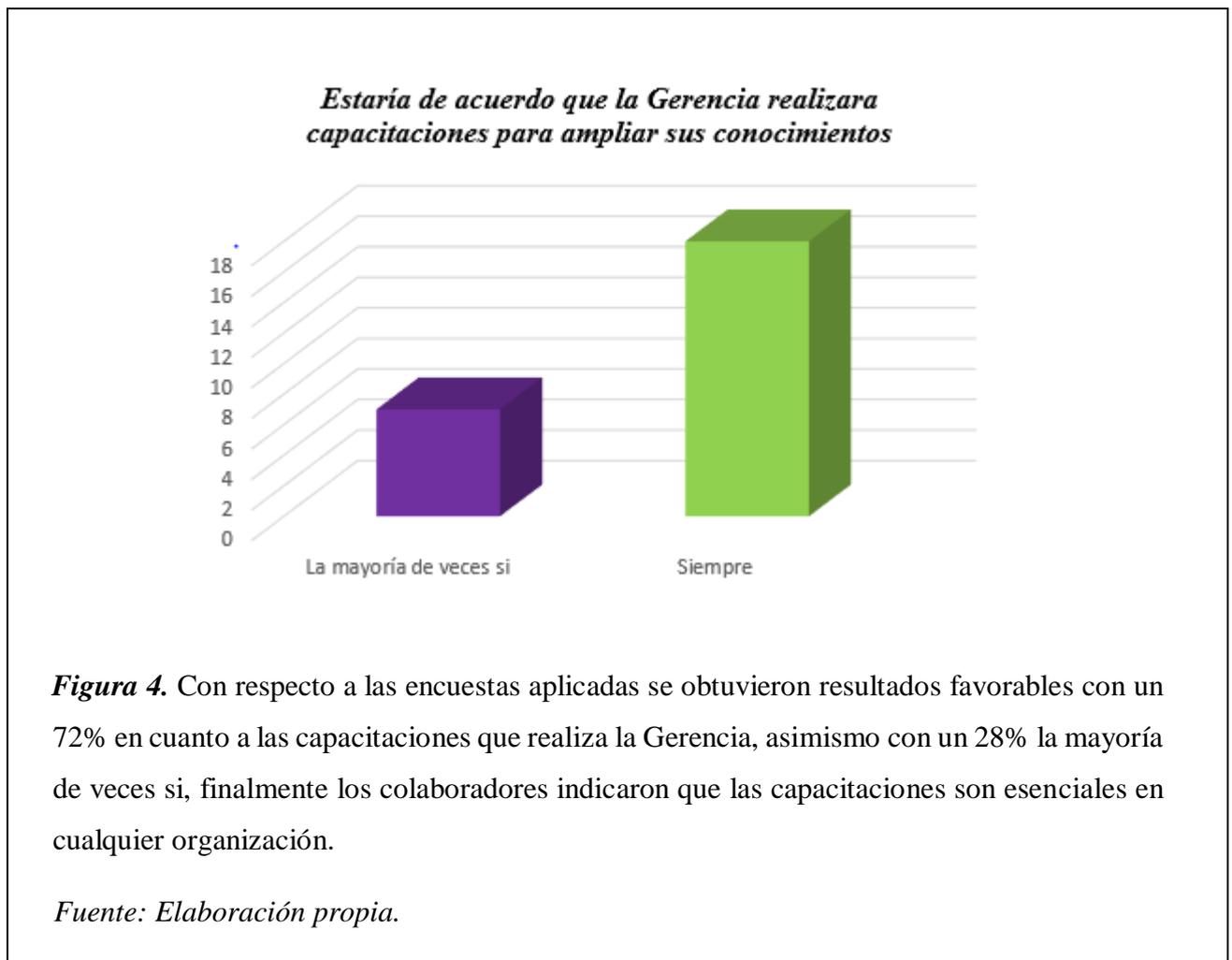
*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 4.**

*Estaría de acuerdo que la Gerencia realizara capacitaciones para ampliar sus conocimientos.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces si	7	28%
Siempre	18	72%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

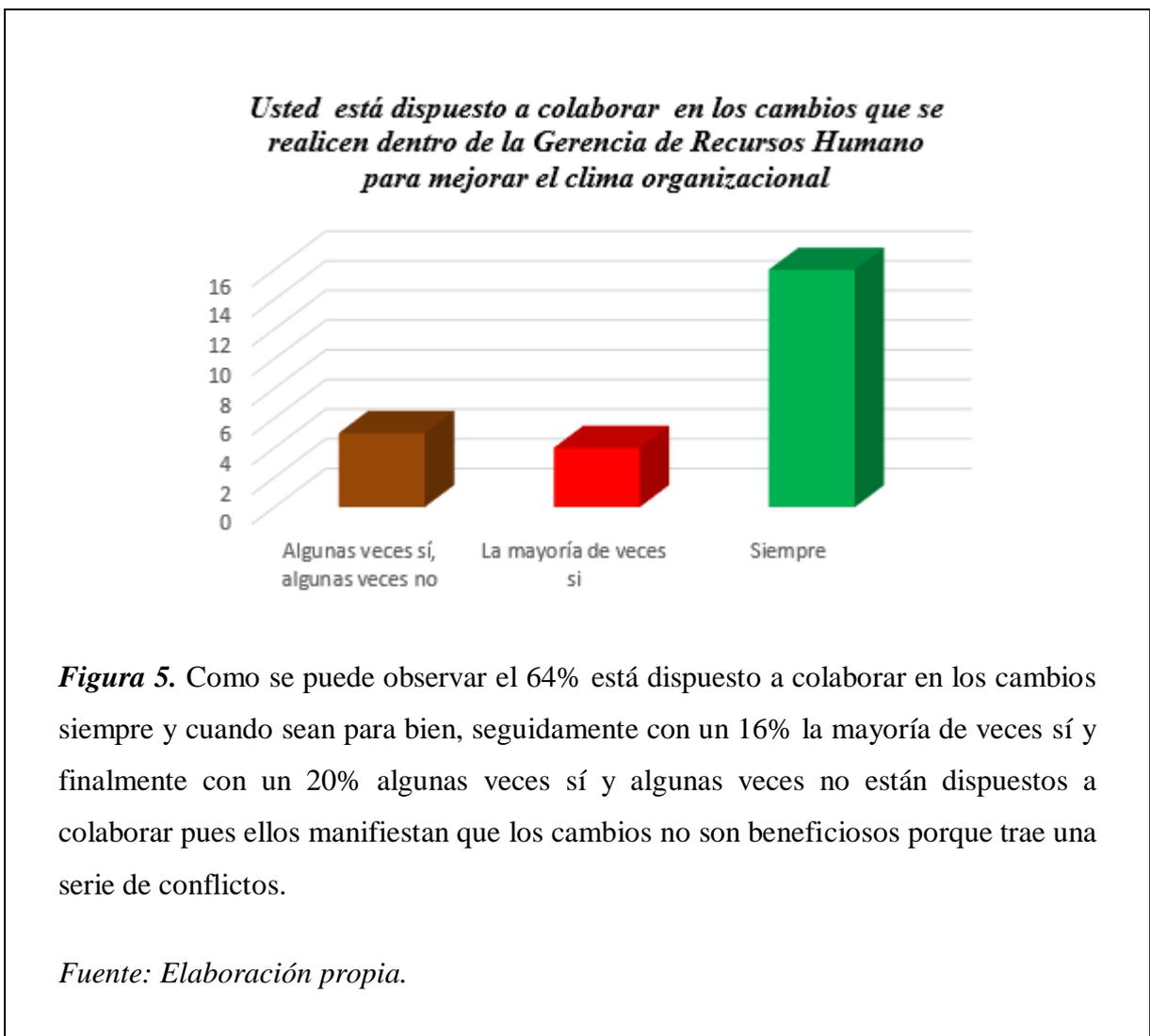


**Tabla 5.**

*Usted está dispuesto a colaborar en los cambios que se realicen dentro de la Gerencia de Recursos Humanos para mejorar el clima organizacional.*

Índice	Frecuencia	%
Algunas veces sí, algunas veces no	5	20%
La mayoría de veces si	4	16%
Siempre	16	64%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

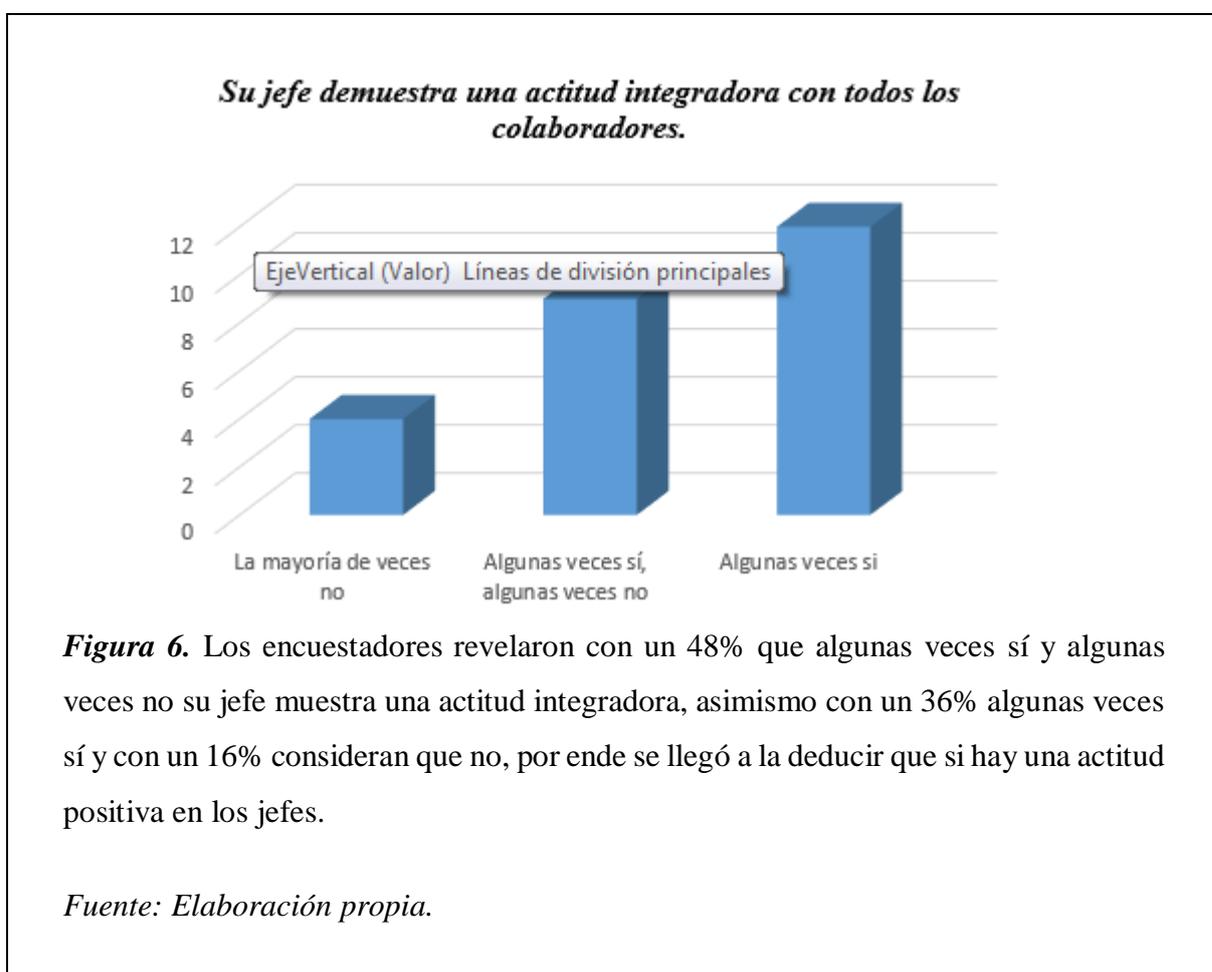


**Tabla 6.**

*Su jefe demuestra una actitud integradora con todos los colaboradores.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	4	16%
Algunas veces sí, algunas veces no	9	48%
Algunas veces si	12	36%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

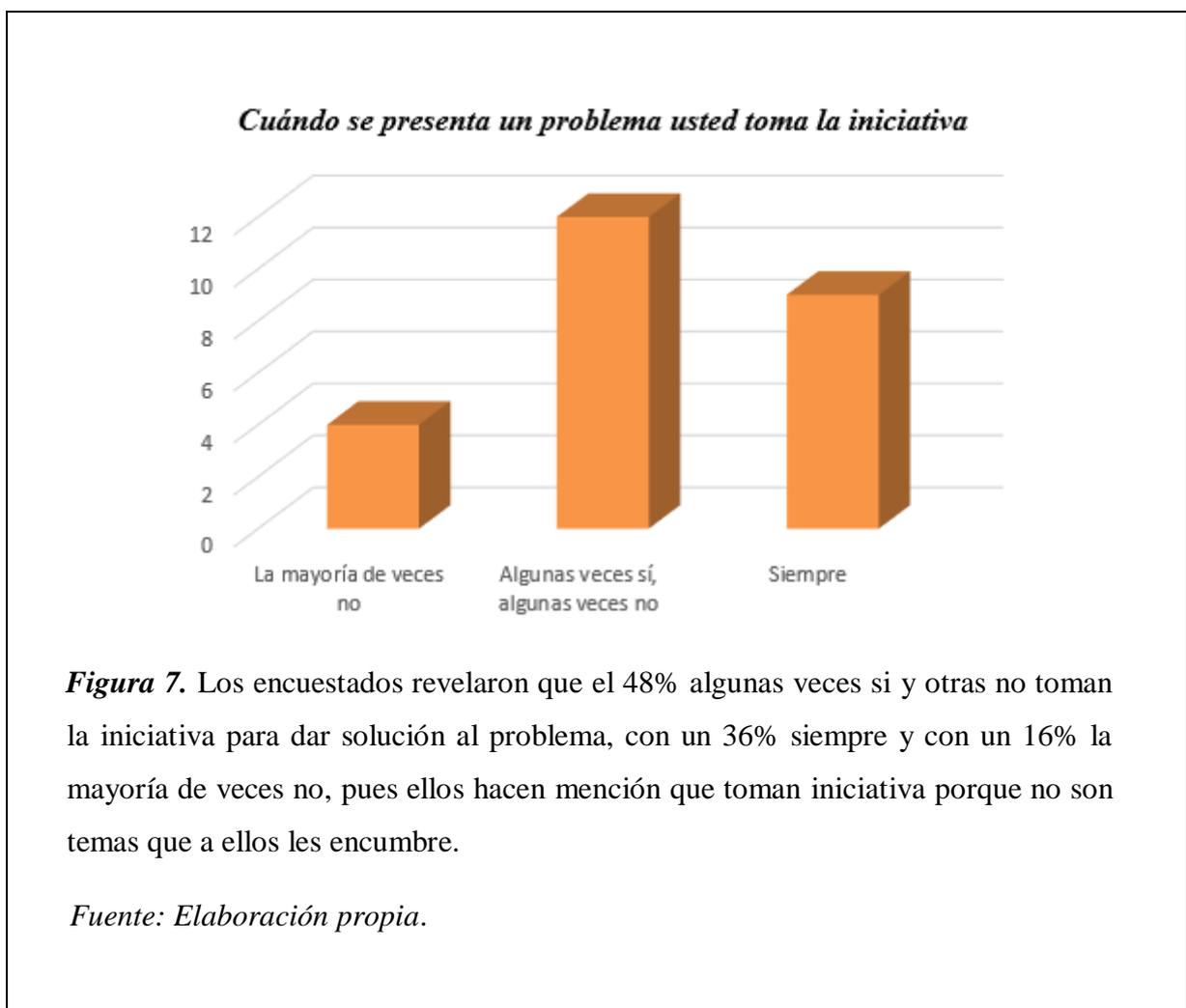


**Tabla 7.**

*Cuándo se presenta un problema usted toma la iniciativa.*

Índice		Frecuencia
La mayoría de veces no	4	16%
Algunas veces sí, algunas veces no	12	48%
Siempre	9	36%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*



**Figura 7.** Los encuestados revelaron que el 48% algunas veces si y otras no toman la iniciativa para dar solución al problema, con un 36% siempre y con un 16% la mayoría de veces no, pues ellos hacen mención que toman iniciativa porque no son temas que a ellos les encumbra.

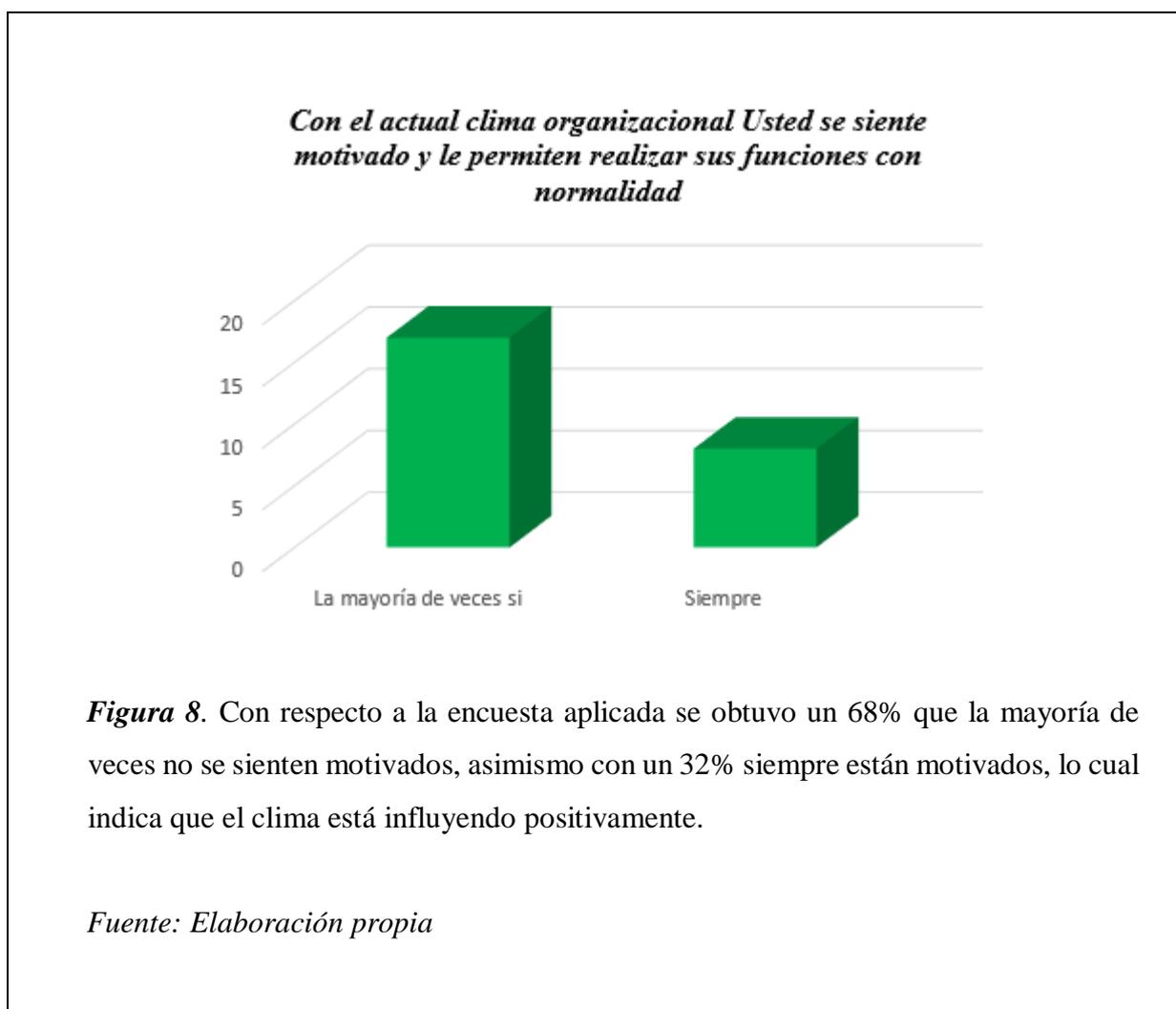
*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 8.**

*Con el actual clima organizacional Usted se siente motivado y le permiten realizar sus funciones con normalidad.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	17	68%
Siempre	8	32%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

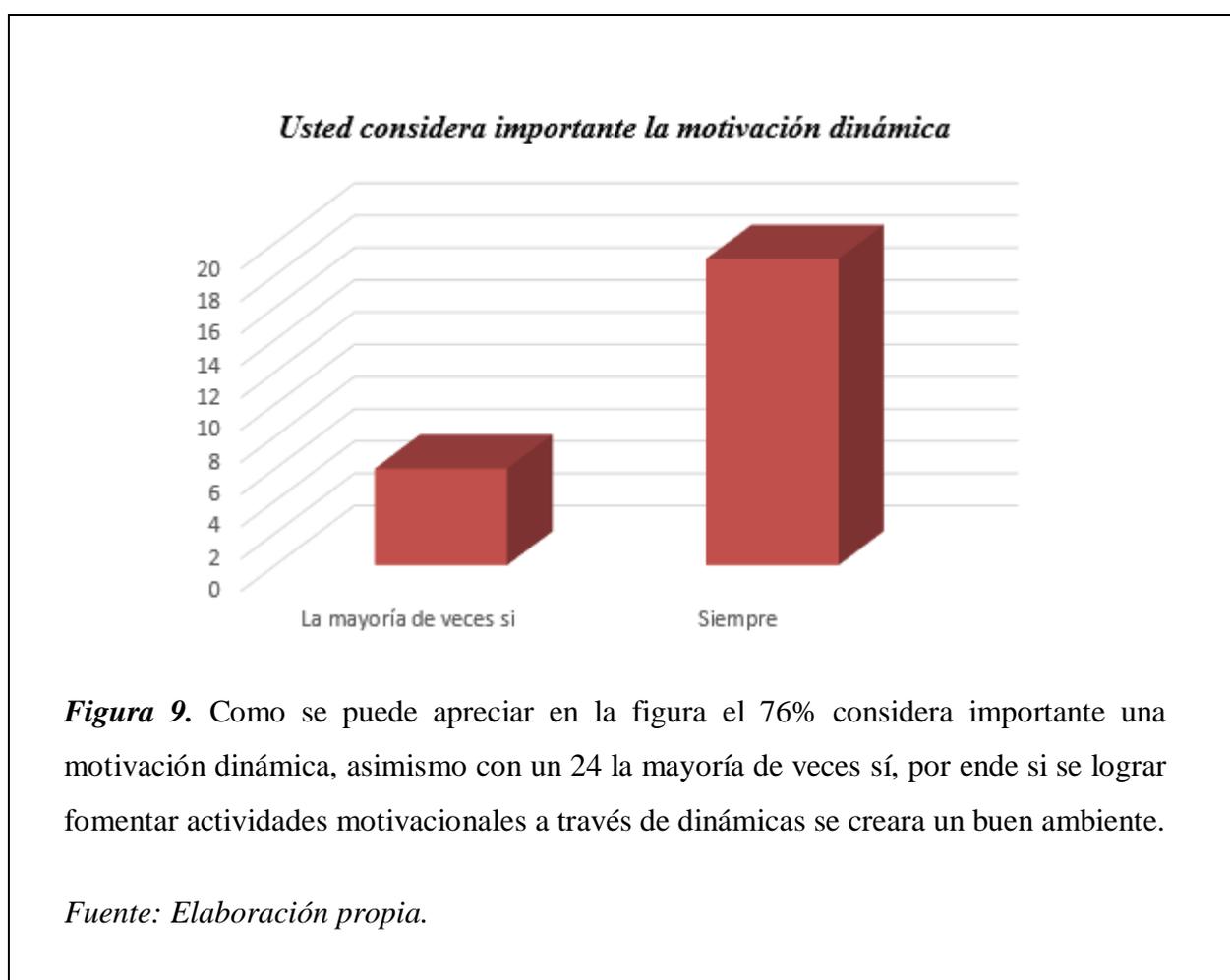


**Tabla 9.**

*Usted considera importante la motivación dinámica.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces si	6	24%
Siempre	19	76%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

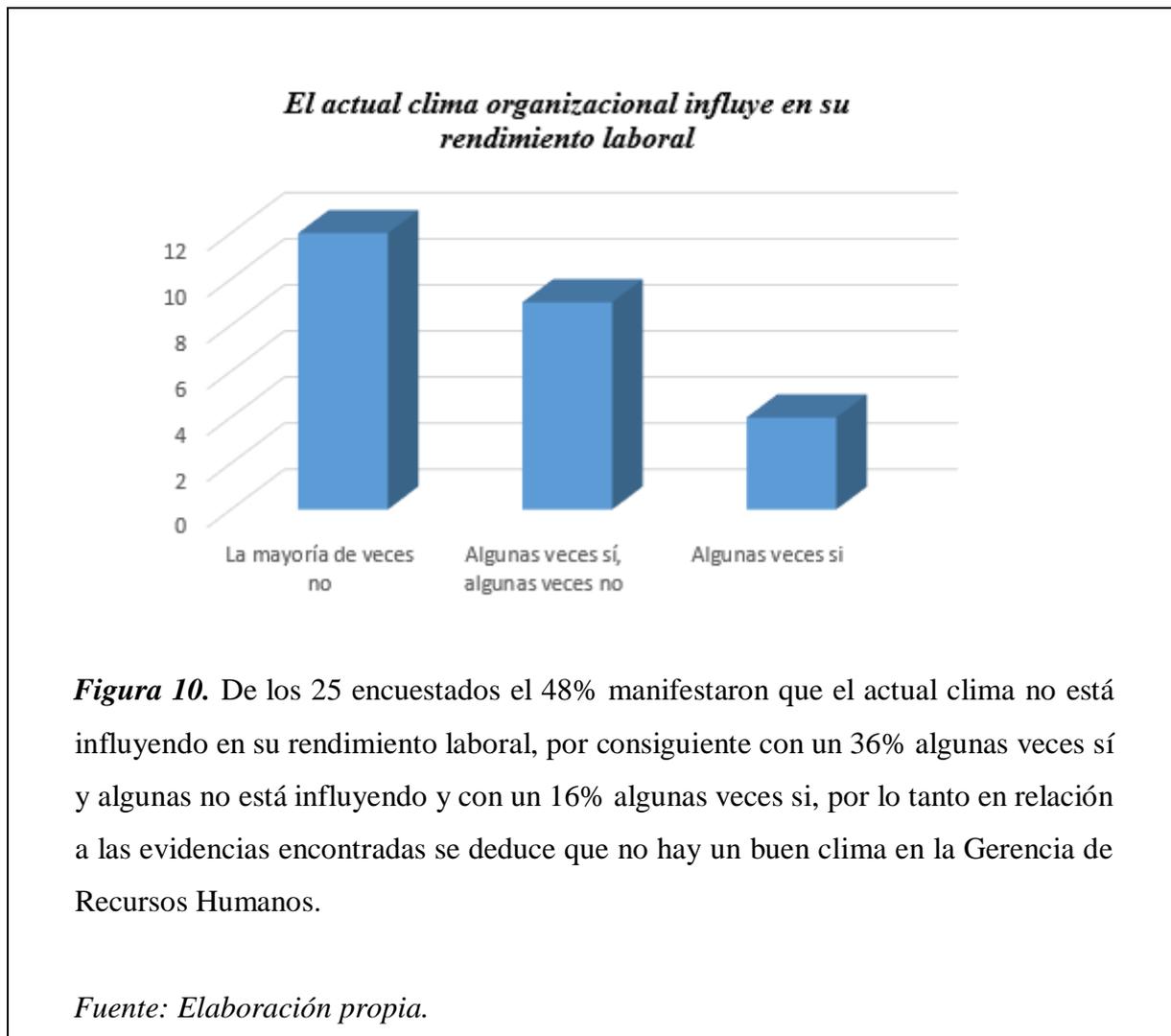


**Tabla 10.**

*El actual clima organizacional influye en su rendimiento laboral.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	12	48%
Algunas veces sí, algunas veces no	9	36%
Algunas veces si	4	16%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

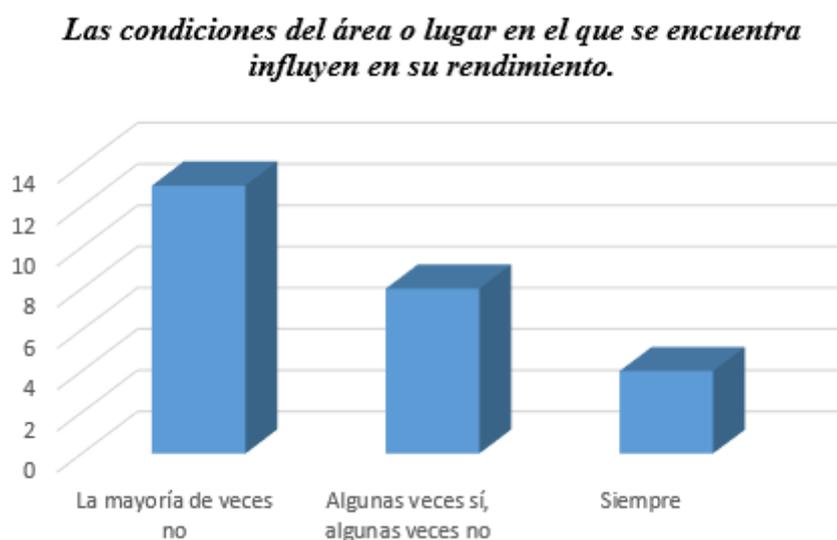


**Tabla 11.**

*Las condiciones del área o lugar en el que se encuentra influyen en su rendimiento.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	13	52%
Algunas veces sí, algunas veces no	8	32%
Siempre	4	16%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*



**Figura 11.** Los datos obtenidos reflejan que un 52% la mayoría de veces las condiciones del área no influyen en el rendimiento laboral, asimismo con un 32% algunas veces sí y algunas veces no influye, por consiguiente con un 16% siempre influye, por ende se puede decir que se debe reestructurar las áreas con un mejor espacio y orden.

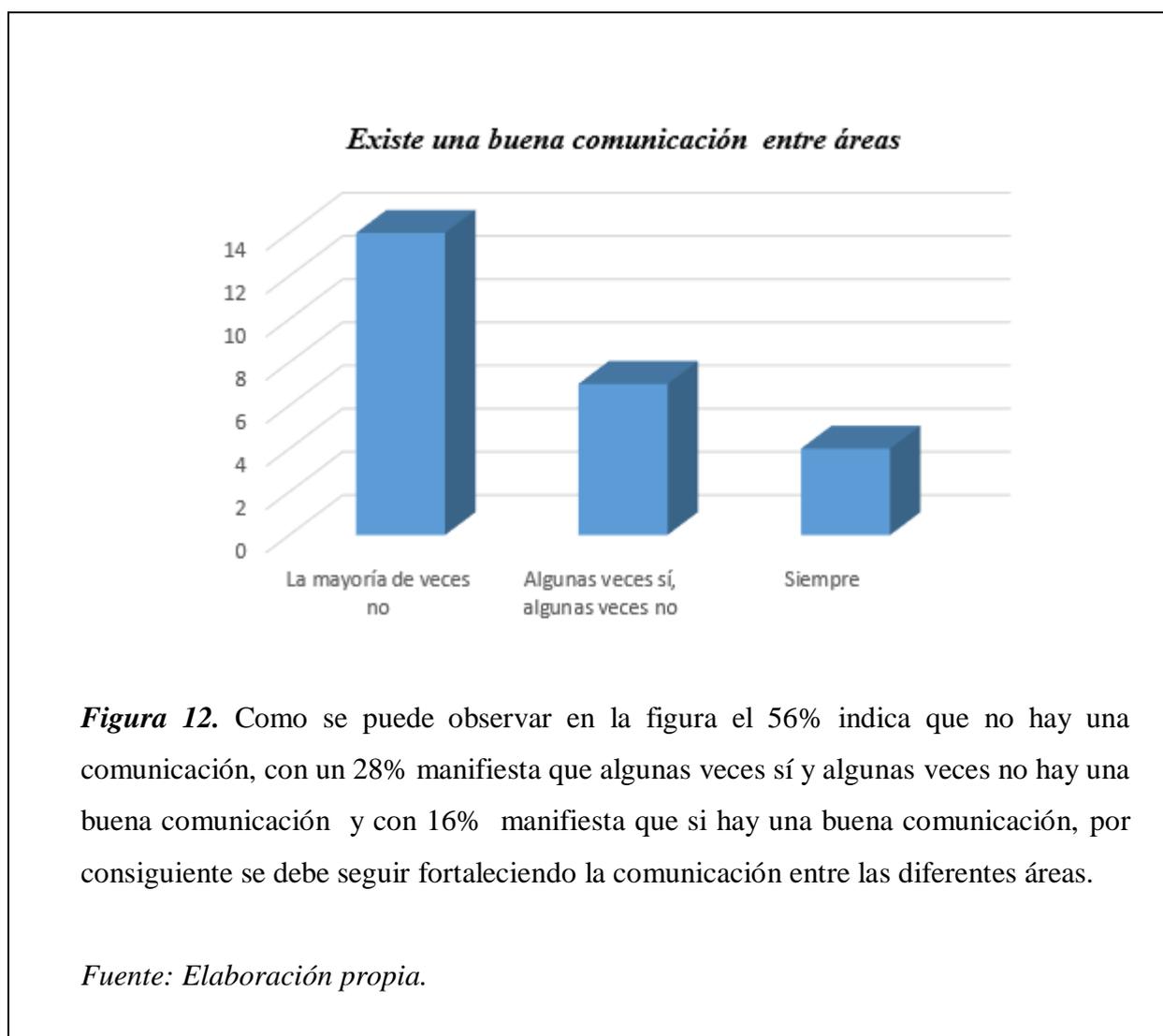
*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 12.**

*Existe una buena comunicación entre áreas.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	14	56%
Algunas veces sí, algunas veces no	7	28%
Siempre	4	16%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*



**Figura 12.** Como se puede observar en la figura el 56% indica que no hay una comunicación, con un 28% manifiesta que algunas veces sí y algunas veces no hay una buena comunicación y con 16% manifiesta que si hay una buena comunicación, por consiguiente se debe seguir fortaleciendo la comunicación entre las diferentes áreas.

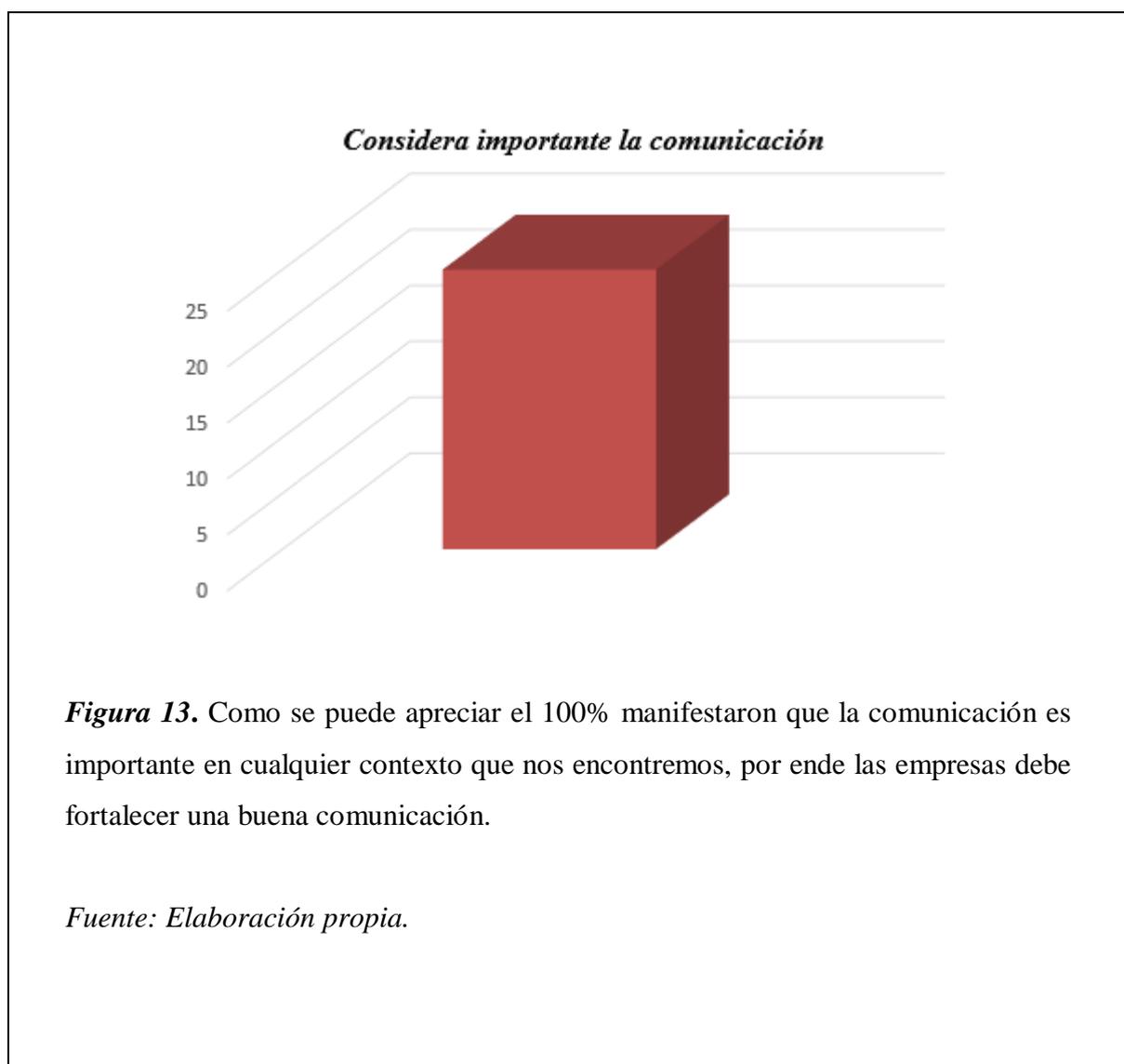
*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 13.**

*Considera importante la comunicación.*

Índice	Frecuencia	%
Siempre	25	100%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

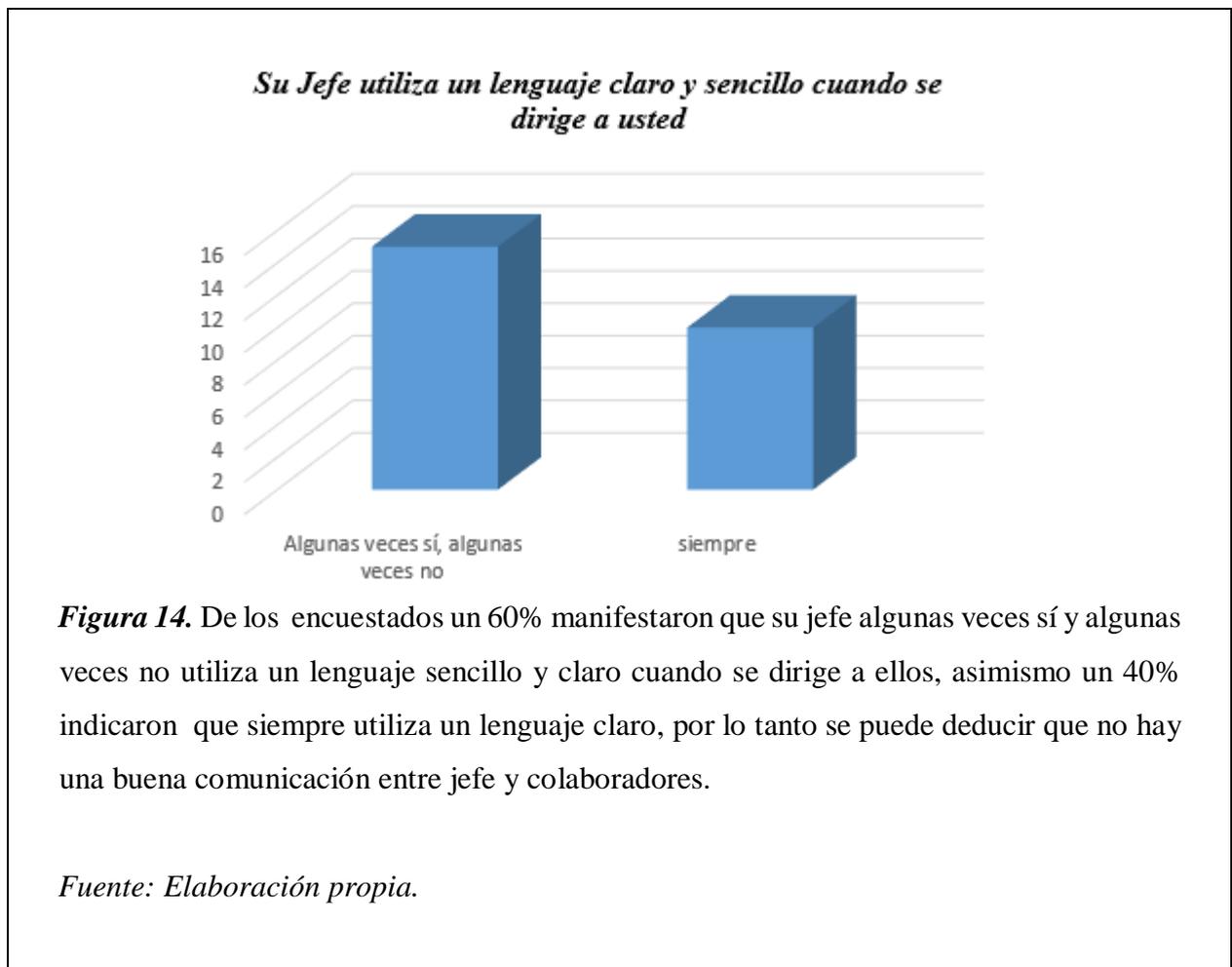


**Tabla 14.**

*Su Jefe utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted*

Índice	Frecuencia	%
Algunas veces sí, algunas veces no	15	60%
siempre	10	40%
Total	25	100%

*Fuente: Elaboración propia*

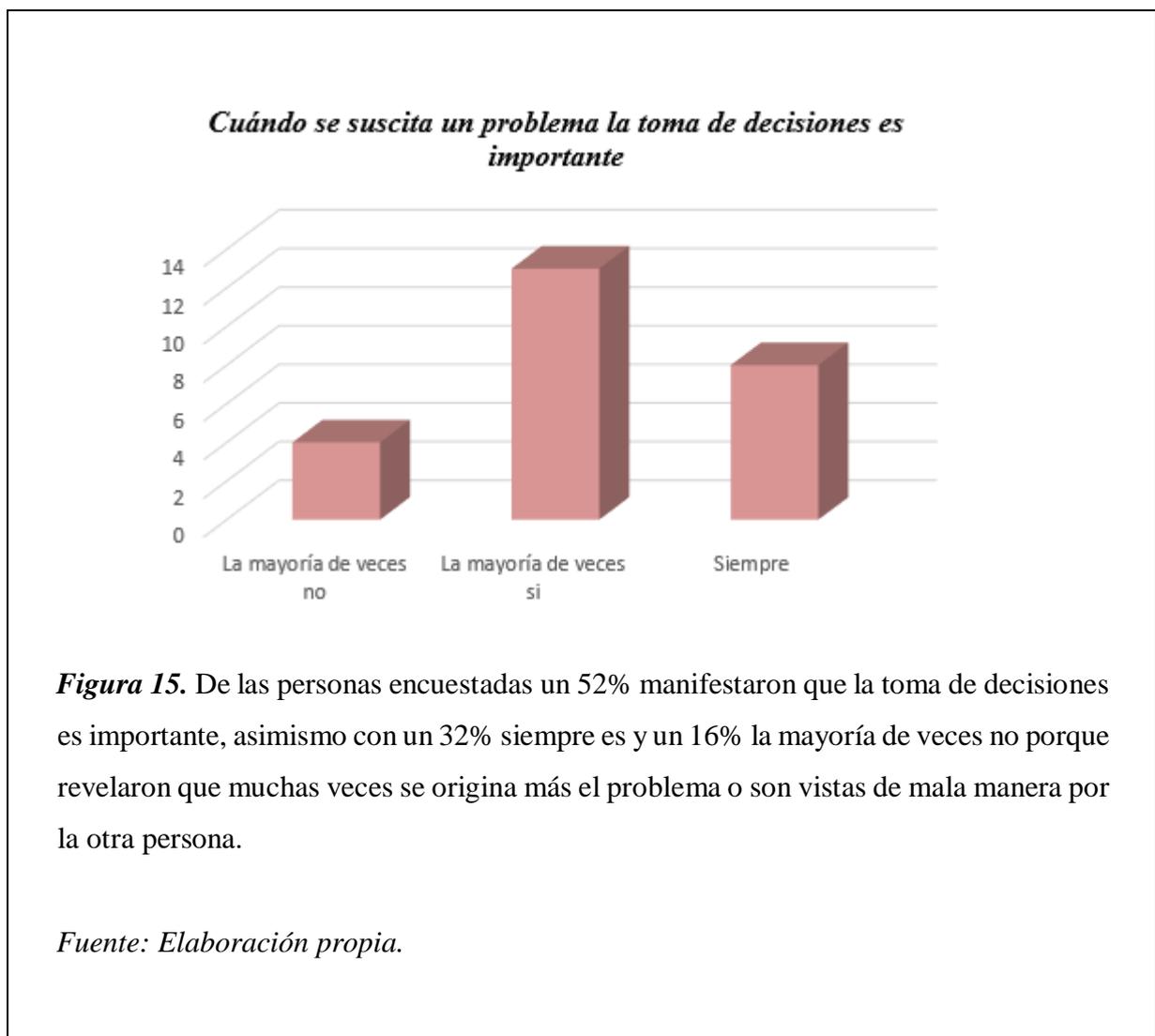


**Tabla 15.**

*Cuándo se suscita un problema la toma de decisiones es importante.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	4	16%
La mayoría de veces si	13	52%
Siempre	8	32%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*



**Figura 15.** De las personas encuestadas un 52% manifestaron que la toma de decisiones es importante, asimismo con un 32% siempre es y un 16% la mayoría de veces no porque revelaron que muchas veces se origina más el problema o son vistas de mala manera por la otra persona.

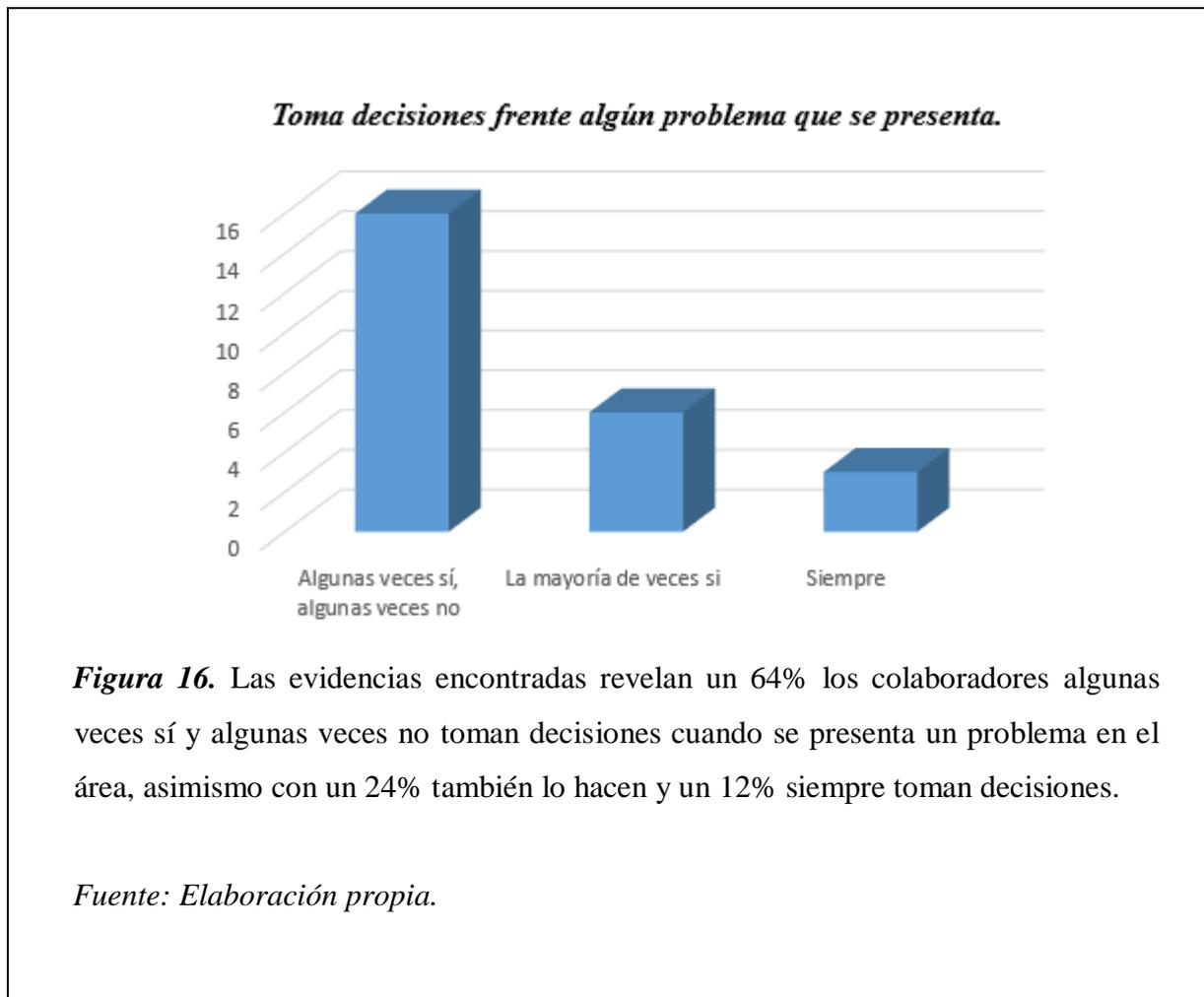
*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 16.**

*Toma decisiones frente algún problema que se presenta.*

Índice	Frecuencia	%
Algunas veces sí, algunas veces no	16	64%
La mayoría de veces si	6	24%
Siempre	3	12%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

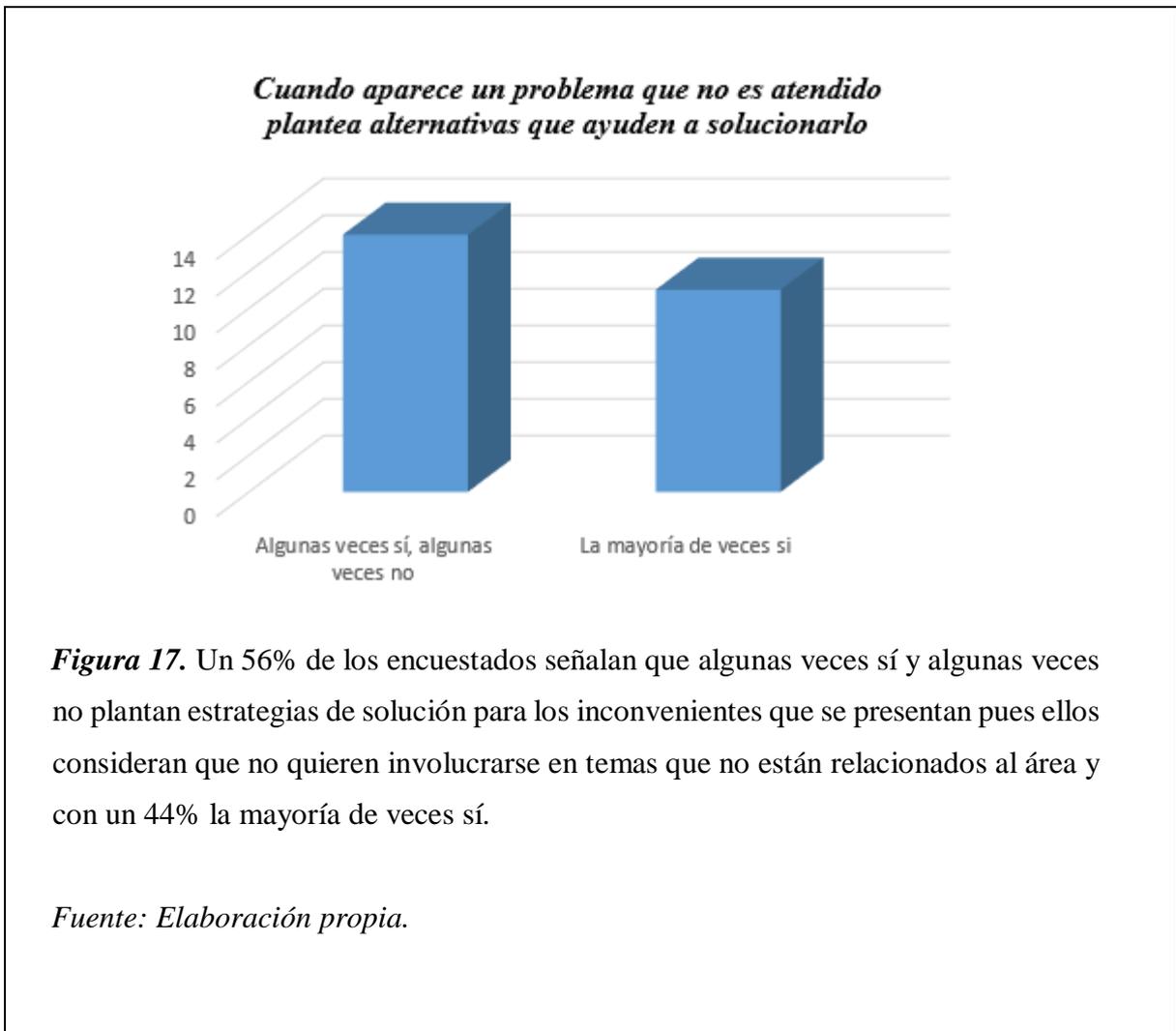


**Tabla 17.**

*Cuando aparece un problema que no es atendido plantea alternativas que ayuden a solucionarlo.*

Índice	Frecuencia	%
Algunas veces sí, algunas veces no	14	56%
La mayoría de veces si	11	44%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

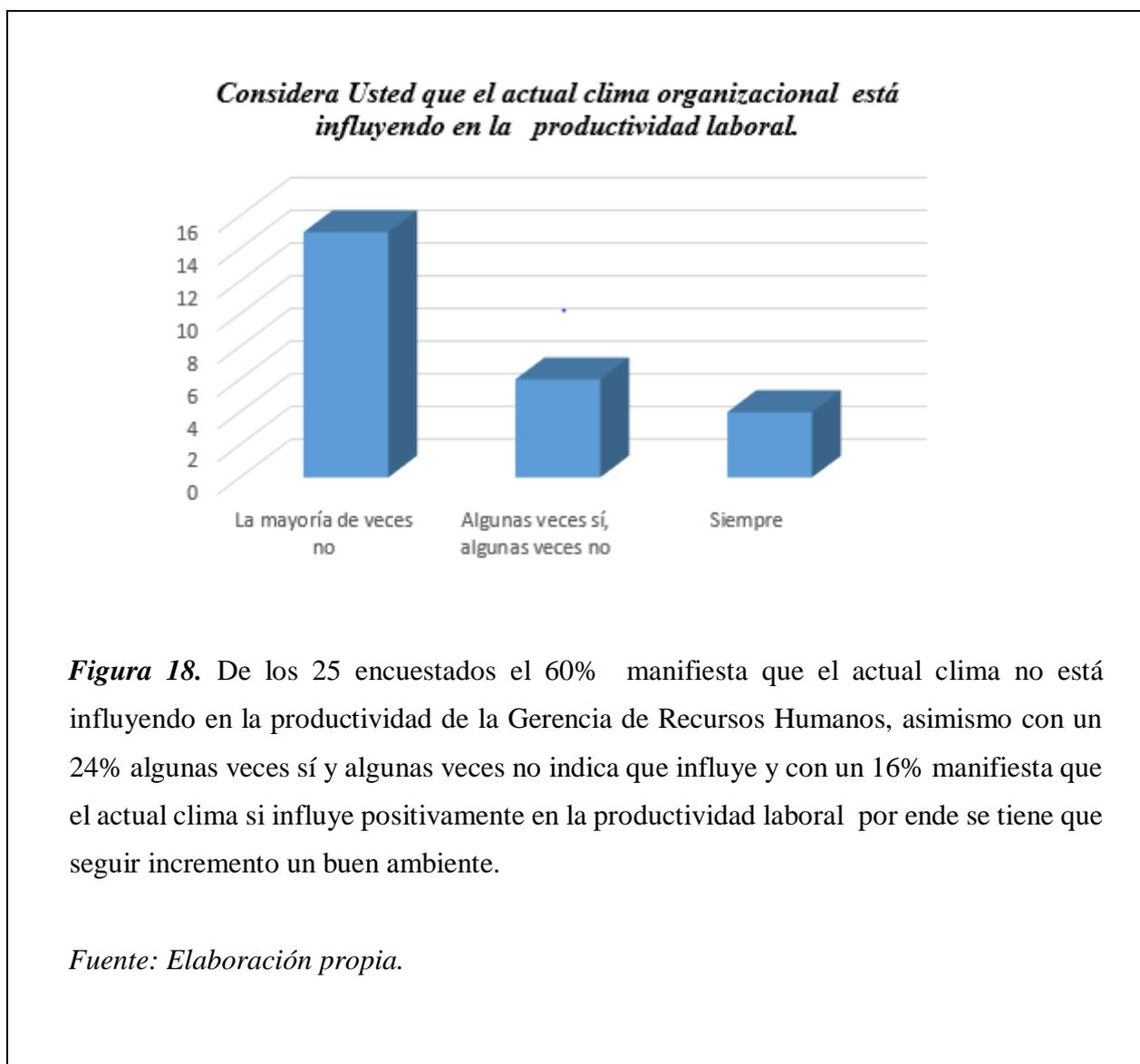


**Tabla 18.**

*Considera Usted que el actual clima organizacional está influyendo en la productividad laboral.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	15	60%
Algunas veces sí, algunas veces no	6	24%
Siempre	4	16%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

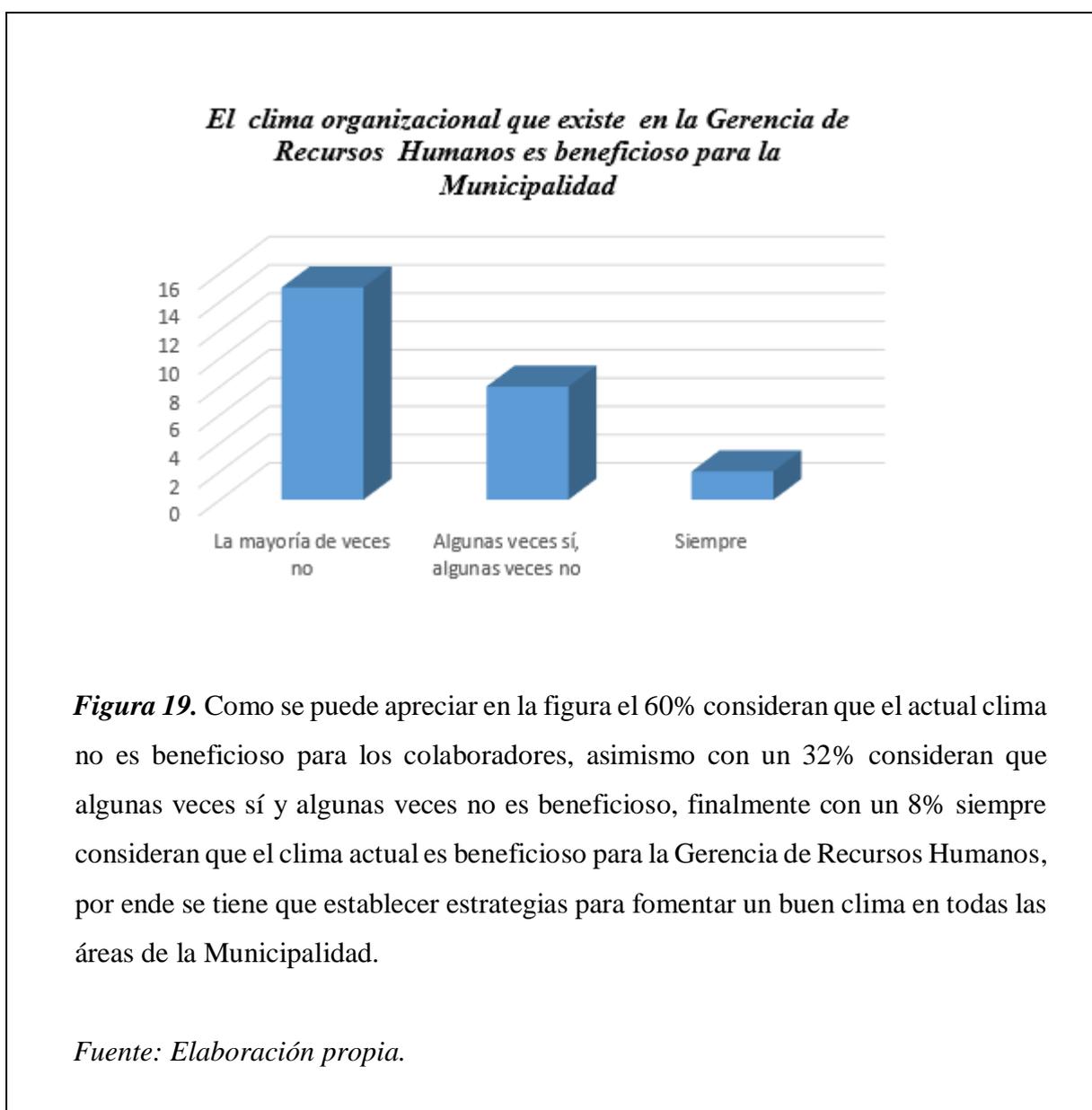


**Tabla 19.**

*El clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos es beneficioso para la Municipalidad.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces no	15	60%
Algunas veces sí, algunas veces no	8	32%
Siempre	2	8%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

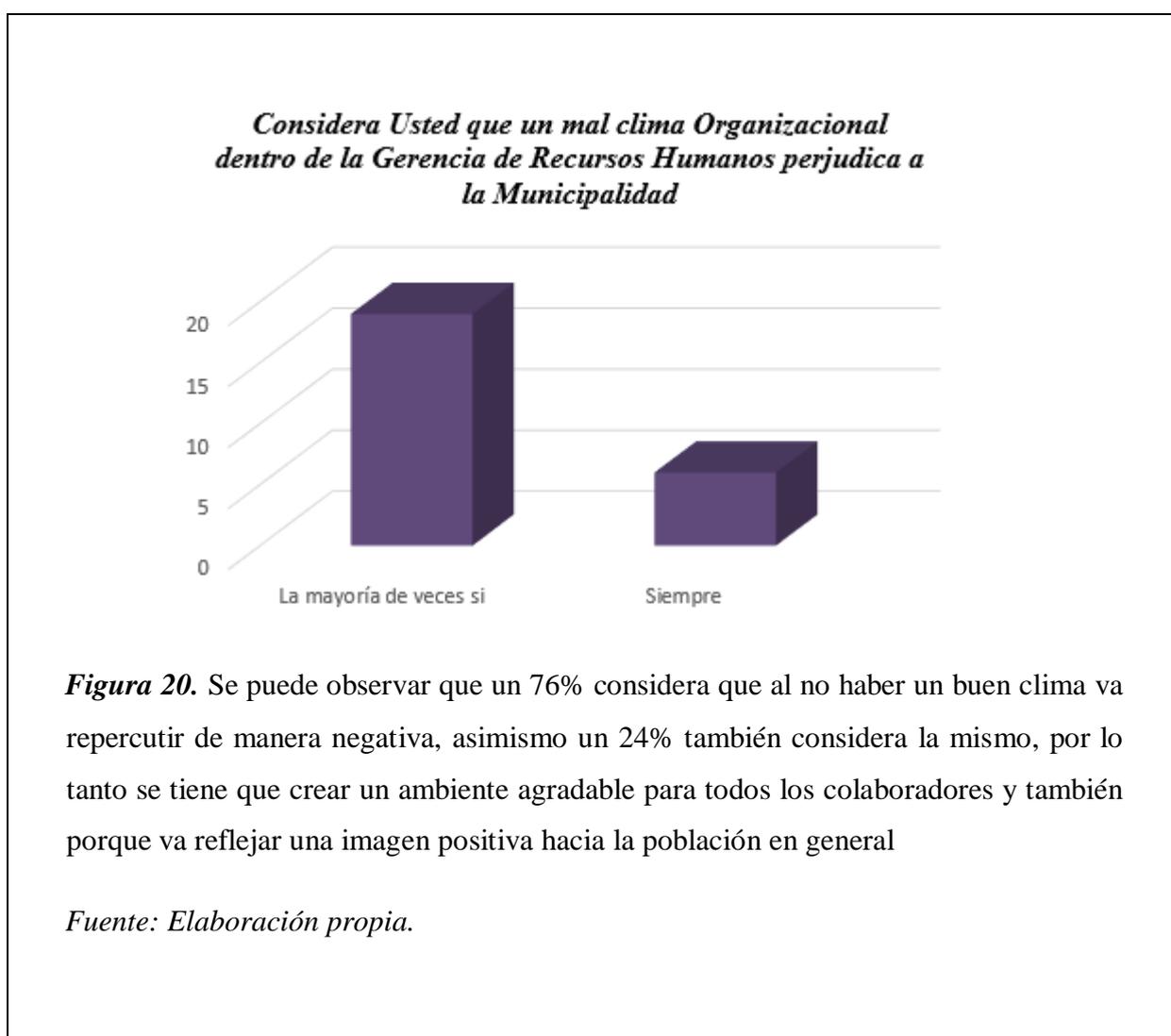


**Tabla 20.**

*Considera Usted que un mal clima Organizacional dentro de la Gerencia de Recursos Humanos perjudica a la Municipalidad.*

Índice	Frecuencia	%
La mayoría de veces si	19	76%
Siempre	6	24%
Total	25	100

*Fuente: Elaboración Propia.*



## **IV.DISCUSIÓN**

#### 4.1. Discusión de Resultados

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir el clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Respecto a la dimensión causal se encontraron resultados acerca de:

El indicador decisiones de la variable clima organizacional muestra un resultado negativo (ver Figura 1). El 44% de las personas encuestadas manifiestan que la mayoría de veces no esta de acuerdo con las decisiones que toma la Gerencia de Recursos Humanos, asimismo con un 36% se muestra de acuerdo y finalmente con un 20% algunas veces si y otras no, por lo tanto de acuerdo a los resultados la Gerencia debe mejorar en sus decisiones y pedir las opiniones de los demas. Los resultados encontrados concuerdan con Zambonino (2018) quien hace mención que si no existe un buen ambiente entonces se debera mejorar los aspectos negativos.

El indicador competencias muestra que el 42% manifestó que la Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido desarrollar sus habilidades y competencias; por lo tanto un 36% tambien indican que la mayoría de veces si y con un 16% la mayoría de veces no ver (Figura 3). Por lo tanto, de acuerdo a los resultados existe un indice muy favorable por parte de la Gerencia debe porque si se esta permitiendo que los trabajadores se desarrollen y demuestren sus competencias. Los resultados encontrados concuerdan con los resultados realizados por Monteza (2017) quien indica que se tiene que seguir trabajando para mejorar cada una de las habilidades y competencias de los trababajadores.

Respecto a la dimensión intermedia se encontraron resultados acerca de:

El indicador motivación, muestra un 68% que la mayoría de veces no se sienten satisfechos con el actual clima lo cual esta influyendo negativamente en la realización de sus actividades, el 32% indicó que siempre se sienten motivados con el actual clima (ver Figura 8). De acuerdo a los resultados se deduce que no existe un buen clima, lo cual esta repercutiendo de manera negativa en el logro de las actividades de cada colaborador. Por lo tanto los resultados encontrados concuerdan con Gavilanez (2017), quien indica que contar con una buena percepción de clima organizacional es satisfactorio, asimismo tambien recomienda que es fundamental anticiparse a los cambios que se puedan producir y analizar las consecuencias que traerian.

El indicador rendimiento, el 48% manifiesta que el actual clima no esta influyendo en el rendimiento de cada trabajador, asimismo con un 36% indica que la mayoría de veces si y

otras no y con un 16% algunas veces el clima si influye en su rendimiento (ver Figura 10). Los resultados encontrados guarda relación con Gavilanez (2017) quien indica que es fundamental crear buena imagen con referencia al clima, asimismo tambien hace referencia que hay que motivarlos constantemente, fomentando el trabajo en equipo.

Respecto a la dimensión final se encontraron resultados acerca de:

El indicador de productividad, el 60% manifiesta que el clima que se está dando en la gerencia no está influyendo en su productividad, por lo tanto el 24% indica que algunas veces si otras no esta influyendo y con un 16% manifiesta que el actual clima siempre influye en su productividad laboral (ver Figura 18). Por lo tanto contar con un mal clima generará una baja productividad. Los resultados concuerdan con Paredes (2018) quien indica que el clima organizacional guarda concordancia con la satisfacción de cada trabajador, sin embargo tambien menciona que se debe crear talleres de motivación.

Con respecto a un mal clima, el 76% manifestó que si existe un mal clima en la Gerencia de Recursos Humanos va perjudicar a la Municipalidad, por lo tanto un 24% tambien manifestó estar de acuerdo que un mal clima influye negativamente en la Gerencia de Recursos Humanos. (ver Figura 20). Por lo tanto si existe un mal clima se debe implementar estrategias que contribuya en beneficioso de toda la Municipalidad. Asimismo los resultados concuerdan con Requejo (2019) quien manifiesta que si el clima no es valorado por las empresas, entonces va afectar negativamente en el rendimiento del personal, si esto sucede se debe tomar las decisiones para propiciar un buen ambiente, como tambien realizar talleres de habilidades blandas que contribuyan en beneficioso de las personas y organización.

## **V.CONCLUSIONES**

## 5.1. Conclusiones

- Con respecto al objetivo general se ha evidenciado que en la Gerencia de Recursos Humanos no existe un buen clima organizacional debido a una mala comunicación, toma de decisiones, lo cual esta repercutiendo de manera negativa en el área.
- Con respecto al primer objetivo específico se ha llegado a la conclusión que los trabajadores no estan de acuerdo con las decisiones que toma la Gerencia de Recursos Humanos cuando ocurre un problema, asimismo las decisiones que toman los jefes inmediatos no esta influyendo en buen clima, por consiguiente el area de Gerencia de Recursos humanos si ha permitido a los colaboradores desarrollar sus habilidades y competencias y finalmente estarian de acuerdo a colaborar en los cambios que se realicen en el área .
- Con respecto al segundo objetivo específico se ha llegado a la conclusión que en la Gerencia de Recursos Humanos el personal no se encuentra motivado lo cual esta repercutiendo de manera negativa en el rendimiento del trabajador, asimismo la comunicación en el area de Recursos Humanos es deficiente y cuando se presenta un problema los trabajadores no establecen alternativas para tomar decisiones.las decisiones se toman sin antes haberse evaluado ambas partes.
- Tomando al tercer objetivo específico se ha llegado a la conclusión que el actual clima organizacional no esta influyendo en la productividad del colaborador y no es beneficioso para el area de Gerencia de Recursos Humanos y se considera que si no existe un buen clima entonces va repercutir de manera negativa en toda la Municipalidad.

## 5.2. Recomendaciones

- a. Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos identificar sus puntos negativos para dar soluciones y sea de beneficio para la Municipalidad para su Recurso Humano, de esta manera tener una buena imagen para la población en general.
- b. Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos, seguir implementando estrategias o actividades que fomenten la motivación laboral para el logro de los objetivos tanto personales como institucionales, también para que se dé una buena comunicación entre áreas, toma de decisiones y exista un buen rendimiento laboral, asimismo se vea reflejada en la productividad del trabajador.
- c. También se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos crear programas de aprendizaje y desarrollo, reconocer los logros de los trabajadores para fomentar un buen clima y que sea beneficioso para la Municipalidad, contar con buen clima y que sea bien percibido por todos los ciudadanos.
- d. Por último se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos considerar la posibilidad de desarrollar estas recomendaciones para fomentar un buen clima organizacional y sea de beneficio para todos.

## REFERENCIAS

- Bernal. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Educación.
- Brunet (1987). El clima de trabajo en las Organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- Bustos & Vargas (2017). El clima organizacional, una estrategia en la gestión de los recursos humanos\*. Revista Estratégica Organizacional.
- Cáceres (2018). Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de créditos del territorio uno de compartamos financiera de Arequipa-2017. Revista Científica Investigación Andina.
- Chiang, Fuentealba & Nova (2017). Relación entre clima Organizacional y Engagement en Dos Fundaciones Sociales, Sin fines de Lucro, de la Región Bio Bio. Scielo.
- Cotrina (2019). Inteligencia Emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa Molinera -Lambayeque 2019. Pimentel: Universidad señor de Sipán.
- Fernández (2018). Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Autónoma de Chota 2018. Chota: Universidad César Vallejo.
- Fidias (2012). El proyecto de investigación, Introducción a la Metodología Científica. Caracas-Venezuela: Episteme.
- Fructuoso, Domínguez (2015). Clima Organizacional y satisfacción y satisfacción laboral de los Trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013. In Cresendo Institucional.
- Gavilanez (2017). Diagnóstico y elaboración de una propuesta de mejora de clima organizacional basado en evidencias de riesgos psicosociales para el personal femenino del área de costura de la empresa carpintería y tapicería Internacional CTIN CIA LTDA del grupo colonial. Cuenca Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Gómez & Samillán (2018). La Motivación y su influencia en el clima Organizacional en los Trabajadores de las Salas Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque-2018. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

- Guzmán (2018). Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Hernández (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill Education.
- Louffat (2018). Administración del Potencial Humano. México: Cengage.
- Monteza (2017). Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota 2016. Tarapoto: Universidad cesar vallejo.
- Montoya Bello, Bernudez, Fuentealba, Padilla (2017). Satisfacción Laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal Chilena. Scielo, 2.
- Ñaupas, Mejía, & Villagómez (2011). Metodología de la Investigación Científica. Lima-Perú: Cepredim.
- Paredes (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.
- Pedraza (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción desde la percepción del capital humano. Revista la Sallista de Investigación.
- Pintado (2014). Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo conductivo del Talento Humano. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Portugués (2018). El clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores Públicos en la Ugel de Chincha 2018. Chincha-Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Quintana, & Seclen (2016). Influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la dirección universitaria de bienestar universitario en la UNPRG de Lambayeque 2015. Chiclayo Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Quiñonez, & Peralta (2016). Clima Organizacional y desempeño laboral en los docentes y colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur. Revista de Investigación Universitaria.

- Requejo (2019). Gestión del Talento Humano para Mejorar el clima organizacional de la empresa Helatonys SAC Chiclayo 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Silva, & Bautista (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. Revista Tzhoecoen.
- Ubillas (2017). El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño Laboral de los Gestores de Servicios del Banco de la Nación Trujillo 2017. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Zambonino (2018). Factores determinantes del clima organizacional en el desempeño laboral en empleados del sector textil. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** Indique lo que usted piensa acerca de las características descritas en cada uno de los ítems. Marque con una (X) las alternativas.

- a Nunca      b. La mayoría de veces no      c. Algunas veces sí, algunas veces no**  
**d. La mayoría de veces sí                      e. Siempre**

PREGUNTAS	A	B	C	D	E
1. ¿Está de acuerdo con las decisiones que toma la Gerencia de Recursos Humanos cuando se suscita un problema?					
2. ¿Las decisiones de su jefe inmediato influyen en un buen clima?					
3. ¿La Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido a Usted desarrollar sus habilidades y competencias?					
4. ¿Estaría de acuerdo que la Gerencia realizara capacitaciones para ampliar sus conocimientos?					
5. ¿Usted está dispuesto a colaborar en los cambios que se realicen dentro de la Gerencia de Recursos Humano para mejorar el clima organizacional?					
6. ¿Su jefe demuestra una actitud integradora con todos los colaboradores?					
7. ¿Cuándo se presenta un problema usted toma la iniciativa?					
8. ¿Con el actual clima organizacional Usted se siente motivado y le permiten realizar sus funciones con normalidad?					
9. ¿Usted considera importante la motivación dinámica?					
10. ¿El actual clima organizacional influye en su rendimiento laboral?					
11. ¿Las condiciones del área o lugar en el que se encuentra influyen en su rendimiento?					
12. ¿Existe una buena comunicación entre áreas?					
13. ¿Considera importante la comunicación?					
14. ¿Su jefe utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?					
15. ¿Cuándo se suscita un problema la toma de decisiones es importante?					
16. ¿Toma decisiones frente algún problema que se presenta?					

17. ¿Cuándo aparece un problema que no es atendido plantea alternativas que ayuden a solucionarlo?					
18. ¿Considera Usted que el actual clima organizacional está influyendo en la productividad laboral?					
19. ¿El clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos es beneficioso para la Municipalidad?					
20. ¿Considera Usted que un mal clima Organizacional dentro de la Gerencia de Recursos Humanos perjudica a la Municipalidad?					

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

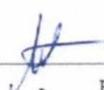
### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodas Cabos Jara
PROFESIÓN		Estadístico
ESPECIALIDAD		Análisis de datos
EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)		3 años
CARGO		D.T.C
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MPL-2019</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISTAS</b>		
NOMBRES	YENY ISELA RUJEL RUIZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><b>GENERAL</b></p> <p>- Describir el clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>- Identificar las causas del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p>- Determinar la dimensión intermedia del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p>- Evaluar la dimensión final del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "T" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

I. CLIMA ORGANIZACIONAL	
<b>Decisiones</b>	
a) ¿Está de acuerdo con las decisiones que toma la Gerencia de Recursos Humanos cuando se suscita un problema?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Las decisiones de su jefe inmediato influyen en un buen clima?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Competencias</b>	
a) ¿La Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido a Usted desarrollar sus habilidades y competencias?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Estaría de acuerdo que la Gerencia realizara capacitaciones para ampliar sus conocimientos?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Actitudes</b>	
a) ¿Usted está dispuesto a colaborar en los cambios que se realicen dentro de la Gerencia de Recursos Humano para mejorar el clima organizacional?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Su jefe demuestra una actitud integradora con todos los colaboradores?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
c) ¿Cuándo se presenta un problema usted toma la iniciativa?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Motivación</b>	
a) ¿Con el actual clima organizacional Usted se siente motivado y le permiten realizar sus funciones con normalidad?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Usted considera importante la motivación dinámica?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Rendimiento</b>	
a) ¿El actual clima organizacional influye en su rendimiento laboral?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Las condiciones del área o lugar en el que se encuentra influyen en su rendimiento?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>Comunicación</b>	
a) ¿Existe una buena comunicación entre áreas?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Considera importante la comunicación?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
c) ¿Su jefe utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?	SUGERENCIAS: _____ TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Toma de decisiones</b>	
a) ¿Cuándo se suscita un problema la toma de decisiones es importante?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Toma decisiones frente algún problema que se presenta?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
c) ¿Cuando aparece un problema que no es atendido plantea alternativas que ayuden a solucionarlo?	SUGERENCIAS: _____ TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Productividad</b>	
a) ¿Considera Usted que el actual clima organizacional está influyendo en la productividad laboral?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Ganancia</b>	
a) ¿El clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos es beneficioso para la Municipalidad?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Perdida</b>	
a) ¿Considera Usted que un mal clima Organizacional dentro de la Gerencia de Recursos Humanos perjudica a la Municipalidad?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	Nº TA <u>20</u> Nº TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	<u>bien</u>
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
 JUEZ  EXPERTO

72944917

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Ricardo Salazar Casar Ricardo
<b>PROFESIÓN</b>		Lic. Comercio y Negocios Int.
<b>ESPECIALIDAD</b>		Negocios Int.
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		9 años
<b>CARGO</b>		DIC
<b>PERFIL DE COMPETENCIAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE-2019</b>		
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MPL-2019</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	YENY ISELA RUJEL RUIZ	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> - Describir el clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.	
	<b>ESPECIFICOS</b> - Identificar las causas del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.  - Determinar la dimensión intermedia del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.  - Evaluar la dimensión final del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEM DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

I. CLIMA ORGANIZACIONAL	
<b>Decisiones</b>	
a) ¿Está de acuerdo con las decisiones que toma la Gerencia de Recursos Humanos cuando se suscita un problema?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Las decisiones de su jefe inmediato influyen en un buen clima?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Competencias</b>	
a) ¿La Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido a Usted desarrollar sus habilidades y competencias?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Estaría de acuerdo que la Gerencia realizara capacitaciones para ampliar sus conocimientos?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Actitudes</b>	
a) ¿Usted está dispuesto a colaborar en los cambios que se realicen dentro de la Gerencia de Recursos Humano para mejorar el clima organizacional?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Su jefe demuestra una actitud integradora con todos los colaboradores?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
c) ¿Cuándo se presenta un problema usted toma la iniciativa?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Motivación</b>	
a) ¿Con el actual clima organizacional Usted se siente motivado y le permiten realizar sus funciones con normalidad?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Usted considera importante la motivación dinámica?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Rendimiento</b>	
a) ¿El actual clima organizacional influye en su rendimiento laboral?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Las condiciones del área o lugar en el que se encuentra influyen en su rendimiento?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>Comunicación</b>	
a) ¿Existe una buena comunicación entre áreas?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Considera importante la comunicación?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
c) ¿Su jefe utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Toma de decisiones</b>	
a) ¿Cuándo se suscita un problema la toma de decisiones es importante?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Toma decisiones frente algún problema que se presenta?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
c) ¿Cuando aparece un problema que no es atendido plantea alternativas que ayuden a solucionarlo?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Productividad</b>	
a) ¿Considera Usted que el actual clima organizacional está influyendo en la productividad laboral?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Ganancia</b>	
a) ¿El clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos es beneficioso para la Municipalidad?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Perdida</b>	
a) ¿Considera Usted que un mal clima Organizacional dentro de la Gerencia de Recursos Humanos perjudica a la Municipalidad?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>20</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
 JUEZ EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Enry Alfredo Gamarras Vera
	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Bg. Administración Gerencial
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	3 años
	<b>CARGO</b>	DTP USS DTC vov
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MPL-2019</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	YENY ISELA RUJEL RUIZ	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> - Describir el clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.	
	<b>ESPECIFICOS</b> - Identificar las causas del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.  - Determinar la dimensión intermedia del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.  - Evaluar la dimensión final del clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "T" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<b>I. CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>Decisiones</b>	
a) ¿Está de acuerdo con las decisiones que toma la Gerencia de Recursos Humanos cuando se suscita un problema?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
b) ¿Las decisiones de su jefe inmediato influyen en un buen clima?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Competencias</b>	
a) ¿La Gerencia de Recursos Humanos le ha permitido a Usted desarrollar sus habilidades y competencias?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
b) ¿Estaría de acuerdo que la Gerencia realizara capacitaciones para ampliar sus conocimientos?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Actitudes</b>	
a) ¿Usted está dispuesto a colaborar en los cambios que se realicen dentro de la Gerencia de Recursos Humano para mejorar el clima organizacional?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
b) ¿Su jefe demuestra una actitud integradora con todos los colaboradores?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
c) ¿Cuándo se presenta un problema usted toma la iniciativa?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Motivación</b>	
a) ¿Con el actual clima organizacional Usted se siente motivado y le permiten realizar sus funciones con normalidad?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ TA( / )      TD( )
b) ¿Usted considera importante la motivación dinámica?	SUGERENCIAS: _____ _____
<b>Rendimiento</b>	
a) ¿El actual clima organizacional influye en su rendimiento laboral?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
b) ¿Las condiciones del área o lugar en el que se encuentra influyen en su rendimiento?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>Comunicación</b>	
a) ¿Existe una buena comunicación entre áreas?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Considera importante la comunicación?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
c) ¿Su jefe utiliza un lenguaje claro y sencillo cuando se dirige a usted?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Toma de decisiones</b>	
a) ¿Cuándo se suscita un problema la toma de decisiones es importante?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
b) ¿Toma decisiones frente algún problema que se presenta?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
c) ¿Cuando aparece un problema que no es atendido plantea alternativas que ayuden a solucionarlo?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Productividad</b>	
a) ¿Considera Usted que el actual clima organizacional está influyendo en la productividad laboral?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Ganancia</b>	
a) ¿El clima organizacional que existe en la Gerencia de Recursos Humanos es beneficioso para la Municipalidad?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>Perdida</b>	
a) ¿Considera Usted que un mal clima Organizacional dentro de la Gerencia de Recursos Humanos perjudica a la Municipalidad?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	Nº TA <u>20</u> Nº TD <u>0</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b> <i>todo con forma.</i>	

  
42533900  
JUEZ - EXPERTO

## CARTA DE SOLICITUD PRESENTADA

**"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"**

Noviembre 07 de 2019

Dra.-

Sara Cecilia Villegas Sernaque

Gerente de Recursos Humanos

Municipalidad Provincial de Lambayeque



Presente.-

**Asunto:** Solicito autorización para realizar Trabajo de Investigación.

De mi especial consideración:

Yo Yeny Isela Rujel Ruiz identificada con DNI N°77231449 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán cursando el X; le solicito gentilmente su apoyo y su permiso para ejecutar el Trabajo de Investigación titulado "Clima Organizacional de los Trabajadores de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque -2019".

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y pido a usted acceder a la solicitud por ser de justicia.

Atentamente

  
.....  
Rujel Ruiz Yeny Isela  
DNI.77231449



## CARTA DE ACEPTACIÓN



### MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Av. Bolívar N° 400 - Teléfono: (074) 282092 - Lambayeque  
www.munilambayeque.gob.pe



#### "AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

Lambayeque, 11 de Noviembre de 2019.

#### CARTA N° 0633-2019-MPL - GRH

Señorita  
**RUJEL RUIZ YENY ISELA**  
Estudiante de la Escuela Profesional de Administración  
De la Universidad Señor de Sipán.

REF. : DOCUMENTO DE FECHA 07/ 11/2019

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Gerencia de Recursos Humanos que me honro en representar, y a la vez en atención al documento indicado en referencia comunicarle, que se **Atoriza** obtener Información con la finalidad de realizar su trabajo de investigación "**Clima Organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque**"; contactándose con el señor LUIS GUILLERMO AYALA ROJAS, responsable del Área de Control de Personal Asistencia y Puntualidad, quien le brindará las facilidades requeridas.

Asimismo comunico que al término de su proyecto deberá remitir el informe a esta gerencia.

Sin otro particular quedo de Ud.

**Atentamente**

Municipalidad Provincial de Lambayeque  
  
Abog. Susana Elena Serna Serna  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Cc.- Archivo  
SCVS/imgq

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN		
		VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿De qué manera el clima organizacional influye en la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque-2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b>                      Describir el clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>                      Identificar las decisiones, competencias y actitudes de los colaboradores con respecto al clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p>Determinar la motivación, el rendimiento y actitudes de los colaboradores con respecto al clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p>Determinar la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones de los colaboradores con respecto al clima organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p>	<p><b>Variable</b>                      Clima Organizacional</p>	<p><b>Causales</b>                      Decisiones                      Competencias                      Actitudes</p> <p><b>Intermedias</b>                      Motivación                      Rendimiento                      Comunicación                      Toma de Decisiones</p> <p><b>Finales</b>                      Productividad                      Ganancia                      Perdida</p>	<p><b>Tipo de Investigación.</b>  <b>Descriptivo.</b>                      Básicamente el autor hace referencia que el problema identificado tendrá como fin describir las causas que se evidencian, posteriormente analizarlos y llegar a un resultado</p> <p><b>Diseño de la Investigación.</b>  <b>No-Experimental</b>                      Aquella donde los investigadores no ejercerán ninguna manipulación referentes a los hechos que se presenten durante la realización de la investigación</p> <p><b>Población</b>                      Hace un total de 673 personas.</p> <p><b>Muestra</b>                      Hace un total de 25 colaboradores.</p>

## DECLARACIÓN JURADA



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Rujel Ruiz Yeny Isela  
Apellidos y nombres

77231449

DNI N°

2151812707

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

clima Organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la MPL-2019

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Rujel Ruiz Yeny Isela

Apellidos y Nombres

DNI: 77231449

## FORMATO T1-C



### FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 06-12-2019

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

Los suscritos: Rojel Ruiz Yeny Isela con DNI 77231449  
\_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_

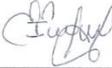
En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:  
clima organizacional de la Gerencia de Recursos  
Humanos de la MPL-2019.

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el Bachiller de  
Bachiller  
\_\_\_\_\_, de la  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Académico Profesional Administración

\_\_\_\_\_, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Rojel Ruiz Yeny Isela	77231449	

**ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO, docente del curso de INVESTIGACIÓN 11 de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°1377-FACEM.USS-2019 de la estudiante YENY ISELA RWEL RUIZ, titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA Municipalidad Provincial de Lambayeque-2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no concluye plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de Similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 05 de noviembre de 2019

  
CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO  
ADMINISTRACIÓN  
DNI N° 76736514

## TURNITIN

### Clima Organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos de la MPL-2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17%</b>	<b>10%</b>	<b>1%</b>	<b>16%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dspace.ucuenca.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to Universidad Jose Carlos Mariategui Trabajo del estudiante	<1%
12	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1%
14	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
15	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	<1%
16	Submitted to Jose Maria Vargas University Trabajo del estudiante	<1%
17	<a href="http://philpapers.org">philpapers.org</a> Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
19	<a href="http://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%

20	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
21	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
22	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
23	www.tercermundonline.com.ar Fuente de Internet	<1%
24	issuu.com Fuente de Internet	<1%
25	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
26	Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	<1%
27	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
28	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
29	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	<1%

Submitted to University of La Guajira

30

Trabajo del estudiante

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

## RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1377 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de diciembre de 2019.

### VISTO:

El oficio N° 0254-2019/EAP-USS de fecha 11 de diciembre de 2019, presentado por la Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, docente de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11 de diciembre de 2019, sobre aprobación de trabajos de investigación, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

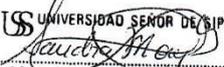
Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

### SE RESUELVE

**ARTICULO UNICO: APROBAR** los trabajos de investigación de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, que estuvieron a cargo de la docente Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, según se detalla en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
Dra. Carmen Elvira Rosales Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
Mg. Sandra Mory Cuarnizo  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

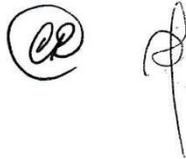
Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

WWW.UTRABONA.PE

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1377 -FACEM-USS-2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO
1	CIENFUEGOS BUSTAMANTE KELVIN JHOSSEP	CALIDAD DE SERVICIO EN LA POLLERÍA TAVANI CHICKEN S.R.L., CHICLAYO - 2019
2	GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA	NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C - CHICLAYO, 2019.
3	HERRERA HUAMAN JHEISSON JAIME	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOTEL COSTA NORTE S.R.L. CHICLAYO-2019
4	HUAMAN COTRINA BETZA MARELI	SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE - 2019
5	Mechán Túllume Carmen Rosa	CONTROL INTERNO DEL AREA DE LOGISTICA EN LA EMPRESA CHANCAFE NORTE SAC. CHICLAYO - 2019
6	NUÑEZ HORNA CINTIA ANAHIR	ESTRATEGIA DE MARKETING MIX DE LA EMPRESA RED DE DISTRIBUCION GALVEZ S.A.C
7	Ocaña Vargas Sara Rosalina	CHOCOLATERIA "DON VARGAS E.I.R.L"
8	PERALTA JARA JHINA MABEL	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE - 2019
9	RAMIREZ PRIETO LESLY FABIOLA	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO-2019
10	REUPO VALDERRAMA DAVID HUMBERTO	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICA OLANO S.A. OLTURSA CHICLAYO-2019
11	RODRIGO TAVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA	DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019
12	ROJAS RETETE DENILSON	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES CHIRINOS COFFE PERÚ - JAEN, 2019
13	RUJEL RUIZ YENY ISELA	CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE -2019.
14	TORRES UCEDA DIANA LUCIA	NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019
15	YGNACIO FIGUEROA ALDELVER	SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. CHICLAYO- 2019



**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FOTOS**

