UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Autores

Bach: Coronado Núñez María Sonia
Bach: Sandoval del Campo Carlos Javier
Asesor
Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:
Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2018

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Autores

Bach: Coronado Núñez María Sonia
Bach: Sandoval del Campo Carlos Javier

Asesor
Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:
Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2018

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS:

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Autores

Bach. Coronado Núñez María Sonia
Bach. Sandoval del Campo Carlos Javier

Pimentel - Perú

2018

TESIS

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016

Asesor : Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel _____

Presidente : Mba. Ángulo Corcuera Carlos Antonio _____

Secretaria : Mg. Heredia LLatas Flor Delicia _____

Vocal : Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica _____

DEDICATORIA:

A nuestro padre celestial, al darnos sabiduría, nuestros hijos José Diego y Analucia Zarick por su comprensión que aun siendo pequeños han sabido entender nuestra ausencia los fines de semana, nuestros padres que muchas veces ha requerido de nuestra presencia y no hemos podido estar para ellos, nuestros amigos que siempre nos han motivado para seguir con esta meta que estamos próximos a alcanzar.

María Sonia & Carlos Javier

AGRADECIMIENTO

A docentes de nuestra prestigiosa Universidad Señor de Sipán por su paciencia, por inculcarnos sus conocimientos y así haber alcanzado nuestra meta trazada. En especial a la Mg. Rosa Bertha Mendoza Esquives y Mg. Wilder Alvarado Castillo, por su inmenso apoyo y guía en el desarrollo de nuestra tesis.

María Sonia & Carlos Javier

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio. Y la metodología en qué medida influye el clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio-2016 y de qué manera informamos que tan importante es mantener un buen clima organizacional en la entidad.

La investigación asumió un enfoque cuantitativo se elaboró y se aplicó cuestionarios a todos los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio.

Se consideró a nivel descriptivo para ayudar a describir el problema en su dimensión, tiempo y espacio.

Dichos datos han sido analizados con ayuda de la estadística para luego ser tabulada con el Programa Excel.

En cuanto a las variables se observa que el 61% de los colaboradores que calificaron el clima organizacional como Poco Adecuado poseen un bajo desempeño laboral, el 69% de los que manifestaron que el Clima organizacional era adecuado, también tienen bajo desempeño laboral.

En conclusiones de acuerdo a los resultados de la prueba de independencia de las variables Chi- Cuadrado, El desempeño laboral está influenciado por el clima organizacional, con un nivel de significación menor de 0.05 ($p < 0,05$)

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, responsabilidad, eficacia y eficiencia.

ABSTRACT

The present research had as objective to analyze the influence of the organizational climate on the work performance of the Office of Administrative Management, Infrastructure and Equipment of the Local Educational Management Unit San Ignacio. And the methodology to what extent influences the organizational climate in the work performance of the Office of Administrative Management, Infrastructure and Equipment of the San Ignacio-2016 UGEL and how we report how important it is to maintain a good organizational climate in the entity.

The research took a quantitative approach was developed and questionnaires were applied to all employees of the Office of Administration, Infrastructure and Equipment UGEL San Ignacio.

It was considered at the descriptive level to help describe the problem in its dimension, time and space.

These data have been analyzed with the help of the statistics and then tabulated with the Excel Program.

As for the variables, it can be observed that 61% of the workers that qualified the organizational climate as Poco Adequate have a low work performance, 69% of those who stated that the organizational climate was adequate, also have low labor performance.

In conclusion, according to the results of the independence test of Chi-square variables, labor performance is influenced by the organizational climate, with a level of significance lower than 0.05 ($p < 0.05$)

Key words: Organizational climate, work performance, responsibility, efficiency and efficiency.

ÍNDICE

DEDICATORIA: vii
AGRADECIMIENTO..... viii
RESUMEN..... ix
ABSTRACT..... x
INTRODUCCION 22
CAPÍTULO I..... 24
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 24
CAPÍTULO I 25
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 25
1.1 Situación problemática..... 25
1.1.1 Ámbito Internacional 25
1.2 Ámbito Nacional..... 28
1.2.1 Ámbito Regional..... 30
1.2.2 Ámbito Local 31
1.3 Formulación del problema:..... 32
1.4 Delimitación del problema..... 32
1.4.1 Razón social de la empresa 32
1.4.2 Rubro de la empresa..... 32
1.4.3 Espacio geográfico de la investigación..... 32
1.4.4 Sujetos que participaron en la investigación..... 32
1.4.5 Periodo en el que se realizó la investigación 33
1.5 Justificación e importancia. 33
1.5.1 Teórica 33
1.5.2 Metodológica 33
1.5.3 Social..... 34
1.6 Limitaciones de la investigación:..... 34
1.7 Objetivos 34
1.7.1 Objetivo general..... 35

1.7.2 Objetivos específicos: 35
CAPITULO II 36
MARCO TEÓRICO 36
II. MARCO TEÓRICO 37
2.1 Antecedentes de estudios: 37
2.1.1 Ámbito internacional 37
2.1.2 Ámbito nacional 43
2.1.3 Ámbito local 48
2.2 Estado del arte 53
2.3 Base teórica científicas 54
2.3.1 Clima Organizacional 54
2.3.1.1 Dimensión Estructura 56
2.3.1.2 Dimensión Desafío 56
2.3.1.3 Dimensión Recompensas 57
2.3.1.4 Dimensión Responsabilidad 57
2.3.1.5 Dimensión Conflictos 58
2.4 Desempeño Laboral 59
2.4.1.1 Dimensión Calidad Laboral 60
2.4.1.2 Dimensión Eficacia Laboral 60
2.4.1.3 Dimensión Eficiencia Laboral. 60
2.4.1.4 Dimensión Economía Laboral 61
2.5 Definición de los términos básicos 62
CAPITULO III 64
MARCO METODOLÓGICO 64
III. MARCO METODOLÓGICO 65
3.1 Tipo y diseño de investigación 65
3.1.1 Tipo de Investigación 65
3.1.2 Diseño de la investigación 65

3.2 Población y muestra 66
3.2.1 Población 66
3.2.2 Muestra 67
3.3 Hipótesis 67
3.4 Variables 67
3.4.1 Variable independiente 67
3.4.2 Variable dependiente 68
3.5 Operacionalización 68
3.6 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos 71
3.6.1 Método deductivo. 71
3.6.2 Técnicas de recolección de datos. 71
3.6.2.1 Observación: 71
3.6.2.2 *Entrevista:* 71
3.6.2.3 Cuestionario: 71
3.6.2.4 Escala de opiniones: 71
3.6.3 Instrumentos de recolección de datos 72
3.7 Procedimiento para la recolección de datos 72
3.8 Análisis estadístico e interpretación de los datos 72
3.9 Principios éticos 72
3.10 Criterios de rigor científico* 73
CAPITULO IV 75
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS 75
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 76
4.1 Resultados en tablas y gráficos 76
4.1.1 Variable Clima Organizacional 76
4.1.1.1 Dimensión 76
4.1.1.1.1 Estructura 76
4.1.1.2 Desafío 82

4.1.1.2.1 Recompensas 86
4.1.1.2.2 Responsabilidad 91
4.1.1.2.3 Conflictos 96
4.1.2 Variable Desempeño Laboral 101
4.1.2.1 Dimensión 101
4.1.2.1.1 Calidad laboral 101
4.1.2.1.2 Eficacia laboral 105
4.1.2.1.3 Eficiencia laboral 109
4.1.2.1.4 Economía laboral 113
4.2 Discusión de resultados 117
CAPITULO V 119
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN 119
V. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN 120
5.1 Introducción 121
5.2 Datos de la actividad desarrollada 121
5.2.1 Entidad 121
Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio 121
5.3 Objetivos 121
5.3.1 Objetivo General 121
5.3.2 Objetivos específicos 121
5.4 Misión 122
5.5 Fines: 122
5.6 Beneficios: 122
5.7 Principios que fundamentan el plan de incentivo: 122
5.8 Beneficiarios del Plan de Incentivos: 123
5.8.1 Estrategias 123
5.8.1.1 Estrategias para mejorar el clima organizacional 123
5.8.1.2 Estrategias para mejorar el desempeño laboral 125

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 129
REFERENCIAS 132
Referencias 133
ANEXOS 137

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Estado del Arte 53

TABLA 2: Colaboradores de la Oficina Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio. 66

TABLA 3: Operacionalización de la variable de investigación. 69

TABLA 4: Criterios éticos de la investigación. 72

TABLA 5: Criterios de rigor científico de la investigación. 73

TABLA 6: La institución tiene bien definida sus áreas y estructurada las tareas que cumple. 76

TABLA 7: La institución maneja una jerarquía de responsabilidad de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador. 77

TABLA 8: La institución muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos. 78

TABLA 9: La institución muestra una buena organización y planificación de sus actividades y servicio que ofrece. 79

TABLA 10: Conozco y práctico todo lo plasmado en el Manual de Organización de Funciones – MOF de acuerdo al cargo que ocupo. 80

TABLA 11: De la variable clima Organizacional y su dimensión estructura. 81

TABLA 12: En la institución se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos claros. 82

TABLA 13: Lo más importante los colaboradores toman decisiones de la manera más fácil y rápida posible. 83

TABLA 14: En la institución continuamente presionan para perfeccionar mi rendimiento grupal y personal. 84

TABLA 15: De la variable clima organizacional y su dimensión desafío. 85

TABLA 16: En la institución existe un buen procedimiento de promoción que permita que ascienda el mejor. 86

TABLA 17: Los incentivos y compensaciones que recibo van de acuerdo al esfuerzo y labor que cumplo. 87

TABLA 18: Los servicios sociales que recibo al laborar en esta institución cubren todas mis expectativas. 88

TABLA 19: En la institución se percibe equidad en las remuneraciones que van de acuerdo al cargo y labor que cumplen..... 89

TABLA 20: De la variable clima organizacional y su dimensión recompensas. 90

TABLA 21: Cada colaborador supervisa por si mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado..... 91

TABLA 22: La institución me da autonomía de hacer bien mi trabajo sin estar verificándome constantemente. 92

TABLA 23: La institución enfatiza que los colaboradores deben resolver las dificultades por sí mismo..... 94

TABLA 24: Cada colaborador supervisa por si mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado..... 95

TABLA 25: En la institución no se percibe crítica interna entre compañeros de trabajo. .. 96

TABLA 26: Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencia. 96

TABLA 27: Cuando cometo un error me sancionan de manera justa. 98

TABLA 28: La filosofía que se práctica en la institución se enfatiza en el factor humano como me siento en mi puesto de trabajo..... 99

TABLA 29: La variable del clima organizacional y su dimensión conflictos. 100

TABLA 30: Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo. 101

TABLA 31: Considera que los compromisos pactados por los jefes, permite una mejor atención en sus labores. 102

TABLA 32: Considera estar contento con el respaldo que su jefe inmediato le brinda.... 103

TABLA 33: La variable desempeño laboral y su dimensión calidad laboral. 104

TABLA 34: Considera que el trabajo que realiza con eficacia contribuye al resultado de los objetivos que busca la institución 105

TABLA 35: Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo. 106

TABLA 36: Considera que realiza sus labores con compromiso y efectividad. 107

TABLA 37: La variable desempeño laboral y su dimensión eficacia laboral. 108

TABLA 38: Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para el desarrollo personal. 109

TABLA 39: Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área tenga mejores resultados. 110

TABLA 40: Considera que cuando los jefes asignan responsabilidad lo hacen con el ejemplo. 111

TABLA 41: La variable desempeño laboral y su dimensión eficacia laboral. 112

TABLA 42: Considera que los canales de distribución en economía han permitido ejecutar nuevos proyectos. 113

TABLA 43: Considera que los recursos que utiliza diariamente permite un mejor resultado en su labor cotidiana. 114

TABLA 44: Considera que el presupuesto es suficiente para atender a todo el personal que existe en la realidad. 115

TABLA 45: La variable desempeño laboral y su dimensión economía laboral. 116

TABLA 46: El clima organizacional según el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio. 117

TABLA 47: Plan de acción y presupuesto. 127

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1: La Institución tiene bien definida sus áreas y estructurada las tareas que cumple. 76

Figura 2: La Institución maneja una jerarquía de responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador. 77

Figura 3: La Institución muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos. 78

Figura 4: La Institución muestra una buena organización y planificación de sus actividades y servicio que ofrece.. 80

Figura 5: Conozco y práctico todo lo plasmado en el Manual de Organización de Funciones –MOF de acuerdo al cargo que ocupo. 80

Figura 6: De la variable clima organizacional y su dimensión estructura. 81

Figura 7: En la Institución se trabaja bajo cumplimiento de objetivos claros el cumplimiento de objetivos claros..... 83

Figura 8: Lo más importante en la Institución es que los colaboradores toman decisiones de la manera más fácil y rápida posible. 83

Figura 9: En la Institución continuamente presionan para perfeccionar mi rendimiento grupal y personal. 85

Figura 10: De la variable clima organizacional y su dimensión desafío. 85

Figura 11: En la Institución existe un buen procedimiento de promoción que permita que ascienda el mejor..... 86

Figura 12: Los incentivos y compensaciones que recibo van de acuerdo al esfuerzo y labor que cumplo. 88

Figura 13: Los servicios sociales que recibo al laboral en esta institución cubren todas mis expectativas..... 89

Figura 14: En la Institución se percibe equidad en las remuneraciones ya que van de acuerdo al cargo y labor que cumplen. 90

Figura 15: De la variable clima organizacional y su dimensión recompensas..... 91

Figura 16: Cada colaborador supervisa por sí mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado. 92

Figura 17: La Institución me da autonomía de hacer bien mi trabajo sin estar verificándome constantemente..... 93

Figura 18: La institución enfatiza que los colaboradores deben resolver las dificultades por sí mismo..... 94

Figura 19: La variable clima organizacional y su dimensión responsabilidad..... 95

Figura 20: En la Institución no se percibe crítica interna entre compañeros de trabajo..... 96

Figura 21: Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencia. 97

Figura 22: Cuándo cometo un error me sancionan de manera justa. 98

Figura 23: La filosofía que se practica en la institución se enfatiza en el factor humano (como me siento en mí puesto de trabajo)..... 99

Figura 24: La variable clima organizacional y su dimensión conflictos..... 100

Figura 25: Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo. 101

Figura 26: Considera que los compromisos pactados por los jefes permite una mejor atención en sus labores. 102

Figura 27: Considera estar contento con el respaldo que su Jefe inmediato le brinda. 103

Figura 28: La variable desempeño laboral y su dimensión de calidad laboral..... 104

Figura 29: Considera que el trabajo que realiza con eficacia contribuye al resultado de los objetivos que busca la Institución. 105

Figura 30: Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo. 106

Figura 31: Considera que realiza sus labores con compromiso y efectividad. 107

Figura 32: La variable desempeño laboral y su dimensión eficacia laboral. 108

Figura 33: Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para el desarrollo personal. 109

Figura 34: Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área tenga mejores resultados. 110

Figura 35: Considera que cuando los jefes asignan responsabilidades lo hacen con el ejemplo. 111

Figura 36: La variable desempeño laboral y su dimensión eficiencia laboral. 112

Figura 37: Considera que los canales de distribución en economía han permitido ejecutar nuevos proyectos..... 113

Figura 38: Considera que los recursos que utiliza diariamente permite un mejor resultado en su labor cotidiana. 114

Figura 39: Considera que el presupuesto es suficiente para atender a todo el personal que existe en la Entidad. 115

Figura 40: La variable desempeño laboral y su dimensión economía laboral. 116

Figura 41: La aplicación de la encuesta se realizó en la Oficina de administración de la UGEL SAN IGNACIO 153

Figura 42: La aplicación de la encuesta a una colaboradora de la Oficina de Administración de la UGEL San Ignacio 154

INTRODUCCION

En la actualidad existen varios elementos que influyen en el Clima Organizacional para el cumplimiento del objetivo de la Entidad, así como también en el desempeño laboral y el comportamiento de los colaboradores de la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio, pueden ser negativas o problemáticas, debido a un clima organizacional desarrollado, esto es ilógico, ya que los principios que sustenta la educación; debe ser positiva y no generar problemas, realizando una labor administrativa con compromiso y responsabilidad.

Se observa que en las Unidades de Gestión Educativa, existe una falta de comunicación entre funcionarios y colaboradores por lo que las relaciones interpersonales se encuentran desgastadas, lo que se evidencia que sus procesos administrativos son frágiles, que no permite hacer perceptible lo planificado, en la parte operativa y funcional.

El propósito de este trabajo a pesar de sus limitaciones, es dar a conocer cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en un área determinada y de esta manera buscar y dar soluciones para la mejor aplicación de acuerdo a su Manual de Organización de Funciones a cada uno de los colaboradores; e involucrar y comprometer a los jefes de las diferentes áreas a inculcar la armonía y el trabajo en equipo, de esta forma mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral en la entidad.

Sin más preámbulo este proyecto está estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I Problema de investigación.

En el Capítulo II Marco teórico y está compuesto por antecedentes de estudios, estado del arte, bases teóricas científicas y definición de los términos básicos.

En el Capítulo III Marco metodológico está compuesto por tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables, operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento para la recolección de datos, análisis estadístico e interpretación de los datos, principios éticos, criterios de rigor científico.

En el Capítulo IV Análisis e interpretación de los resultados está compuesto en tablas y gráficos, discusión de resultados.

En el Capítulo V Propuesta de investigación.

En el Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones, se hace mención a las referencias bibliográficas de textos consultados que son el sustento temático de la investigación, las páginas web y otros. Finalmente se encuentran los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Se desagrega de la siguiente manera, situación problemática en el ámbito internacional, nacional, regional y local hasta la formulación del problema, delimitación, limitación de la investigación, justificación, elaboración de los objetivos generales y específicos.

1.1 Situación problemática

1.1.1 Ámbito Internacional

Villamil & Sanchez, (2012) en su tesis: Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. (Tesis de Maestría). UNITEC San Pedro Sula. Honduras. La investigación es de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo en una muestra de 154 empleados, utilizando un cuestionario de 65 preguntas. Dentro de los hallazgos más relevantes encontrados tenemos: El 61% de los trabajadores perciben un clima laboral desfavorable; respecto al grado de satisfacción que poseen los colaboradores de la Municipalidad objeto de estudio con relación a su desempeño, se demuestra un 55% de grado de insatisfacción, un 82% denota una insatisfacción con posibilidad de desarrollo y un 91% de los trabajadores se halla insatisfecho con su salario, permitiendo concluir en que:

- Hay una correlación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad objeto de estudio.
- El 61% de los trabajadores de la municipalidad de Choloma, perciben insatisfacción con el clima organizacional.
- Se comprueba que el personal posee un grado de insatisfacción del 55%, un 82% denota una insatisfacción con posibilidad de desarrollo.
- Los colaboradores de la Municipalidad objeto de estudio, se muestran con insatisfacción en términos laborales por factores como: salarios, oportunidad de desarrollo, equidad, y confianza.

En Cuba:

Segredo, (2013) En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las entidades que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

De igual forma, se exponen las diferentes dimensiones y categorías a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la entidad, las creencias, costumbres y prácticas institucionales, que permiten esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales citado por Segredo (2013).

Campos, (2013) en su tesis: Modelo de asociación entre elementos de satisfacción y desempeño laboral en los docentes universitarios (Tesis doctoral) Universidad de Montemorelos. México. La mencionada investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y correlacional donde se aplicó un instrumento a 214 docentes de siete distintas universidades. El principal proceso estadístico estuvo basado en el análisis de diagramas de secuencias a través de modelos de ecuación estructural, el cual se pudo realizar con el uso del AMOS 6.0.

Los resultados obtenidos muestran que el primordial modelo tiene un (2/5) 40% de bondad de ajuste admisible y uno muy próximo; lo mismo para el modelo alternativo, mientras que el modelo alterno dos dio muestra de tres de cinco (3/5) de bondad de ajuste aceptable y uno (1) muy próximo. Dando cuenta que el modelo primordial y el alterno uno no pudieron explicar la causa de las relaciones entre las variables latentes, sin embargo, el modelo alternativo dos si indican poder explicar la relación existente entre el factor e satisfacción laboral y desempeño laboral.

La autora concluye:

Los resultados obtenidos por su investigación dieron a conocer que la calidad del clima organizacional predice de forma muy significativa la satisfacción laboral, en tanto la satisfacción laboral predice de ante mano y de forma moderada el desempeño laboral. En ese caso si la dirección de las universidades estudiadas, realizarán un análisis al uso de cada uno de sus indicadores para examinar la forma como se está construyendo el clima organizacional y cómo se están estableciendo los programas de mejora para esos indicadores, se podría ver los resultados en un incremento importante de la satisfacción y por ende del desempeño laboral de sus docentes.

Fernández, (2015 p. 11) Según el Centro Interamericano para el desarrollo de conocimiento de formación profesional y la Organización Internacional del trabajo en el 2009; señalan que: "El verdadero concepto de desempeño laboral se mueve entorno a la capacidad del trabajo para obtener resultados en su empleo".

Según el Centro Interamericano para el desarrollo del conocimiento en formación profesional y la Organizacional Internacional del Trabajo en el 20009(sic); señala que en América Latina en los últimos tres años la incidencia de las modernizaciones y la restructuración industrial sobre los trabajadores han evidenciado, que la principal carencia para mejorar el desempleo laboral, es la falta de una adecuada capacitación. Citado por Fernández, (2015, pág. 11)

Es así que en Colombia el 72% de empresarios del sector manufacturero y el 81% en la industria de los alimentos manifiestan necesidades de capacitación para sostener sus estrategias de competitividad. En Argentina las instituciones de los mismos sectores se quejan de la falta de personal calificado y la dificultad para retenerlo. Citado por Fernández, (2015, pág. 11).

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en el 2001, propuso una metodología para el estudio del clima organizacional en instituciones de países de América Latina y el Caribe, el cual contempla el análisis de cuatro aéreas críticas. El liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, con el fin de analizar las necesidades y expectativas de los trabajadores y propiciar altos niveles de desempleo (…), citado por (Fernández, 2015, pág. 12).

En la actualidad el clima organizacional es importante para el mejoramiento y productividad de las empresas u organizaciones pues engloba a los trabajadores, la empresa y el cliente, por eso es importante tener una evaluación constante dentro de ellas, a fin de mantener en armonía cada ente de las mismas. Frente a esta necesidad, en Perú existe la ley Nº 28716, "Ley de Control Interno de las Entidades del Estado - que regula el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades del Estado, ley que respalda las actividades y otras medidas para mejorar el clima organizacional". (OEFA, 2011), citado por (Olaya, 2015, pág. 11).

En Guatemala, en la universidad de Rafael Landívar, municipio de Chiquimula, departamento de Chiquimula, se realizó una investigación el cual el propósito fue Analizar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa "Representaciones CEM" (Construcción, Electrificación y Maquinaria) ubicada en el municipio de Chiquimula. como objetivo específico fue Identificar qué tipo de liderazgo existe en la empresa, para que contribuya, inspire, motive y ayude a alcanzar los objetivos de la organización, la cual concluyeron que se identificó que el tipo de liderazgo manejado dentro de la empresa es muy bueno, es un liderazgo democrático, en donde participa activamente en las actividades, se percibe también accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas por parte de los colaboradores, lo cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas esto según Chacón, (2015)

1.2 Ámbito Nacional

En Lima:

Molocho (2010) La actualidad en las unidades de Gestión Local de Lima y de diversas regiones del país, se evidencia serias diferencias con respecto a la gestión por parte de los directivos unos con aciertos y otros con desaciertos, siendo uno de los grandes factores que influyen en estos cambios el clima organizacional de cada sede administrativa del Ministerio de Educación, por lo que fue muy necesario y urgente investigar por qué y las causas que ahondan con mayor fuerza este problema, para así poder dar algunas alternativas de solución y mejorar la forma de actuar de todos los

integrantes de las sedes administrativas y llevarlos finalmente al mejoramiento y cambio de actitudes de la sociedad.

Mino, (2014) en su tesis: "Relación entre el clima de la organizacional y el desempeño en los empleados del restaurante de parrillas marakos 490". (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque - Perú. Realiza un estudio de tipo descriptiva, correlacional de corte transversal para la cual aplica dos instrumentos a 21 trabajadores para conocer el clima laboral y el desempeño laboral, luego de obtenida la información se pudo determinar la correlación porque los resultados arrojaron un valor 0.281 menor a 0.05, el cual corrobora la existencia entre el clima y desempeño laboral, es decir existe una correlación positiva baja entre las variables, lo que denota que la variable independiente (clima organizacional) influye de manera baja en el comportamiento de la variable dependiente (desempeño laboral) , de forma que se considera importante porque para que suceda cualquier tipo de problema en la empresa, depende de factores como las dimensiones de la empresa, el conocimiento y experiencia que maneje el personal, la necesidad de trabajo hace que el personal soporte inadecuado clima laboral, entre otros.

Llegando a concluir así mismo que existe una baja correlación entre las variables clima y desempeño en el restaurante objeto de estudio, porque se obtuvo un 0.281 de índice, así mismo se señala que el compromiso de los trabajadores arrojó los menores puntajes, lo que demuestra la falta de cooperación entre compañeros de trabajo, la falta coordinación y de compromiso con la empresa; haciendo que se genere un desfavorable clima organizacional y menores niveles de productividad con la empresa y baja calidad en el servicio; finalmente se halla la falta de una estructura organizacional y pésimo programa de remuneraciones inmerso en la variable clima organizacional, ocasionando desmotivación en el personal, probando síntomas de estrés, lo que según el autor es la causa de la escasez de compromiso y trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa.

En Perú 2015, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se investigó como determinar los niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral así como determinar la relación entre ambas, por ello es que el trabajo se denomina: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de

Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013", institución que tiene como misión principal generar e incorporar Conocimientos, tecnologías innovadoras y el saber ancestral, al servicio de las sociedades y de los ecosistemas amazónicos, concluyendo que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del, Clima Organizacional y la Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. (Pérez, Rivera, 2015)

Vargas, (2015) en su investigación "Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la IE "Sara Antonieta Bullón" Lambayeque" Chiclayo os dice que, en las instituciones educativas públicas se suele presentar un clima laboral inadecuado, donde las relaciones entre compañeros de trabajo son tensas que no les permiten interactuar armoniosamente; tanto ello se le atribuye a las insatisfacción que tiene los colaboradores con respecto a su centro de labores. Esta investigación nos da a conocer que el clima laboral en las instituciones públicas es un tema que se presenta constantemente y de manera negativa haciendo que los colaboradores tengan inadecuadas relaciones interpersonales.

Zapana y Cutisaca, (2015) en su investigación " Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno 2015", tiene como objetivo fundamental de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores para lograr con los obetivos, concluye que en la institución el clima organizacional es fundamental para el desarrollo personal y laboral; asimismo para el éxito que se pueda llegar a alcanzar sus servicios, este se consolida y fortalece con la satisfacción del desempeño que se dé en cada uno de sus trabajadores.

1.2.1 Ámbito Regional

En Cajamarca:

Es necesario mencionar que se cuenta con diversos estudios, artículos y tesis que muestran la relación del clima organizacional y el desempeño laboral: el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización, por otra parte el desempeño laboral permite alcanzar las metas y objetivos de la institución;

por lo que se puede ver que el desempeño de los colaboradores, se debe en gran medida a los factores del clima organizacional. De esta manera la percepción del clima organizacional y desempeño laboral es la misma en los colaboradores que tienen diferentes modalidad de contrato. Citado por (Aliaga y Julcamoro, 2016).

El clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las organizaciones requieren establecer mecanismos de medición de su clima organizacional, que está ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. Citado por Alcalde, (2015).

En su Tesis "Clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la IE N° 82753 distrito de llapa provincia San Miguel – Cajamarca 2014" en su planteamiento del problema tiene que: en las organizaciones educativas el tema del clima y satisfacción laboral constituye un foco de especial atencion puesto que compromete tanto a la parte administrativa como a la académica. Se explica que el tema clima y satisfaccion laboal en los centros educativos requieren mucha atención ya qe influye en el área administrativa como académica citado por Ruiz, Reyes, & Orfelinda, (2014).

1.2.2 Ámbito Local

La Unidad de Gestión Local San Ignacio (UGEL), se encuentra ubicado en el Departamento de Cajamarca en la Provincia de San Ignacio, es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional Cajamarca con autonomía en el ámbito de su competencia, es responsable del desarrollo y administración de la educación que se ofrece en las Instituciones y Programas Educativos de su ámbito jurisdiccional y depende de la Dirección Regional de Educación de Cajamarca. Su jurisdicción territorial posee características heterogéneas en el aspecto demográfico, geográfico y económico.

Existe problemas administrativos que perjudica el desarrollo institucional de la Entidad, por lo que diagnosticamos y visualizamos que se encuentra relacionado con el clima organizacional por funcionarios de cada área de la Sede Administrativa, sus conocimientos, actitudes y habilidades que se necesitan para liderar con éxito la entidad

en el cambiante y complejo mundo de hoy. Las indebidas políticas de gestión que afectan el clima organizacional en el desempeño laboral, por lo que urge encontrar soluciones a dicha dificultad, que condicionan los niveles de motivación y rendimiento técnico - profesional, conocerlo significará promover la participación y potenciación del recurso humano de la institución, estableciendo acciones de mejora, para disminuir conflictos, que permitirán crear un ambiente favorable, elevando el rendimiento laboral. Los problemas existentes nos motivaron a investigar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la Oficina de Gestión Administrativa Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

1.3 Formulación del problema:

¿En qué medida influye el clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio-2016?

1.4 Delimitación del problema

1.4.1 Razón social de la empresa

Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio.

1.4.2 Rubro de la empresa

La Institución se dedica al servicio públicos y actividades estatales.

1.4.3 Espacio geográfico de la investigación

Nuestra investigación se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio, ubicado en la Avenida Chililique N° 330 de la ciudad de San Ignacio, departamento de Cajamarca.

1.4.4 Sujetos que participaron en la investigación

Tuvimos la participación de los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

1.4.5 Periodo en el que se realizó la investigación

La presente investigación fue elaborada a partir del mes de setiembre 2016 hasta el mes de Julio del 2017.

1.5 Justificación e importancia.

1.5.1 Teórica

Muestra la significación y búsqueda de una cuestión en el crecimiento de una conjetura científica. Cabe indicar que la formación permitirá, ejecutar un cambio científico para lo cual es necesario hacer un cálculo o forma del dilema que se indaga.

En esta investigación, se realizó una síntesis de información existente respecto a clima organizacional y desempeño laboral, las mismas que han sido organizado de una manera sistemática, lo que sirvió definitivamente a quienes se encausen en realizar trabajos de investigación relacionados a las dos variantes estudiadas especialmente para investigaciones en instituciones del estado (Espejo, 2016, pág. 39).

Esta investigación permitirá una mejora en la calidad de la atención del personal administrativo; existe una urgente solución al problema deficiente en la comunicación interpersonal y de políticas de gestión que afectan las relaciones humanas y condicionan los niveles de rendimiento y motivación profesional en la Unidad de Gestión Local San Ignacio, el personal debe contar con condiciones laborales que fomente el logro de sus objetivos profesionales y personales, que refleje no solo en la mejora de la calidad en la atención al usuario, sino también en su desarrollo profesional y personal, mejorar las competencias y teniendo en cuenta que al 2021 todas las entidades públicas formarán parte del régimen laboral del Servir se tiene que estar preparados para dicho proceso.

1.5.2 Metodológica

Bernal, (2010 pág. 10) manifiestan que la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. “La elaboración y aplicación de las rúbricas para cada una de las capacidades de la competencia se indaga mediante

métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones educativas"

Metodológicamente este trabajo se justifica porque contribuye a la formación de investigadores, contribuyendo esta investigación en universidades y centros superiores de estudio con aportes innovadores y útiles tanto para la investigación científica como para la mejora de la gestión.

En el ámbito local existen pocos trabajos de investigación de esta línea y tipo de investigación. Relevancia porque constituye un modelo de investigación en este tema sobre el cual se investiga no es evidente, no hemos encontrado en las bibliotecas de los Institutos Pedagógicos, Institutos Tecnológico.

1.5.3 Social

Bernal, (2010 P. 9) se refiere a la dimensión de amplitud o contexto en el que se realizará el estudio (Ej.: determinado periodo de tiempo, una zona geográfica, un criterio sociodemográfico, tal como personas de determinado sexo y niel educativo Etc.).

Esta investigación contribuye a optimizar la gestión, dando prioridad al recurso humano de la oficina de Gestión Administrativa, infraestructura y equipamiento, orientado a la toma de decisiones y políticas gubernamentales e institucionales que permite fomentar un ambiente en armonía, participativa y con mayor confianza que promueva un mejor rendimiento laboral y personal.

1.6 Limitaciones de la investigación:

El tiempo fue un obstáculo para poder procesar nuestra encuesta por cuanto los colaboradores se encontraban de comisión de servicio o gozaban de vacaciones.

1.7 Objetivos

Se suscribió el objetivo general y los objetivos específicos tal como se detalla:

1.7.1 Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio-2016.

1.7.2 Objetivos específicos:

Diagnosticar el nivel del clima organizacional en la oficina de Administración de la UGEL San Ignacio.

Evaluar el desempeño laboral en la oficina de Administración, infraestructura y equipamiento de la UGEL San Ignacio.

Determinar la relación existente entre el clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio-2016.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II.MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios:

2.1.1 Ámbito internacional

Zans, (2016), en la tesis de grado "Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016" se presentó a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016

Su resultado el 96% se expresaron los trabajadores encuestados al responder afirmativamente, sobre que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral, un elemento importante es la disposición del personal al mejoramiento y la necesidad de contribuir al desarrollo institucional. La totalidad de los directores y responsables de las áreas coinciden y reafirman los datos obtenidos, ya de igual manera respondieron de manera afirmativa que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría positiva en su desempeño laboral.

Palomino & Peña (2016) en la tesis "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda se presentó a la Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas Programa de Administración, Analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda; Tambien han planteado abordar su estudio correspondiente al clima organizacional, quizás uno de los conceptos que mayor atención ha recibido, al acaparar la atención de psicólogos, economistas, antropólogos, teóricos de las organizaciones y administradores industriales, debido en gran medida a la relación que se presupone entre cultura, ambiente y desempeño de la organización

Los resultados se caracterizaron por evidenciar que el signo de todos los Coeficientes de correlación de Pearson fueron positivos, en este sentido se puede hablar de una relación directa, es decir a medida en que las dimensiones del clima organizacional presentan una mejor valoración por parte de los empleados, mayor va a resultar su apreciación en cuanto al desempeño laboral. De esta manera dichos resultados son consistentes con las teorías referenciadas en este estudio, que argumentaban que a mejor clima organizacional mayor desempeño.

En términos específicos se determinó que la dimensión del clima organizacional con mayor repercusión en el desempeño laboral fue objetivos, debido a que cuando su valoración mejora, el desempeño varía positivamente en 66,3%, seguidamente aparecieron motivación con 53,9% y relaciones interpersonales con 52,6%. En contraste, la correspondiente a cooperación al parecer no tiene un efecto importante sobre el desempeño de estos trabajadores.

Así como en el caso de las dimensiones, también se incluyó el clima organizacional de forma general, con el fin de verificar qué tanto influye en el desempeño. Los datos mostraron que cuando el clima organizacional mejora, el desempeño también lo hace, en la nada despreciable cifra de 68,7%.

Por otro lado, también fue de interés conocer cómo se relaciona el desempeño en general, con cada una de sus dimensiones, en particular. Los resultados también fueron consistentes con la teoría, dado que entre mejor percepción en las dimensiones, mejor desempeño resultante; esto se demuestra en el signo positivo de cada uno de los coeficientes de correlación de Pearson.

En esencia, y tal como se esperaba, todas las dimensiones del desempeño laboral fueron significativas o importantes para explicar el desempeño general. Aquellas con mayor influencia fueron la motivación con 90,4% y las competencias con 79,6%. No obstante, debe considerarse también las altas influencias observadas en el conocimiento de un estándar de medición del desempeño con 76,1%, y las aptitudes y habilidades con 64,4%.

Gálvez, (2015), en la tesis de grado "Elementos en el Clima organizacional del Personal de un Hospital Privado ubicado en la cabecera Departamental de Zacapa – Guatemala" se presentó a la facultad de humanidades de la Universidad Rafael Landívar, el cual tuvo como objetivo el estudio del clima organizacional que dará opción de comprobar y evaluar los entornos que actualmente conviven los colaboradores del Hospital Privado, ya que quienes tienen personal a su cargo, requiere la creación de un ambiente agradable y adecuado, para sus colaboradores, con el fin de alcanzar los objetivos trazados por la empresa en su conjunto; por tal razón si no se evalúa y mejora con tiempo el clima organizacional dentro de una organización podría ser un factor que traería problemas en las condiciones de su entorno, rendimiento y resultados en la productividad.

Su resultado es que la motivación, comunicación e incentivos se encuentra en el clima de tipo consultivo, los colaboradores se sienten motivados y orgullosos con el trabajo que realizan dentro del Hospital, la comunicación interna es buena, pero los salarios influyen completamente para que puedan llegar hacer mejores personas y colaboradores dentro del mismo de igual manera la motivación por medio de incentivos y recompensas los haría mucho más satisfechos y motivados.

Meléndez, (2015), en la tesis de grado para optar el grado de Magister en Gestión del Talento Humano ¨Relación entre el Clima Laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el Periodo 2013 -2014¨ se presentó la investigación a la Universidad Tecnológica Equinoccial Dirección General de Posgrados ubicado en Quito – Ecuador, tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, donde se pretende proporcionar alternativas de mejora del clima organizacional, ya que es el medio en el cual se desenvuelven los colaboradores para así motivarlos a realizar un trabajo de excelencia.

Su resultado es que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral, así como el mejoramiento del clima organizacional no afecta en el desempeño de la organización como tal, ya que internamente todo está establecido, es decir todos los

trabajos son por resultados; la edad como una variable moderadora no posee mayor significancia dentro de los resultados obtenidos y muestran que el clima organizacional como el desempeño laboral están enfocados a la consecución de resultados, sin embargo debe mencionarse que la capacidad de aprendizaje está valorada con un mismo porcentaje, es decir no se califica ni más ni menos el grado que cada funcionario tiene para asimilar sus funciones y actividades.

Amaro, González y Pérez (2015), titulada Ambiente empresarial y satisfacción laboral en dos instalaciones hoteleras del polo turístico de Varadero en Cuba, consideran que la motivación tiene una relación estrecha con el clima laboral de las áreas de animación y ama de llaves, se tuvo en cuenta dos aspectos fundamentales, por una parte la motivación del trabajador por la labor que realiza en su conjunto (profesión) y la motivación por la obtención de reconocimiento, beneficios materiales, relación con sus compañeros, y la relación con los directivos.

Los métodos y técnicas seleccionados en las dos instalaciones hoteleras objeto de investigación se realizaron con el manejo de la encuesta; posee un enfoque metodológico - cualitativo. Los resultados obtenidos fueron: la variable más deteriorada es la motivación referida a la resistencia y postura enrumbada a saciar las necesidades del colaborador; se evidenció que existen estímulos en la organización que no satisfacen plenamente a los trabajadores e inciden en el nivel de crecimiento de la motivación. En sentido general el clima empresarial alcanzó un índice de satisfacción de 3.4, percepción medianamente favorable con tendencia favorable de la escala valorativa utilizada donde los valores entre 2.6 y 3.5 tienden a ser promedio.

Concluyen, que las instituciones hoteleras deben proyectar una táctica de participación que ayude a mejorar el clima y la satisfacción laboral, además, impulsen funciones que cooperen con los vínculos interpersonales para conseguir una unidad colectiva en la empresa y finalmente amparar el sentido de propiedad y responsabilidad.

Luedo, (2013) Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial de la Tesis de Posgrado de la Universidad Maracaibo, Venezuela; el propósito de esta investigación fue analizar la relación entre el clima organizacional y

desempeño laboral de docentes de centros de educación inicial del Municipio de Mara, estado de Zulia. La investigación fue de tipo descriptivo- correlacional. La población estuvo constituida por 49 sujetos, 5 directores y 44 docentes siendo considerada como muestra su totalidad.

Su resultado de la variable del clima organizacional, es el autoritario. Las habilidades profesionales administrativas del docente de las instituciones objeto de estudio están evidenciadas a través de la planificación flexible y permanente que les permite enfrentar diferentes escenarios con estrategias para lograr sus objetivos como profesionales de la educación y alcanzar el fin deseado.

Barboza, (2012), en la tesis de grado para optar al título Magister Scientiarum en Orientación Mención Laboral "La Orientación Laboral en Unidades Educativas de Educación Básica: Clima Organizacional" presentada a la Universidad del Zulia - Venezuela su objetivo es determinar en qué medida las interacciones favorecen o perjudican el desarrollo de los principios que sustenta la educación en Venezuela; la importancia del estudio del clima en una unidad educativa, se basa en la comprobación de cómo éste influye en el comportamiento manifiesto de sus integrantes, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

En la estructura de la Unidad Educativa Marco Fabio Quintiliano refleja que los docentes están bien organizados y tienen una clara definición de sus roles y responsabilidades, presenta un nivel alto según el baremo establecido con una media de 4,30 y por lo tanto los docentes sienten que conocen el organigrama en 82%, trabajan en equipo en cuanto al logro de los objetivos organizacionales en un 79% y están de acuerdo que los niveles jerárquicos están definidos en un 89%.

Asimismo, la Responsabilidad que los docentes reflejan según su respuestas, presenta un compromiso elevado por su trabajo y autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo; presenta un nivel alto según el baremo establecido con una media de 4,25; por lo tanto un 97% de los docentes realizan sus funciones sin que el jefe inmediato ordene lo que tienen que hacer, un 73% tiene la libertad de poder hacer su

trabajo en la forma que crean más conveniente en el marco de las políticas institucionales y un 76% tienen un sentimiento de ser su propio jefe cuando realizan sus funciones.

Para la recompensa en la Unidad Educativa Marco Fabio Quintiliano se percibe medianamente ya que los docentes perciben la recompensa por un trabajo bien hecho pero no reciben remuneración o incentivos monetarios por los mismos. La recompensa presenta un nivel medio según el baremo establecido con una media 3,32; lo que indica que un 70% manifiesta que no se enfatizan recompensas de tipo: aumento salarial por el logro de objetivos y reconocimientos; un 81% manifiesta que se reconoce en forma oral el esfuerzo de los docentes en el desempeño de sus actividades y 59% manifiesta que se les reconoce en forma escrita; por otra parte un 76% están de acuerdo que con frecuencia se otorgan reconocimientos por la realización de una actividad.

La Cultura Organizacional en la Unidad Educativa Marco Fabio Quintiliano esta medianamente determinada por las percepciones que los docentes tienen respecto a la institución , sus creencias, expectativas, ideas, valores y actitudes; presenta un nivel medio según el baremos establecido con una media de 3,38; por lo tanto un 58% de los docentes se identifican con las creencias y normas existentes dentro de la institución, un 51% expresan que los docentes no muestran actitudes que puedan dificultar la buena convivencia entre ellos y un 68% manifiestan que los directivos fomentan la planificación de actividades informales para incorporar en los docentes las creencias, normas y valores de la institución en busca de transmitir un sentido de identidad y pertenencia.

En la Unidad Educativa Marco Fabio Quintiliano los valores se establecen a través de la visión (hacia dónde van) y la misión (razón de ser o para qué), haciendo que los docentes se sientan comprometidos con la misma, con el fin de lograr en ellos un sentido de pertenencia e identidad. Los valores determinan el comportamiento, el estilo de vida y la personalidad del docente; en la unidad educativa en estudio presenta en un nivel medio según el baremo establecido con una media de 3,67 puntos; por lo tanto medianamente un 50% de los docentes expresan que en la institución existe un respeto profundo hacia los docentes aunque un 68% manifiesta que la Dirección fomenta el desarrollo de valores en los docentes.

En la Unidad Educativa Marco Fabio Quintiliano el Ausentismo Laboral representa la ausencia por parte de los docentes a su centro de trabajo, las enfermedades y permisos por estudio no son considerados como ausentismo. Se presentan en un nivel medio según el baremo establecido con una media de 3,55 puntos, lo que indica que medianamente un 38% de los docentes afirma que los docentes nunca faltan a sus puestos de trabajo y un 87% afirma que el director y/o los coordinadores conversan con los docentes que presentan inasistencias sucesivas, para saber que las está originando.

En la Unidad Educativa estudiada el clima que se destaca es el de tipo participativo consultivo, debido a que representa la confianza y la interacción fluida que tienen el director y/o los coordinadores con los docentes. Este clima presenta un nivel alto según el baremo establecido con una media de 3,95 puntos, lo que indica que un 44% de los docentes afirman que en la institución la toma de decisiones es integral en todos los niveles educativos de la institución y un 76% están de acuerdo que el director y los coordinadores trabajan junto con los docentes para el eficiente cumplimiento de los objetivos de la institución.

2.1.2 Ámbito nacional

Nieves y Pacheco (2016), en la tesis de grado ¨Influencia del Clima Organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores de área de personal de la Gerencia de Red Asistencial de Essalud-Arequipa¨ ubicado en la ciudad de Arequipa, se presentó la investigación a la Universidad Católica de Santa María Facultad de Ciencias Económicas Administrativas su objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento de habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida; también de mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran una empresa; porque es a través de las personas, de sus ideas, de sus proyectos, de sus capacidades y de su trabajo, como se desarrollan las organizaciones.

Su resultado se muestran los instrumentos utilizados en la presente investigación, el clima organizacional influye en el desempeño que se ha logrado en éste órgano es obtenidos por la confianza, identificación con la Institución y ánimo por afrontar nuevos retos. Por lo tanto, a raíz de la investigación realizada al área de personal de la Gerencia

de Red Asistencia de Essalud – Arequipa de la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral.

Chuquitucto,(2016) en la tesis de grado "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo" ubicado en la ciudad de Guadalupe – Perú , se presentó la investigación a la Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas de Administración su objetivo en qué manera influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, debido a que los niveles del clima organizacional y desempeño laboral que se encuentra en la organización, es un nivel medio, que facilitará la posibilidad de mejoraría.

Su resultado especifica que el clima organizacional influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, debido a que los niveles del clima organizacional y desempeño laboral que se encuentra en la organización, es un nivel medio, lo que facilitará posibilidades de mejoría lo que concluye que se puede apreciar que la comunicación que existe dentro de la Municipalidad, no es buena y hace falta mejorar las relaciones de compañeros de trabajo, ya que un 51% considera que los conflictos más frecuentes en la organización están dadas por los chismes,; además de mencionar que existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte del Jefe.

De Lama (2016) realizó una investigación titulada: "La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de la gestión en el gobierno regional de Piura". En cuanto a la variable de cultura organizacional, el autor toma en cuenta en su marco teórico lo propuesto por Chiavenato (1989), quien presenta la cultura 20 organizacional como: un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización. Siendo su objetivo demostrar la cultura organizacional incide y está relacionada con el desempeño de la gestión en el Gobierno Regional de Piura. Utilizó 867 servidores entre funcionarios, profesionales técnicos y auxiliares, como muestra. El tipo de estudio es descriptivo. En los resultados estadísticos podemos observar que los trabajadores en un 47.79% regular y 37% muy poco este dato indica que la mayoría de trabadores percibe que la institución no se identifica con ellos.

Asimismo se puede observar de los 1019 trabajadores se ha identificado con ellos los cuales 22 que representa el 2.16% es nunca, 377 que representan 37.00% es poco, 421 que representan 41.32% es regular, 133 que representan el 13.05 es mucho, 66 que representan el 6.48% es siempre. Se corrobora la información en que los niveles de desempeño no son valorados por la institución, muchas veces los funcionarios que conducen la gestión del Gobierno Regional de Piura - Sede Central tienen la creencia de que solamente el aspecto remunerativo visto corno incentivo de trabajo equivocan y obvian otros aspectos como reconocimiento o escala de puestos en base de competencia, oportunidades para seguir en su crecimiento profesional. Uno de los aspectos que poco es tomado en cuenta en la administración pública es la definición y el seguimiento de metas las cuales siempre son fijadas en sus planes operativos los mismos que al no cumplir con la claridad en la definición no hacen un seguimiento de las mismas para evaluar los resultados obtenidos. Lo que se percibe en los trabajadores de la entidad que a pesar de un gasto considerable en capacitación este no son aceptados por dichos trabajadores en la mejora de la capacidad para hacer el trabajo de una manera eficiente y/o eficaz. Concluye que los trabajadores constituyen un factor muy valioso para toda organización. De la misma forma, el comportamiento humano que constituye un patrón cultural, va a ser determinado por los propios actos de las personas, por la forma de pensamiento, por el estilo de lenguaje, por los instrumentos de trabajos y/o artefactos producidos en un tiempo y una época. A ello se suma las capacitaciones, selección de personal, desempeño, evaluación, remuneración entre otros, pero en función al régimen laboral en que pertenecen.

Bravo y Tunque, (2015), en la tesis el Clima organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque – 2015, presentando a la Universidad Señor de Sipán identifica los elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo

Se obtuvo un resultado en relación al Clima Organizacional que el mayor porcentaje (41%) de trabajadores percibieron un clima Participativo, seguido del 37% clima Indiferente con (37%) y menor porcentaje pero no menos significativo el clima No Participativo con (22%).

En el Desempeño Laboral, los trabajadores manifestaron tener un nivel Superior del 10%, Superior al Promedio con un 39% y Promedio con 51% mientras que un porcentaje nulo en el nivel inferior al promedio e inferior.

Finalmente se obtuvo que la influencia del clima organizacional es poco significativo en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Choque, (2015), en la tesis "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015" presentado a la Universidad Nacional de Moquegua; el objetivo es determinar y analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015.

Según su resultado de los datos obtenidos se realizaron a través de la forma lógica deductiva, mediante el uso de tablas de frecuencia siempre y figuras estadísticas porcentuales. Para probar la hipótesis se realizó el análisis de la Chi - Cuadrado de Pearson por el método asintótico, la cual mostró un p-valor = 0.000, este resultado indica que hay evidencia estadística para afirmar que existe relación directa y significativa (p=0.000) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua.

Como p-valor = 0.021 significancia asintótica (bilateral) es menor al valor de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay evidencia estadística para afirmar que: "Existe una relación directa entre la consideración, agradecimiento y apoyo, y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua."

Pérez y Rivera (2013), en la tesis denominada "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana periodo 2013" y surge como un análisis al entorno laboral del trabajador estatal y su implicancia en la producción del mismo; tiene como objetivos determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral así como determinar la relación entre ambas, por ello es que el trabajo se denomina: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013", institución que tiene como misión principal generar e incorporar conocimientos, tecnologías innovadoras y el saber ancestral, al servicio de las sociedades y de los ecosistemas amazónicos.

Candiotti, (2012), en la tesis de grado para optar el grado de Licenciado en Administración "Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huancavelica se presentó la investigación a la Universidad Nacional del Centro del Perú de la Facultad de Administración de Empresas ubicado en Huancavelica, tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempleo laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Huancavelica, cuyo fin será el de establecer mejoras para disminuir conflictos que permitan crear un ambiente laboral favorable; asi como también realizar acciones de sensibilización a los jefes y trabajadores en su conjunto, sobre temas orientado hacia el cambio organizacional promoviendo y apoyando la iniciativa de los trabajadores con el objetivo de fomentar el desempeño laboral, capacitándolos en concordancia con los avances tecnológicos.

Su resultado obtenido que en el clima organizacional de los trabajadores de la Direción Regional de Educación de Huancavelica se encuentra en el nivel indiferente con un 57.4% y solo están de acuerdo el 17.6% de los trabajadores y en la variable del desempeño laboral el 55.9% de los trabajadores solo cumpliendo en un nivel medio, solo cumpliendo sus labores encomendadas y el 23.5% estan en el nivel alto, de acuerdo quienes se esfuerzan por lograr un mejor desempeño. Por lo tando la hipótesis general el clima organizacional influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación" queda validada, ya que se ha

demostrado que el clima organizacional influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Regional de Educación, teniendo una correlación de 0.629, lo cual indica que existe una correlación positiva media.

2.1.3 Ámbito local

Aliaga y Julcamoro (2016) en la Tesis para optar el grado el Título Profesional de Licenciado en Administración "Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización, 2016" se presentó a la Facultad de Negocios Carrera de Administración Universidad Privada del Norte, consistió en determinar la Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización 2016; los resultados de la investigación donde muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca; es decir que, cuando el clima organizacional es favorable entonces el desempeño laboral aumenta, del mismo modo el estudio muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral expresado en la supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos y el compromiso.

Su resultado es que alcanzó 0.38 un valor menor que el 0.5% podemos concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional en el compromiso correspondiente al desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca; es decir que, cuando el clima organizacional es favorable entonces el desempeño laboral aumenta.

Ferrer, (2016) Tesis "Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016" se presentó a la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

Concluye que es una investigación descriptiva correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 121 trabajadores de Municipalidad de

Cajamarca. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,935 para la variable gestión administrativo y 0,926 para el variable desempeño laboral.

Su resultado concluyo que la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca, 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre el Proceso administrativo y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = ,776 **).

Ruiz, (2015)Tesis "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano de área de infraestructura del Gobierno Regional de Cajamarca 2015" se presentó a la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca en uno de sus objetivos reflejó de ello, es el clima organizacional por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados de los cuales surge la interrogante de cuál es la incidencia del clima organización en el desempeño laboral del recursos humano del área de Infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca.

Los resultados entre el clima organizacional y el desempeño laboral, que el X2 es de 13.370 con una significancia de p: 0.0000, lo que nos indica que es altamente significativo porque p < 0.05, esto nos demuestra que el clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Infraestructura del Gobierno Regional Cajamarca.

Romero, (2015), en su tesis "influencia del clima organizacional en el nivel de motivación del personal de la Municipalidad de Personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la Región Cajamarca para el periodo 2015" presentado Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; esta investigación está orientada a describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional del

personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la Región Cajamarca para el periodo 2015.

Lo que concluyó que la motivación y el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional, por sus implicancias en la productividad del recurso humano en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo. Idalberto Chiavenato, en su libro "Administración de Recursos Humanos" trata explicar que el clima organizacional depende del grado de motivación de los empleados. Afirma que la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive, y por consiguiente afecte el clima laboral. El clima organizacional depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral. Para Rodríguez (1999), la motivación es el estado placentero o positivo resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto.

Teniendo en cuenta los resultados de la influencia del clima organizacional de la municipalidad con el nivel motivacional de los mismos, es necesario resaltar que a pesar de la relación conceptual que pueda existir se encontró, que no existe influencia significativa entre ambas variables, como se pudo notar al realizar la correlación de cada una de las dimensiones a través de la prueba rho de Spearman se obtuvo en la mayoría de las dimensiones de clima laboral con motivación un coeficiente mayor a 0.05 lo que demuestra que no existe influencia alguna del clima organizacional con el nivel motivacional en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Cruz Cajamarca, ocasionado en gran medida por el grado de desinterés e importancia que los trabajadores puedan tener hacia su trabajo.

Holguin, (2014), en la tesis “los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca: Una propuesta de programa de motivación 2014, se presentó a la Universidad Nacional de Cajamarca; busco relacionar la teoría y su aplicación en el Hospital Regional de Cajamarca la cual es una institución dedicada al servicio de salud hospitalario, por lo cual es fundamental identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño

laboral y así poder tener a sus colaboradores motivados para que ejecuten sus tareas de forma eficiente y enfocada al usuario.

En su resultado se tomó como muestra 93 trabajadores a encuestar con la escala de Likert la confiabilidad se realizó a través del coeficiente de alfa de cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad de 0.84 considerado válido para su aplicación. En conclusión permitió realizar el diagnostico situacional sobre los factores de motivación , que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo, así mismo, permitió identificar los factores extrínsecos tales como las remuneraciones, la comodidad física la socialización, capacitaciones, la iniciativa y la participación en la toma de decisiones, que sirvieron de insumo para la elaboración de un programa de motivación todo ello con el fin de incentivar un desempeño efectivo y un desarrollo organizacional.

Llanguento y Becerra (2014), en la tesis "Relación del Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca en el año 2014", se presentó a la Facultad de Negocios Carrera de Administración Universidad Privada del Norte, consistió en determinar los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral así como la relación entre ambas variables; los resultados obtenidos evidencia que existe una correlación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa, donde resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo que trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y a la empresa para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Su resultado fue, que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un nivel de 49.7%. Estableciendo de esta manera la relación entre la variable independiente y dependiente de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca en el año 2014, con un nivel de significancia de 1.2%.

Para la variable Clima Organizacional, se ha encontrado que el 71% de los trabajadores califican como de nivel alto, es decir que la percepción que tiene los colaboradores sobre el ambiente laboral influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento

por parte de la alta gerencia, así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias y para la variable satisfacción laboral, se ha encontrado que se encuentran que se califican como de nivel alto de 75%, dicho de otro modo, que la satisfacción que experimenta el colaborador dentro de la empresa.

Uceda, (2013), en la tesis "Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la Empresa de Transportes Royal Palace's Agencia Cajamarca 2013", se presentó a la Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Administración Universidad Privada Antenor Orrego, la investigación tuvo por objetivo determinar dentro de la organización "Empresa de Transportes Royal Palace´s Agencia Cajamarca 2013" la influencia que ejercía el clima laboral que existía en la empresa en la motivación de los 25 trabajadores que conforman dicha agencia. El clima organizacional está relacionado con la motivación del empleado debido a que afecta directamente a su satisfacción pues al verse envueltos dentro de un clima laboral agradable responden de una mejor manera a los estímulos y colaboran con sus superiores para lograr el cumplimiento de objetivos de la organización.

2.2 Estado del arte

TABLA 1: Estado del Arte

Autor	Año	Definición
Da Silva	1995	Da Silva, (1995), respecto al clima organizacional señala lo siguiente". "…. Es el ambiente psicológico que resulta de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas empresariales, y que se reflejan en las relaciones interpersonales.
Hall	1996	El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. Se deduce que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización.
Brunet	2004	El clima Organizacional e estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan.
Idalberto Chiavenato	2010	Clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.
Stoner	1994	El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.
Idalberto Chiavenato	1998	El desempeño laboral es una sistemática apreciación del desempeño del potencial del desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.
Bohórquez	2002	El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización de un tiempo determinado.
Robbins	2004	Plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles

2.3 Base teórica científicas

2.3.1 Clima Organizacional

Según Chiavenato, (2010, pág. 2) en uno de sus últimos libros "Iniciación a la Teoría de las Organizaciones" (2010 1ª Edición) el que trata sobre la causa principal del éxito empresarial, sobre cómo alcanzar la excelencia en sus operaciones, productos, procesos de producción y la calidad de la productividad. Argumenta que la fuerza que lleva a las empresas al éxito es el grupo de personas que participan en el proceso, quienes proporcionan la inteligencia, el dinamismo, le dan vida a la organización a través de su conocimiento que se va a traducir en decisiones y gestiones eficaces. Trata también sobre cómo elegir a las personas, cómo capacitarlas, orientarlas, impulsarlas y darles las posibilidades de participar en la organización. El primer paso para el éxito empresarial, según el autor, consiste en desarrollar los talentos de las personas, luego transformar esos talentos en capital humano capaz de retribuir en forma exitosa a la empresa. Así es cómo el capital humano constituye hoy la diferencia principal frente a la competitividad que lleva a las empresas a lograr grandes ventajas en cuanto al éxito y a la sustentabilidad.

Según Hall, (1996), el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. Se deduce que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan.

A Kurt Lewin el introductor del concepto clima, pero según Badillo, (1995) es Halpin y Croft quien en 1963 fue el pionero de todo estudio sobre clima escolar. Al respecto Martínez, (2003) dice que: "El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción...". Y sostiene que las características del sistema organizacional generan un determinado clima

organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Generando consecuencias en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Da Silva, (1992), define al clima como "…un estilo de grupo, una imagen, generado por los miembros, pero que les trasciende". En tal sentido, el clima organizacional, que existe al interior de los colegios no se puede separar del clima que existe fuera de él, en el barrio, en la comunidad o en la organización mayor de la cual este depende. Puesto que el clima externo influye decididamente en el clima interno. El clima para la iniciativa es un constructo a nivel organizacional que se refiere a las prácticas y procedimientos informales y formales de la organización que guían y apoyan una aproximación hacia el trabajo proactivo, auto iniciado y persistente". Para el autor el clima para la seguridad psicológica se refiere a que el empleado se sienta capaz de mostrarse tal como es en el trabajo sin tener miedo a consecuencias negativas para su imagen, estatus o carrera. Y considera a ambos conceptos antecedentes de la iniciativa personal en el modelo de antecedentes y consecuencias de la iniciativa. Estas definiciones coinciden en afirmar que el clima organizacional es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social. Comprender el clima organizacional, o ambiente de trabajo es comprender las relaciones interpersonales y el grado de satisfacción material y emocional de las personas en el trabajo. De acuerdo a (Litwin y Stinger, 1978) según (Goncalves, A., 2008) los elementos internos y externos que de alguna manera afectan el ambiente psicológico de una empresa.

Para Álvarez, (1992), el clima laboral es la expresión de las percepciones e interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la institución a la que pertenecen; concepto multidimensional, que integra dimensiones relacionadas con la estructura, reglas, procesos, relaciones interpersonales y metas.

Palma, (2004), el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

2.3.1.1 **Dimensión Estructura**

Stephen Robbins (2009) Plantea la estructura organizacional como: La distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización (Robbins, 2005:234).29 dic. 2009

Stephen Robbins afirma que ningún tema de la gerencia ha sufrido tantos cambios en los últimos años como el de la organización y la estructura organizacional, debido a que los enfoques tradicionales hacia las organizaciones están siendo cuestionados y reevaluados conforme los gerentes buscan diseños estructurales que den mejor apoyo y faciliten el trabajo de sus empleados, buscando aumentar la eficiencia dentro de la organización pero que al mismo tiempo tengan la flexibilidad necesaria para adaptarse al mundo dinámico.

En este sentido, se percibe un conflicto en el seno de las organizaciones latinoamericanas, acostumbradas por muchos años a una economía cerrada y a un estilo de organización individualista, ya que incluso la mayoría de las grandes organizaciones (ni hablar de las pequeñas y medianas empresas) parten de una concepción familiar que prevalece sobre los principios primordiales de la gerencia y el diseño organizacional. Se puede observar que poseen una tendencia hacia los diseños estructurales rígidos, mecánicos e inflexibles, que ha traído como consecuencia una brecha en el crecimiento y desarrollo industrial de esta región con la de otras partes del mundo, donde se ha aprovechado mejor la misma dinámica de la globalización como fuente de oportunidades para la innovación y la agregación de valor.

2.3.1.2 **Dimensión Desafío**

Flores, (2015) el término conflicto significa un tipo de enfrentamiento en que cada una de las partes trata de ganar, en este enfrentamiento cada parte involucrada, desea ocupar una posesión incompatible parcial o más general con los intereses respectivos de la otra parte. Si los objetivos de una parte solo pueden lograrse a expresas de la otra, sus respectivos miembros desarrollan actitudes hostiles entre ellos, en consecuencia, existe cuando las partes llevan a cabo acciones que son mutualmente incompatibles. El conflicto

es la “lucha o el reclamo por obtener valores estatus, poder o recursos en los cuales los objetivos de las partes son neutralizar, herir o eliminar a sus rivales.

2.3.1.3 Dimensión Recompensas

Según Chiavenato (2000) indicó que: “El sistema de recompensas incluye el paquete total de beneficios que la organización pone a disposición de sus miembros, y los mecanismos y procedimientos para distribuir beneficios. No solo se consideran los salarios, vacaciones, ascensos a posiciones más elevadas (con mayor salarios y beneficios), sino también algunas recompensas como garantía de estabilidad en el cargo, transferencias laterales hacia posiciones más desafiantes o hacia posiciones que lleven a un progreso, a un desarrollo adicional y a varias formas de reconocimiento por servicios notables.” (p. 398).

Por eso es importante que las instituciones diseñen un sistema de recompensas capaces de aumentar el grado de compromiso de las personas en la organización.

Dessler (1996) hace ver que la compensación al personal se refiere a:

“Todas las formas de pago o recompensas que se otorgan a los empleados y derivan de su empleo. La compensación tiene dos componentes: pagos financieros directos en forma de, salarios, incentivos, comisiones y bonos. Y pagos indirectos en forma de prestaciones financieras como seguro, vacaciones pagadas y los beneficios adicionales que no tienen relación con el dinero.” (p. 401).

Las recompensas organizacionales, financieras y no financieras, son incentivos empleados para mejorar la satisfacción del empleado y su rendimiento. En consecuencia, las personas encargadas del **Desarrollo** Organizacional deben preocuparse cada vez más por diseñar buenas políticas de recompensas.

2.3.1.4 Dimensión Responsabilidad

Para Sara T. Fry (2010) Se puede definir la responsabilidad como estar comprometido con las propias acciones, y entraña proporcionar razones y explicaciones satisfactorias para estas como uno ha conducido su propia obligación.

Para Fry la responsabilidad incluye no solo la conducta intencional propia, sino también cualquier cosa con la cual uno parece tener una reparación causal (ya sea que esta percepción es justificada o no)

Kozier, (1999) y colaboradores definen responsabilidad como la cualidad o la situación de ser legalmente responsable, de dar cuenta de las propias obligaciones y acciones, y de indemnizar económicamente los actos incorrectos.

De lo anterior podemos observar que responsabilidad es un concepto bastante amplio, que guarda relación con el asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Así también se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad de asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.

2.3.1.5 Dimensión Conflictos

Según Sanguineti, (2010) señalar que "mientras dentro de los regímenes de corte autoritario e intervencionista tales conflictos suelen ser vistos como un elemento disfuncional o patológico (…); en los regímenes de carácter democrático y liberal, más aún si se asumen la forma de Estado Social y Democrático de Derecho, se parte de aceptar a las situaciones de confrontación entre trabajadores y empresarios como manifestaciones de la dinámica misma de las relaciones laborales. SANGUINETI RAYMOND, Wilfredo. "La Mediación en los Conflictos Colectivos de Trabajo". En: Mediación: un método de ? conflictos. Estudio interdisciplinar, Madrid, Ed. Colex, 2010, pp. 249-266.

Según Los intereses antagónicos que se suscitan dentro de un contexto laboral, cuyos actores principales son los trabajadores y empleadores, conlleva a afrontar diversos conflictos laborales dentro de cada organización, que considerando que cada quién tiene sus propios y legítimos intereses, es necesario advertir a qué tipo de conflicto nos referimos a fin de manejarlo de la forma más adecuada dentro de un marco laboral para evitar controversias dilatadas y graves.

2.4 Desempeño Laboral

Según Robbins (2004) el desempeño laboral es la función que cumple el trabajador en su puesto de trabajo el cual se mide en base a la Eficiencia (optima utilización de los recursos disponibles para lograr los objetivos) y eficacia (hacer lo necesario para la consecución de las metas).

Chiavenato, (2002) expone que el desempeño es "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Druker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individual es, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

2.4.1.1 Dimensión Calidad Laboral

Según Casas (2002), calidad de vida laboral es multidimensional y ésta relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Básicamente pueden establecer dos grandes dimensiones la relativa al entorno en que se realiza el trabajo, o en condiciones objetivas de calidad de vida laboral, y la que se relaciona con las experiencias de los trabajadores, o condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral. Cada una de estas dos grandes dimensiones está compuesta, a su vez por constructos más concretos, que son identificados y caracterizados.

2.4.1.2 Dimensión Eficacia Laboral

Según Ducker afirma que la eficacia es la clave del éxito de una organización. Antes de dedicarse a hacer algo en forma eficiente, se debe estar seguros de que se ha encontrado algo acertado para hacer.

No se cree en la eficacia como una ciencia y se asegura que la persona eficaz, lo es por suerte o por las circunstancias. Sin embargo se debe creer, que si hay algo de ciencia y mucho de suerte y como ambas cosas influyen en el hombre como ser racional con capacidad de perfeccionarse, se deberá hacer un intento de desglosar los principios que constituyen los fundamentos de la eficacia**.**

2.4.1.3 Dimensión Eficiencia Laboral.

Según Idalberto Chiavenato, eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación E=P/R, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados".

Para Koontz y Weihrich, la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

Según Robbins y Coulter, la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión".

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada".

- Aplicada a la Economía:

Según Samuelson y Nordhaus, eficiencia "significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos".

Para Gregory Mankiw, la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos".

Simón Andrade, define la eficiencia de la siguiente manera: "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos".

2.4.1.4 Dimensión Economía Laboral

Según el economista inglés Alfred Marshall (1842-1924), "la economía es la ciencia que examina la parte de la actividad individual y social especialmente consagrada a alcanzar y a utilizar las condiciones materiales del bienestar" ahora bien de esto se puede decir que la economía juega un papel muy importante en la vida cotidiana de los individuaos ya que este a diario desde que se levanta vive en pro de economía al pagar el transporte público, al alimentarse entre otras actividades como lo es el trabajar para percibir un salario es por ello que ahora se puede decir que es la economía Laboral que para Ramírez (2002) nos dice que La economía laboral comprende un enorme campo de estudio que abarca la elección de los individuos con relación a sus ocupaciones; los requerimientos de mano de obra de las unidades productivas, en cantidad y calidad; los sueldos y salarios que pagan estas unidades y que perciben los trabajadores; el comportamiento económico de los sindicatos y su influencia en el mercado de trabajo; la distribución del ingreso del trabajo; la planificación del empleo; los niveles de empleo, subempleo y desempleo; los mecanismos de contracción y condiciones de trabajo; la inflación salarial, entre otros.

De lo anterior se considera que la economía laboral es aquello que perciben los trabajadores por sus labores y lo que las empresas deben cancelar a sus trabajadores por la producción y horas de trabajos de sus empleados, en lo personal hablar de una economía laboral hoy en día es un tema con mucho que decir ya que la tecnología y sistemas automatizados desde hace un tiempo han venido sustituyendo al hombre un ejemplo de esto son las empresas productoras de un producto quien instala equipo encargado de la producción del producto.

2.5 Definición de los términos básicos

Clima organizacional.- Es un espacio amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. "El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización e influyen en su comportamiento".

Se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros; por consiguiente es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorables cuando no logra satisfacer esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa.

Conflicto**.-** Es aquella situación en que una parte de los miembros de un grupo adopta una postura significativamente distinta del resto de los miembros disminuyendo o anulando la cohesión.

Desafío.- Es la acción y efecto de desafiar, un verbo que hace referencia a competir, retar o provocar a alguien. Un desafío puede ser, por lo tanto, una competencia donde una rivalidad queda en manifiesto.

Estructura.- La estructura es la distribución de las partes de un cuerpo, aunque también puede usarse en sentido abstracto. El concepto, que procede del latín structura, hace mención a la disposición y el orden de las partes dentro de un todo.

Estructura Orgánica.- Disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

Recompensa.- Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

Responsabilidad.- Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

Desempeño Laboral.- Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral especifico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Calidad Laboral.- Es lo que determina la productividad; es la importancia de trabajar en un buen entorno laboral para poder producir más y mejor

Economía Laboral.- Puede ser definida como aquella rama del análisis económico que se ocupa de cuestiones tales como la oferta y la demanda de trabajo, el grado de incidencia del desempleo, la determinación de los salarios y el nivel de empleo o la política económica relacionada con el empleo y el desempleo.

Eficacia.- Tiene su origen en el término latino efficientia consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.

Eficiencia.- La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino efficientia se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos.

CAPITULO III

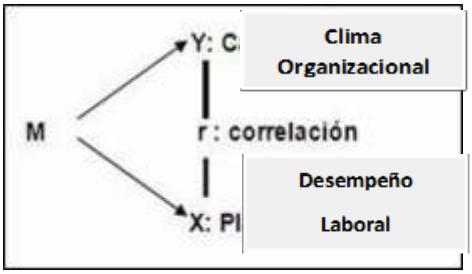
MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), plasman que la Indagación Básica Descriptiva su objetivo principal es seleccionar información sobre las características, cualidades, apariencias o magnitudes de los individuos, agentes e instituciones de los procesos sociales.



Dónde:

M = colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa de la UGEL San Ignacio O_1 = Clima Organizacional

O_2 = Desempeño laboral

r = Relación de las variables de estudio.

El presente trabajo de investigación es de modelo descriptivo – correlacional-propositivo; descriptivo porque describe la realidad problemática de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio, correlacional porque busca hallar vínculo entre la variable independiente (Clima organizacional) y la variable dependiente (Desempeño laboral), y finalmente propositivo porque la investigación propondrá estrategias de clima organizacional para prosperar el desempeño laboral de la Oficina de Gestión Admiistrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

3.1.2 Diseño de la investigación

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), fundamentan que la orientación cuantitativa se distingue por aplicar métodos y técnicas cuantitativas, además, tiene que ver con la medición, el empleo de dimensiones, la contemplación, etc.

Finalmente Hernández, Fernández & Baptista (2010), en su obra Metodología de la investigación. 5° edición, expresan: el diseño de investigación no experimental se define como la investigación que se realiza sin maniobrar variables.

El diseño de la investigación es cuantitativa - no experimental.

No experimental ya que no es posible formar grupos de estudios al azar ni manejar las variables independientes.

Cuantitativa por que se aplicaron cuestionarios a todos los trabajadores de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), describen que el primer paso para llevar un adecuado muestreo es fijar la población o universo (N).

Estuvo conformado por los colaboradores del Área de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio que son un total de 34 colaboradores entre funcionario, profesionales, técnicos y auxiliares detallados de la siguiente manera:

TABLA 2: Colaboradores de la Oficina Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

REGIMEN LABORAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Decreto Legislativo 276			
Nombrados	4	1	5
Contratados	2	2	4
Destacados	2	1	3
SUB TOTAL	**8**	**4**	**12**
Ley de la Reforma Magisterial (Ley 29944)			
Destacado	1	0	1
SUB TOTAL	**1**	**0**	**1**
Contrato Administrativo de Servicios (CAS) - Decreto Legislativo 1057			
Contratados	10	11	21
SUB TOTAL	**10**	**11**	**21**
Total	**19**	**15**	**34**

Fuente: Unidad de Personal UGEL SAN IGNACIO- Elaboración Propia

3.2.2 Muestra

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), describen que es una parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del todo.

Se tomó como muestra a los 34 colaboradores del Área de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

3.3 Hipótesis

H1 Si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio.

H0 No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio.

3.4 Variables

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), expresa que las variables independientes son manipulables por el explorador y las variables dependientes, son el resultado de la utilización de las variables independientes. La investigación posee 2 variables, estas son:

3.4.1 Variable independiente

Clima Organizacional

Para Chiavenato (2010) Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

3.4.2 Variable dependiente

Desempeño Laboral

Para Robbins (2004) El desempeño laboral es la función que cumple el trabajador en su puesto de trabajo el cual se mide en base a la eficiencia (optima utilización de los recursos disponibles para lograr los objetivos) y eficacia (hacer lo necesario para la consecución de las metas)

3.5 Operacionalización

TABLA 3: Operacionalización de la variable de investigación.

Variable: Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección de datos	Índice
Clima Organizacional Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. Chiavenato, Idalberto (2010)	Estructura	Definición de áreas	Cuestionario de Likert	1
		Jerarquía de responsabilidad		2
		Estructura organizativa		3
		Organización y planificación		4
		MOF		5
	Desafío	Cumplimiento de objetivos		6
		Gestión de talento		7
		Trabajo en equipo		8
	Recompensas	Promoción para ascender		9
		Recompensas e incentivos		10
		Servicios sociales		11
		Equidad en la remuneración		12
	Responsabilidad	Supervisión de uno mismo		13
		Autonomía		14
		Grado de confianza		15
	Conflictos	Crítica interna		16
		Empatía negativa		17
		Consecuencias del mal trabajo		18
		Consideración de mis superiores		19

Variable: Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección de datos	Índice
Desempeño Laboral El desempeño laboral es la función que cumple* el trabajador en su puesto de trabajo el cual se mide en base a la eficiencia (optima utilización de los recursos disponibles para lograr los objetivos) y eficacia (hacer lo necesario para la consecución de las metas) Robbins (2004)	Calidad laboral	Responsabilidad	Cuestionario de Likert	1
		Atención		2
		Satisfacción		3
	Eficacia laboral	Logro de objetivo		4
		Actitud		5
		Efectividad		6
	Eficiencia Laboral	Productividad		7
		Competencia		8
		Liderazgo		9
	Economía laboral	Distribución		10
		Recursos		11
		Presupuesto		12

3.6 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Método deductivo.

Nuestra investigación es deductivo por que pasa de una afirmación general a un hecho particular, de lo cual obtuvimos información en documentos de la misma, tales como directivas, resoluciones, manuales, así también se ha utilizado la técnica de la observación directa en la obtención de información con los funcionarios de la UGEL San Ignacio que completó la investigación.

3.6.2 Técnicas de recolección de datos.

3.6.2.1 Observación:

Se aplicó la técnica de observación directa para completar información que no se pudo obtener mediante el cuestionario, esta técnica se elaboró a través del contacto directo con el personal de la UGEL San Ignacio en las constantes visitas que se realizó.

3.6.2.2 *Entrevista:*

Se entrevistó al Director de la UGEL para explicar sobre el tema del presente estudio y la importancia que esta tendría en la entidad, recibiendo de su parte el apoyo, interés y se nos alcanzó la información necesaria para la investigación.

3.6.2.3 Cuestionario:

Se confeccionó un cuestionario en el cual se evalúo los factores previamente seleccionados por el Director de la UGEL, el cuestionario consta de 31 preguntas cerradas por dos observaciones de respuestas dirigido al jefe y a los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, infraestructura y equipamiento, con el fin de acopiar información que permita tener una visión para conocer el estado actual del clima organizacional en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

3.6.2.4 Escala de opiniones:

Participaron 34 colaboradores que laboran en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL de san Ignacio.

3.6.3 Instrumentos de recolección de datos

Para el acopio de la información utilizamos como instrumento el cuestionario de Likert, que estuvo estructurado por diecinueve (19) ítems para medir la variable independiente (clima organizacional) y doce (12) para medir la variable dependiente (desempeño laboral).

3.7 Procedimiento para la recolección de datos

En el procesamiento estadístico se utilizó el programa de Microsoft Excel. Los datos se encuentran representados en tablas y gráficos estadísticos.

3.8 Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis se realizó a través del Programa Microsoft Excel 2013 que nos permitió procesar los datos obtenidos y los resultados en gráficos.

La escala de Likert fue elaborada mediante dimensiones comprendidas por las variables independiente y dependiente.

3.9 Principios éticos

Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación en:

TABLA 4: Criterios éticos de la investigación.

CRITERIOS	CARACTERISTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Veracidad	La información que se ha recopilado para este proyecto proviene de fuente fidedigna así como de personajes que a través de sus teorías han surgido el concepto del clima organizacional.
Confiable	Los datos que hemos recopilado es una fuente real tales como: Manual de Organización de Funciones (MOF); Presupuesto Analítico de Personal-PAP de la Entidad y los aportes de los funcionarios de la UGEL San Ignacio

3.10 Criterios de rigor científico*

TABLA 5: Criterios de rigor científico de la investigación.

CRITERIOS	CARACTERISTICA DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas.	a. Los resultados reportados son reconocidos como verdades por los participantes. b. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. c. Se procedió detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultado para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad.	a. Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. b. La recogida de los datos se determinó mediante el muestro teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. c. Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada, mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	a. La triangulación de información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión.

		b. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. c. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico (b) crítico y (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	a. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. b. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. c. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por los investigadores
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables.	a. Se llegó a la compresión amplia de las variables estudiadas. b. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

(Magaly, 2016)***Fuente:*** Elaborado en base a: Hernández Díaz Zhenia Magaly (2016). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Pag. 53-54. Disponible. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2284/1/Tesis%20de%20Hern%c3%a1ndez%20D%c3%adaz%20Zhenia%20Magaly.pdf

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.11 Resultados en tablas y gráficos

3.11.1 Variable Clima Organizacional

3.11.1.1 Dimensión

3.11.1.1.1 Estructura

TABLA 6: La institución tiene bien definida sus áreas y estructurada las tareas que cumple.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	20.6
Casi Nunca	18	52.9
A veces	9	26.5
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

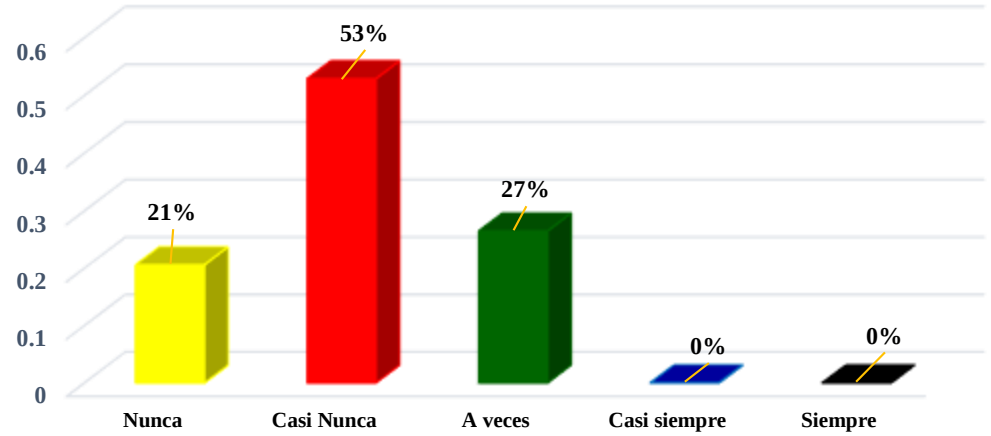


Figura 1: Podemos apreciar en la Tabla 6 y el gráfico 1 que el 53% de colaboradores encuestados de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio especifica que casi nunca estan bien definida sus áreas y estructurada las tareas que cumple; el 0% de colaboradores no especifica en casi siempre y siempre y el 21% especifican que **nunca** estan bien definida sus áreas y estructurada las tareas que cumple.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 7: La institución maneja una jerarquía de responsabilidad de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	44.1
Casi Nunca	9	26.5
A veces	9	26.5
Casi siempre	0	0.0
Siempre	1	2.9
Total	**34**	**100**

Fuente: Elaboración propia

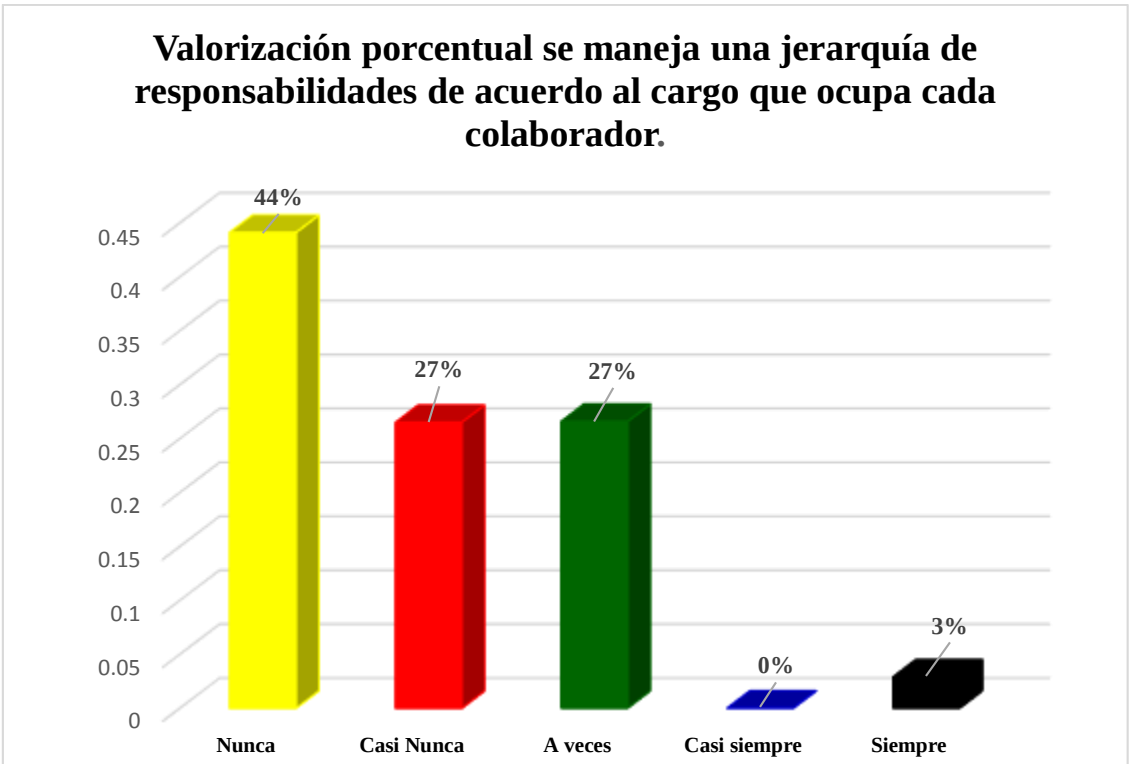


Figura 2: Podemos apreciar en la tabla 7 y el gráfico 2 el 44% de colaboradores encuestados de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio nunca maneja una jerarquía de responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador; y el 0% de colaboradores no especifica casi siempre y el 3% siempre maneja una jerarquía de responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 8: La institución muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	41.2
Casi Nunca	2	5.9
A veces	4	11.8
Casi siempre	14	41.2
Siempre	0	0.0
Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

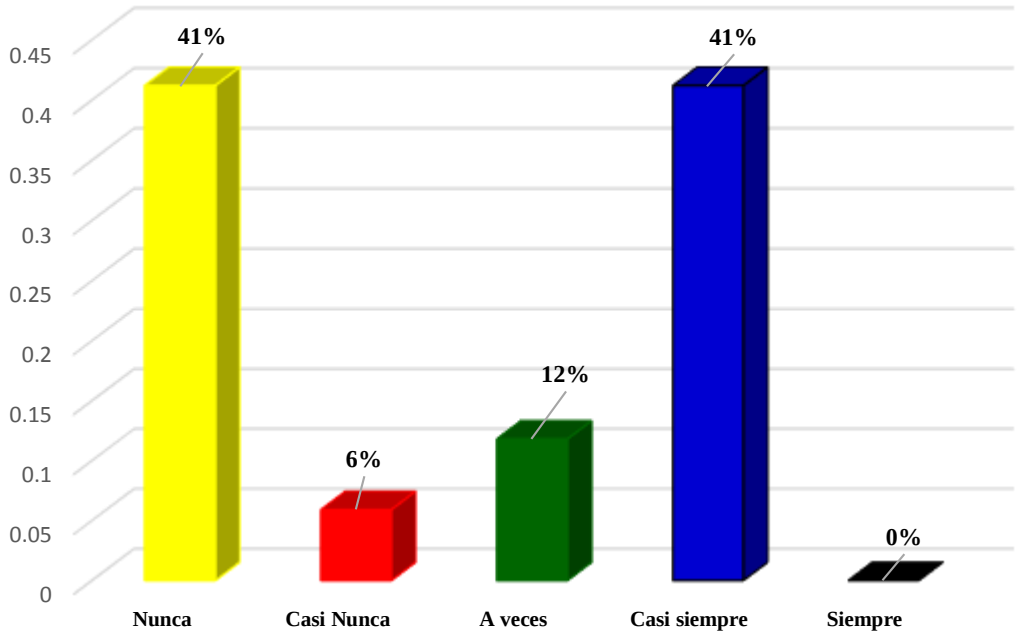


Figura 3: En la tabla 8 y el gráfico 3 el 41% de colaboradores encuestados de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio están casi siempre con una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos asi como el 41% de colaboradores encuestados dicen lo contrario que se muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos y el 6% dicen casi nunca.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 9: La institución muestra una buena organización y planificación de sus actividades y servicio que ofrece.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	52.9
Casi Nunca	7	20.6
A veces	2	5.9
Casi siempre	7	20.6
Siempre	0	0.0

Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

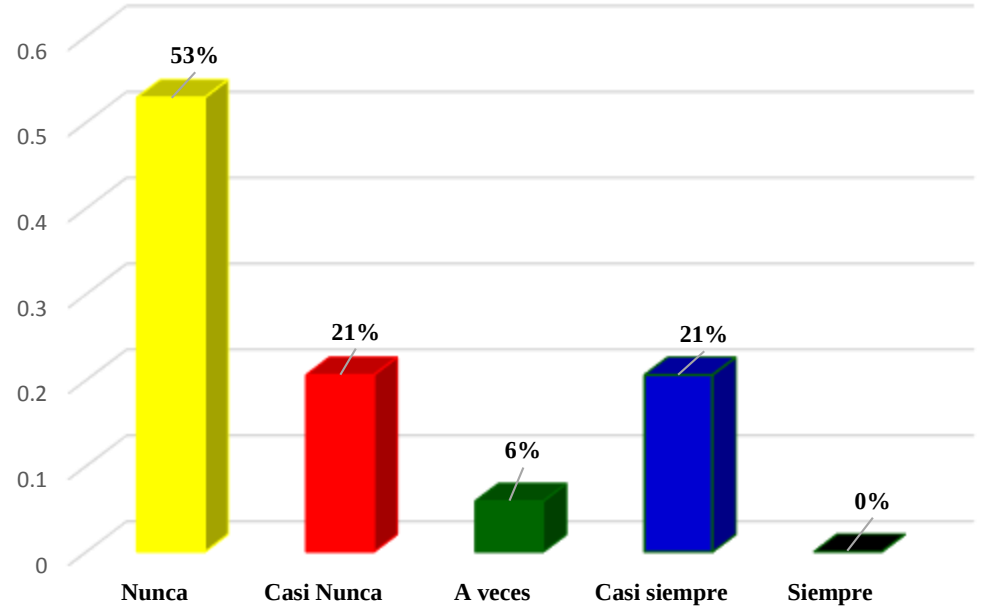


Figura 4: se muestra en la Tabla 9 y el gráfico 4 el 53% los colaboradores encuestados dicen nunca se muestra una buena organización y planificación de sus actividades y servicio que ofrece y el 6% de colaboradores dice a veces hay una buena organización y planificación de sus actividades y servicio que ofrece.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 10: Conozco y práctico todo lo plasmado en el Manual de Organización de Funciones – MOF de acuerdo al cargo que ocupo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	29.4
Casi Nunca	1	2.9
A veces	16	47.1
Casi siempre	7	20.6
Siempre	0	0.0
Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

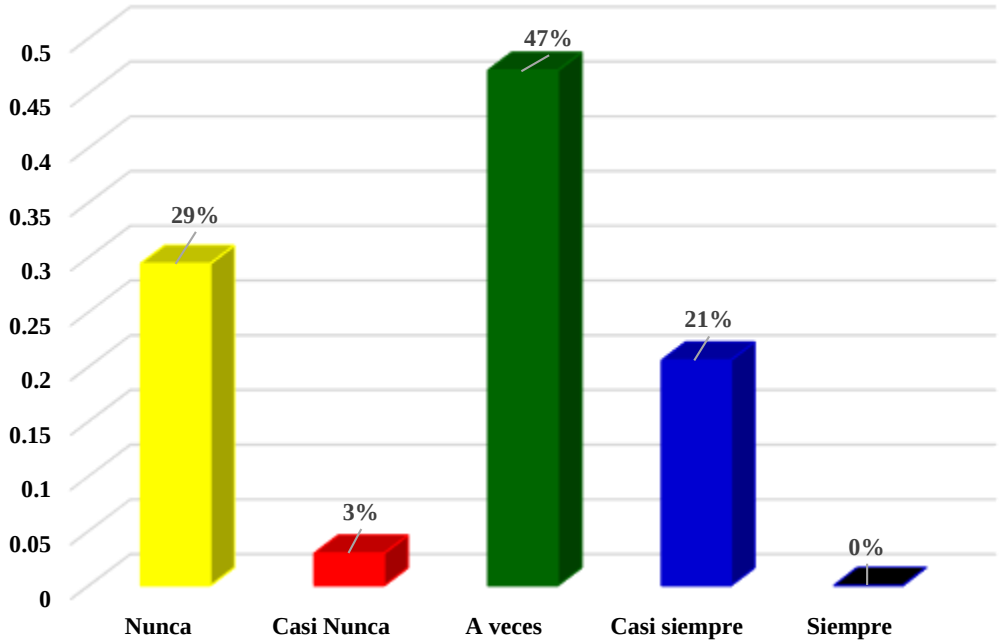


Figura 5: En la Tabla 10 y el gráfico 5 especifica que el 47% los colaboradores encuestados dicen aveces muestra que conocen y practican todo lo plasmado en el MOF; el 0% siempre no especifica por colaboradores y el 3% de colaboradores encuestados casi nunca práctican todo lo plasmado en el MOF.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 11: De la variable clima Organizacional y su dimensión estructura.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	11	32.4
Adecuado	23	67.6
Muy adecuado	0	0.0
Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

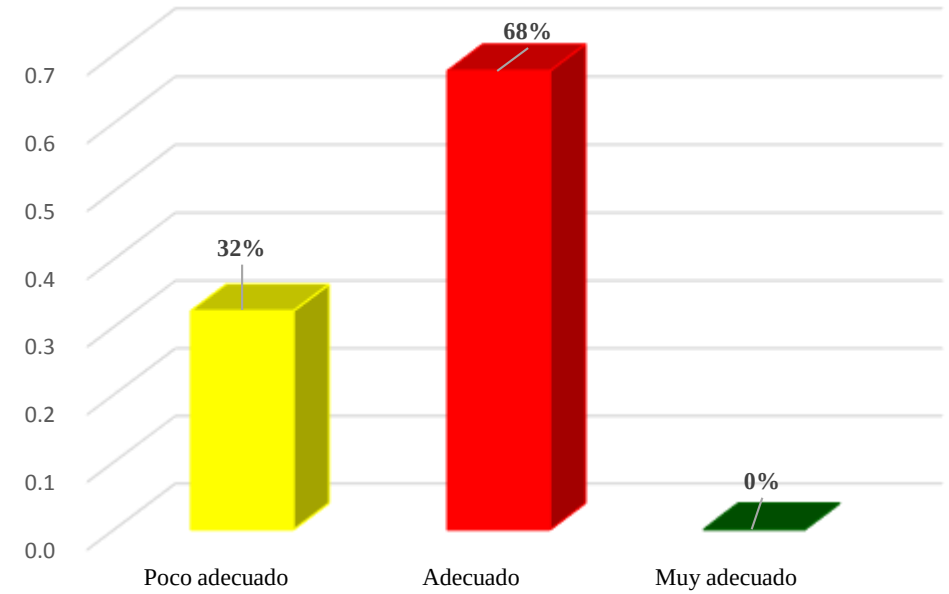


Figura 6: En la Tabla 11 y el gráfico 6 epecifica que el 68% de los colaboradores encuestados dicen que es adecuado la dimensión de la estructura de la variable Clima Organizacional en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y el 32% poco adecuado la dimensión de la estructura de la variable Clima Organizacional.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

3.11.1.2 Desafío

TABLA 12: En la institución se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos claros.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5.9
Casi Nunca	22	64.7
A veces	3	8.8
Casi siempre	6	17.6
Siempre	1	2.9
Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

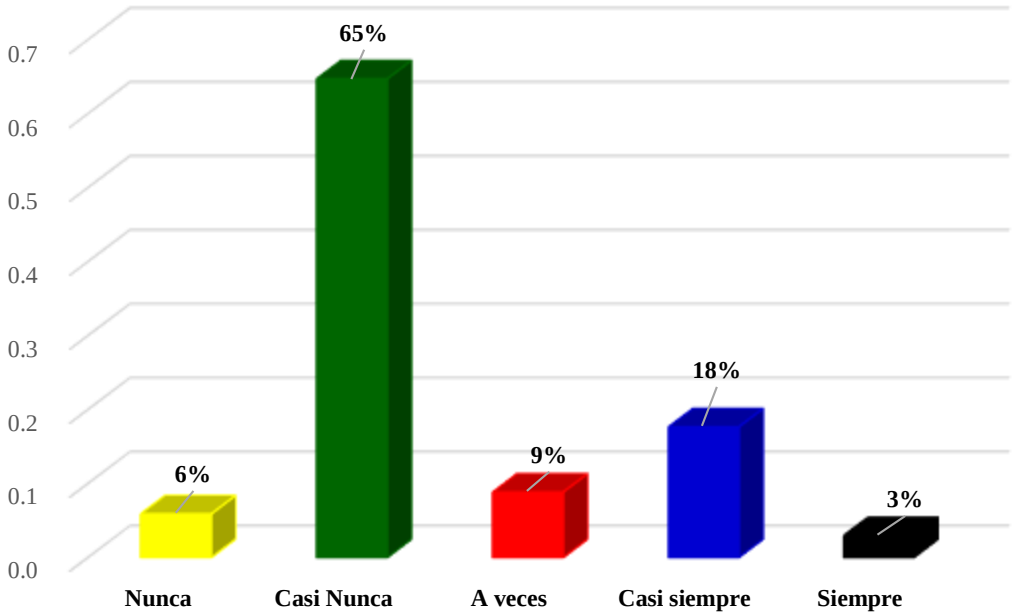


Figura 7: En la Tabla 12 y el gráfico 7 se visualiza que el 65% los colaboradores encuestados dicen casi nunca se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos claros y el 3% de colaboradores encuestados dicen siempre trabajan bajo el cumplimiento de objetivos claros.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 13: Lo más importante los colaboradores toman decisiones de la manera más fácil y rápida posible.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14.7
Casi Nunca	6	17.6
A veces	15	44.1
Casi siempre	8	23.5
Siempre	0	0.0
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

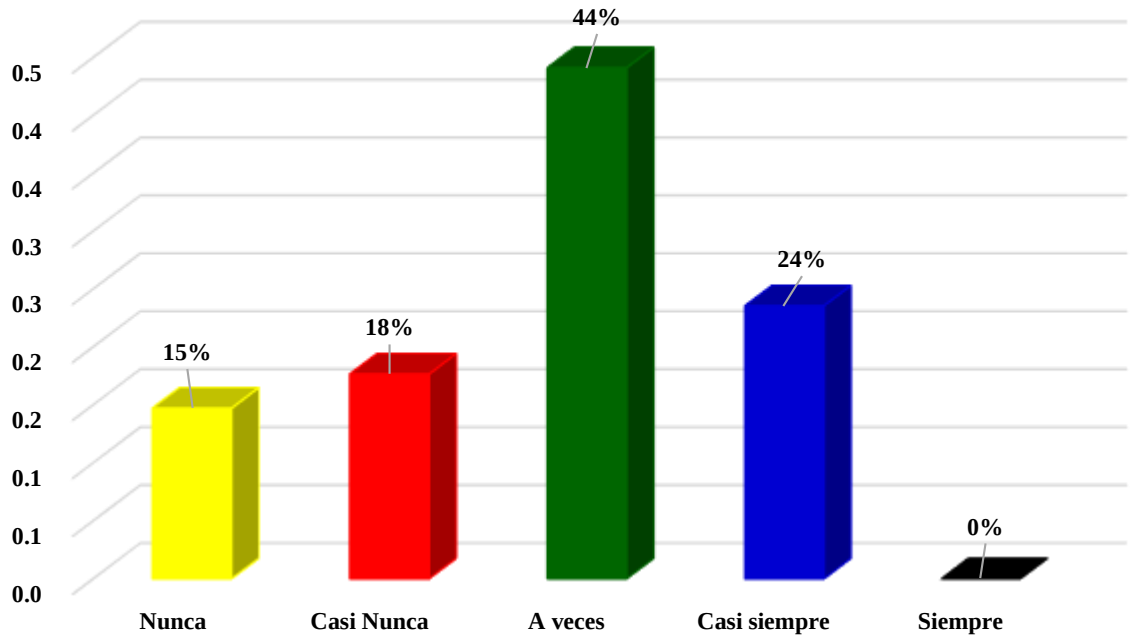


Figura 8: En la Tabla 13 y el gráfico 8 se visualiza que el 44% los colaboradores encuestados dicen **a veces** los colaboradores toman decisiones de manera más fácil y rápida posible y el 15% de colaboradores encuestados dicen nunca los colaboradores toman decisiones de manera fácil y rápida posible .

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 14: En la institución continuamente presionan para perfeccionar mi rendimiento grupal y personal.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	17.6
Casi Nunca	10	29.4
A veces	17	50.0
Casi siempre	1	2.9
Siempre	0	0.0
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

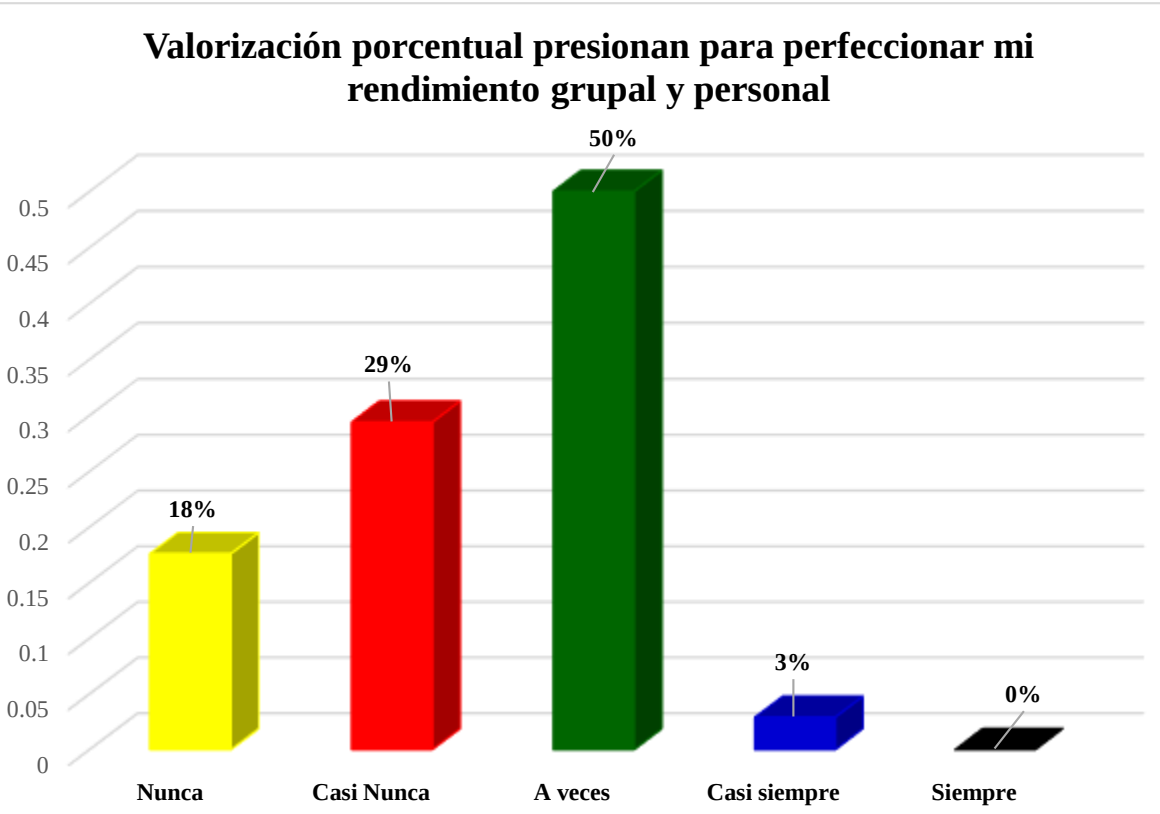


Figura 9: En la Tabla 14 y el gráfico 9 se visualiza que el 50% los colaboradores encuestados dicen **a veces** continuamente presionan para perfeccionar mi rendimiento grupal y personal y el 3% de colaboradores encuestados dicen casi siempre continuamente presionan para perfeccionar mi rendimiento grupal y personal.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 15: De la variable clima organizacional y su dimensión desafío.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	14	41.2
Adecuado	17	50.0
Muy adecuado	3	8.8
Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

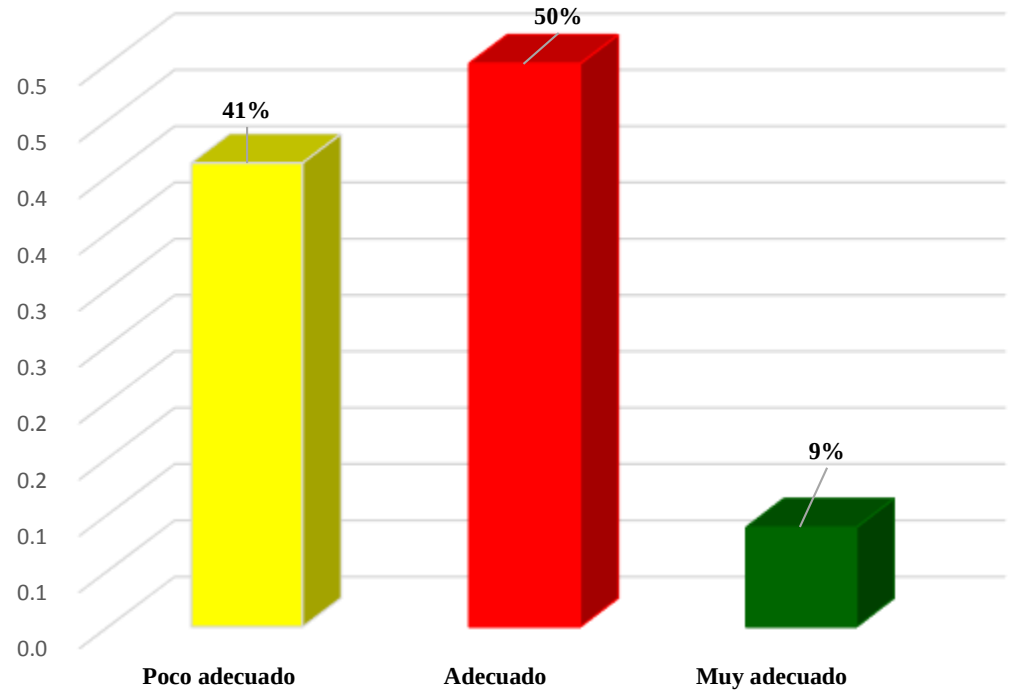


Figura 10: En la Tabla 15 y el gráfico 10 especifica que el 50% de los colaboradores encuestados dicen que es adecuado la dimensión del desafío de la variable clima organizacional en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y el 9% muy adecuado la dimensión del desafío de la variable Clima Organizacional.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

3.11.1.2.1 Recompensas

TABLA 16: En la institución existe un buen procedimiento de promoción que permita que ascienda el mejor.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	5	14.7
A veces	21	61.8
Casi siempre	5	14.7
Siempre	3	8.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

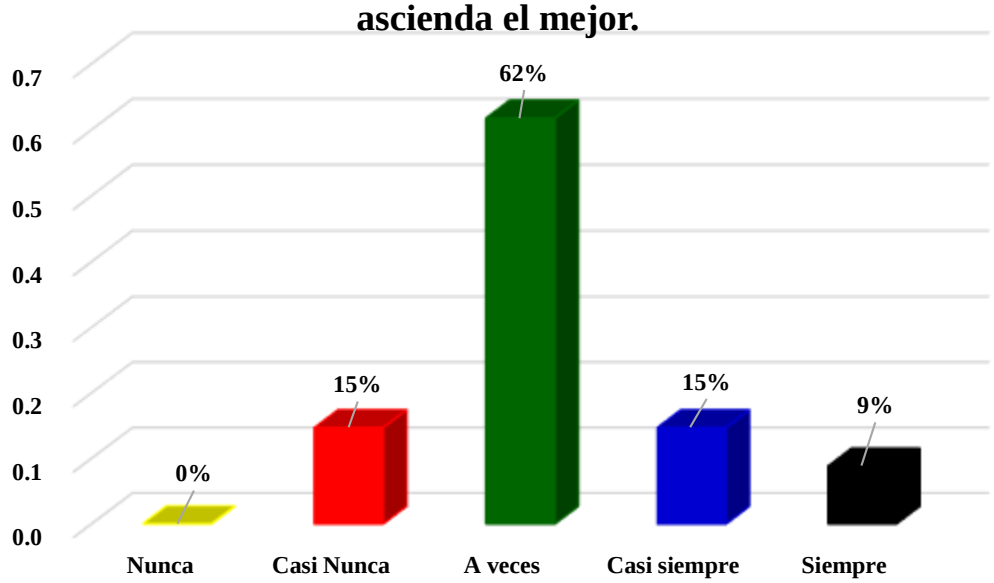


Figura 11: En la Tabla 16 y el gráfico 11 se visualiza que el 62% los colaboradores encuestados dicen **a veces** existe un buen procedimiento de promoción que permita que ascienda el mejor y el 9% de colaboradores encuestados dicen siempre existe un buen procedimiento de promoción que permita que ascienda el mejor.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 17: Los incentivos y compensaciones que recibo van de acuerdo al esfuerzo y labor que cumplo.

.Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	32.4
Casi Nunca	14	41.2
A veces	6	17.6
Casi siempre	0	0.0
Siempre	3	8.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

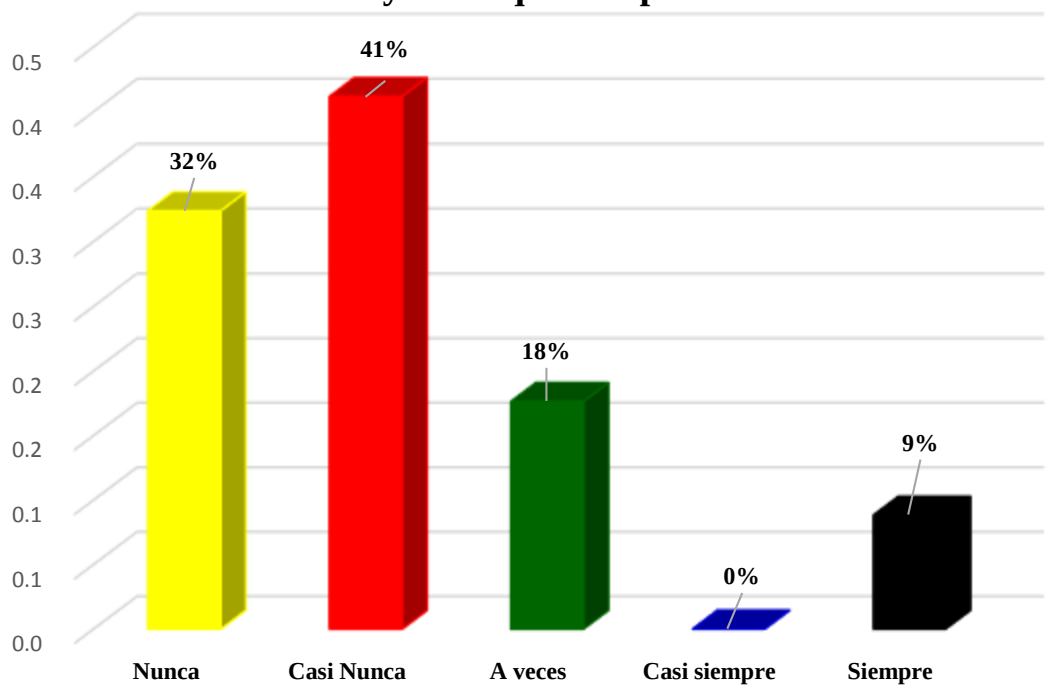


Figura 12: En la Tabla 17 y el gráfico 12 se visualiza que el 41% los colaboradores encuestados dicen **casi nunca** existe los incentivos o compensaciones que reciben van de acuerdo al esfuerzo y labor que cumplo y el 9% de colaboradores encuestados siempre los incentivos o compensaciones que reciben van de acuerdo al esfuerzo y labor que cumplo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 18: Los servicios sociales que recibo al laborar en esta institución cubren todas mis expectativas.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14.7
Casi Nunca	24	70.6
A veces	2	5.9
Casi siempre	0	0.0
Siempre	3	8.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

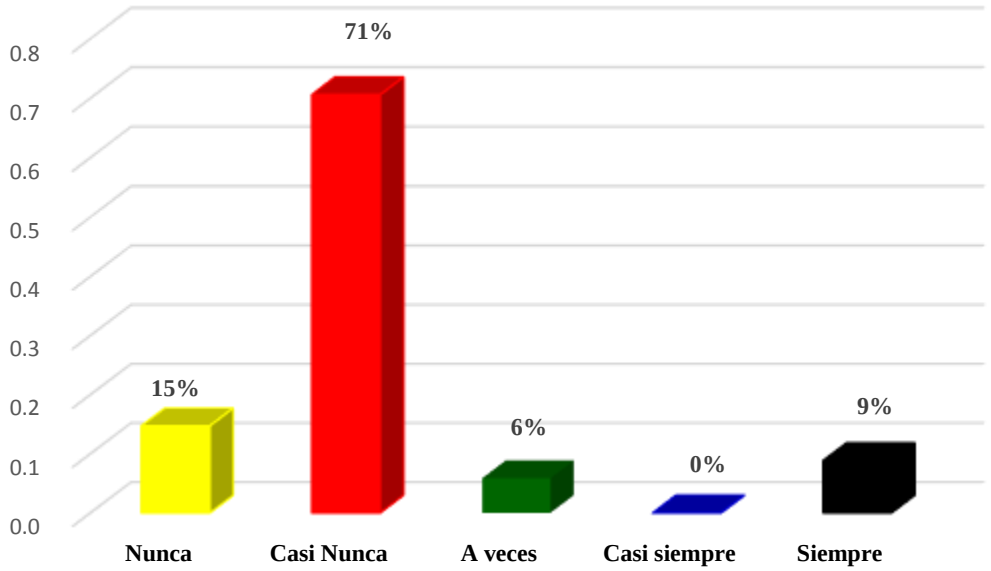


Figura 13: En la tabla 18 y el gráfico 13 se visualiza que el 70% los colaboradores encuestados dicen casi nunca **l**os servicios sociales que recibo al laboral en esta institución cubren todas mis expectativas y el 6% de colaboradores encuestados dicen a veces **l**os servicios sociales que recibo al laboral en esta institución cubren todas mis expectativas.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 19: En la institución se percibe equidad en las remuneraciones que van de acuerdo al cargo y labor que cumplen.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	61.8
Casi Nunca	7	20.6
A veces	2	5.9
Casi siempre	1	2.9
Siempre	3	8.8

Total	**34**	**100.0**

***Fuente**: Elaboración propia*

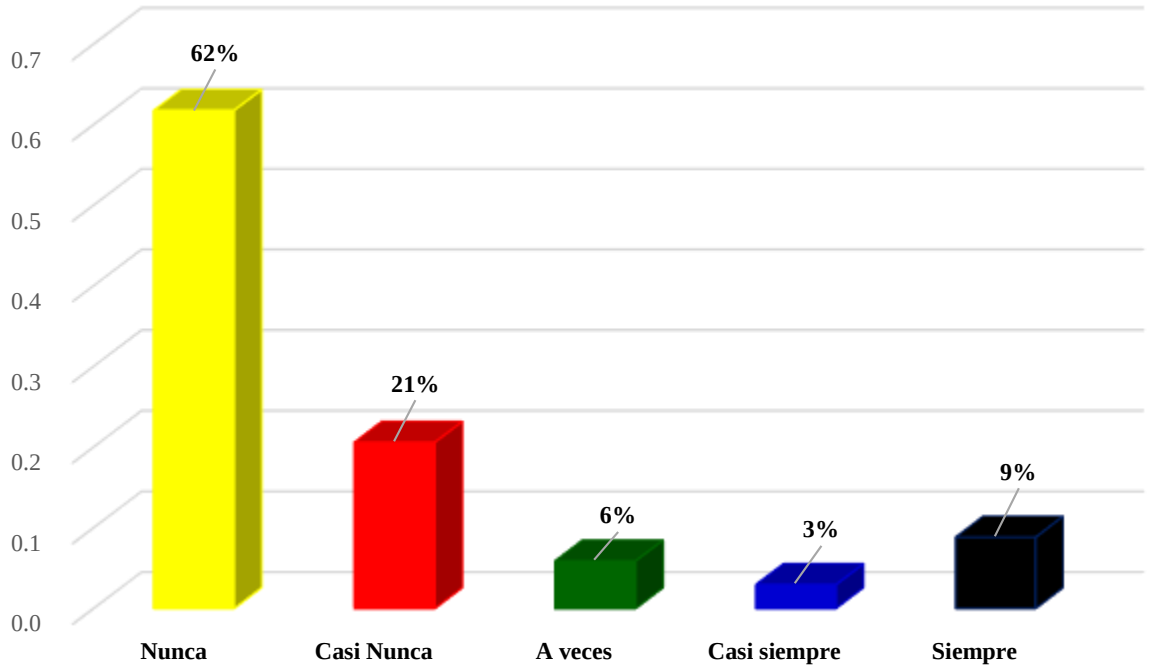


Figura 14: En **la tabla 19** y el gráfico 14 se visualiza que el 62% los colaboradores encuestados dicen nunca se percibe equidad en las remuneraciones ya que van de acuerdo al cargo y labor que cumplen y el 3% de colaboradores encuestados dicen casi siempre se percibe equidad en las remuneraciones ya que van de acuerdo al cargo y labor que cumplen.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 20: De la variable clima organizacional y su dimensión recompensas.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	58.8
Regular	11	32.4
Alto	3	8.8

Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

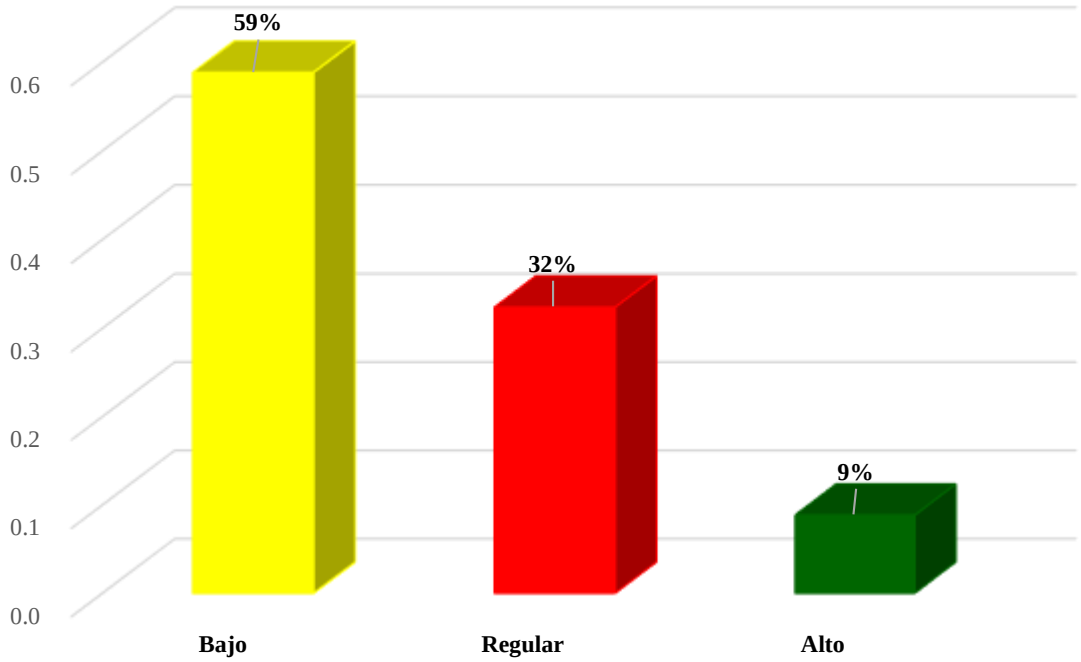


Figura 15: En la Tabla 20 y el gráfico 15 especifica que el 59% de los colaboradores encuestados dicen que es bajo la dimensión de recompensas de la variable del clima organizacional en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y el 9% muy alto la dimensión de las recompensas de la variable Clima Organizacional.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

3.11.1.2.2 Responsabilidad

TABLA 21: Cada colaborador supervisa por si mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	8	23.5
A veces	8	23.5

Casi siempre	15	44.1
Siempre	3	8.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

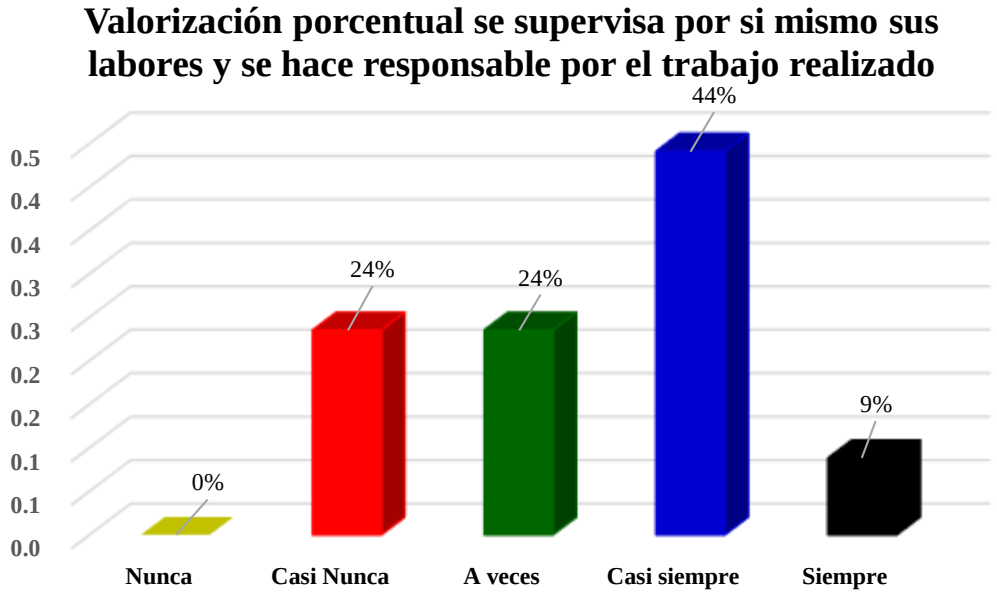


Figura 16: En la tabla 21 y el gráfico 16 se visualiza que el 44% los colaboradores encuestados dicen casi siempre cada colaborador se supervisa por si mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado y 9% de colaboradores encuestados dicen siempre cada colaborador se supervisa por si mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 22: La institución me da autonomía de hacer bien mi trabajo sin estar verificándome constantemente.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	20.6
Casi Nunca	5	14.7
A veces	13	38.2
Casi siempre	6	17.6
Siempre	3	8.8
Total	**34**	**100.0**

***Fuente**: Elaboración propia*

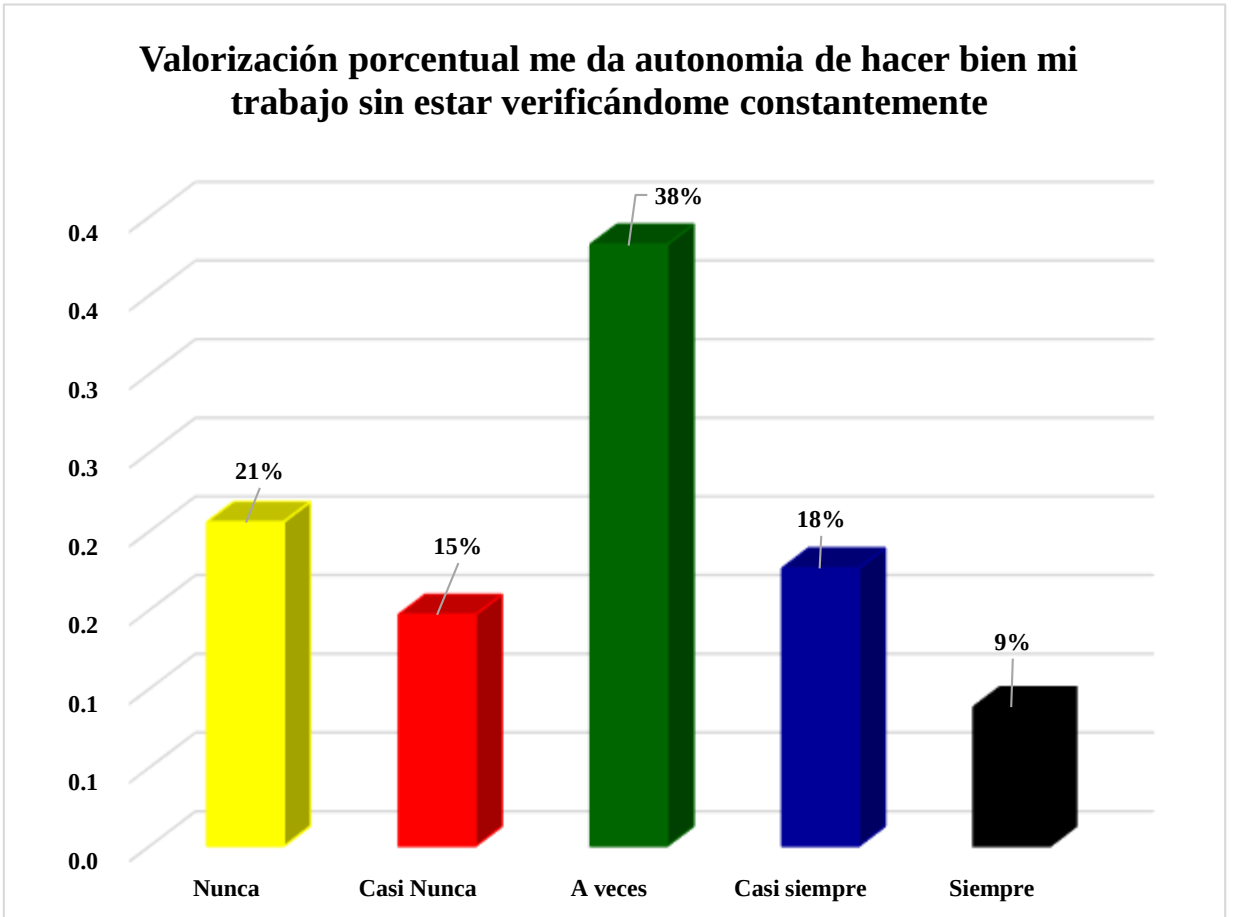


Figura 17: En la tabla 22 y el gráfico 17 se aprecia que el 38% los colaboradores encuestados dicen a veces me da autonomía de hacer bien mi trabajo sin estar verificándome constantemente y el 9% de colaboradores encuestados dicen siempre me da autonomía de hacer bien mi trabajo sin estar verificándome constantemente.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 23: La institución enfatiza que los colaboradores deben resolver las dificultades por sí mismo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8.8
Casi Nunca	9	26.5
A veces	15	44.1
Casi siempre	3	8.8
Siempre	4	11.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *elaboración propia*

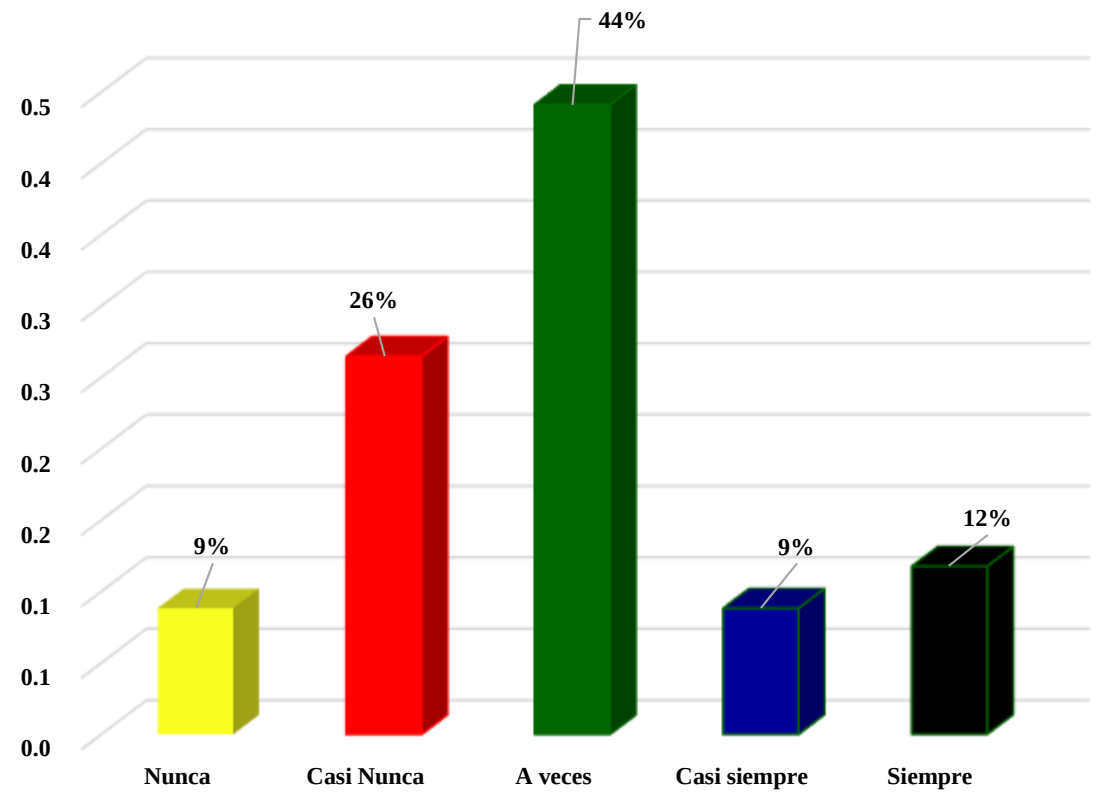


Figura 18: En la tabla 23 y el gráfico 18 se aprecia que el 44% los colaboradores encuestados dicen a veces enfatiza que los colaboradores deben resolver las dificultades por si mismo y el 9% de colaboradores encuestados dicen casi siempre enfatiza que los colaboradores deben resolver las dificultades por sí mismo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 24: Cada colaborador supervisa por si mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado**.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	26.5
Regular	18	52.9
Alto	7	20.6
Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

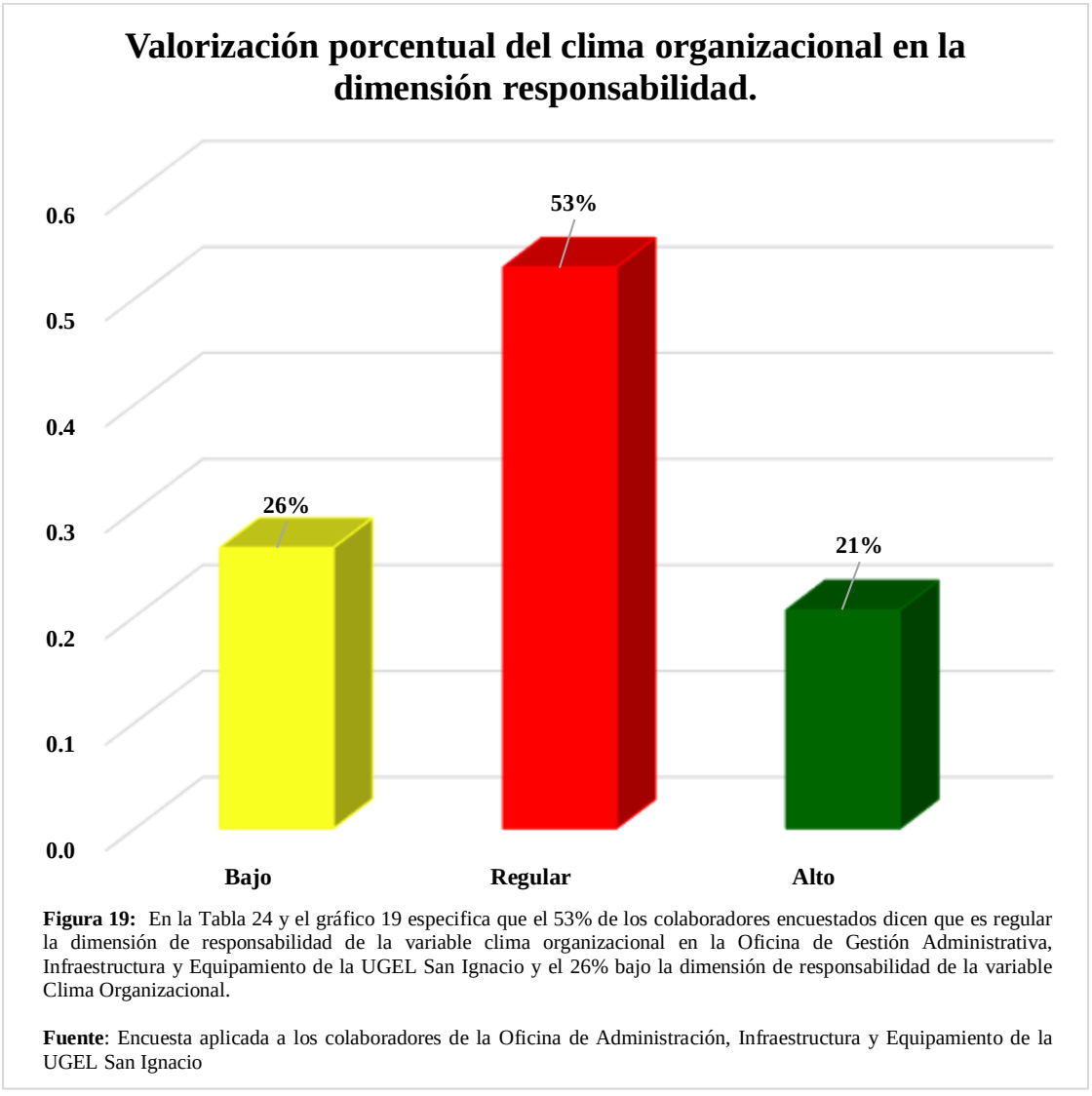


Figura 19: En la Tabla 24 y el gráfico 19 especifica que el 53% de los colaboradores encuestados dicen que es regular la dimensión de responsabilidad de la variable clima organizacional en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y el 26% bajo la dimensión de responsabilidad de la variable Clima Organizacional.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

3.11.1.2.3 Conflictos

TABLA 25: En la institución no se percibe crítica interna entre compañeros de trabajo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	11.8
Casi Nunca	3	8.8
A veces	20	58.8
Casi siempre	3	8.8
Siempre	4	11.8
Total	**34**	**100**

Fuente: *Elaboración propia*

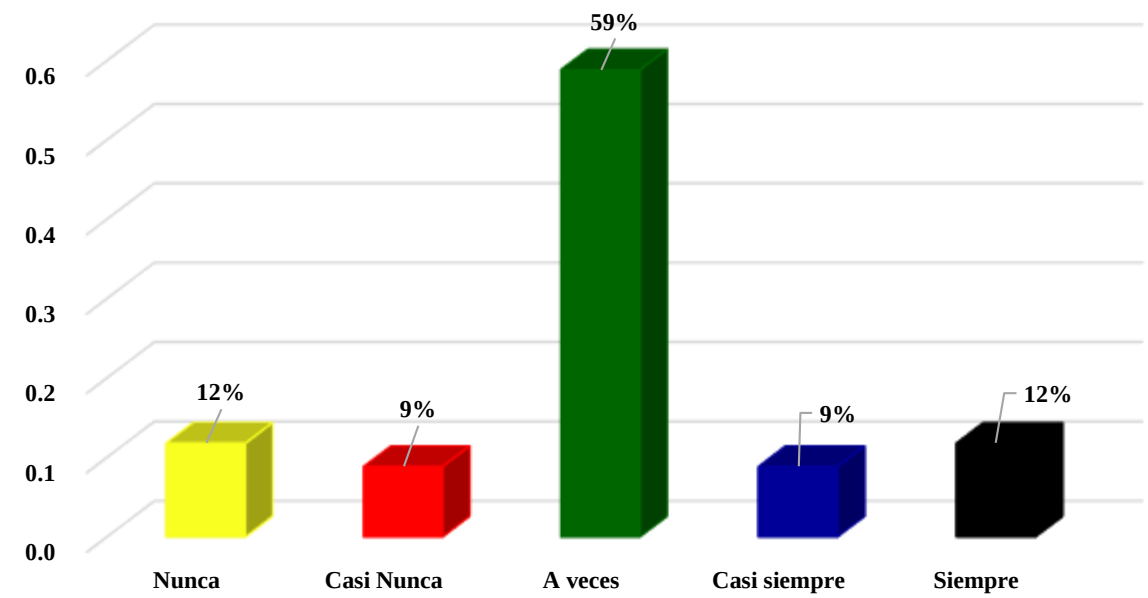


Figura 20: En la tabla 25 y el gráfico 20 se aprecia que el 59% los colaboradores encuestados dicen a veces no se percibe crítica interna entre compañeros de trabajo y el 9% de colaboradores encuestados dicen casi siempre no se percibe crítica interna entre compañeros de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 26: Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencia.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	17.6
Casi Nunca	12	35.3
A veces	13	38.2
Casi siempre	0	0.0
Siempre	3	8.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

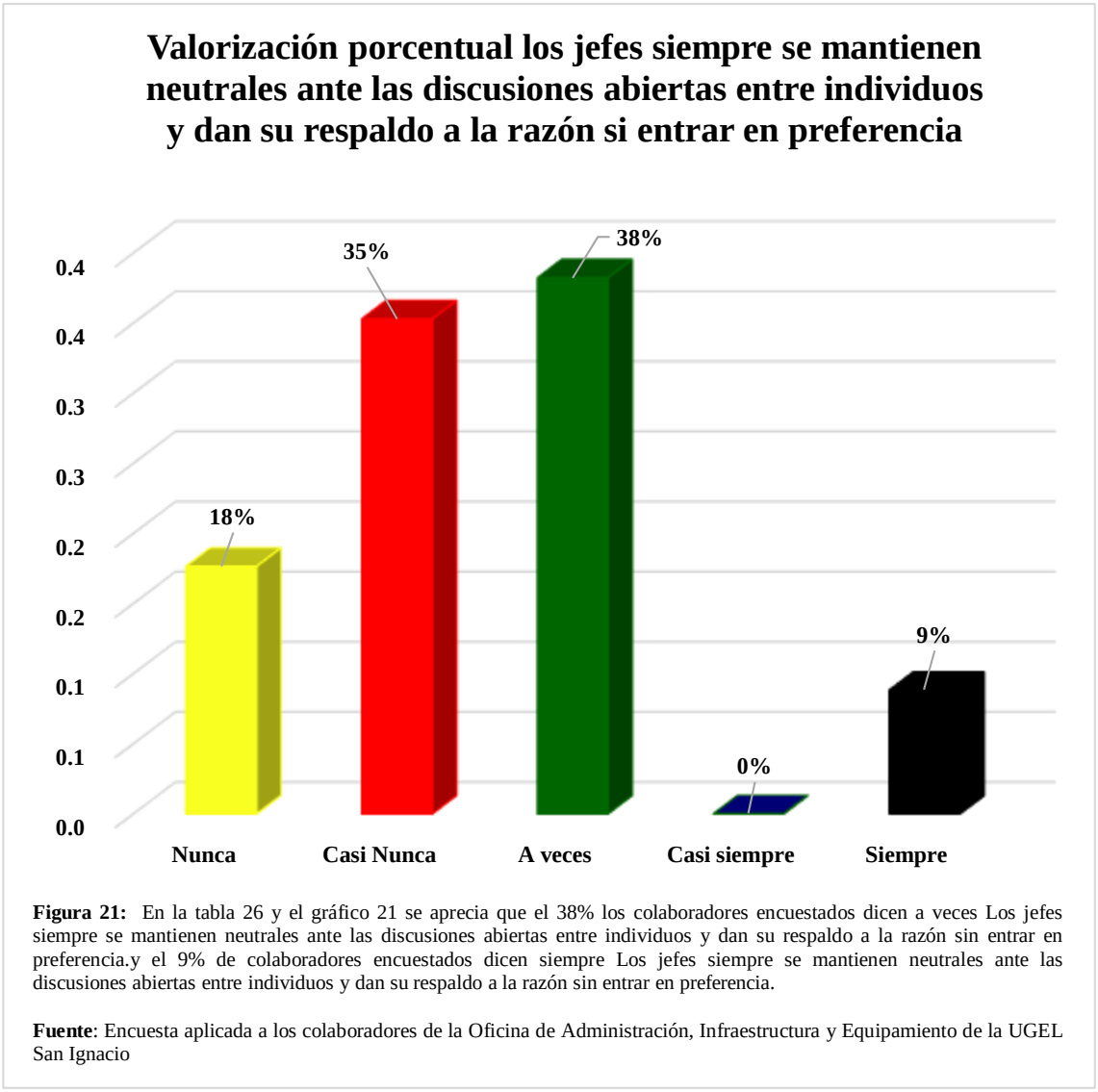


Figura 21: En la tabla 26 y el gráfico 21 se aprecia que el 38% los colaboradores encuestados dicen a veces Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencia.y el 9% de colaboradores encuestados dicen siempre Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencia.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 27: Cuando cometo un error me sancionan de manera justa.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.9
Casi Nunca	11	32.4
A veces	18	52.9
Casi siempre	0	0.0
Siempre	4	11.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

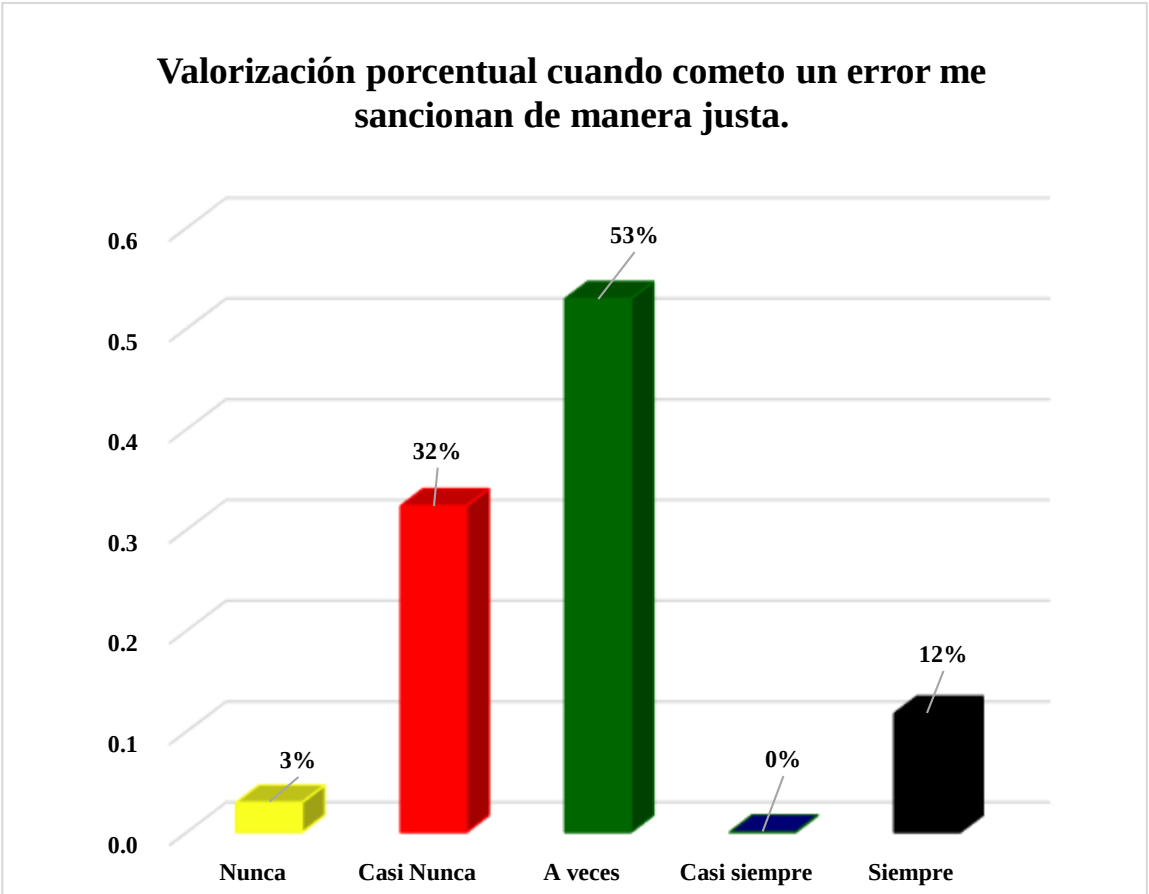


Figura 22: En la tabla 27 y el gráfico 22 se aprecia que el 53% los colaboradores encuestados dicen a veces cuándo cometo un error me sancionan de manera justa y el 3% de colaboradores encuestados dicen nunca cuándo cometo un error me sancionan de manera justa.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 28: La filosofía que se práctica en la institución se enfatiza en el factor humano como me siento en mi puesto de trabajo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	26.5
Casi Nunca	15	44.1
A veces	7	20.6
Casi siempre	0	0.0
Siempre	3	8.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

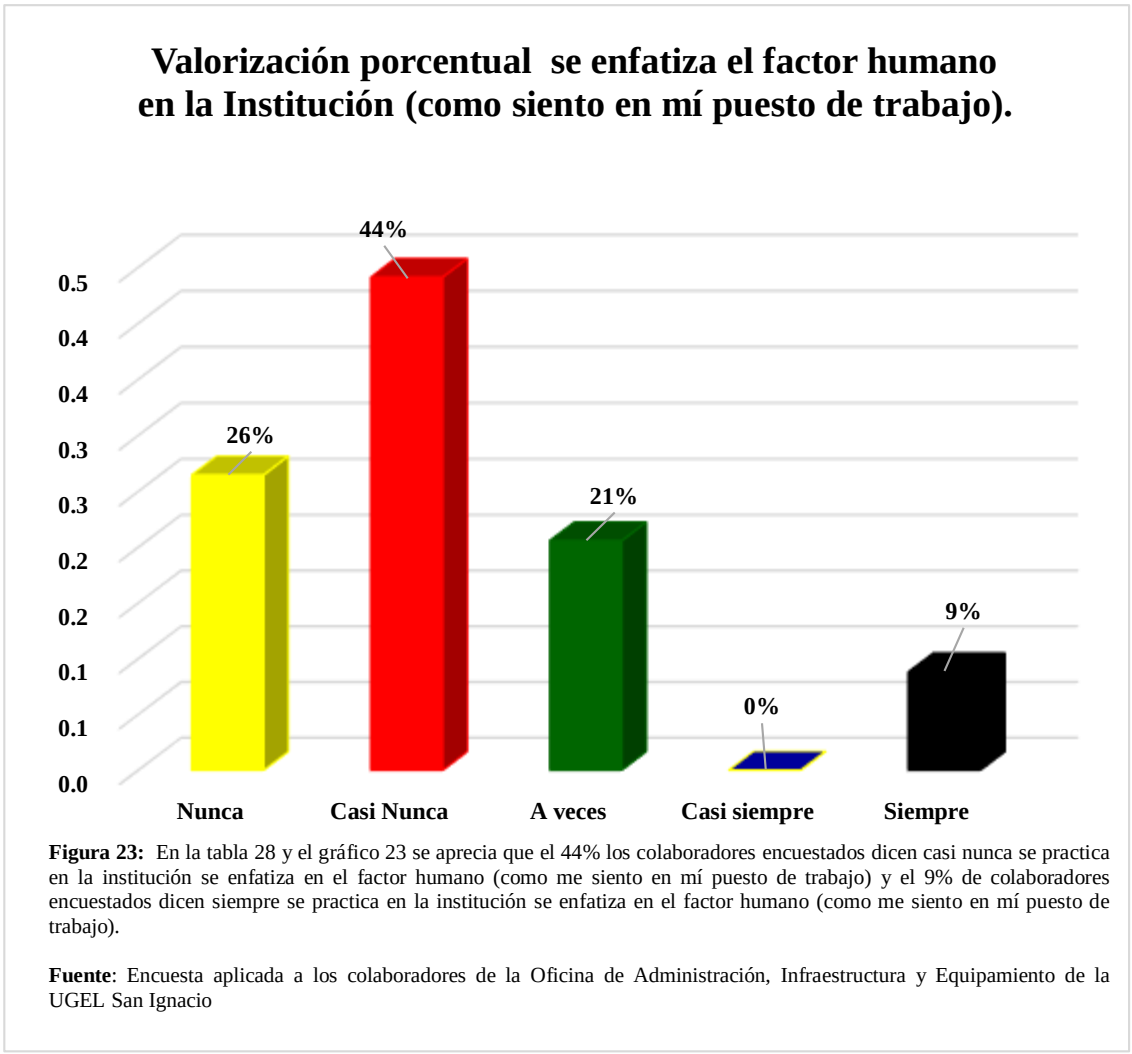


Figura 23: En la tabla 28 y el gráfico 23 se aprecia que el 44% los colaboradores encuestados dicen casi nunca se practica en la institución se enfatiza en el factor humano (como me siento en mí puesto de trabajo) y el 9% de colaboradores encuestados dicen siempre se practica en la institución se enfatiza en el factor humano (como me siento en mí puesto de trabajo).

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 29: La variable del clima organizacional y su dimensión conflictos.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	26.5
Regular	20	58.8
Alto	5	14.7
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

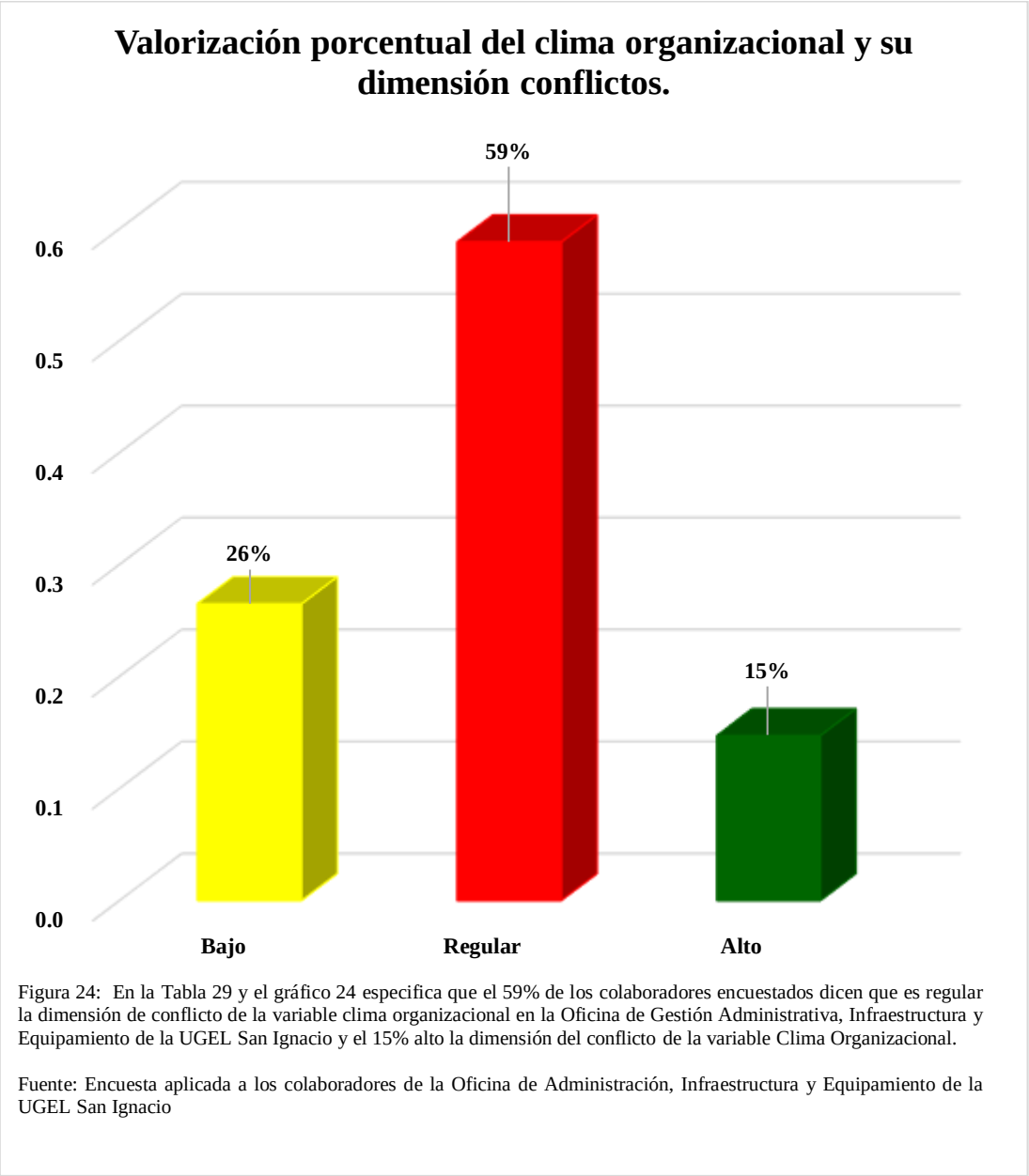


Figura 24: En la Tabla 29 y el gráfico 24 especifica que el 59% de los colaboradores encuestados dicen que es regular la dimensión de conflicto de la variable clima organizacional en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y el 15% alto la dimensión del conflicto de la variable Clima Organizacional.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

3.11.2 Variable Desempeño Laboral

3.11.2.1 Dimensión

3.11.2.1.1 Calidad laboral

TABLA 30: Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	32.4
Casi Nunca	20	58.8
A veces	0	0.0
Casi siempre	3	8.8
Siempre	0	0.0
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

.

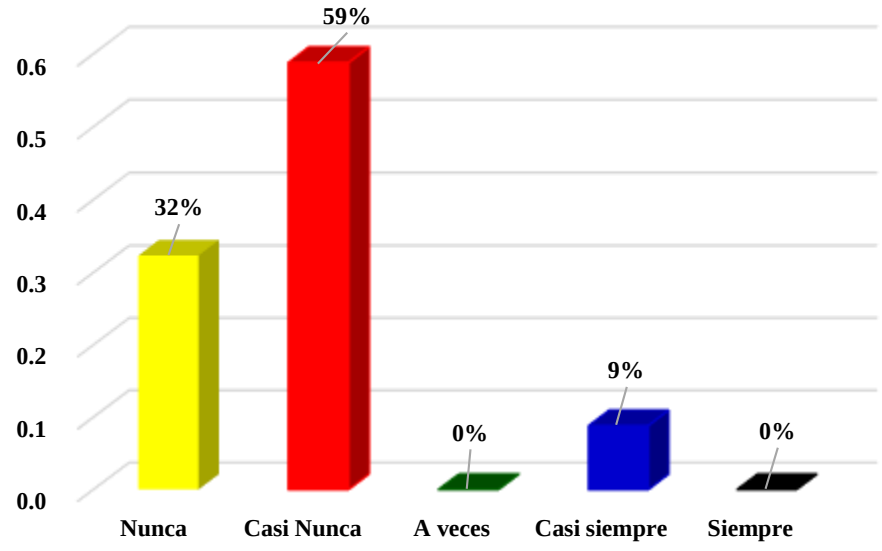


Figura 25: En la tabla 30 y el gráfico 25 se aprecia que el 59% los colaboradores encuestados dicen casi nunca que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo y el 9% de colaboradores encuestados dicen casi siempre que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 31: Considera que los compromisos pactados por los jefes, permite una mejor atención en sus labores.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	29.4
Casi Nunca	11	32.4
A veces	10	29.4
Casi siempre	3	8.8
Siempre	0	0.0
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

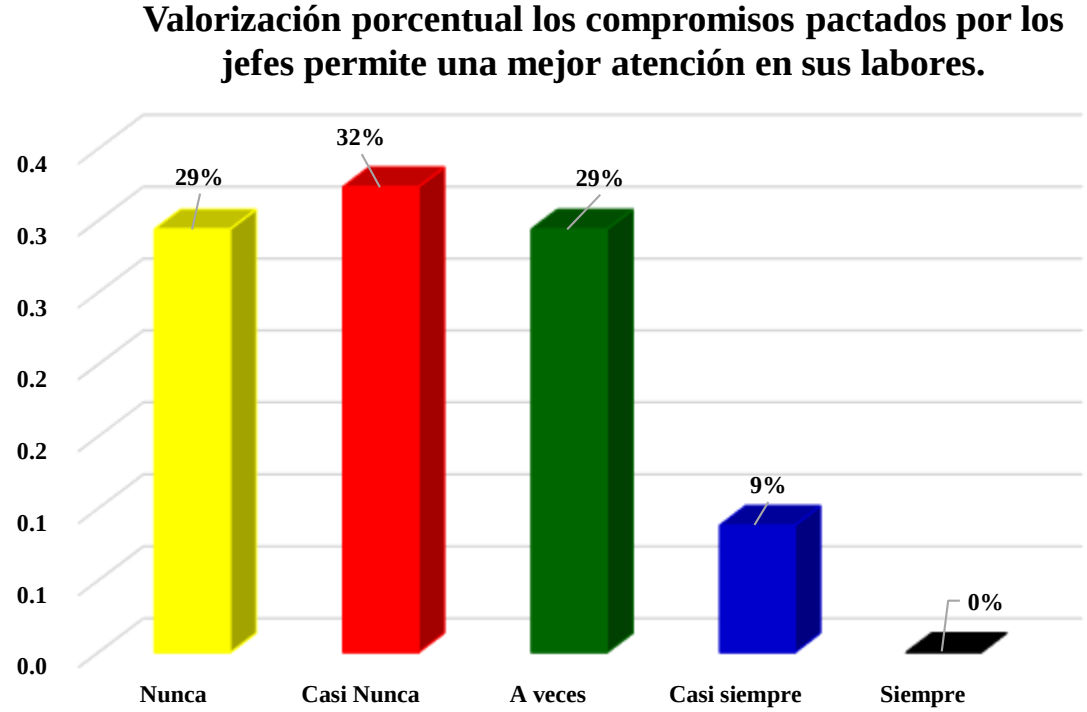


Figura 26: En la tabla 31 y el gráfico 26 se aprecia que el 32% los colaboradores encuestados dicen casi nunca los compromisos pactados por los jefes permite una mejor atención en sus labores y el 9% de colaboradores encuestados casi siempre dicen los compromisos pactados por los jefes permite una mejor atención en sus labores.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 32: Considera estar contento con el respaldo que su jefe inmediato le brinda.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	32.4
Casi Nunca	9	26.5
A veces	7	20.6
Casi siempre	7	20.6
Siempre	0	0.0
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

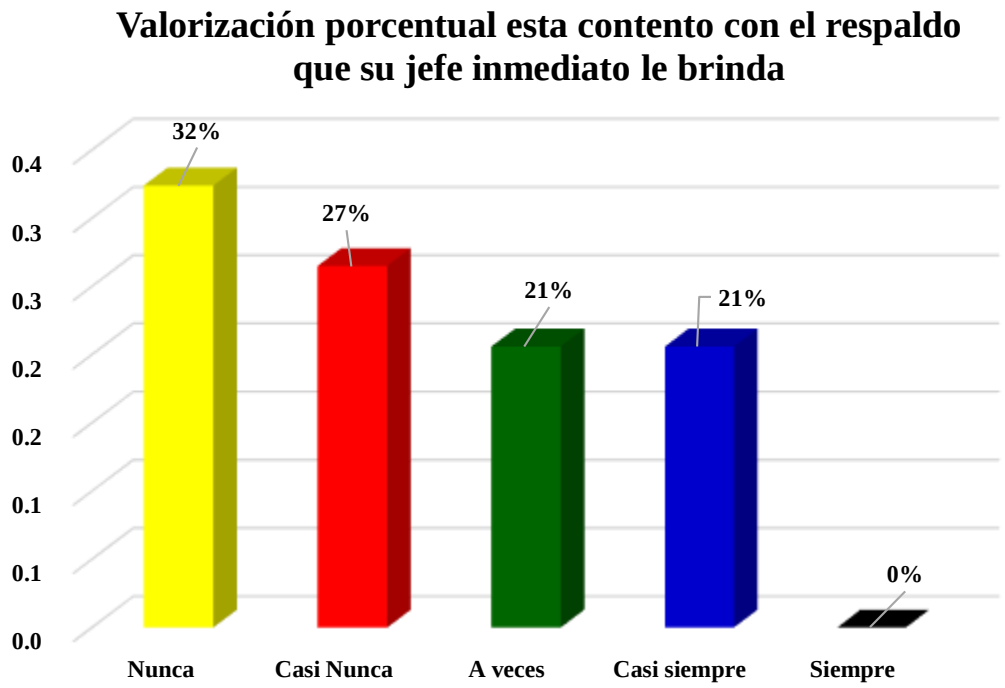


Figura 27: En la tabla 32 y el gráfico 27 se aprecia que el 32% los colaboradores encuestados dicen nunca estar contento con el respaldo que su Jefe inmediato le brinda y el 26% de colaboradores encuestados casi nunca dicen estar contento con el respaldo que su Jefe inmediato le brinda.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 33: La variable desempeño laboral y su dimensión calidad laboral.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	82.4
Regular	3	8.8
Alto	3	8.8
Total	**34**	**100**

Fuente: Elaboración propia

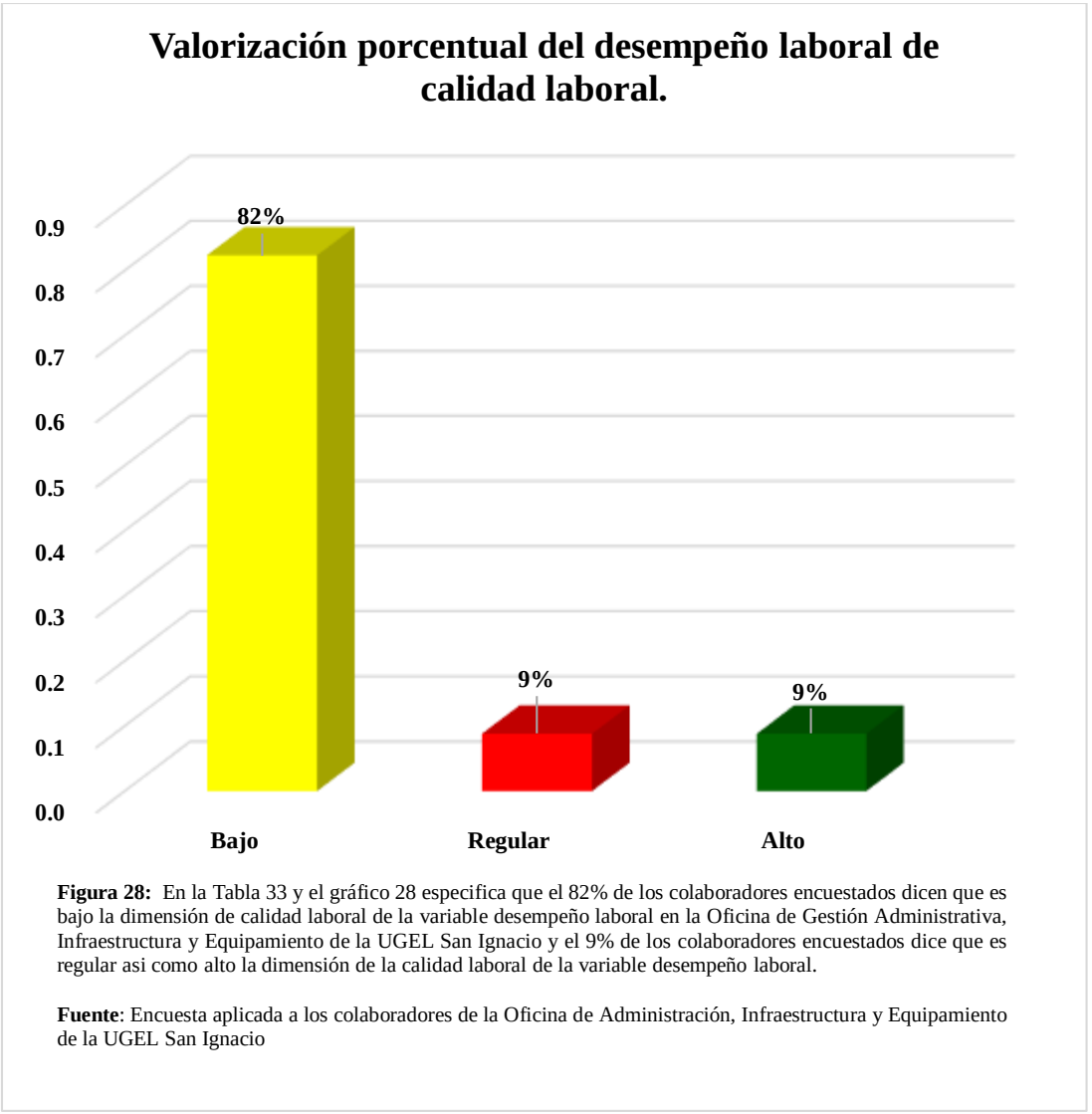


Figura 28: En la Tabla 33 y el gráfico 28 especifica que el 82% de los colaboradores encuestados dicen que es bajo la dimensión de calidad laboral de la variable desempeño laboral en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y el 9% de los colaboradores encuestados dice que es regular asi como alto la dimensión de la calidad laboral de la variable desempeño laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

3.11.2.1.2 Eficacia laboral

TABLA 34: Considera que el trabajo que realiza con eficacia contribuye al resultado de los objetivos que busca la institución

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.9
Casi Nunca	8	23.5
A veces	12	35.3
Casi siempre	9	26.5
Siempre	4	11.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

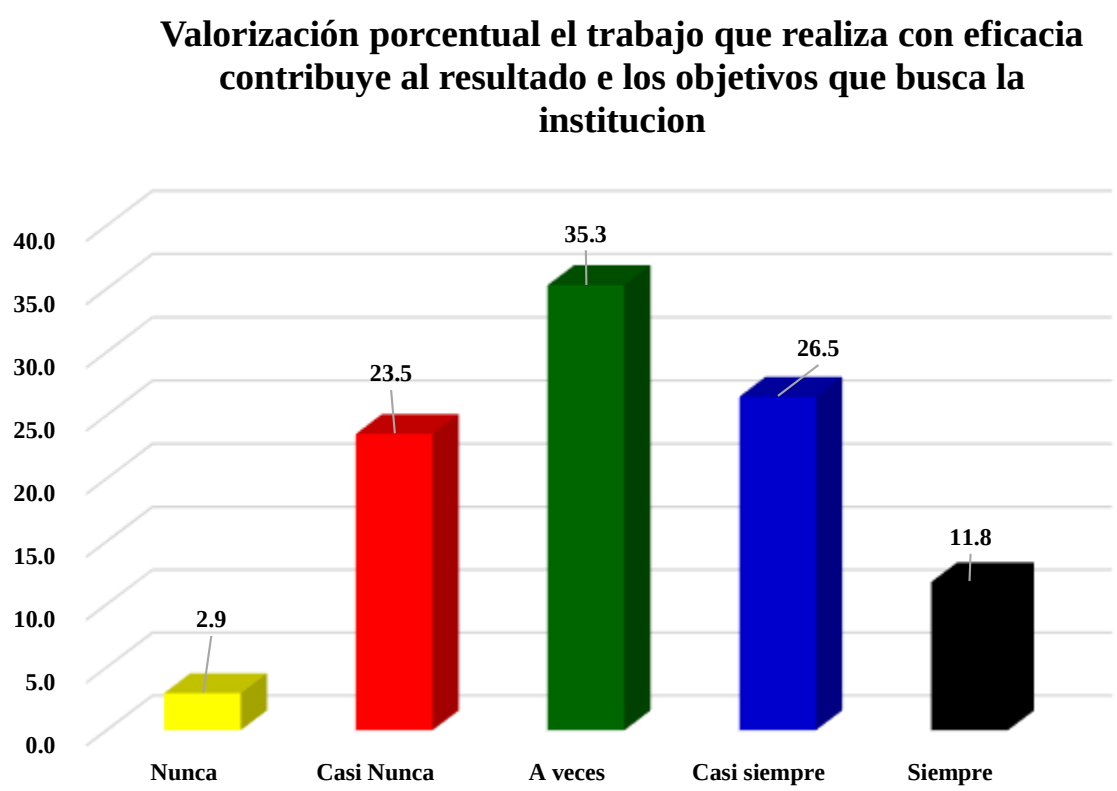


Figura 29: En la tabla 34 y el gráfico 29 se aprecia que el 35% los colaboradores encuestados dicen a veces el trabajo que realiza con eficacia contribuye al resultado de los objetivos que busca la Institución y el 3% de colaboradores encuestados nunca dicen el trabajo que realiza con eficacia contribuye al resultado de los objetivos que busca la Institución.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 35: Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8.8
Casi Nunca	10	29.4
A veces	19	55.9
Casi siempre	1	2.9
Siempre	1	2.9
Total	**34**	**100.0**

Fuente: *Elaboración propia*

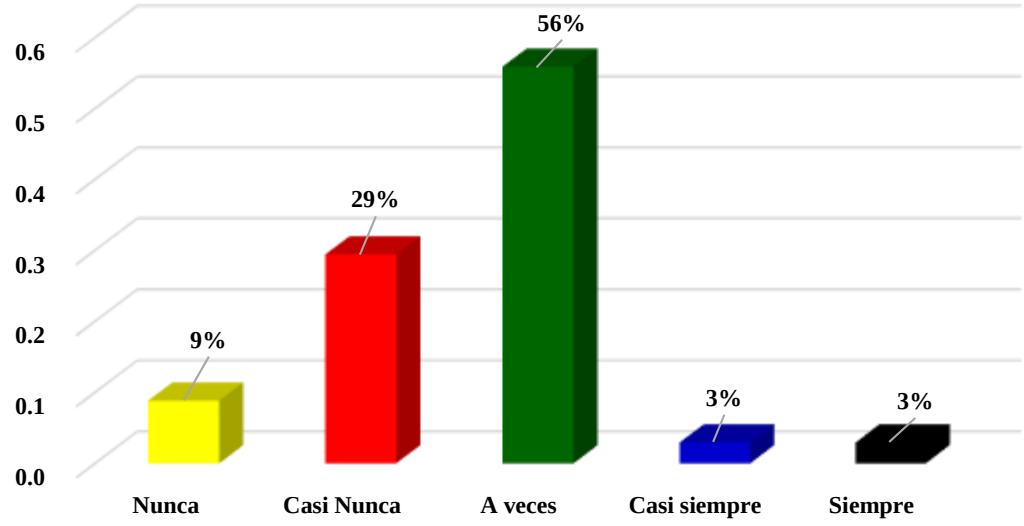


Figura 30: En la tabla 35 y el gráfico 30 se aprecia que el 56% los colaboradores encuestados dicen a veces el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo; el 3% de colaboradores encuestados casi siempre y siempre el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 36: Considera que realiza sus labores con compromiso y efectividad.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	11	32.4
A veces	17	50.0
Casi siempre	5	14.7
Siempre	1	2.9
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

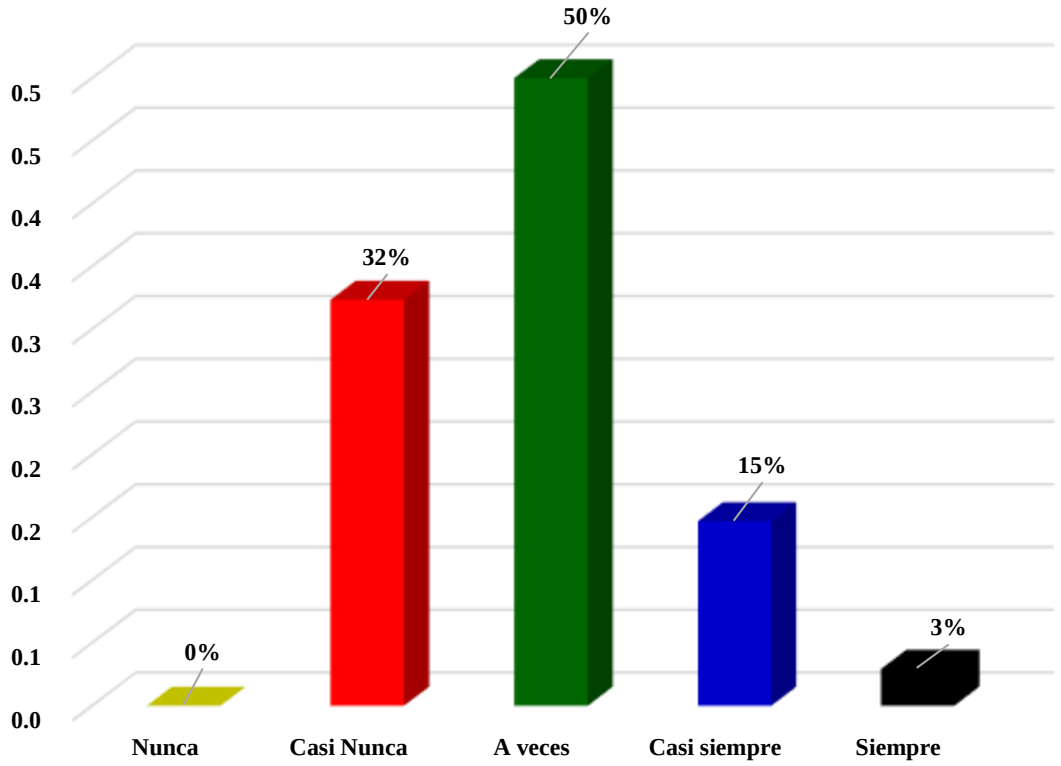


Figura 31: En la tabla 36 y el gráfico 31 se aprecia que el 50% los colaboradores encuestados dicen a veces considera que realiza sus labores con compromiso y efectividad; el 3% de colaboradores encuestados siempre dicen considera que realiza sus labores con compromiso y efectividad.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 37: La variable desempeño laboral y su dimensión eficacia laboral.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	17.6
Regular	23	67.6
Alto	5	14.7
Total	**34**	**100**

Fuente: Elaboración propia

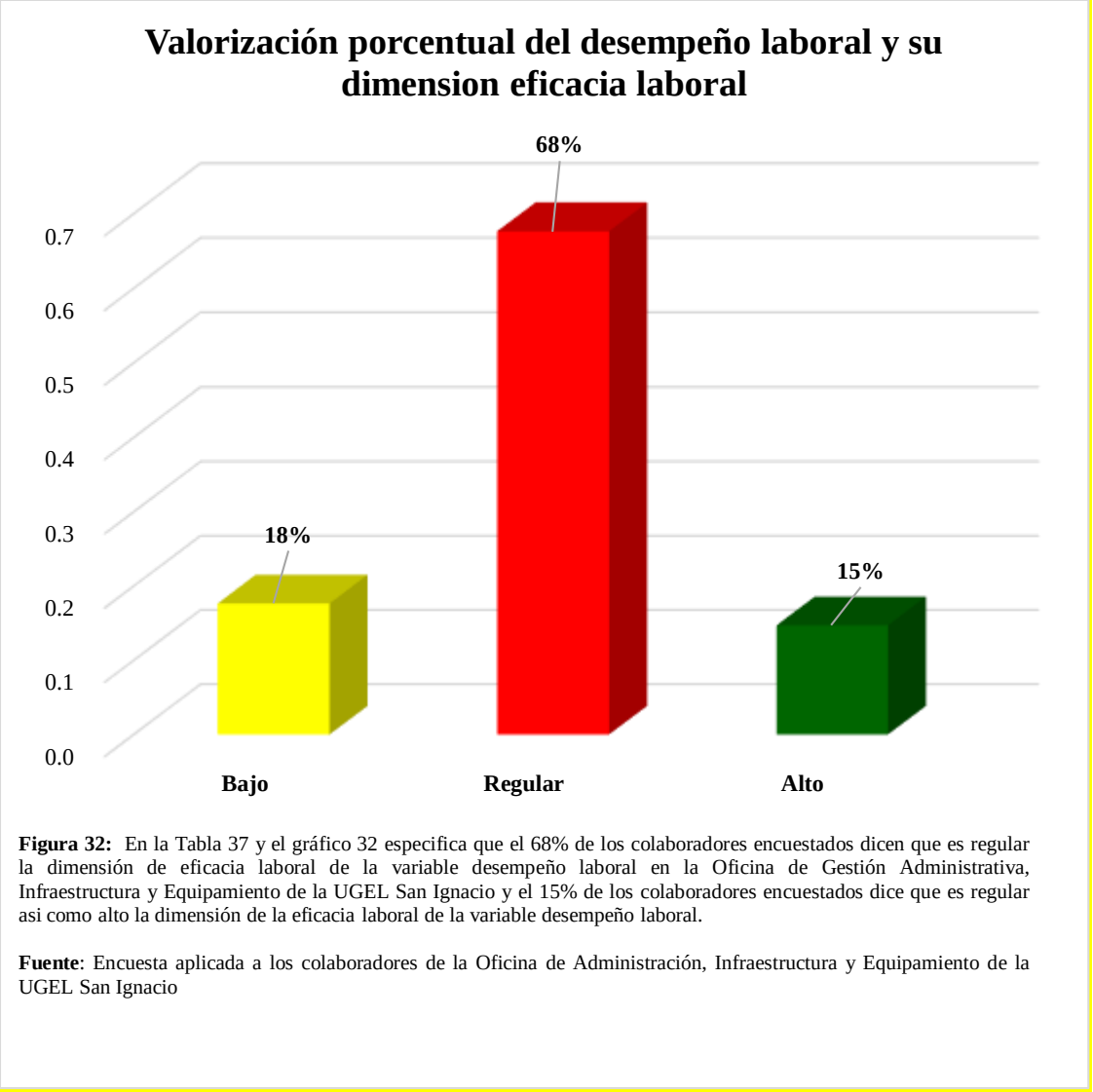


Figura 32: En la Tabla 37 y el gráfico 32 especifica que el 68% de los colaboradores encuestados dicen que es regular la dimensión de eficacia laboral de la variable desempeño laboral en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y el 15% de los colaboradores encuestados dice que es regular asi como alto la dimensión de la eficacia laboral de la variable desempeño laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

3.11.2.1.3 Eficiencia laboral

TABLA 38: Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para el desarrollo personal.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	1	2.9
A veces	11	32.4
Casi siempre	14	41.2
Siempre	8	23.5
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

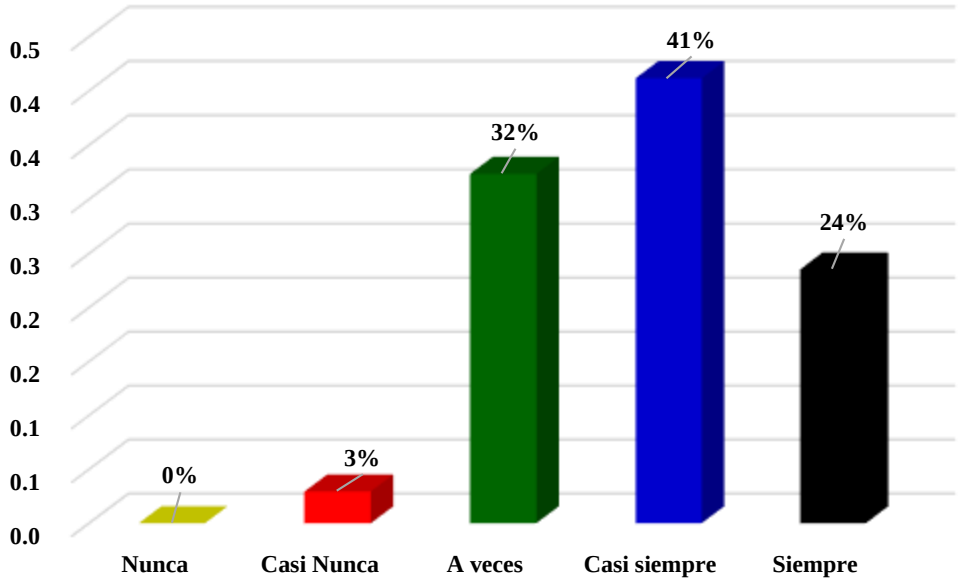


Figura 33: En la tabla 38 y el gráfico 33 se aprecia que el 41% los colaboradores encuestados dicen casi nunca la productividad que realiza es un desafío interesante para el desarrollo personal; el 9% de colaboradores encuestados casi nunca dicen la productividad que realiza es un desafío interesante para el desarrollo personal.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 39: Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área tenga mejores resultados.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	3	8.8
A veces	9	26.5
Casi siempre	15	44.1
Siempre	7	20.6
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

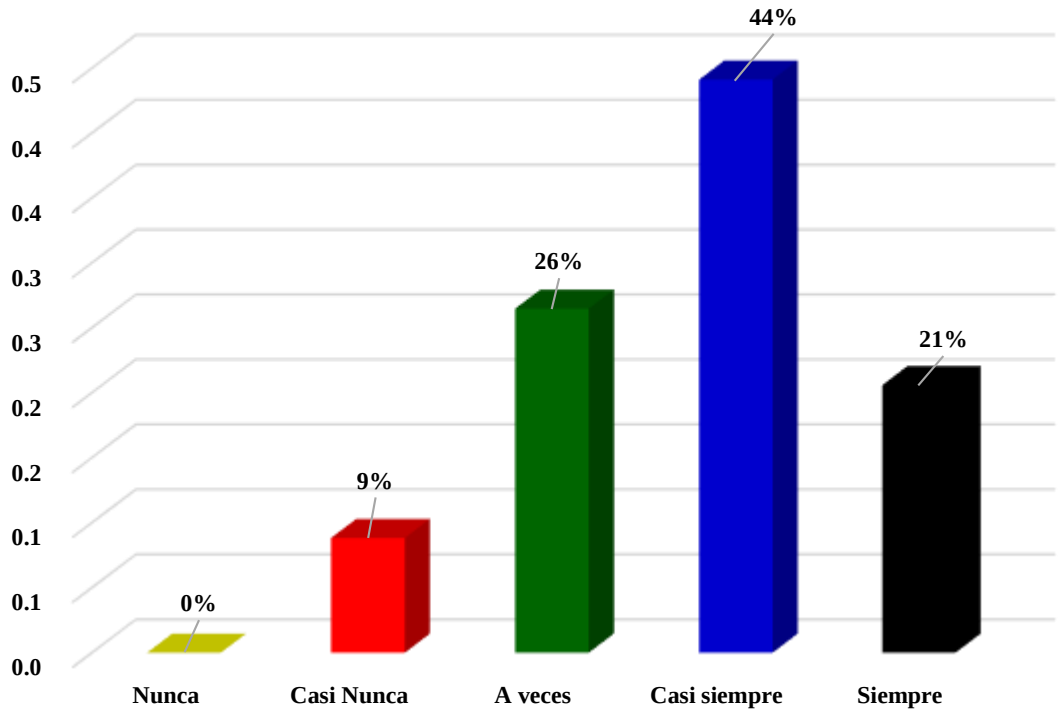


Figura 34: En la tabla 39 y el gráfico 34 se aprecia que el 44% los colaboradores encuestados dicen casi siempre la competencia entre los colaboradores permite que el área tenga mejores resultados, el 9% de colaboradores encuestados casi nunca la competencia entre los colaboradores permite que el área tenga mejores resultados.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 40: Considera que cuando los jefes asignan responsabilidad lo hacen con el ejemplo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	61.8
Casi Nunca	2	5.9
A veces	6	17.6
Casi siempre	1	2.9
Siempre	4	11.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

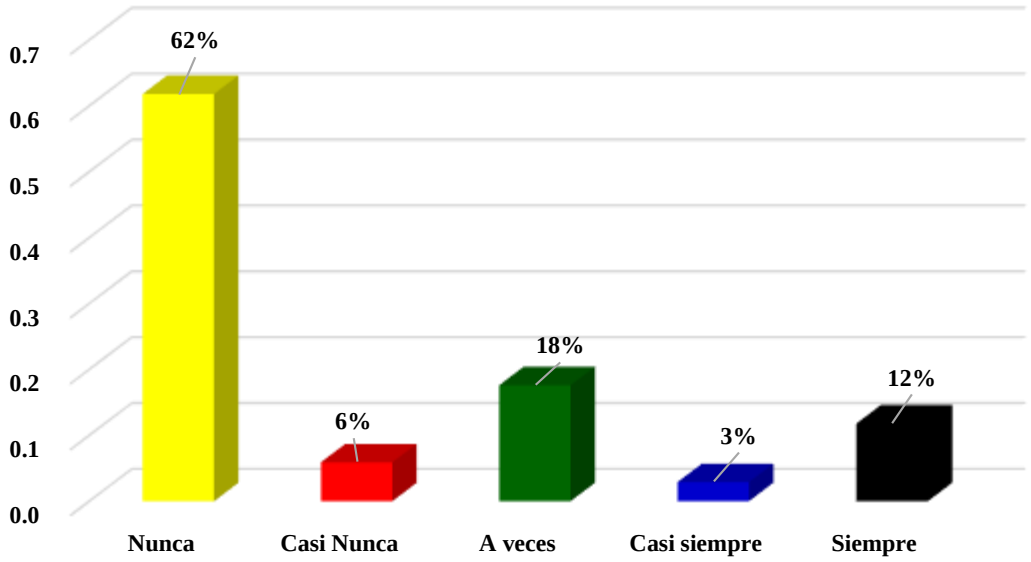


Figura 35: En la tabla 40 y el gráfico 35 se aprecia que el 62% los colaboradores encuestados dicen nunca cuando los jefes asignan responsabilidades lo hacen con el ejemplo; el 17% de colaboradores encuestados aveces en cuando los jefes asignan responsabilidades lo hacen con el ejemplo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 41: La variable desempeño laboral y su dimensión eficacia laboral.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2.9
Regular	26	76.5
Alto	7	20.6
Total	**34**	**100**

Fuente: Elaboración propia

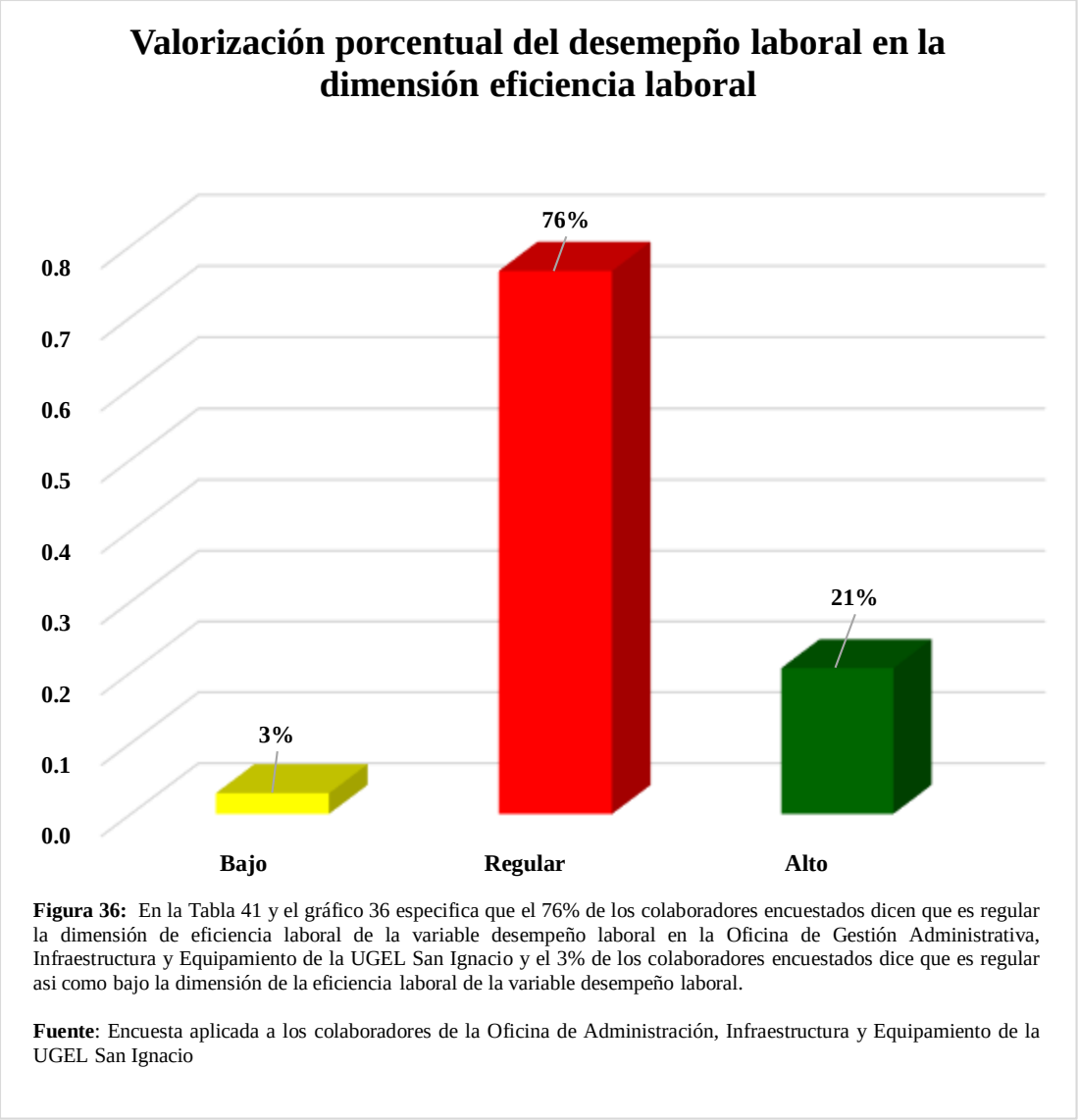


Figura 36: En la Tabla 41 y el gráfico 36 especifica que el 76% de los colaboradores encuestados dicen que es regular la dimensión de eficiencia laboral de la variable desempeño laboral en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y el 3% de los colaboradores encuestados dice que es regular asi como bajo la dimensión de la eficiencia laboral de la variable desempeño laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

3.11.2.1.4 Economía laboral

TABLA 42: Considera que los canales de distribución en economía han permitido ejecutar nuevos proyectos.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.9
Casi Nunca	5	14.7
A veces	9	26.5
Casi siempre	12	35.3
Siempre	7	20.6
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

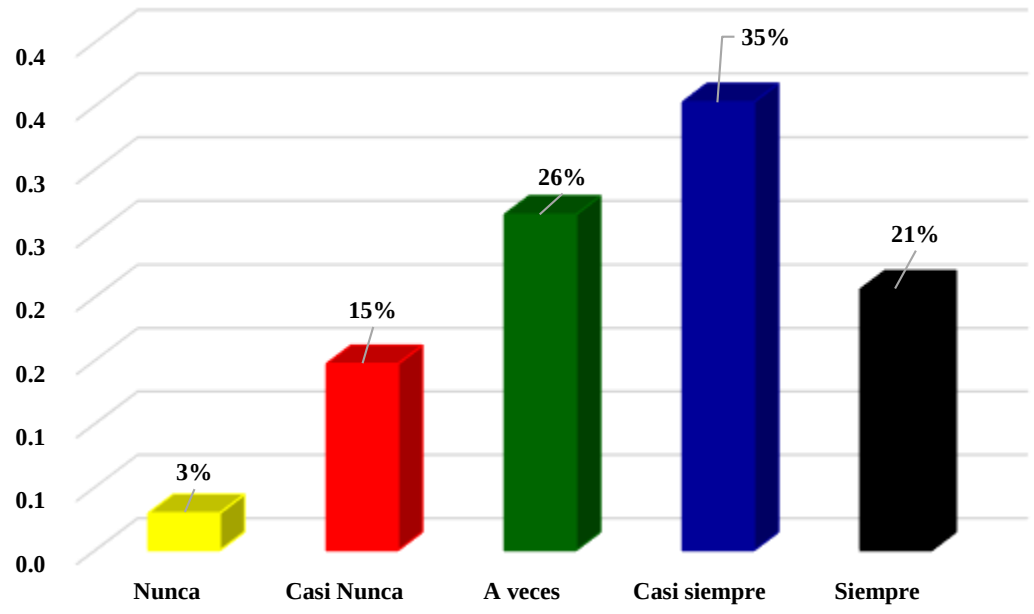


Figura 37: En la tabla 42 y el gráfico 37 se aprecia que el 35% los colaboradores encuestados dicen casi siempre los canales de distribución en economía han permitido ejecutar nuevos proyectos; el 3% de colaboradores encuestados nunca dicen los canales de distribución en economía han permitido ejecutar nuevos proyectos.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 43: Considera que los recursos que utiliza diariamente permite un mejor resultado en su labor cotidiana.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.9
Casi Nunca	11	32.4
A veces	10	29.4
Casi siempre	8	23.5
Siempre	4	11.8
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

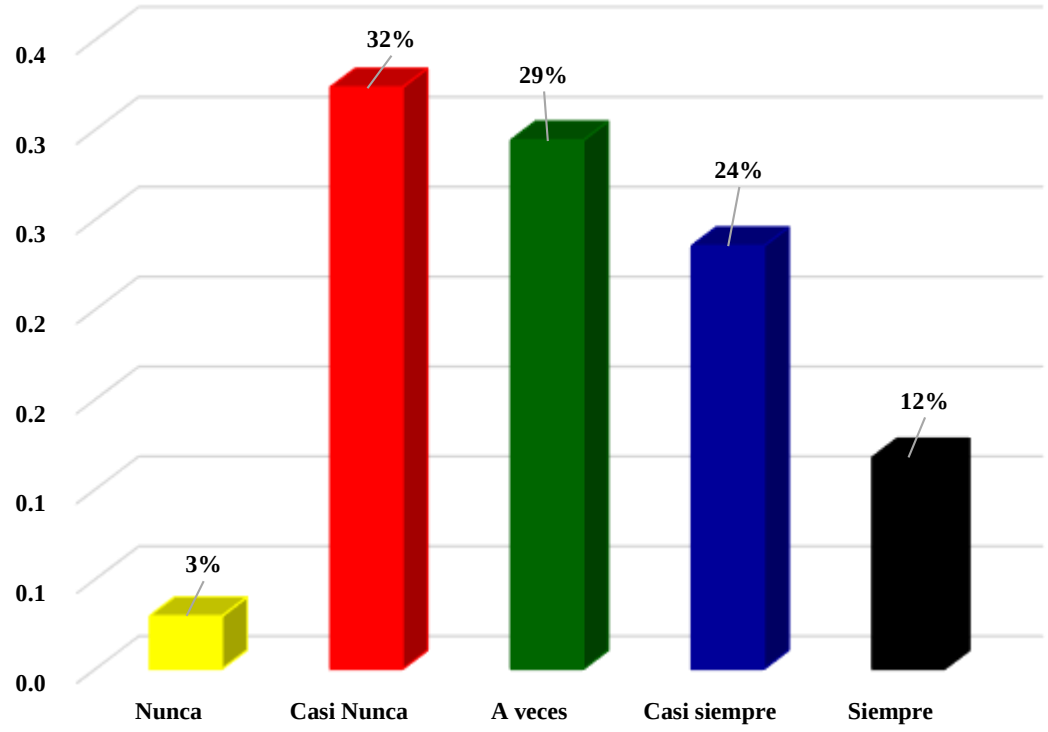


Figura 38: En la tabla 43 y el gráfico 38 se aprecia que el 32% los colaboradores encuestados dicen casi nunca los recursos que utiliza diariamente permite un mejor resultado en su labor cotidiana; el 3% de colaboradores encuestados nunca los recursos que utiliza diariamente permite un mejor resultado en su labor cotidiana.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 44: Considera que el presupuesto es suficiente para atender a todo el personal que existe en la realidad.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8.8
Casi Nunca	5	14.7
A veces	16	47.1
Casi siempre	0	0.0
Siempre	10	29.4
Total	**34**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

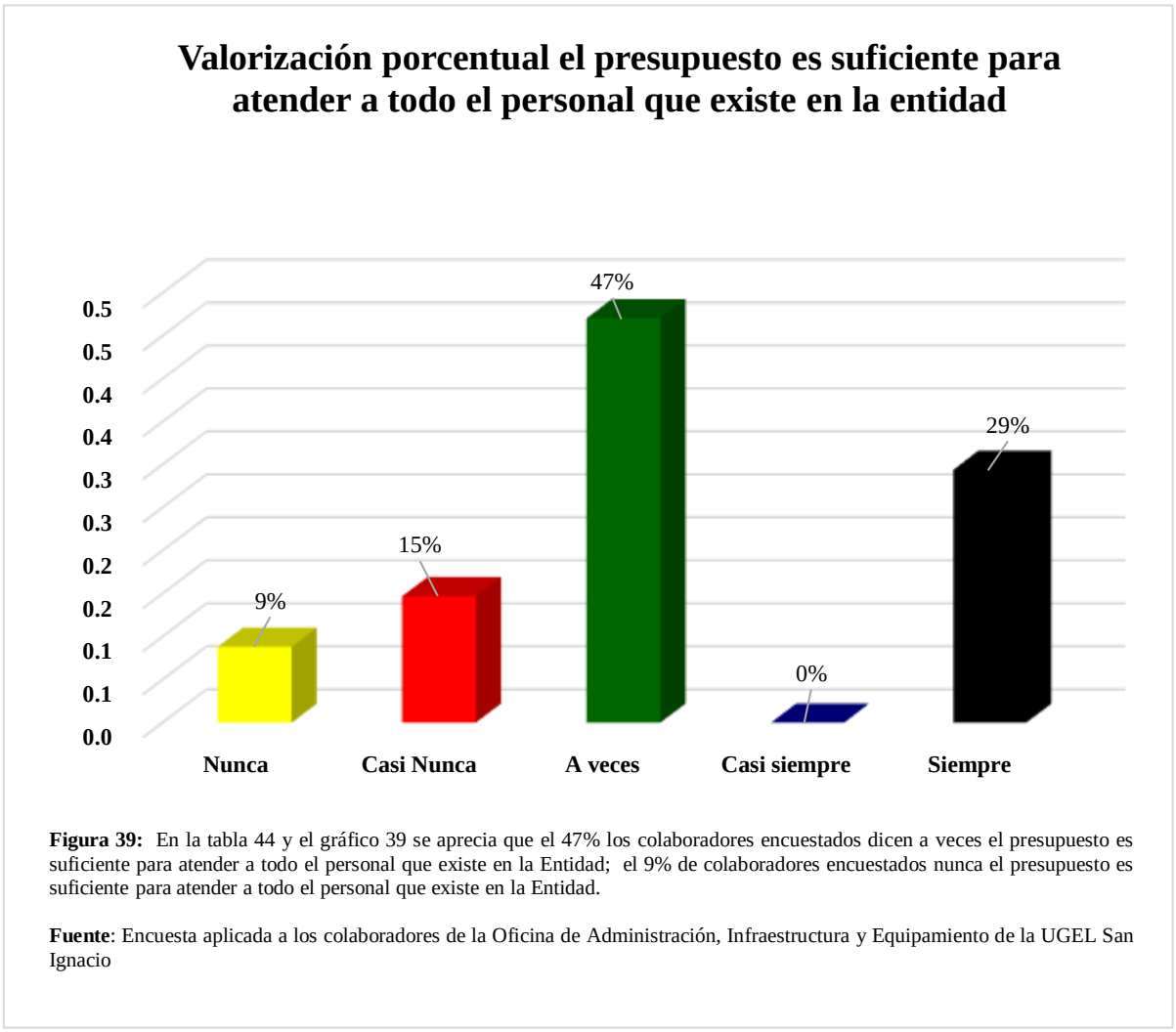


Figura 39: En la tabla 44 y el gráfico 39 se aprecia que el 47% los colaboradores encuestados dicen a veces el presupuesto es suficiente para atender a todo el personal que existe en la Entidad; el 9% de colaboradores encuestados nunca el presupuesto es suficiente para atender a todo el personal que existe en la Entidad.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 45: La variable desempeño laboral y su dimensión economía laboral.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	11.8
Regular	15	44.1
Alto	15	44.1
Total	**34**	**100**

Fuente: Elaboración propia

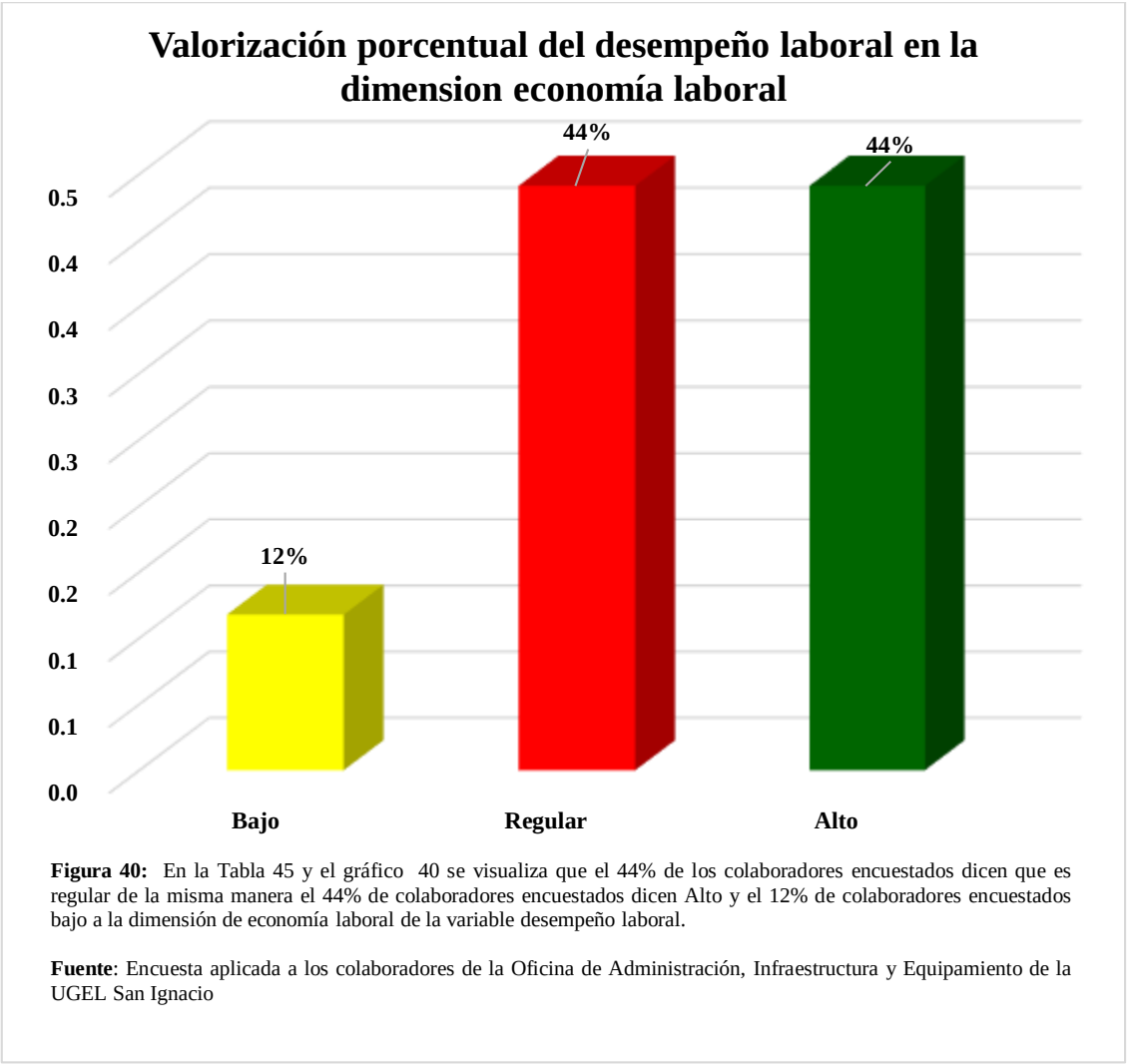


Figura 40: En la Tabla 45 y el gráfico 40 se visualiza que el 44% de los colaboradores encuestados dicen que es regular de la misma manera el 44% de colaboradores encuestados dicen Alto y el 12% de colaboradores encuestados bajo a la dimensión de economía laboral de la variable desempeño laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio

TABLA 46: El clima organizacional según el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

CLIMA ORGANIZACIONAL		DESEMPEÑO LABORAL			
		Bajo	Regular	Alto	Total
Poco adecuado	n	**11**	**7**		18
	%	61.1%	38.9%	0.0%	100.0%
Adecuado	n	**9**	**4**		13
	%	69.2%	30.8%	0.0%	100.0%
Muy adecuado	n	**1**	**1**	**1**	3
	%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
Total	n	21	12	1	34
	%	61.8%	35.3%	2.9%	100.0%

10.99	chi-cuadrado
0.0267	p-value*

En la tabla 46 se observa que el 61% de los trabajadores que calificaron el clima organizacional como Poco Adecuado poseen un bajo desempeño laboral, el 69% de los que manifestaron que el Clima organizacional era adecuado, también tienen bajo desempeño laboral.

De acuerdo a los resultados de la prueba de independencia de variables Chi- Cuadrado, El desempeño laboral está influenciado por el clima organizacional, con un nivel de significación menor de 0.05 ($p < 0,05$)

3.12 Discusión de resultados

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, mediante la aplicación de la prueba Chi cuadrado, queda demostrado que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio; tomando en cuenta que el comportamiento de los colaboradores está condicionado por la percepción que tenga éste de la Entidad, por lo que el desempeño laboral deberá ser desarrollado para lograr un equilibrio y mejorar el clima organizacional creando un ambiente agradable y confiable.

Según los resultados obtenidos de los indicadores a favor de la Entidad fueron estructura y eficacia laboral donde se pudo apreciar que la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento cuenta con herramientas de trabajo adecuados y muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos, de la misma manera que se realiza un trabajo con eficacia que aporta el logro de los objetivos que busca la entidad, lo cual concuerda con lo expresado con Nieves & Pacheco (2016), en la tesis de grado ¨Influencia del Clima Organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores de área de personal de la Gerencia de Red Asistencial de Essalud-Arequipa¨ en donde pone énfasis en las competencias de quienes integran una empresa; porque es a través de las personas, de sus ideas, de sus proyectos, de sus capacidades y de su trabajo, como se desarrollan las organizaciones.

En base a los indicadores de recompensa y calidad laboral se puede apreciar que no existe equidad en las remuneraciones de acuerdo al cargo y a la labor que cumplen, así como no se encuentra satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda; lo que genera descontento, conflictos laborales no existe compromiso tanto por el colaborador, esto concuerda con lo expresado por Holguin, (2014), en la tesis "los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca, en donde es fundamental identificar los indicadores de recompensa y la calidad laboral..

Según los estudios que se han investigado en el ámbito nacional, existe la coincidencia de promover acciones de mejora en el talento humano y promover un trabajo en equipo, que los jefes tengan el espíritu de líder que tenga claro los objetivos y la capacidad de dirigir, esto coincide por lo expresado por Llanguento & Becerra (2014), en su investigación que consistió en medir una correlación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa, donde resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y a la empresa para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

CAPITULO V

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

IV. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Estamos presentando una propuesta para mejorar el clima organizacional en el desempeño laboral en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio y la aplicación y la descripción de la metodología para su desarrollo.

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016

AUTORES

Bach. Coronado Núñez María Sonia

Bach. Sandoval del Campo Carlos Javier

ASESOR

Mg. Alvarado Castillo Wilder.

2017

4.1 Introducción

La presente propuesta de incentivos es una estrategia para motivar el comportamiento requerido por los colaboradores de la entidad, correspondiente al clima organizacional con el propósito de mejorar el desempeño laboral, así como cambiar de actitud, estado anímico, toma de decisiones en su momento y evitar que estos afecten los procesos de la Entidad en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio.

Un buen clima organizacional favorece a un cambio de actitudes a través de la identidad, liderazgo, planificación y con ello mejorar la gestión institucional de administración y de desempeño laboral de los colaboradores.

4.2 Datos de la actividad desarrollada

4.2.1 Entidad

Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General

Elaborar estrategias del clima organizacional que permita incrementar el desempeño laboral en el nivel sobresaliente ya sea de manera individual o por equipos de trabajo, de todos los colaboradores en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio que aportan de esta forma al logro de las metas institucionales.

4.3.2 Objetivos específicos

OE.1. Estimular el desempeño efectivo de los funcionarios y de los equipos de trabajo.

OE.2. Identificar formas de estimular el desempeño laboral sobresaliente.

OE.3. Generar estados afectivos positivos y condiciones de trabajo, que influyan en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

Visión

Al 2021, la Unidad de Gestión Educativa Local de San Ignacio se proyecta a consolidarse como una Institución líder en Gestión Educativa, con una sociedad que promueva

el desarrollo de capacidades intelectuales, culturales, ambientales, logrando afirmar su identidad mediante la práctica de valores.

4.4 Misión

La Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio, garantiza un servicio educativo de calidad en todos los niveles y modalidades, con personal docente y administrativo capacitado, logrando una articulación interinstitucional y multisectorial para el cierre de brecha en logro de aprendizaje, acceso, alfabetización e infraestructura.

4.5 Fines:

1. Fortalecer en los colaboradores el concepto de desempeño en el nivel excelente con el propósito de establecer la diferencia entre lo que es el cumplimiento regular de las funciones y el desempeño que genera un valor agregado y requiere un esfuerzo adicional.
2. Elevar los niveles de eficiencia, identidad, satisfacción de los colaboradores en el desempeño de sus funciones.
3. Contribuir al desarrollo de potencial de los colaboradores, generando actitudes favorables frente al servicio público y el mejoramiento continuo de la entidad.

4.6 Beneficios:

1. Se incentiva a la motivación de los colaboradores a facilitar espacios para la innovación y el aprendizaje permanente que contribuya a su crecimiento personal y profesional.
2. Se valora objetivamente el esfuerzo y los resultados obtenidos por los colaboradores o equipos de trabajo.

4.7 Principios que fundamentan el plan de incentivo:

1. **Humanización del trabajo**: dar la oportunidad a los colaboradores a crecer en sus dimensiones cognitivas, efectivas, valorativas, éticas, estéticas, sociales y técnicas.
2. **Equidad y justicia**: promover actitudes de reconocimiento para todos en igualdad de condiciones y oportunidades, que sirvan de estímulo para mejorar el desempeño individual e institucional.
3. **Sinergia**: todo estímulo entregado beneficiará directa o indirectamente de manera continua tanto a los colaboradores como a la UGEL San Ignacio.
4. **Objetividad y transparencia:** definición y divulgación entre todos los colaboradores de los criterios objetivos y técnicos en la asignación de los incentivos.

5. **Coherencia:** La UGEL deberá cumplir con lo establecido en el sistema de estímulos a través del plan de incentivo.
6. **Articulación**: Los incentivos deberán ser de manera tal, satisfagan tanto necesidades materiales como espirituales de los colaboradores.

4.8 Beneficiarios del Plan de Incentivos:

Todos los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

4.8.1 Estrategias

4.8.1.1 Estrategias para mejorar el clima organizacional

Mantener a los colaboradores satisfechos en la entidad, una de las actividades que se tiene en cuenta es el reconocimiento, debido a que se van a sentir apreciados, tanto que se visualizará una actitud positiva, mayor compromiso y confianza en sí mismo. Esto conllevará que haya responsabilidad y compromiso por parte de los colaboradores con la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio, de manera que beneficia la productividad de la entidad.

Programa de Reconocimiento de incentivo

Objetivo:

Determinar un reconocimiento que facilite a los funcionarios poder recompensar por su esfuerzo y resultados obtenidos a los colaboradores y crear un ambiente laboral agradable y competitivo, en el cual el recurso humano constituya un resultado de productividad laboral y personal.

Bases del Programa

El jefe inmediato emitirá un informe de las actividades mensuales de los cumplimientos de los compromisos al despacho directoral de cada colaborador a su cargo donde van a recibir puntos por los objetivos alcanzados

Cada objetivo tendrá asignado un valor, según el jefe inmediato lo designe.

El colaborador es responsable de remitir mensualmente el informe de actividades (adjuntando evidencias).

Los colaboradores reconocidos acumularán los puntos obtenidos y los podrán canjear por los premios otorgados por el programa. Dicho folleto consiste en el que aparecen varias opciones, los cuales están asociados a un valor de puntos previamente asignados por el despacho directoral.

FOLLETO: TU ESFUERZO ES RECOMPENSADO.

RECOMPENSA: CON 01 DIA LABORABLE

(100,000 puntos)

RECONOCIMIENTO: MEJOR TRABAJADOR

- Resolución de felicitación con copia a su hoja de vida
- Publicación de sus nombres como mejor trabajador en el periódico mural, página Web de la UGEL

(200,000 puntos)

DIPLOMADO FINANCIADO POR LA ENTIDAD

- Tema: "Liderazgo, motivación y trabajo en equipo".
- Duración del diplomado: 01 año
- Ciudad de Lima

(300,000 puntos)

Acciones

El jefe de Administración enviará al final de cada mes los informes debidamente justificados al Despacho Directoral de la UGEL y la Unidad de Personal registrará y archivará en los expedientes de los colaboradores

Estrategias para obtener un diplomado

Objetivo

Los principales objetivos de la capacitación es reconocer estructuras de grupo de crecimiento personal, motivar, estimular, reconocer y desarrollar la comunicación asertiva en el ámbito de las relaciones interpersonales.

Descripción

Como parte de los beneficios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio, se otorgará a los colaboradores, un diplomado debidamente financiado por la Entidad, este beneficio está basado en el reconocimiento a su responsabilidad y esfuerzo.

Acciones

El jefe de administración solicitará al despacho directoral la autorización para el otorgamiento del diplomado.

4.8.1.2 Estrategias para mejorar el desempeño laboral

Capacitación a los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio que permitirá que esté mejor preparado, y mejore las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

Objetivos

Los principales objetivos de la capacitación y desarrollo humano son:

Desarrollar Herramientas que permitan gestionar de una manera profesional y efectiva los Recursos Humanos que tienen a cargo.

Sensibilizar a los participantes en la necesidad de trabajar en equipo como una manera de supervivencia de la organización.

Elaborar planes de mejora en temas de liderazgo y trabajo en equipo.

Actividad y metodología

Se llevan a cabo permanentemente actividades estructuradas, se aplicará dinámicas grupales e individuales.

- **El rol del Líder**: Se trabaja sobre el perfil del líder que necesitan las organizaciones en la actualidad. Los temas que se desarrollan son: la comunicación, fijación de objetivos, reconocimiento, flexibilidad y la confianza como base de toda la relación.
- **Trabajo en equipo**: Se trata de un aprendizaje vivencial que fundamentalmente sensibiliza sobre las cuestiones relacionadas al trabajo en equipo. Ayuda a generar una autoevaluación sobre las conductas que entorpecen o promueven el trabajo en equipo.
- **Motivación**: Se trata de analizar los motivos para encontrar el estilo propio y las herramientas de aplicación práctica que nos impulsa a desarrollar la motivación en los colaboradores.

Finalidad de la capacitación

El taller de capacitación sirve para el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal, lo que ha generado la necesidad de proponer la capacitación a los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento en "Liderazgo, motivación y trabajo en equipo".

Dicha capacitación hará que los colaboradores sean más eficientes en su trabajo cotidiano.

Acciones

Realizar el curso de capacitación institucional a los colaboradores de manera continua y sistemática, con el objeto de mejorar conocimientos y habilidades de cada colaborador. Implementar taller sobre liderazgo, motivación y trabajo en equipo que estará a cargo de la Unidad de Personal de la entidad.

TABLA 47: Plan de acción y presupuesto.

Estrategia	Acciones	Actividades	Responsable	Resultado	Periodicidad	Descripción	U.M	Cantidad	C.U	Costo Total	Total Presupuesto
		- Informar sobre el programa al administrador									S/. 0.00
		- Reunirse con los colaboradores para informar sobre dicho programa									
	Recompensa: 01 día laborable	- Solicitar a todos los colaboradores informes mensuales	Responsable de recursos humanos	Excelente	Mensual						
		- Colocar los puntos de cada colaborador por el logro.									
		- Hacer entrega del premio correspondiente									
		- Informar sobre el programa al administrador.				material a utilizar	unidad	12	S/. 2.00	S/. 24.00	S/. 24.00
Programa de reconocimiento a colaboradores	Reconocimiento con resolución de felicitación como mejor colaborador	- Solicitar a todos los colaboradores informes mensuales									
		- Colocar los puntos de cada colaborador por el logro	Jefe de administración	Excelente	Mensual						
		- Elaboración de la resolución de felicitaciones									
		- Hacer entrega del premio correspondiente.									
		- Informar sobre el programa al administrador				costo del diplomado (única vez) organizado en CCL (Centro de Capacitación Empresarial-Lima)	unidad	1	S/. 2,300.00	S/. 2,300.00	**S/. 10,250.00**
	Diplomado (Duración 12 meses semipresencial)	- Cotización del curso	Jefe de administración	Requiere	1 vez	alimentación (01 persona x 05 dias x 6 veces x costo unitario)	unidad	1	S/. 100.00	S/. 3,000.00	

		- Autorización para asistir al diplomado				hospedaje (01 persona x 04 dias x 6 veces x costo unitario)	unidad	1	S/. 90.00	S/. 2,160.00	
		- Colocar los puntos de cada colaborador por el logro.				movilidad local (01 persona x 05 dias x 6 veces x costo unitario)	unidad	1	S/. 30.00	S/. 900.00	
		- Hacer entrega del premio correspondiente.				pasajes(San Ignacio - Lima viceversa) - (01 persona x 6 salidas al año)	unidad	1	S/. 315.00	S/. 1,890.00	
		- Informar sobre el programa al administrador				Almuerzos (35 personas x 2 días)	unidad	70	S/. 10.00	S/. 700.00	**S/. 6,838.00**
		- Costos de los ponentes y material a utilizar.				Refrigerios (Break) (35 personas x 2 días * 2 veces diarias)	unidad	70	S/. 8.00	S/. 560.00	
Estrategias de programas de capacitación para los colaboradores de la oficina de administración	I taller de capacitación "Liderazgo, motivación y trabajo en Equipo" - Duración 02 días	- Autorización para la ejecución del taller - Fecha del taller - Invitación al taller - Ejecución del taller - Resultados.	Responsable de recursos humanos	Excelente	1 vez	02 Ponentes para el taller por 2 días Incluye Material + IGV	unidad	2	S/. 2,714.00	S/. 5,428.00	
						Auditorio (de la misma entidad)	unidad	1	S/. 0.00	S/. 0.00	
						Ambientación de local	unidad	1	S/. 150.00	S/. 150.00	
						Sillas (misma entidad)	unidad	35	S/. 0.00	S/. 0.00	
						Micrófonos (misma entidad)	unidad	1	S/. 0.00	S/. 0.00	
						Proyector (misma entidad)	unidad	1	S/. 0.00	S/. 0.00	
						TOTAL GENERAL					**S/. 17,112.00**

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se determinó que el clima organizacional, si está influenciando de una manera muy negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio, debido a que se encuentran en un nivel medio, lo que facilitará posibilidades de mejoría de acuerdo a los resultados de la prueba de independencia de variables Chi- Cuadrado, el desempeño laboral está influenciado por el clima organizacional, con un nivel de significación menor de 0.05 ($p < 0,05$).

El clima organizacional de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio en la tabla 20 la dimensión de recompensa es bajo, dado que el 59% de colaboradores encuestados manifiestan que nunca han sido recompensados y que no existe equidad en las remuneraciones de acuerdo al cargo y a la labor que cumplen.

El nivel de desempeño laboral en la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio; en la tabla 33 la dimensión de calidad laboral es bajo que nos muestra que el 82% de encuestados baja su calidad laboral y en la dimensión de eficiencia laboral en el ítem en la tabla 40 los colaboradores encuestados el 62% especifica nunca que cuando los jefes asignan responsabilidades lo hacen con el ejemplo; lo que genera descontento, conflictos laborales, no existe compromiso tanto por el colaborador como por el funcionario.

Se evaluó que en la tabla 46 que el 61% de los trabajadores que calificaron el clima organizacional como Poco Adecuado poseen un bajo desempeño laboral, el 69% de los que manifestaron que el Clima organizacional era adecuado, también tienen bajo desempeño laboral; por lo que se ha percibido es necesario proponer alternativas de solución que permitan mejorar el clima organizacional actual y que contribuya al incremento del desempeño laboral y a lograr por un trabajo en equipo y con liderazgo de los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio por el bienestar de la Educación.

RECOMENDACIONES

Se propone realizar un programa de capacitación orientado a los colaboradores de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio que permitirá que estén mejor preparados, y mejore las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

Fomentar el esfuerzo y los resultados obtenidos a los colaboradores en un ambiente competitivo, en el cual el recurso humano constituya un resultado de productividad laboral y será reconocido con el bono de 01 día libre laborable.

Adicionalmente se proponer el reconocimiento de incentivo tales como un bono por cumplimiento de metas por el esfuerzo realizado al trabajador excelente con el premio un diplomado de un año debidamente financiado por la Entidad, así como también resoluciones de felicitaciones como mejor colaborador, con la finalidad de fomentar responsabilidad, competencias entre compañeros de trabajo.

Se recomienda sesiones de trabajo en forma quincenal entre funcionarios y trabajadores y fomentar la participación de los trabajadores y así mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, ya que esto podría influenciar en las futuras toma de decisiones.

REFERENCIAS

Referencias

Alex Javier, Z. C. (2016). *http://repositorio.unan.edu.ni*. (Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua) Obtenido de http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf

Aliaga María Hiris y Julcamoro Rosa Elizabeth. (2016). *http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%C3%ADa%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2c%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y.* (U. P. Norte, Ed.)

Álvarez. (1992). El Constructo "Clima Organizacional":. En Libro (Ed.), *Concepto, Teorias, Acciones y Resultados Relevantes.*

Amaro Suarez, L. &. (2015).

Badillo León, I. (1995). *Clima escolar.*

Barboza Millano, S. R. (enero de 2012). *http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/98/TDE-2013-04-22T10:25:51Z-3885/Publico/barboza,millano_silvia_rosa,.pdf*.

Bernal, C. A. (2010). Ruta para la Elaboración de la Propuesta o Anteporyecto de Investigación Científica. (Pearson, Ed.) *Metodología de le Investigación*, 11. Obtenido de https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/

Bravo, S. M., & Tunque, R. L. (2015). (U. S. SIpan, Productor) Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe: http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3082

Campos, C. L. (2013). *www.redalyc.org/*. Obtenido de www.redalyc.org/pdf/290/29002408.pdf

Candiotti León, G. (2012). *http://repositorio.uncp.edu.pe*. Obtenido de h http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3813

Chacón. (2015). *www.redalyc.org/*. (Universidad de Rafael Landival Guatemala)

Chiavenato, Idalberto. (2002). *Gestión del Talento Humano.*

Chiavenato, Idalberto. (2010). "Iniciación a la Teoría de las Organizaciones". 2. Recuperado el 30 de 10 de 2016

Choque, G. C. (2015). *http://repositorio.unam.edu.pe*. Obtenido de http://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/38

Chuquitucto, C. K. (04 de 10 de 2016). *http://www.renati.sunedu.gob.pe/*. (U. N. Trujillo, Editor) Recuperado el 07 de 07 de 2017, de http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2857

Da Silva, R. (1992). Clima Organizacional. En *Clima organizacional.*

Da Silva, R. (1995). *El clima organizacional en ambiente psicológico.*

Espejo Rodríguez, M. (2016). *repositorio.upla.edu.pe.* (U. P. Andes, Ed.) Recuperado el 03 de 03 de 2017, de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120

Fernández Ángulo, V. V. (2015). *renati.sunedu.gob.pe.* (Universidad Nacional de Trujillo, Ed.) Recuperado el 03 de 10 de 2016, de http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2729

Ferrer, S. M. (2016). *ttp://renati.sunedu.gob.pe*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8993

Frese y Fay. (2001). *Personal Initiative: An Active Performance Concept for Work in The 21st Century.*

Galvez Estrada, R. D. (Enero de 2015). *recursosbiblio.url.edu.gt.* (Universidad Rafael Landívar, Ed.) Recuperado el 10 de 10 de 2016, de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Galvez-Rosa.pdf

Goncalves, A. (2008). Dimensiones del Clima Organizacional.

Hall. (1996). Clima Organizacional. En Hall, *Clima Organizacional.*

Holguin, N. C. (2014). *http://repositorio.unc.edu.pe*. (U. N. Cajamarca, Productor) Obtenido de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/739/T%20658%20E77%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

James P. (2004). *Gestión de calidad.*

Lisbona Bañuelos, A. (2008). Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicologica: adaptación al castellano y su relacion con el desempeño organizacional. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

Litwin y Stinger. (1978). Organization Climate.

Llanguento Díaz, Luis Edgar & Becerra Camacho, Sol Karina. (2014). *http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4936/Llaguento%20D%C3%ADaz%20Luis%20Edgar%20y%20Becerra%20Camacho%20Sol.pdf?sequence=1.* Recuperado el 11 de 10 de 2016

Luedo, Y. (2013). (U. M. Venezuela, Productor)

Magaly, H. D. (07 de 2016). *http://repositorio.uss.edu.pe/*. Recuperado el 12 de 06 de 2017, de http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2284

Martinez Guillén, M. (2003). El clima organizacional.

Meléndez Narváez, Raúl Ramiro. (2015). *http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf*.

Mino, P. E. (2014). *http://usat.edu.pe/*. (U. C. Lambayeque, Editor, & U. C. Lambayeque, Productor) Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgardoMauricio.pdf

Molocho Becerra, N. (2010). *http://renati.sunedu.gob.pe.* (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ed.) Recuperado el 08 de 10 de 2016, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3230

Nieves Quiroz, Mauricio Sebastián & Pacheco García, Pablo Gabriel. (2016).

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., & Novoa Ramírez, E. &. (2013). Metodología de la Investigación científica y elaboración de tesis 3°. Perú: Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor San Marcos.

Palma, Sonia. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC.

Palomino Bossio, M. J. (2016). *http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf*.

Pérez Tenazoa, Nestor Oswaldo & Rivera Cardozo, Pedro Lito. (2013). *http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf.* Recuperado el 22 de 10 de 2016

Rivero. (2008). *La Gestión Administrativa tanto en empresas públicas como privadas.*

Robbins. (2004).

Romero, A. N. (2015). *http://repositorio.uss.edu.pe/*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/762/1/TL_RomeroAguinagaNeryIvanAlejandro.pdf

Ruiz Alcalde, K. M. (2015). (U. N. Cajamarca, Productor)

Ruiz, B. E., Reyes, M. B., & Orfelinda, S. R. (2014). *http://repositorio.unc.edu.pe/*. Obtenido de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1040/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Segredo, P. A. (2013). *scielosp.org.* (R. C. Pública, Ed.) Recuperado el 08 de 10 de 2016, de scielosp.org: http://scielo.sld.cu

Uceda Dávila, Lucero. (2013). *http://studylib.es/doc/1362818/leon_yuli_influencia_organizacional_motivacion.pdf.* Recuperado el 12 de 10 de 2016

Vargas, P. L. (2015). *http://usat.edu.pe/*. (U. C. Mogrovejo, Productor) Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf

Villamil, P. O., & Sanchez, F. W. (2012). *www.monografias.com*. Recuperado el 2016

Zapana, C. G., & Cutisaca, A. D. (2015). *http://repositorio.unap.edu.pe/*. (Universidad Nacional del Antiplano) Obtenido de I: http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3630

ANEXOS

Anexo 01

Cuestionarios de Escala de Likert

Encuestado N° 001

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

I. **INTRODUCCION**

OBJETIVO: conocer y evaluar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de gestión administrativa, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio 2016.

II. **DATOS GENERALES** Lea detalladamente las preguntas y marque con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

1. ¿Especifique su sexo?

A) Masculino B) femenino

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1: Nunca **2**: Casi nunca **3:** A veces **4:** Casi siempre **5:** Siempre

N°	ITEM	1	2	3	4	5
Estructura						
1	¿La Institución tiene bien definida sus áreas y estructurada las tareas que cumple?					
2	¿La institución maneja una jerarquía de responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador?					
3	¿La Institución muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos?					
4	¿La Institución muestra una buena organización y planificación de sus actividades y servicio que ofrece?					
5	¿Conozco y práctico todo lo plasmado en el Manual de Organización de Funciones –MOF de acuerdo al cargo que ocupo?					
Desafío						
6	¿En la institución se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos claros?					
7	¿Lo más importante en la Institución es que los colaboradores toman decisiones de la manera más fácil y rápida posible?					
8	¿En la institución continuamente presionan para perfeccionar mi rendimiento grupal y personal?					
Recompensas						
9	¿En la Institución existe un buen procedimiento de promoción que permita que ascienda el mejor?					
10	¿Los incentivos y compensaciones que recibo van de acuerdo al esfuerzo y labor que cumplo?					
11	¿Los servicios sociales que recibo al laboral en esta institución cubren todas mis expectativas?					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
12	¿En la institución se percibe equidad en las remuneraciones ya que van de acuerdo al cargo y labor que cumplen?					
Responsabilidad						
13	¿Cada colaborador supervisa por sí mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado?					
14	¿La institución me da autonomía de hacer bien mi trabajo sin estar verificándome constantemente?					
15	¿La institución enfatiza que los colaboradores deben resolver las dificultades por sí mismo?					
Conflictos						
16	¿En la Institución no se percibe crítica interna entre compañeros de trabajo?					
17	¿Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencia?					
18	¿Cuándo cometo un error me sancionan de manera justa?					
19	¿La filosofía que se práctica en la institución se enfatiza en el factor humano (como me siento en mi puesto de trabajo)?					

Encuestado N° 001

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1: Nunca **2**: Casi nunca **3:** A veces **4:** Casi siempre **5:** Siempre

N°	ITEM	1	2	3	4	5
Calidad laboral						
1	¿Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo?					
2	¿Considera que los compromisos pactados por los jefes permite una mejor atención en sus labores?					
3	¿Considera estar contento con el respaldo que su jefe inmediato le brinda?					
Eficacia laboral						
4	¿Considera que el trabajo que realiza con eficacia contribuye al resultado de los objetivos que busca la Institución?					
5	¿Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo?					
6	¿Considera que realiza su trabajo con compromiso y efectividad?					
Eficiencia Laboral						
7	¿La productividad que realiza es un desafío interesante pare el desarrollo personal?					
8	¿Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área tenga mejores resultados?					
9	¿Considera que cuando los jefes asignan responsabilidades lo hacen con el ejemplo?					
Economía Laboral						
10	¿Considera que los canales de distribución en economía han permitido ejecutar nuevos proyectos?					
11	¿Considera que los recursos que utiliza diariamente permite un mejor resultado en su labor cotidiana?					
12	¿Considera que el presupuesto es suficiente para atender a todo el personal que existe en la Entidad?					

"Muchas gracias por su muy apreciada colaboración"

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Empresas

Nombre del Juez	Wilder Angel Alvarado Castillo
Profesión	Licenciado en Estadística
Mayor Grado Académico obtenido	Magister
Experiencia Profesional (en años)	19 años
Institución donde labora	Univ. Nac. Pedro Ruiz Gallo
Cargo	Docente Universitario

TESIS

TÍTULO: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016.

PROBLEMA: ¿CÓMO SE RELACIONA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO?.

OBJETIVO GENERAL: ANALIZAR LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO-2016.

AUTORES: Coronado Núñez María Sonia
Sandoval del Campo Carlos Javier

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación	El presente cuestionario tiene como objetivo analizar la relación que existe entre el clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Agradeceré evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa "**A**" y en la alternativa "**D**" si está en desacuerdo.

Ítems de preguntas: Encuesta N° 1 Dirigida a los trabajadores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio para medir el clima organizacional	
1.- ¿La Institución tiene bien definida sus áreas y estructurada las tareas que cumple?	Sugerencias ... (A) (D) ....
2.- ¿La institución maneja una jerarquía de responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador?	Sugerencias ... (A) (D) ....
3.- ¿La Institución muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos?	Sugerencias ... (A) (D) ....
4.- ¿La Institución muestra una buena organización y planificación de sus actividades y servicio que ofrece?	Sugerencias ... (A) (D) ....
5.- ¿Conozco y práctico todo lo plasmado en el Manual de Organización de Funciones –MOF de acuerdo al cargo que ocupo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
6.- ¿En la institución se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos claros?	Sugerencias ... (A) (D) ....
7.- ¿Lo más importante en la Institución es que los colaboradores toman decisiones de la manera más fácil y rápida posible?	Sugerencias ... (A) (D) ....
8.- ¿En la Institución continuamente presionan para perfeccionar mi rendimiento grupal y personal?	Sugerencias ... (A) (D) ....
9.- ¿En la Institución existe un buen procedimiento de promoción que permita que ascienda el mejor?	Sugerencias ... (A) (D) ....
10.- ¿Los incentivos y compensaciones que recibo van de acuerdo al esfuerzo y labor que cumplo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
11.- ¿Los servicios sociales que recibo al laboral en esta institución cubren todas mis expectativas?	Sugerencias ... (A) (D) ....

12.- ¿En la institución se percibe equidad en las remuneraciones ya que van de acuerdo al cargo y labor que cumplen?	Sugerencias ... (A) (D) ....
13.- ¿Cada colaborador supervisa por sí mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado?	Sugerencias ... (A) (D) ....
14.- ¿La institución me da autonomía de hacer bien mi trabajo sin estar verificándome constantemente?	Sugerencias ... (A) (D) ....
15.- ¿La institución enfatiza que los colaboradores deben resolver las dificultades por sí mismo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
16.- ¿En la Institución no se percibe crítica interna entre compañeros de trabajo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
17.- ¿Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencia?	Sugerencias ... (A) (D) ....
18.- ¿Cuándo cometo un error me sancionan de manera justa?	Sugerencias ... (A) (D) ....
19.- ¿La filosofía que se práctica en la institución se enfatiza en el factor humano (como me siento en mi puesto de trabajo?	Sugerencias ... (A) (D) ....

LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
Nº COESPE 154
COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

Ítems de preguntas: Encuesta N° 2 Dirigida a los trabajadores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio para medir el desempeño laboral.	
1.-¿Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
2.- ¿Considera que los compromisos pactados por los jefes permite una mejor atención en sus labores?	Sugerencias ... (A) (D) ....
3.- ¿Considera estar contento con el respaldo que su Jefe inmediato le brinda?	Sugerencias ... (A) (D) ....
4.- ¿Considera que el trabajo que realiza con eficacia contribuye al resultado de los objetivos que busca la Institución?	Sugerencias ... (A) (D) ....
5.- ¿Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
6.- ¿Considera que realiza sus labores con compromiso y efectividad?	Sugerencias ... (A) (D) ....
7.- ¿la productividad que realiza es un desafío interesante para el desarrollo personal?	Sugerencias ... (A) (D) ....
8.- ¿Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área tenga mejores resultados?	Sugerencias ... (A) (D) ....
9.- ¿Considera que cuando los jefes asignan responsabilidades lo hacen con el ejemplo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
10.- ¿Considera que los canales de distribución en economía han permitido ejecutar nuevos proyectos?	Sugerencias ... (A) (D) ....
11.- ¿Considera que los recursos que utiliza diariamente permite un mejor resultado en su labor cotidiana?	Sugerencias ... (A) (D) ....
12.- ¿Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de personal que existe en la Entidad?	Sugerencias ... (A) (D) ....

LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA

(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: Wilder Angel Alvarado Castillo

Cargo: Docente Universitario

Institución: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

1. Problema de estudio:
¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio?

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

2. Objetivo
¿Elaborar estrategias del clima organizacional que permita incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio?

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

3. Fundamento Teórico

Clima Organizacional.- Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. (Chiavenato, Idalberto, 2010)

Desempeño laboral es la función que cumple el trabajador en su puesto de trabajo el cual se mide en base a la Eficiencia (optima utilización de los recursos disponibles para lograr los objetivos) y eficacia (hacer lo necesario para la consecución de las metas) Robbins (2004).

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

4. Estrategias para el cambio

¿Elaborar estrategias del clima organizacional que permita incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio?

a) Estrategias de un programa de reconocimiento de incentivo
b) Estrategias para obtener un diplomado
c) Estrategias para capacitación al personal de la Oficina de Administración UGEL San Ignacio

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
Nº COESPE 154
COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Empresas

Nombre del Juez	Hipolito Macalopu Inga
Profesión	Licenciado en Estadistica
Mayor Grado Académico obtenido	Magister
Experiencia Profesional (en años)	19 años
Institución donde labora	Univ. Nac. Pedro Ruiz Gallo.
Cargo	Docente Universitario

TESIS

TÍTULO: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016.

PROBLEMA: ¿CÓMO SE RELACIONA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO?.

OBJETIVO GENERAL: ANALIZAR LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO-2016.

AUTORES: Coronado Núñez María Sonia
Sandoval del Campo Carlos Javier

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación	El presente cuestionario tiene como objetivo analizar la relación que existe entre el clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio.

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Agradeceré evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa "**A**" y en la alternativa "**D**" si está en desacuerdo.

Ítems de preguntas: Encuesta N° 1 Dirigida a los trabajadores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio para medir el clima organizacional	
1.- ¿La Institución tiene bien definida sus áreas y estructurada las tareas que cumple?	Sugerencias ... (A) (D) ....
2.- ¿La institución maneja una jerarquía de responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador?	Sugerencias ... (A) (D) ....
3.- ¿La Institución muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre todos?	Sugerencias ... (A) (D) ....
4.- ¿La Institución muestra una buena organización y planificación de sus actividades y servicio que ofrece?	Sugerencias ... (A) (D) ....
5.- ¿Conozco y práctico todo lo plasmado en el Manual de Organización de Funciones –MOF de acuerdo al cargo que ocupo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
6.- ¿En la institución se trabaja bajo el cumplimiento de objetivos claros?	Sugerencias ... (A) (D) ....
7.- ¿Lo más importante en la Institución es que los colaboradores toman decisiones de la manera más fácil y rápida posible?	Sugerencias ... (A) (D) ....
8.- ¿En la Institución continuamente presionan para perfeccionar mi rendimiento grupal y personal?	Sugerencias ... (A) (D) ....
9.- ¿En la Institución existe un buen procedimiento de promoción que permita que ascienda el mejor?	Sugerencias ... (A) (D) ....
10.- ¿Los incentivos y compensaciones que recibo van de acuerdo al esfuerzo y labor que cumplo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
11.- ¿Los servicios sociales que recibo al laboral en esta institución cubren todas mis expectativas?	Sugerencias ... (A) (D) ....

12.- ¿En la institución se percibe equidad en las remuneraciones ya que van de acuerdo al cargo y labor que cumplen?	Sugerencias ... (A) (D) ....
13.- ¿Cada colaborador supervisa por si mismo sus labores y se hace responsable por el trabajo realizado?	Sugerencias ... (A) (D) ....
14.- ¿La institución me da autonomía de hacer bien mi trabajo sin estar verificándome constantemente?	Sugerencias ... (A) (D) ....
15.- ¿La institución enfatiza que los colaboradores deben resolver las dificultades por sí mismo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
16.- ¿En la Institución no se percibe crítica interna entre compañeros de trabajo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
17.- ¿Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencia?	Sugerencias ... (A) (D) ....
18.- ¿Cuándo cometo un error me sancionan de manera justa?	Sugerencias ... (A) (D) ....
19.- ¿La filosofía que se práctica en la institución se enfatiza en el factor humano (como me siento en mi puesto de trabajo?	Sugerencias ... (A) (D) ....

HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
COESPE N° 1010
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Ítems de preguntas: Encuesta N° 2 Dirigida a los trabajadores de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio para medir el desempeño laboral.	
1.-¿Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
2.- ¿Considera que los compromisos pactados por los jefes permite una mejor atención en sus labores?	Sugerencias ... (A) (D) ....
3.- ¿Considera estar contento con el respaldo que su Jefe inmediato le brinda?	Sugerencias ... (A) (D) ....
4.- ¿Considera que el trabajo que realiza con eficacia contribuye al resultado de los objetivos que busca la Institución?	Sugerencias ... (A) (D) ....
5.- ¿Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
6.- ¿Considera que realiza sus labores con compromiso y efectividad?	Sugerencias ... (A) (D) ....
7.- ¿la productividad que realiza es un desafío interesante para el desarrollo personal?	Sugerencias ... (A) (D) ....
8.- ¿Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área tenga mejores resultados?	Sugerencias ... (A) (D) ....
9.- ¿Considera que cuando los jefes asignan responsabilidades lo hacen con el ejemplo?	Sugerencias ... (A) (D) ....
10.- ¿Considera que los canales de distribución en economía han permitido ejecutar nuevos proyectos?	Sugerencias ... (A) (D) ....
11.- ¿Considera que los recursos que utiliza diariamente permite un mejor resultado en su labor cotidiana?	Sugerencias ... (A) (D) ....
12.- ¿Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de personal que existe en la Entidad?	Sugerencias ... (A) (D) ....

HIPÓLITO MACALUPU INGA
COESPE N° 1010
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA

(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: Hipolito Macaloni Ingoa

Cargo: Docente Universitario

Institución: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

1. Problema de estudio:
¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio?

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

2. Objetivo
¿Elaborar estrategias del clima organizacional que permita incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio?

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

3. Fundamento Teórico

Clima Organizacional.- Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. (Chiavenato, Idalberto, 2010)

Desempeño laboral es la función que cumple el trabajador en su puesto de trabajo el cual se mide en base a la Eficiencia (optima utilización de los recursos disponibles para lograr los objetivos) y eficacia (hacer lo necesario para la consecución de las metas) Robbins (2004).

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

4. Estrategias para el cambio

¿Elaborar estrategias del clima organizacional que permita incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento UGEL San Ignacio?

a) Estrategias de un programa de reconocimiento de incentivo
b) Estrategias para obtener un diplomado
c) Estrategias para capacitación al personal de la Oficina de Administración UGEL San Ignacio

	Haría los siguientes cambios
Bien concebido (X) Deficiente ( )	

HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
COESPE N° 1010
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Anexo 03

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

FIGURA 41: LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SE REALIZÓ EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UGEL SAN IGNACIO

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

FIGURA 42: LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A UNA COLABORADORA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UGEL SAN IGNACIO

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

FACEM

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, MSc. Wilder Angel Alvarado Castillo, docente de la asignatura Investigación II de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1739 – FACEM-USS-2016 presentada por las estudiantes Coronado Núñez María Sonia y Sandoval del Campo Carlos Javier, Marina titulada INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte final de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 06 de Agosto de 2017

Alvarado Castillo Wilder Angel
DNI N° 17531294

Nota: Autorizado por el señor Decano de la FACEM : 27-03 – 2017 – (trámite documentaario)

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	0%	18%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.genesismex.org Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	www.plusformacion.com Fuente de Internet	1%
8	cdigital.dgb.uanl.mx	

UGEL SAN IGNACIO

Actitud Renovada

" Año de la Consolidación del Mar de Grau"

San Ignacio, 01 de julio 2016

Señor:
Mg. MIRKO MERINO NUÑEZ
Director de la EAP Administración
Universidad Señor de Sipan
Pimentel.-

ASUNTO **CARTA DE ACEPTACION DE LA ENTIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL SAN IGNACIO PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez comunicarle sobre la aceptación para realizar el Proyecto de Investigación a los alumnos Carlos Javier Sandoval del Campo con DNI N° 40995717 y María Sonia Coronado Núñez DNI 27754680 para el desarollo de su investigación comprometiendonos a participar en este proceso, ofreciendo la información requerida.

Es propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL SAN IGNACIO

Mg. OSCAR GIRALDES CRUZ
DIRECTOR PROGRAMA SECTORIAL III

ANEXO Nº 05

DECLARACION JURADA

DATOS DEL AUTOR Autor [ ] Autores [x]

Coronado Núñez María Sonia

Apellidos y nombres

27754680	**2151813002**	**Presencial**
DNI Nº	codigo Nº	Modalidad de estudio

Sandoval del Campo Carlos Javier

Apellidos y nombres

40995717	**2151812821**	**Presencial**
DNI Nº	codigo Nº	Modalidad de estudio

Administración

Escuela académica profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo [X]

DATOS DE LA INVESTIGACION

Proyecto de Investigación [x] Informe de investigación

DECLARO BAJO JUAMENTO QUE:

1.- Soy autor o cutores del proyecto e informe de investigación titulado

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructra y Equipamiento de la UGEL San Ignacio - 2016.

La misma que presento para optar el grado de:
Licenciado en Administración

2.- Que el proyecto y/o informe de ivestigacón citado, ha cumplido con la rigurosidad cientifica que la Universidad exige y que por lo tanto no atenta contra los derechos de autor normados por ley.

3.- Que no he cometido plagio total o parcial, tampoco otras formas de fraude pirateria o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.

4.- Que el titulo de la investigación y los datos presentados en los resultados son autenticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado academico previo al titulo profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y rpocedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN y ante terceros, en caso que determinará a comisión algún delito en contra de los derechos de autor.

Coronado Nuñez María Sonia
DNI 27754680

Sandoval del Campo Carlos Javier
DNI 40995717

FORMATO N° TI-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, _____

Señores:

Cetro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los Suscritos:

Coronado Núñez Maria Sonia con DNI 27754680

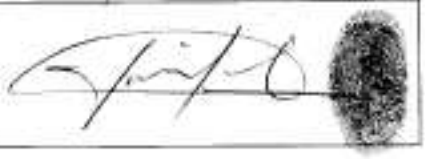
Sandoval del Campo Carlos Javier con DNI 40995717

En mi (muestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA UGEL SAN IGNACIO 2016

Presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**, 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 de Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial o 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	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Coronado Núñez María Sonia	27754680	
Sandoval del Campo Carlos Javier	40995717