



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TRABAJO DE INVESTIGACION

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA
DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD
DE LA MUNICIPALIDA DE JOSE LEONARDO ORTIZ,
CHICLAYO-2019**

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

AUTORA:

Huamán Chinchay Luz Mery

ASESOR:

MG. GONZALES HIDALGO CARLOS DANIEL

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Resumen

La presente investigación obtuvo como objetivo Determinar el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2019.

Se realizó un estudio descriptivo con un diseño de investigación no experimental, donde la población estuvo conformada por un total de 20 trabajadores y jefes de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, los mismos que conforman parte de la muestra, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas para obtener la información que se requirió para la presente investigación.

Los resultados del baremo del clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, destaca el nivel regular con un 70% y bueno con 30% con respecto al clima organizacional la cual nos permite determinar que el clima organizacional es de forma regular en la sub gerencia de Administración y sanidad, como dimensiones se obtuvo los siguientes: En el trato interpersonal con un 100% que se considera regular, el apoyo del jefe con un 75% arribando a la conclusión que es bueno, El sentido de pertenencia con un 90% apreciándolo como regular, la dimensión retribución con un 80% considerándolo como malo, la disponibilidad de recursos con un 70% considerándolo como malo, la dimensión claridad organizacional con un 75% que se considera como regular, la coherencia con un 60% arribando a la conclusión que es regular, el trabajo en equipo con un 80% considerándolo como regular y los valores colectivos con un 80% regular. También en los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores nos muestra que el 50% de los encuestados consideran que a veces existe cooperación entre compañeros así mismo un 40% casi siempre y 10% casi nunca, además el 45% consideran que casi siempre es tratado con consideración, cortesía y amabilidad cuando se relacionan con sus compañeros, también el 55% consideran que a veces existe una coordinación adecuada y oportuna entre los trabajadores, también el 50% consideran que nunca cuentan con los equipos necesarios para realizar su trabajo, finalmente se concluye que la variable clima organizacional es regular.

Palabras claves: clima organizacional, motivación, percepción desempeño laboral.

Abstrac

The objective of the research was to determine the organizational climate in the sub management of market and health administration of the municipality of Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo-2019.

A descriptive study was carried out with a non-experimental research design, where the population consisted of a total of 20 workers and heads of the sub-management of market and health administration, the same that make up part of the sample, to whom I applied a questionnaire of 21 questions to obtain the information that was required for the present investigation.

The results of the organizational climate scale in the sub management of market and health administration highlights the regular level with 70% and good with 30% with respect to the organizational climate which allows us to determine that the organizational climate is regular in the sub management of administration and health, as dimensions were obtained the following: interpersonal treatment with a 100% that is considered regular, the support of the boss with 75% arriving at the conclusion that is good, the sense of belonging with 90% considering it as regular, the retribution dimension with 80% considering it as bad, the availability of resources with 70% considering it as bad, the organizational clarity dimension with 75% considered as regular, consistency with 60% arriving at the conclusion that is regular, teamwork with 80% considering it as regular and collective values with 80% regular. Also in the results of the account applied to workers shows that 50% of respondents believe that sometimes there is cooperation between peers like 40% almost always and 10% almost never, in addition 45% consider that it is almost always treated with consideration, courtesy and kindness when they relate to their peers, 55% also consider that sometimes there is an adequate and timely coordination among workers also 50% consider that they never have the necessary equipment to perform their work, finally it is concluded that the organizational climate variable is regular.

Keyword: Organizational climate, motivation, job performance perception.

INDICE

Resumen	2
Abstrac	3
I. Introducción	6
1.1. Realidad Problemática.....	7
1.2. Antecedentes de estudio.....	9
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	13
1.3.1 clima organizacional.....	13
1.3.2. Dimensiones del clima organizacional.....	13
1.4. Formulación del Problema.....	17
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	17
1.6. Objetivos.....	18
1.6.1. Objetivo general.....	18
1.6.2. Objetivos específicos.....	18
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	18
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	18
2.1.1 Tipo de investigación.....	18
2.1.2. Diseño de investigación.....	18
2. 2. Población y muestra.....	19
2.2.1. Población.....	19
2.2.2. Muestra.....	20
2.3. Variables, Operacionalización.....	20
2.3.2. Operacionalización de variables.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	22
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	22
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	22
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	23
2.6. Criterios éticos.....	23
2.7. Criterios de rigor científico.....	24
3.2. Discusión de resultados.....	37
Conclusiones	38
Recomendaciones.....	39
Referencias	40

Anexos.....	43
-------------	----

I. Introducción

Para que se pueda sostener una empresa en el mercado, es necesario que se mantenga un adecuado clima laboral, donde los colaboradores sientan que forman parte del éxito de esta, del mismo modo tener un buen ambiente para que sean más eficientes a la hora de trabajar o realizar sus actividades. Durante mucho tiempo, las organizaciones se han centrado en evaluar la motivación, dejando de lado otros elementos, por la cual se propone medir el clima organizacional con nuevos paradigmas organizacionales y una cultura organizacional y para ello se debe tener en cuenta la percepción de cada trabajador, En el caso del Perú, uno de los problemas que se viene dando, es en cuanto a la retención del talento humano, debido al alto porcentaje de fuga de personal, lo cual ha ido generando baja productividad por parte de los trabajadores, entre otros problemas, es así que para poder detener la competitividad de los empleados en las organizaciones es substancial partir del perfil tanto interna y externa , teniendo una cultura organizacional atractiva al empleado.

Esta investigación se centra enmarcada en la teoría de Chiavenato, quien nos habla sobre el clima organizacional, y Toro y Sanin con las dimensiones del clima organizacional que se pueden implementar en la operacionalización, con todo lo mencionado anteriormente se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el clima organizacional de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo- 2019?, el mismo que se justifica en cuanto a la presente investigación nos permita determinar y medir cual es el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad. Debido a todo lo mencionado anteriormente se puede decidir que el objetivo fue: Determinar el clima organización en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo. 2019, y sus objetivos específicos como son: Medir el clima organizacional por dimensión en la sub Gerencia de administración de mercados y sanidad y además Medir el clima organizacional global en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad.

1.1. Realidad Problemática.

Una empresa se ve afectada debido a situaciones mal manejadas por los directivos, lo que conlleva a que no se desarrollen los procedimientos de manera adecuada, es por ello que el autor nos menciona como solucionar los problemas del clima laboral de una organización, incorporando desde el interior de las mismas empresas para propiciar un cambio que mejore el ambiente de trabajo, dando orden y vitalidad al clima laboral a partir del fortalecimiento de la creación y consolidación de los denominados círculos o lazos de confianza entre jefes y empleados de la empresa generando buena actitud por parte de los colaboradores al mismo tiempo se debe incentivar el progreso personal, profesional y emocional de los colaboradores capacitándoles constantemente y de esta forma obtener los resultados con un buen desempeño. (Velásquez, 2019)

Se tiene que tomar en cuenta que, hay muchos factores que tienen inferencia de manera directa e indirectamente en la empresa, por ello, para evaluar el clima organizacional se tiene que tener en cuenta la percepción de cada uno de los trabajadores a cerca de sus relaciones intervinientes, el comportamiento que se tiene en la entidad y que pueda transgredir solo en el rendimiento de la empresa, para ello se tiene que cambiar los paradigmas clásicos y cambiar a nuevos paradigmas para tener un mejor ambiente laboral en la organización y tenga mayor productividad las empresas. (Vega, 2018).

De modo que, para mantenerse activos en el mercado, se debe de contar con personal, que pueda adaptarse a los nuevos cambios, pero la empresa debe de brindar a sus trabajadores un ambiente confortable, donde se tenga en cuenta la motivación, comunicación, y capacitaciones, lo cual generara que estos puedan tener un mejor rendimiento. (Pedro & Lanny, 2015)

En el Perú el clima organizacional puede dilapidar el desarrollo de la empresa, ya que cuando los empleados no están satisfechos en el entorno de trabajo, su rendimiento no es bueno y los conflictos aumentan. Por ello, mantener al trabajador contento, implica que la empresa, podrá tener su recompensa, incrementando su rentabilidad, teniendo en cuenta, todo lo expuesto, en el país, hay muchas empresas que se han dedicado a realizar pequeñas encuestas,

para identificar a los trabajadores más sobresalientes, aumentando los sueldos, unir áreas o ejecutar otras medidas. A consecuencia de ello las empresas deben evaluar, medir el desempeño de sus trabajadores mediante la autoevaluación, evaluación 360°, evaluación entre compañeros etc., con el motivo de poder mejorar el desempeño laboral que va del par con tener un buen clima organizacional. (Mariano, 2019)

Según el diario Gestión, se tiene en el país, que el 86% de trabajadores estarían dispuestos a renunciar, si en dicho puesto se presentara un mal clima laboral, por ende, aseguran el 81% menciona que el clima laboral es muy importante para su desempeño, partiendo de estos porcentajes, las empresas deben de concentrarse en mejorar las condiciones de trabajo para sus empleados, ya que, los mejores talentos lo que buscan es un trabajo donde se les permita crecer y al mismo tiempo darles la confianza para desarrollarse y plasmar todo el conocimientos que tengan, teniendo estos indicadores que para aceptar un puesto de trabajo, lo principal para los trabajadores es la remuneración con un 27% y un 23% un buen clima o ambiente laboral. (DiarioGestion, 2018)

En el país, se suscita la problemática que se pierden alrededor del 30% de sus empleados anualmente, esto por el alto porcentaje de fuga de personal generando baja productividad por parte de los trabajadores, entre otros. Por lo tanto para mejorar el desempeño laboral y tener mejor productividad por parte de los colaboradores de debe tener un buen clima organizacional, proporcionando incentivos, reconocimientos y capacitaciones a los colaboradores para generar mayor motivación, estos incentivos necesariamente no tienen que ser monetarios, el reconocimiento tiene que ser de acuerdo a la persona, siendo importante y necesario conocer el talento de cada colaborador. (gestion, 2017)

En la sub Gerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, se ha evidenciado que no existe una buena comunicación, hay falta de compromiso, poca tolerancia, y las relaciones interpersonales son pésimas, todo ello ha ocasionado que se genere un mal clima organizacional. Así mismo las áreas de trabajo no son las adecuadas lo que genera un mal ambiente laboral, ya sea por falta de una infraestructura buena, mobiliario adecuado, falta de equipamiento, trabajo en equipo etc.; también se observó

que no hay un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores debido al mal clima organizacional que tiene esta entidad pública así mismo la falta de motivación del personal, pues no existe incentivos, capacitaciones a los trabajadores para realizar un buen trabajo

En lo que se refiere a trato interpersonal se puede observar que no existe una ayuda mutua entre compañeros, así mismo no hay una buena cooperación entre trabajadores de la sub gerencia de mercados, también existe descontento por parte del personal, ya que no son tratados con respeto por parte de sus compañeros de trabajo

En cuanto al trabajo en equipo se pudo observar que los trabajadores de la sub gerencia prefieren realizar solos sus actividades y no trabajan en equipo por ende esto significa que no existe una coordinación adecuada entre compañeros. Es así que, de continuar con esta situación, este problema afecta el clima organizacional que tendrá como consecuencia que no se cumplan los objetivos de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, por lo que es necesario identificar el clima organizacional que tiene la misma así mismo las necesidades y el potencial humano de los trabajadores de la institución para así poder aprovechar sus competencias, conocimientos, habilidades y destrezas para lograr un mejor clima.

1.2. Antecedentes de estudio.

Internacional

Zans (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de la Matagalpa, UNAN- Managua en el periodo 2016”, el diseño de la investigación fue no experimental, el tipo fue cuantitativo, cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes, cuya hipótesis fue: El clima organizacional incide positivamente en el desempeño laboral de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN- Managua, 2016, método por conveniencia. Llegando a las siguientes conclusiones: No existe liderazgo en la organización, por lo que no se da mucha participación de los empleados, pues no se evidencia un buen clima laboral. Es así que la importancia del mencionado estudio radica en que si se

tiene un buen clima organizacional, se mejorará el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y docentes, por ende el trabajo contribuye a la investigación para mejorar en los siguientes aspectos: mejor desempeño laboral, motivación, buena comunicación, etc, para de esa manera tener un buen clima laboral ya que permita la manipulación de un ambiente adecuado para la mejor productividad de los trabajadores administrativos y docentes .

Bartolomé (2017) en su tesis titulada “Estudio del clima organizacional e implementación de un plan de mejora en el área de comercialización de la empresa eléctrica quito, agencia Sangolqui canton Rumiñahui”, su diseño fue no experimental, cuantitativa, teniendo como objetivo fue desarrollar un estudio y proyecto de mejoramiento del clima organizacional para el área de comercialización, a través de la implementación de nuevas técnicas de liderazgo, capacitación, motivación y comunicación, con la finalidad de aumentar la satisfacción de los empleados. Se llegó a la siguiente conclusión: En la empresa no se han implementado estrategias para promover a los empleados, además el tipo de liderazgo que se tiene es autoritario, y los errores que se cometen, solo sirven para sancionar, mas no, para tomarlo como un claro ejemplo que se necesita un cambio, todo ello hace que los trabajadores se muestren renuentes a trazarse metas en pro del desarrollo de la empresa. La mencionada investigación es importante debido a que es una propuesta en la que se dan las pautas de cómo mejorar el clima organizacional, en los siguientes aspectos: en cómo realizar un estudio del clima organizacional, implementar nuevas técnicas de liderazgo, motivación y aporta de sobre manera a la presente investigación con los siguientes puntos: en sus conclusiones detalla lo importante que es el clima organizacional para aumentar la satisfacción laboral.

Arenas (2017) en su tesis titulada “El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. reto de la función orientadora”, tuvo un diseño descriptivo, con un tipo de investigación cualitativo, su objetivo fue analizar los factores del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los docentes. Llegando a la siguiente conclusión: Los docentes realizan sus labores de manera independiente, careciendo de un líder, que los guie y aliente a realizar un trabajo exitoso, partiendo del hecho que al contar con un líder en la organización estará se tornara mucho más dinámica y productiva. Con ello la mencionada tesis es un aporte muy importante, debido a que sirve de ejemplo en cuanto a que métodos emplear, para la obtención

de datos, y además muestra que existen impactos significativos con relación al clima organizacional, contribuyendo con los siguientes aspectos: en cómo realizar un diagnóstico mediante la aplicación de encuestas, como ejemplo medir el clima organizacional.

Nacionales.

Príncipe (2018) en su tesis titulada “Relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal industrial metal mecánica en lima norte 2016”; siendo descriptiva, cuantitativa y correlacional, su objetivo fue determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal. Llegando a la siguiente conclusión: Los trabajadores de la empresa, realizan su trabajo desmotivados, aludiendo que la parte gerencial no los toma en cuenta, ni les presta atención a sus necesidades, por lo que el clima laboral no es el idóneo. Esta tesis es de gran utilidad para nuestra investigación y poder tener como referencia para luego hacer un análisis y una contribución con los resultados obtenidos y logrando así aportar a nuestra variable ya cual permitirá tener mejores resultados para mejorar el clima organizacional y por ende poder mejorar el desempeño laboral.

Pastor (2018) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos, lima 2017”, se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos. Llegando a la siguiente conclusión: Los trabajadores, se muestran remuentes a colaborar entre ellos, hacia el logro de los objetivos de la empresa, pues no se cuenta con un clima adecuado, todo ello debido a una mala gestión de la parte directiva. Esta tesis tiene gran utilidad ya que muestra la importancia que es tener un buen clima organizacional, para poder tener una adecuada productividad en la empresa, es por ello que tiene un gran aporte a la presente investigación, ya que detalla en sus conclusiones que si mejor sea la percepción del clima organizacional mayor será el desempeño en la empresa.

Paredes y Ramos (2018) en su tesis titulada “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de una institución pública del callao 2017”, teniendo un diseño de investigación no experimental, fue cuantitativo correlacional, su objetivo fue determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Llegando a la conclusión: En la municipalidad no se realizan capacitaciones, ni incentivos laborales, pues lo que ellos quisieran es acceder a oportunidades de formación para que de esta manera incrementen sus conocimientos, y puedan tener un mejor desempeño, todo ello hace que los trabajadores se sientan descontentos. Esta tesis tiene de gran utilidad para nuestra investigación ya que nos permitirá tener como referencia para luego hacer una contribución con los resultados y portar en nuestra variable.

Locales

Arancibia (2018) en su tesis “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la estación experimental agraria vista florida- instituto nacional de innovación agraria Chiclayo-2016”, teniendo un diseño de investigación no experimental-trasversal, fue descriptivo. El objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Se llegó a la siguiente conclusión: En la empresa no se han desarrollado ninguna estrategia para mejorar el clima laboral, todos se dedican exclusivamente a desarrollar sus labores de manera independiente, y los directivos no enfocan ninguna estrategia en la mejora. La mencionada investigación es importante debido a que es una propuesta en la que se dan las pautas para determinar qué tan importantes el clima organizacional con relación al desempeño. Esta tesis será de gran utilidad para nuestra investigación y poder tener como referencia para de esa manera hacer un análisis y poder hacer una contribución con los resultados obtenidos y aportar en nuestra variable.

Bravo (2016) en su tesis “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Lambayeque- 2015”, el diseño utilizado fue de descriptiva no experimental, cuantitativa, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Llegando a la siguiente conclusión: En esta institución se mantiene un desempeño promedio, por lo que no lo relacionan directamente con el clima laboral. Esta investigación aporta de sobremanera al presente estudio, ya que en las conclusiones se evidencia que no existe relación entre ambas variables,

demostrando con ello la importancia que tiene el clima organizacional, tomando en cuenta estrategias y métodos adecuadas para la obtención de los datos necesarios, lo cual sirve de ejemplo para la investigación, además aporta en los siguientes aspectos específicos: en como determinar estrategias para medir el clima organizacional para así poder ver si es importante tener un buen clima organizacional en la empresa.

Salazar (2015) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa constructora Galilea de la ciudad de Piura”, se utilizó un diseño de investigación no experimental, con un tipo de investigación descriptiva, cuyo objetivo fue, proponer un plan de satisfacción laboral para fortalecer el desempeño de los trabajadores de la empresa. Llegando a la siguiente conclusión: No se realiza un seguimiento a los diversos planes que se tiene, por ende, no se ha logrado el compromiso esperado por parte del personal. Esta tesis será de gran utilidad para nuestra investigación y poder tener como referencia para de esa manera hacer un análisis y poder hacer una contribución con los resultados obtenidos y aportar en nuestra variable.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 clima organizacional.

Se refiere al grado de satisfacción, bien sea positiva o negativa por parte de los trabajadores de la empresa, depende mucho el grado de compromiso que ha asumido la empresa, para con sus colaboradores. (Chiavenato, 2017, pág. 49).

1.3.2. Dimensiones del clima organizacional.

Toro y Sanin (2013) indican que el clima organizacional tiene las siguientes dimensiones:

A) Trato interpersonal.

Según Toro y Sanin (2013) se trata de” la manera como el personal colabora entre sí, teniendo como factor determinantes la cooperación y el respeto” (pág. 177).

Cooperación: Acción para alcanzar un objetivo o meta en común. (Coelho, 2019)

Colaboración: Es la detección oportuna de las aptitudes y competencias de cada colaborador, las cuales se conjugan en los proyectos asignados, facilitando así el cumplimiento de metas. Los resultados se obtienen del intercambio de ideas y acciones grupales y no de aspectos individuales. (Chinchilla, 2017)

Respeto: “Acción de ser cortés y amable con las personas” (Toro & Sanin, 2013, pág. 117)

B. Apoyo del Jefe.

Según Toro y Sanin (2013) se trata del respaldo, estímulo que ofrece el jefe hacia sus trabajadores, para que estos puedan participar de manera libre.

En las organizaciones de conocimiento el papel de líder tiene la facultad de crear el ambiente y clima laboral adecuado dentro del equipo, y hacer que se trabaje en armonía tanto con los miembros de su propio equipo como con otros equipos. (Vázquez, 2016).

Respaldo: Grado de confianza que el jefe da a sus trabajadores en relación con el trabajo que desempeña. (Toro & Sanin, 2013, pág. 93)

Estímulo: Es el reconocimiento que reciben los colaboradores por parte de su jefe. (Toro & Sanin, 2013, pág. 94)

Participación: Es el grado de libertad que se le da a los trabajadores para poder expresar sus opiniones. (Toro & Sanin, 2013, pág. 94)

C. Sentido de pertenencia

Para Toro y Sanin (2013) es la manera como los trabajadores se sienten con la empresa, es decir vinculan el compromiso con la responsabilidad, en aras de alcanzar los objetivos de la empresa. (pág. 37)

Compromiso: Se refiere a la manera eficiente de realizar las actividades asignadas promoviendo un espacio de trabajo estimulante. (Luthans, 2008)

Responsabilidad: Nivel de cumplimiento de las responsabilidades. (Toro & Sanin, 2013, pág. 38)

D. Retribución.

Según Toro y Sanin (2013) es la contraprestación por los servicios otorgados a la empresa.

Remuneración: Retribución monetaria que se da en pago por un servicio prestado” (Hernández.2006, pág. 298).

Beneficios: Se refiere a las vacaciones, gratificaciones, asignación familiar, seguros, que el trabajador se hace acreedor. (Carita, 2018)

E. Disponibilidad de recursos

Según Toro y Sanin (2013) es la capacidad que tiene la empresa para poder dar en el momento oportuno todos los insumos y herramientas para que desarrollen sus actividades. (pág. 131)

Equipos: Se refiere a todos aquellos equipos que facilitan las labores de los trabajadores, bien sea computadoras, impresoras, y demás equipos. (Toro & Sanin, 2013, pág. 131)

Implementos: Se refiere a la papelería, equipos, uniformes, y de más implementos que todo trabajador debe de tener acceso. (Toro & Sanin, 2013, pág. 131)

Aporte: Grado en que el trabajador espera pacientemente para poder utilizar, bien sea equipos o herramientas, cuando alguno de sus compañeros los mantiene ocupados. (Toro & Sanin, 2013, págs. 131-132)

F. Claridad organizacional

Según Toro y Sanin (2013) es la manera como se le ha proporcionado lo necesario al trabajador para que realice sus funciones. (pág. 143)

Información sobre el trabajo: Se refiere a la información necesaria para poder realizar el trabajo, tales como metas, objetivos, procedimientos, y restricciones. (Toro & Sanin, 2013, pág. 144).

Información sobre el funcionamiento: Trata sobre información relevante como, misión, visión, quienes son la competencia y en qué mercado es el que operan. (Toro & Sanin, 2013, pág. 144)

G. Coherencia

Para Toro y Sanin (2013) es la manera como se ajustan los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.

Principios: Es la base de normas y valores que orientan. (DefinicionABC, 2013)

Objetivos: Son los resultados que se esperan lograr, debe ser fácil de medir. Chiavenato, 2006)

Normas: Reglas que se deben de seguir para lograr las metas. (Real Academia Española, 2017)

Reglamentos: Son las reglas internas que la empresa fija para el buen funcionamiento de la empresa. (Perez & Marino, 2014)

H. Trabajo en equipo

Según Toro y Sanin (2013) el trabajo en equipo se refiere a la unión de fuerzas colectivas para el logro de un solo objetivo. (pág. 105)

Colaboración: Se refiere a la ayuda, para la consecución de una meta u objetivo, en un menor tiempo. (Pastor, 2018)

Coordinación: Se refiere a la integración de actividades de todas las áreas, de manera ordenada. (Valda, 2014)

I. Valores colectivos

Según Toro y Sanin (2013) es el grado en que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto así como un buen trato.

Ayuda mutua: Es la manera de realizar las tareas de manera conjunta, donde dos partes se preocupan por la consecución de los objetivos. (Deconceptos.com, 2019).

Cumplimiento: El cumplimiento es un estado en el cual alguien o algo está de acuerdo con las directrices, las especificaciones o la legislación establecidas (Rouse, 2014).

Consideración: Es el aprecio y respeto por las personas, sin importar las diferencias que se tengan. (significados.com, 2019)

Buen trato: Es la relación cordial entre trabajadores, donde se fomente la empatía. (significados.com, 2019)

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es el clima organizacional de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo- 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), las justificaciones para fines del objeto de estudio son de tipo: teórica, metodológico y social que se describirán a continuación.

Teórico

Esta investigación tendrá de justificación teórica ya que se buscará a través de conceptos y teorías sobre el clima organizacional, fundamentar y dar explicaciones a la variable con el fin de verificar la situación problemática que se viene dando en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad. Es decir, la investigación se ha fundamentado básicamente del marco teórico.

Metodológico

Desde el punto de vista metodológico la investigación se ha desarrollado en base a un estudio descriptivo, con un diseño no experimental. También se diseñó un instrumento para la recolección de datos, lo cual ha permitido aportar con una investigación que puede ser utilizada como referencia para estudios donde se presenten situaciones similares y tengan como referencia para la solución de sus problemas.

Social

Desde el punto de vista social, la investigación beneficiará a los colaboradores y jefes de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, así mismo permitirá describir objetivamente el clima organizacional en la sub gerencia de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, propiciando un desarrollo administrativo adecuado, para alcanzar mejores resultados en cuanto al clima organizacional.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. 2019.

1.6.2. Objetivos específicos

a) Medir el clima organizacional por dimensión en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. 2019.

b) Medir el clima organizacional global en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación.

2.1.1 Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo descriptivo, ya que se recogerá la información necesaria para dar respuesta a la problemática en estudio, es decir en relación a las variables que se analizan. (Hernandez R. , 2014, pág. 92)

Se considera este tipo de proyecto descriptivo ya que solo se busca medir o recoger información de manera independiente sobre la variable a la que se va estudiar, en la cual se procesara a una recolección de datos para estimar los fenómenos que se puedan ocurrir.

2.1.2. Diseño de investigación

El estudio será no experimental, ya que solo van a observar la problemática, sin ser manipulada ninguna variable. (Hernandez R. , 2014, pág. 152)

En el diseño no experimental lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos

En este proyecto de investigación se empleará el estudio de caso con una sola medición, por lo tanto el diagrama del diseño no experimental será el siguiente:

M——— O —— P

M: clima organización

X: Variable del clima organizacional.

O: Medición del clima organizacional.

2. 2. Población y muestra.

2.2.1. Población.

La población “es el grupo que reúne las características que se desea estudiar” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 174).

En la presente investigación se tomó como población a los colaboradores que trabajan en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad siendo un total de 20 colaboradores y jefes, cuya información ha sido obtenida por la secretaria de la misma lo que detalla una cifra exacta.

Colaboradores de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad:

Nombre y apellidos	Cargo
José Espinoza Amau	Administrador
Pablo Romero Adrianzen	Notificador
Pepe Sánchez Sánchez	Inspector
Edmundo Vásquez Vásquez	Empadronador
Javier Sanchez Baquerano	Empadronador
Clarita Guerrero Rodriguez	Secretaria de la sub gerencia
Gustavo Echáis Carrasco	Encargado del empadronamiento
Paiva Torres Silva	Notificador
Jessica Valderrama Custodio	Secretaria de la administración
Sonia Sofía Núñez Puse	Jefe de la sub gerencia
Luz Alcántara Díaz	Contadora
Pedro Suarez Duran	Empadronador
Marisol contreras Flores	Empadronadora

Castro Julca Carmen	Notificador
Juan Manuel Yesquen Siesquen	Inspector
Jorge Auvin Ortiz Cueva	Inspector
Magaly Vergara Vílchez	Notificadora
Clara Romero zapata	Empadronadora
Alejandro Bautista Bejía	Empadronadora
Abel Bernal Velasco	Notificador

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Muestra

“Es el subconjunto de la población, a la cual se le aplicará el instrumento” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 175).

En la presente investigación se tomó como población a los colaboradores que trabajan en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad siendo un total de 20 colaboradores y jefes, los mismos que se utilizaran parte de la muestra.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1 Variable.

Clima organizacional

Se refiere al grado de satisfacción, bien sea positiva o negativa por parte de los trabajadores de la empresa, depende mucho el grado de compromiso que ha asumido la empresa, para con sus colaboradores. (Chiavenato, 2017, pág. 49).

2.3.2. Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	indicadores	Item	Técnica e instrumento de recolección de datos
Clima organizacional	Trato interpersonal	Cooperación Respeto	1-2	Encuesta: cuestionarios técnica de análisis de datos
	Apoyo al jefe	Respaldo Estimulo Participación	3,4,5	
	Sentido de pertenencia	Compromiso Responsabilidad	6-7	
	Retribución	Remuneración Beneficios	8-9	
	Disponibilidad de recursos	Equipos Implementos Aporte	10-11	
	Claridad organizacional	Información sobre el trabajo Información sobre el funcionamiento	12-13	
	Coherencia	Principios Objetivos Normas Reglamentos	14-15	
	Trabajo en equipo	Colaboración Coordinación	16-17	
Valores colectivos	Ayuda mutua Cumplimiento Consideración Buen trato	18,19,20,21		

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Entre las técnicas a implementarse se encuentra la encuesta, la que será definida de esta manera: “Es la técnica donde el objetivo es recabar información de la muestra seleccionada” (Yuni & Urbano, 2014, p. 65).

La encuesta será aplicada a los colaboradores que trabajan en la sub gerencia de administracion de mercados y sanidad., con preguntas establecidas para medir los indicadores de la variable clima organizacional , que se encuentra presente en la operacionalización de variables.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Para recolectar la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación se empleará un cuestionario que consta de 21 preguntas, con la finalidad de dar respuesta a la problemática de la investigación. Que según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), es definido como: “una serie de preguntas destinadas a recabar la información necesaria, a fin de dar solución a la problemática” (p. 217).

Para las preguntas del cuestionario se tendrá en cuenta la variable, que en este caso es el clima organizacional, y estará dirigida a los colaboradores que trabajan en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, con la finalidad de saber la opinión que tiene sobre la misma.

2.4.3. Validez y confiabilidad.

Todos los instrumentos serán validados mediante la técnica de “juicio de expertos”, la evaluación de dichos instrumentos se realizará mediante 3 expertos, 1 que sean especialistas en el presente tema de estudio, además de 1 estadístico y 1 metodólogo. Además, se empleará el Alfa de cronbach para comprobar la confiabilidad de los mismos.

Los especialistas del presente estudio son:

Nombre del juez	Especialidad
Rodas Cobas José	Estadístico
Juan Amílcar Villanueva Calderón	Mba
Onésimo Mego Núñez	Metodólogo

Figura 1: Especialistas para el juicio de expertos.

Resultados de alfa de cronbach

		N	%
Casos	Válido	20	95,2
	Excluido ^a	1	4,8
	Total	21	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,743	21

El resultado del alfa de cronbach sale 0,743 eso quiere decir que es mayor a 0.6 por lo tanto nos muestra que existe confiabilidad.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Para realizar el análisis de los datos se utilizará el aplicativo estadístico llamado **SPSS 25**, para generar gráficos que permitirán mostrar de manera específica y detallada los resultados alcanzados con sus respectivas descripciones e interpretaciones.

Los resultados y el análisis de los mismos, se realizarán mediante tablas y gráficos, se utilizará la prueba de hipótesis estadística, se empleará el software SPSS 25 como se mencionó anteriormente y se empleará el estadístico Alfa de Cronbach,

Así mismo se empleará baremo de manera global y por dimensión de acuerdo a nuestros objetivos específicos con los niveles: malo, regular y bueno.

2.6. Criterios éticos.

Los criterios éticos son códigos que consisten en reglas, algunas generales, otras específicas, que guían en su trabajo a investigadores o a evaluadores de la investigación. Por lo tanto, se tendrán en cuenta los siguientes criterios éticos:

Se garantiza que los datos que serán recopilados son exactamente los que serán plasmados en la investigación, además de que serán de origen lícito y fiable que generará

confiabilidad en la información recolectada, además se asegura la confidencialidad de la información, la que será empleada solo para fines de la investigación.

Por otro lado, se garantizará que la información recolectada tendrá una fuente real, lo que significa que nada de la información ha sido adulterada, y eso dará fe de que la información recopilada será totalmente verdadera.

Así también la labor del investigador será fundamental ya que tiene el compromiso y responsabilidad con las personas participantes de la investigación

2.7. Criterios de rigor científico.

El criterio de rigor científico garantiza la calidad de una investigación. El rigor científico debe llevar una serie de pasos secuenciados hasta aceptar o rechazar una hipótesis.

Es así que se puede afirmar que se ha cumplido estrictamente con todos los pasos del método científico: planteamiento del problema, elaborar el marco teórico, selección del método apropiado, selección de muestra, recolección de datos, y conclusiones.

Los criterios que se tienen en cuenta son:

Generalidad, en la presente investigación se realiza una muestra siendo la misma población para obtener datos, reflejando la realidad en la que están las variables de estudio.

Fiabilidad. Los resultados obtenidos serán contrastados con información real tal como los trabajos previos a la investigación con una antigüedad no mayor a 5 años.

Replicabilidad. Esta investigación se podrá replicar, del cual los datos que se obtendrán serán aproximadamente iguales a los obtenidos.

Validez. La presente investigación tiene Operacionalización de la variable con lo que se podrá determinar afirmaciones del cuestionario aplicado, el cual es validado por expertos. (Mariano, 2019)

III.RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras.

Baremos del cuestionario del clima organizacional

Tabla 1

BAREMOS VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	
Total de ítems	21
Puntaje Mínimo	21
Puntaje Máximo	105
	84
Escala	5
Nueva escala	3
Valor de Intervalo	28.0
Escala	Intervalo
(1) Malo	21-49
(2)Regular	50-78
(3) Bueno	79-107

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

BAREMOS POR DIMESIÓN (2 PREGUNTAS)	
Total de ítems	2
Puntaje Mínimo	2
Puntaje Máximo	10
	8
Escala	5
Nueva escala	3
Valor de Intervalo	2.7
Escala	Intervalo
(1) Malo	2-5
(2)Regular	6-9
(3) Bueno	10-13

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.

BAREMOS POR DIMESIÓN (3 PREGUNTAS)	
Total de ítems	3
Puntaje Mínimo	3
Puntaje Máximo	15
	12
Escala	5
Nueva escala	3
Valor de Intervalo	4.0
Escala	Intervalo
(1) Malo	3-7
(2)Regular	8-12
(3) Bueno	13-17

Fuente: Elaboración propia..

Tabla 4

BAREMOS POR DIMESIÓN (4 PREGUNTAS)	
Total de ítems	4
Puntaje Mínimo	4
Puntaje Máximo	20
	16
Escala	5
Nueva escala	3
Valor de Intervalo	5.3
Escala	Intervalo
(1) Malo	5-10
(2)Regular	11-16
(3) Bueno	17-22

Fuente: Elaboración propia.

Resultados del baremo

Medidas de la variable y las dimensiones del clima organizacional

Tabla 5

Clima organizacional

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00
Regular	14	70.00
Bueno	6	30.00
Total	20	100.00

Fuente: elaboración propia.

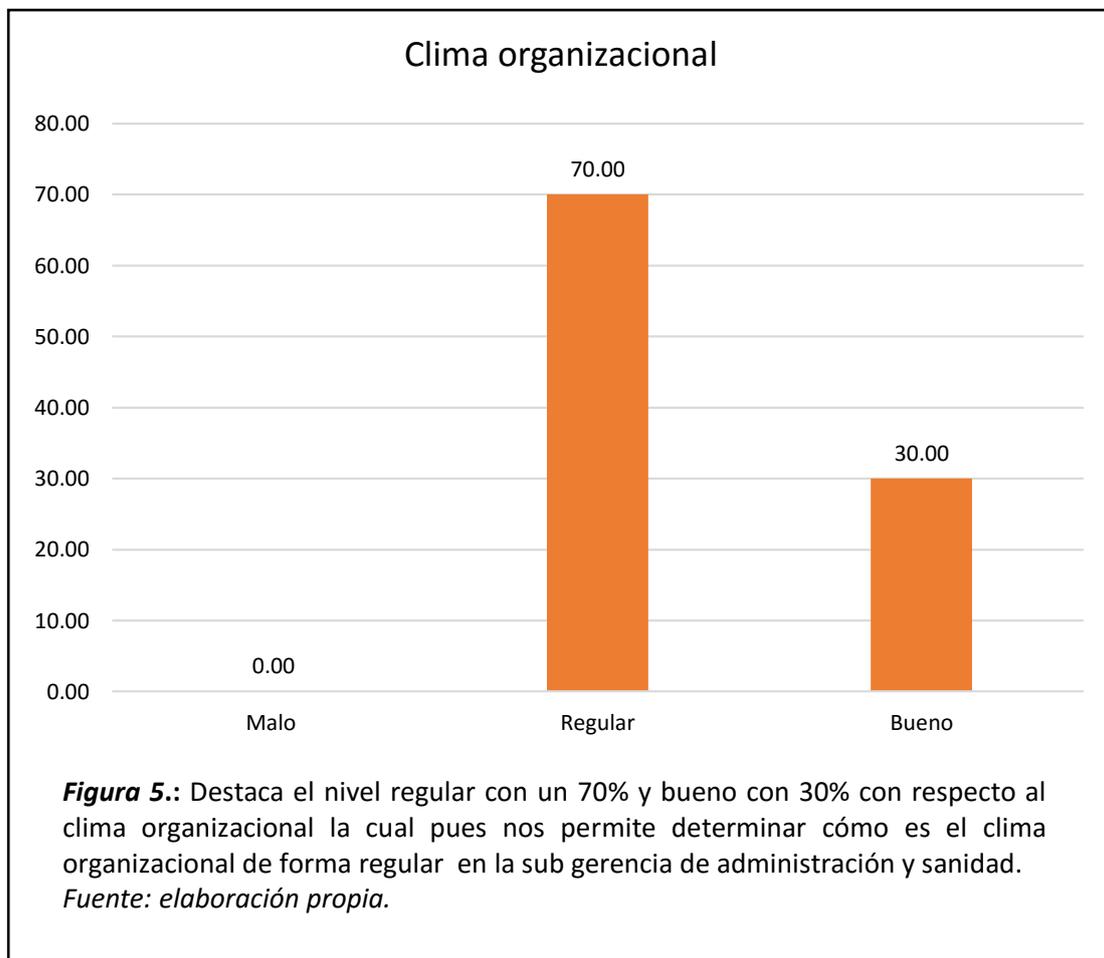


Tabla 6.

Dimensión trato interpersonal

Trato interpersonal

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0
Regular	20	100
Bueno	0	0
Total	20	100

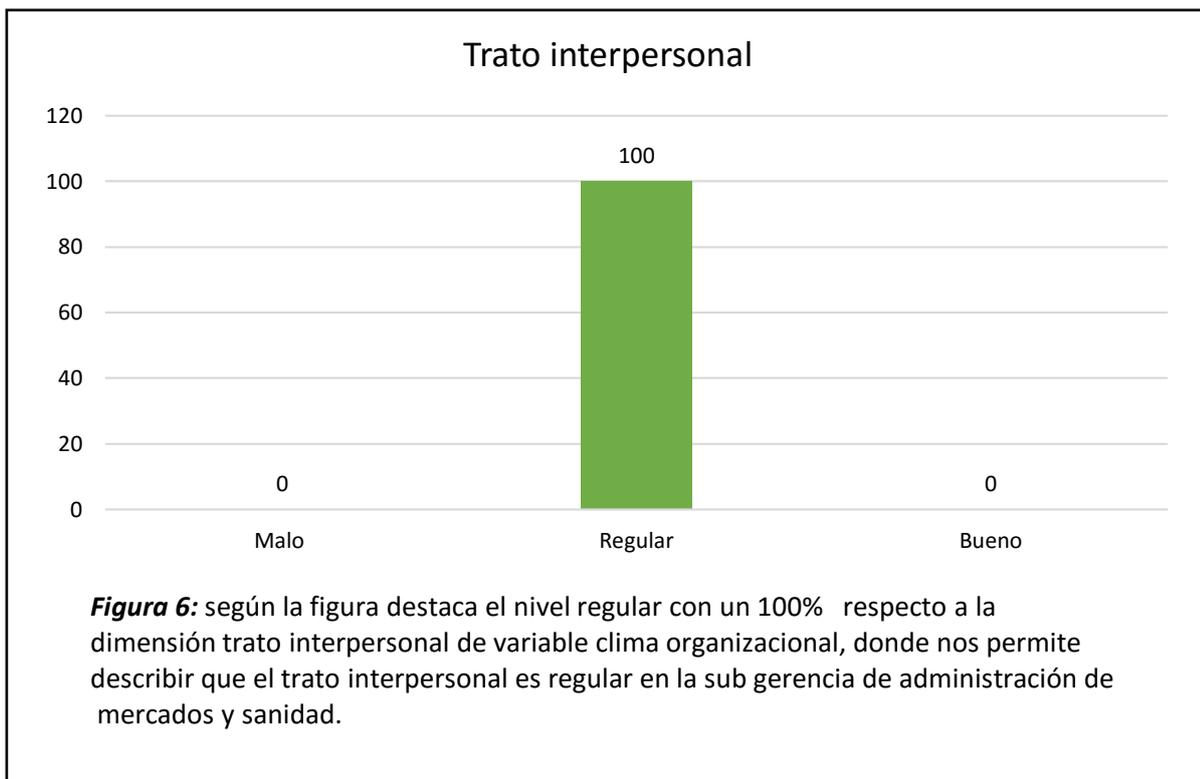
Fuente: Elaboración propia.*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 7.*Apoyo al jefe*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0
Regular	5	25
Bueno	15	75
Total	20	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura.7.: Según la figura nos muestra que el apoyo del jefe es bueno con un 75% y regular con un 25% en la sub gerencia de la administración y sanidad, cumpliéndose con el objetivo de la investigación que es medir las dimensiones de la variable clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8.

Sentido de pertenencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	5
Regular	18	90
Bueno	1	5
Total	20	100

Fuente: Elaboración propia.

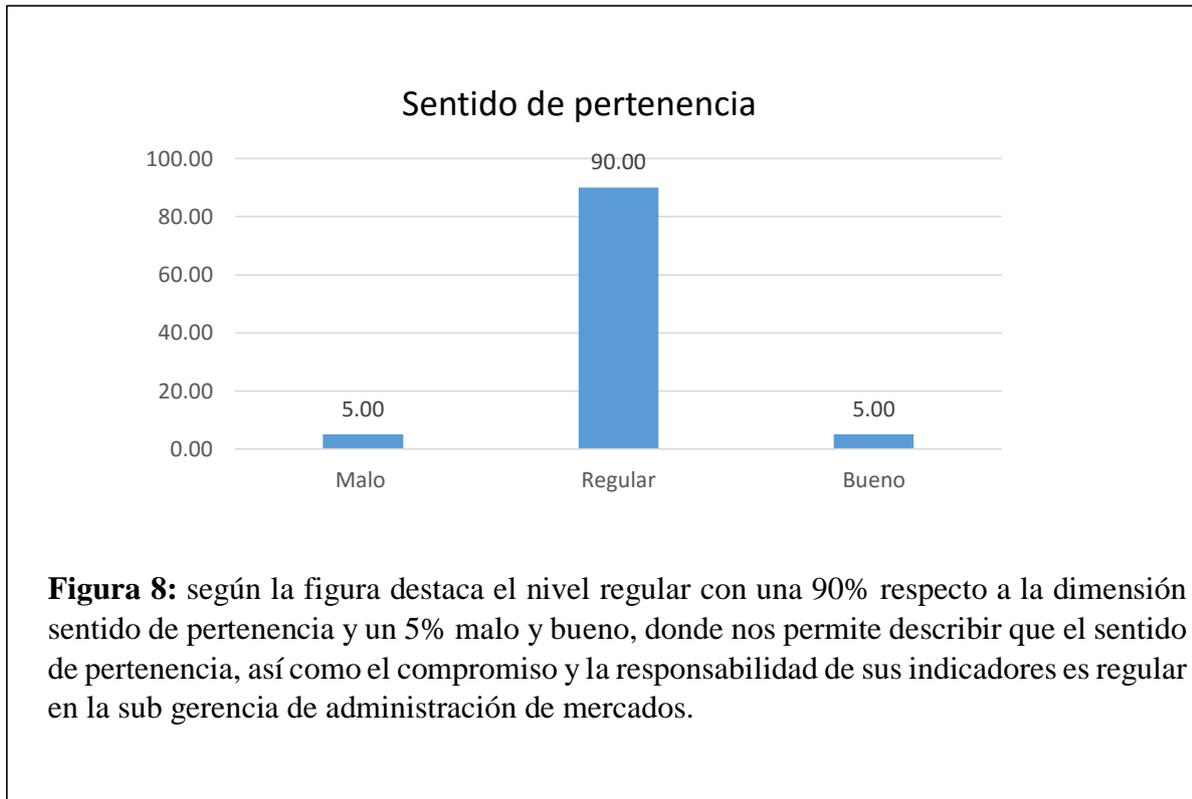


Figura 8: según la figura destaca el nivel regular con una 90% respecto a la dimensión sentido de pertenencia y un 5% malo y bueno, donde nos permite describir que el sentido de pertenencia, así como el compromiso y la responsabilidad de sus indicadores es regular en la sub gerencia de administración de mercados.

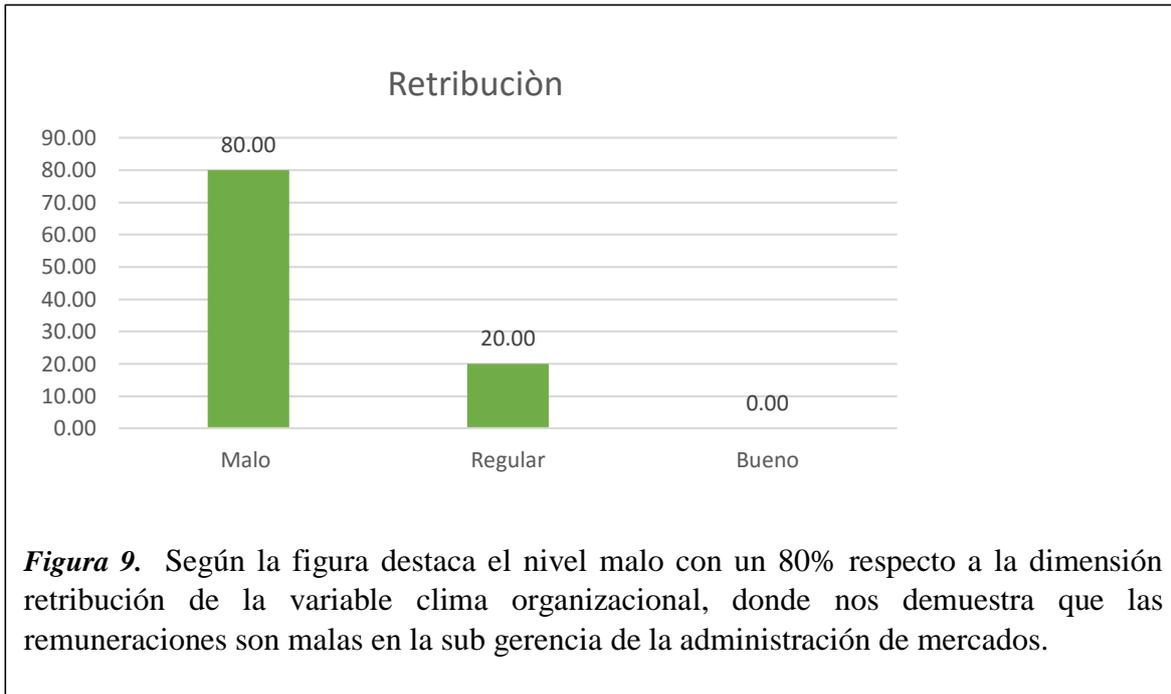
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9.

Retribucìon

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	80
Regular	4	20
Bueno	0	0
Total	20	100

Fuente: Elaboración propia.

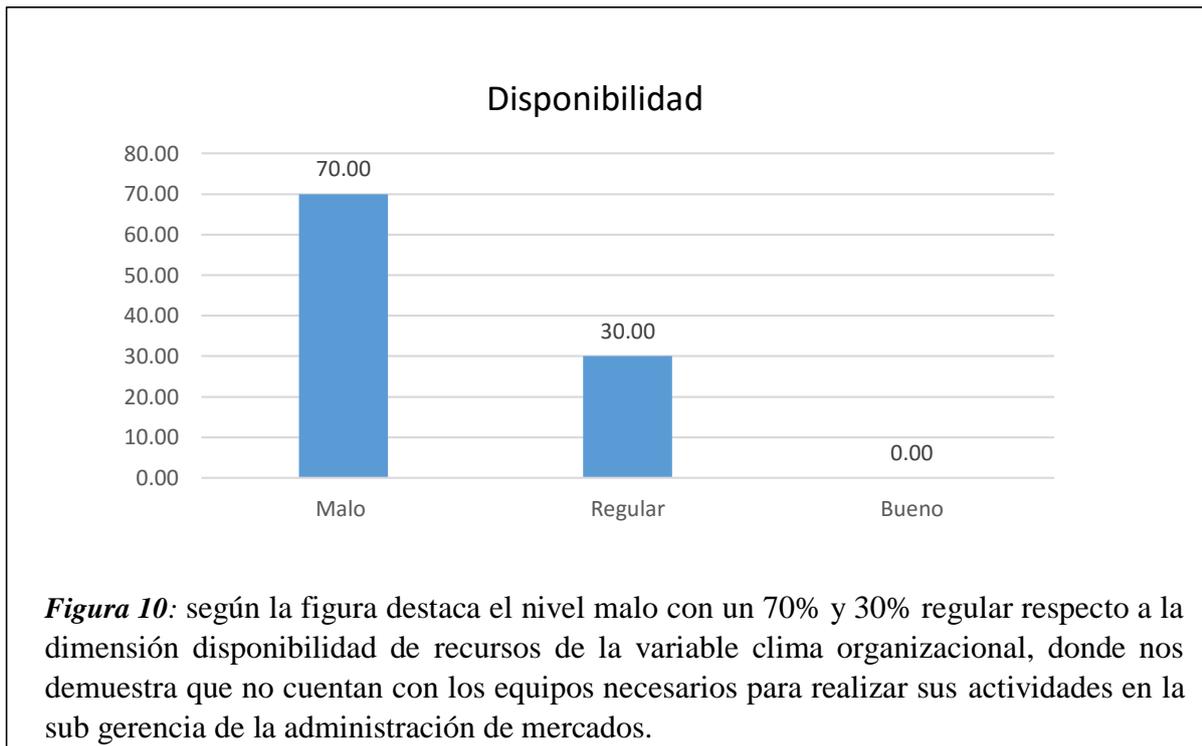


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10.*Disponibilidad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	70
Regular	6	30
Bueno	0	0
Total	20	100

Fuente: Elaboración propia.

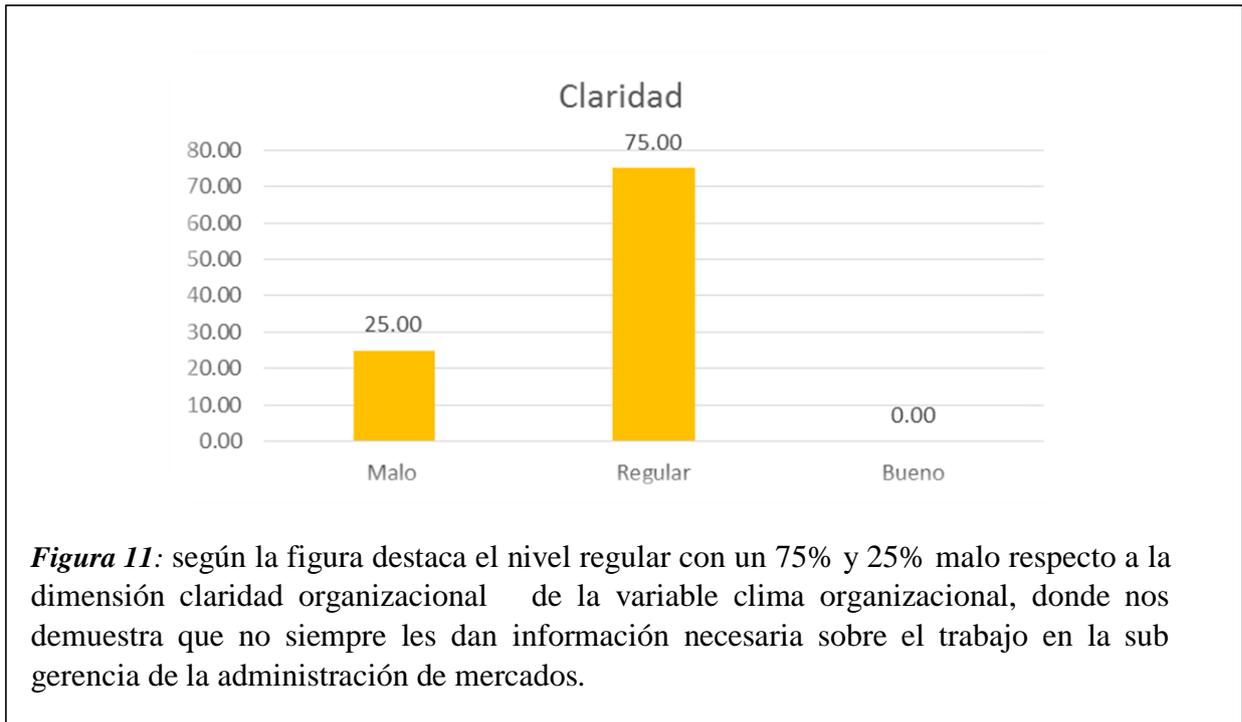


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11.*Claridad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	25
Regular	15	75
Bueno	0	0
Total	20	100

Fuente: Elaboración propia.

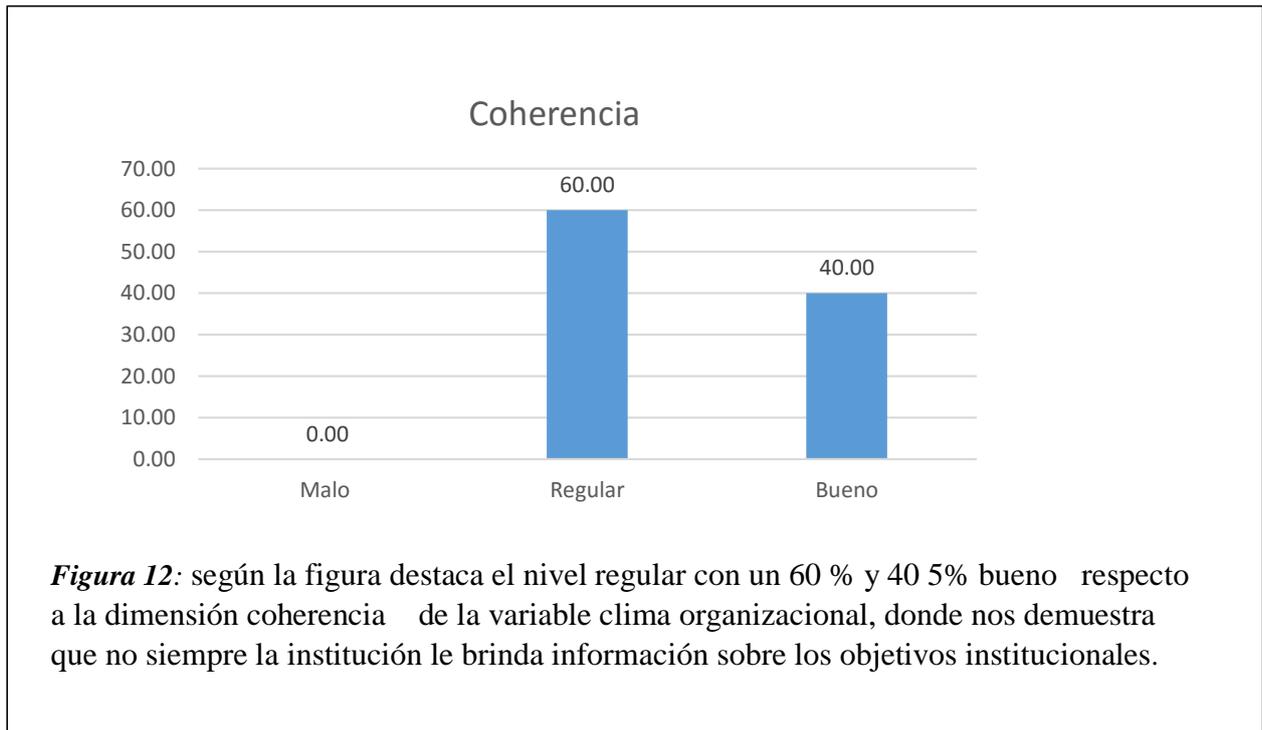


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12.*Coherencia*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0
Regular	14	60
Bueno	8	40
Total	20	100

Fuente: Elaboración propia.

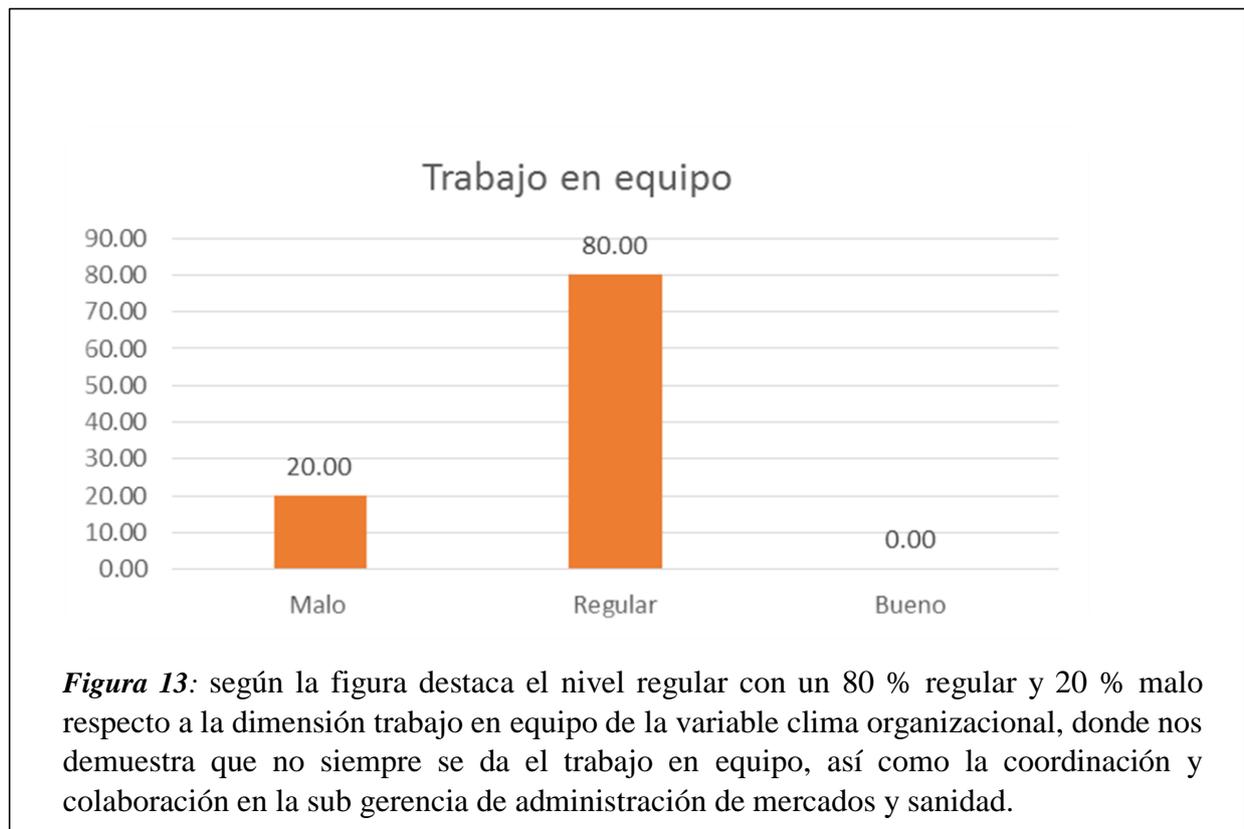


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13.*Trabajo en equipo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	20
Regular	16	80
Bueno	8	0
Total	20	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Tabla 14.*Valores colectivos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	5
Regular	16	80
Bueno	3	15
Total	20	100

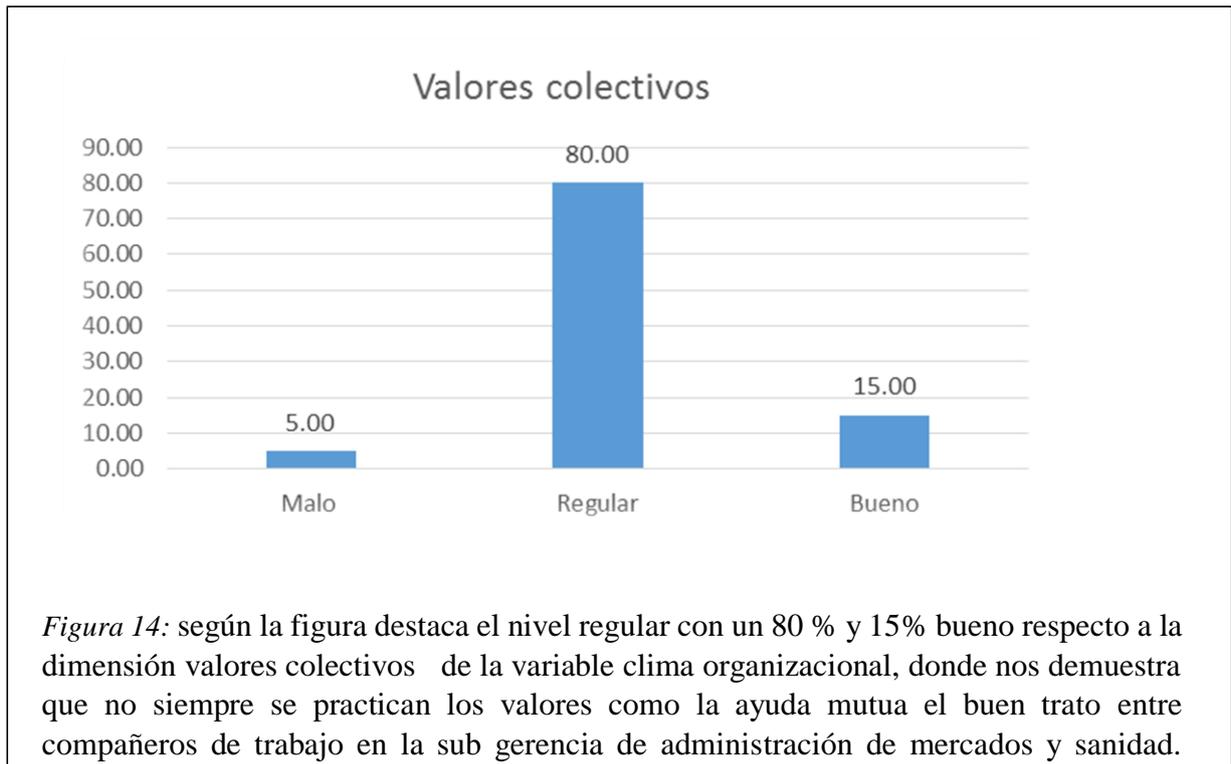
Fuente: Elaboración propia.

Figura 14: según la figura destaca el nivel regular con un 80 % y 15% bueno respecto a la dimensión valores colectivos de la variable clima organizacional, donde nos demuestra que no siempre se practican los valores como la ayuda mutua el buen trato entre compañeros de trabajo en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Discusión de resultados

En cuanto a los resultados del baremo del clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, destaca el nivel regular con un 70% y bueno con 30% con respecto al clima organizacional la cual pues nos permite determinar que el clima organizacional es de forma regular en la sub gerencia de administración y sanidad. Chiavenato (2017) nos dice que el grado de satisfacción, bien sea positiva o negativa por parte de los trabajadores de la empresa, depende mucho el grado de compromiso que ha asumido la empresa, para con sus colaboradores.

Así mismo en cuanto a las dimensiones se obtuvo los siguientes: el trato interpersonal con un 100% que se considera regular, el apoyo del jefe con un 75% arribando a la conclusión que es bueno y 25% regular , el sentido de pertenencia con un 90% apreciándolo como regular, 5% malo y 5% bueno , la dimensión retribución con un 80% considerándolo como regular y 20 regular , la disponibilidad de recursos con un 70% considerándolo como malo y 30% regular , la dimensión claridad organizacional con un 75% regular y 25% malo , la coherencia con un 60% arribando a la conclusión que es regular y 40% bueno , el trabajo en equipo con un 80% considerándolo como regular y 20% malo, en los que respecta a los valores colectivos con un 80% regular y 15% bueno. según Alcaraz (2011) nos dice que el trabajo en equipo se tiene que trabajar de una manera organizada y clara sobre las metas, trabajando conjuntamente de una manera coordinada, aportando sus cualidades y buscar el mejor desempeño posible para el bien del proyecto y el cumplimiento de sus metas comunes.

Conclusiones

Al describir cual es el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, se concluye que la variable clima organizacional es regular con un 70% del análisis, así mismo al medir las dimensiones, se puede observar que el trato interpersonal, sentido de pertenencia, claridad organizacional, coherencia, trabajo en equipo y valores colectivos están siendo considerados como regular, en cuanto al apoyo del jefe es bueno y retribución y disponibilidad de recursos considerados como malo.

Con respecto al análisis de datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores, se considera que a veces existe cooperación entre compañeros con un 50% siendo un factor importante para la institución para poder mejorar la cooperación entre compañeros, el 45% consideran que casi siempre es tratado con consideración, cortesía y amabilidad cuando se relacionan con sus compañeros, el 50% dice que siempre el jefe los orienta y respalda en las actividades laborales, el 35% consideran que a veces el jefe les reconoce cuando desempeñan bien sus actividades, es por ello que el jefe tiene que ayudar a cada trabajador a completar sus tareas así mismo aportando sus conocimientos e ideas y hacer que trabajen en armonía reconociéndolos su desempeño en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad. .

Por otro lado, el 35% de consideran que casi nunca la remuneración económica que reciben cubre sus necesidades, el 50% consideran que nunca cuentan con los equipos necesarios para realizar su trabajo, siendo un factor importante para llevar a cabo sus tareas y cumplir con sus responsabilidades es por ende que se debe tener el equipamiento necesario para que el personal trabaje de la mejor manera.

Recomendaciones

Para lograr un buen clima organizacional se recomienda a la sub gerencia de administración de mercados y sanidad desarrollar estrategias que permitan a los trabajadores promover un espíritu de cooperación y respeto, mejorar la remuneración y los beneficios derivados del trabajo, brindar los equipos e implementos necesarios para realizar bien sus actividades o tareas encomendadas así mismo promover la ayuda mutua, el cumplimiento, la consideración y el buen trato con el fin de fomentar y garantizar el crecimiento, desarrollo y bienestar de los colaboradores.

Es importante tener en cuenta el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad, debe ser reforzada con la capacitación de los trabajadores, el trabajo en equipo y el mejoramiento de las relaciones entre compañeros con el fin de tener un mejor ambiente de trabajo para todos los que laboran en la empresa.

Se recomienda a la sub gerencia de administración de mercados y sanidad otorgar reconocimientos a los trabajadores por desempeñar bien sus funciones mediante felicitaciones personales o públicas y de esa manera ofrecer a los trabajadores la oportunidad de desarrollar sus habilidades en la institución.

Referencias

- Alcaraz, R. (2011). *el emprendedor de exito*. mexico: McGraw-Hill.
- Arancibia, C. . (2018). *clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la estacion experimental agraria vista florida- instituto nacional de innovacion agraria chiclayo .2016*. pimentel,lambayeque: (titulo profesional), universidad señor de sipan.
- Arenas, O. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente, reto de la funcion orientadora* . Guanare: (Titulo para magister). universidad de carabobo.
- Bartolomé, I. (2017). *estudio del clima organizacional e implementacion de un plan de mejora en el area de comercializacion de la empresa electrica, quito, encia sangolqui,canton rumiñahui para el 2017*. Quito: (Trabajo de titulacion).universidad internacional del ecuador.
- Bravo, S. M. (2016). *el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud lambayeque - 2015*. pimentel,lambayeque: (optar el titulo profecional).universidad señor de sipan.
- Carita, s. (15 de septiembre de 2018). *la remuneracion en el peru*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/333836764/La-Remuneracion-en-El-Peru>
- Chiavenato, I. (2017). *Administacion de recursos humanos*. mexico: McGraw-Hill Education.
- chiavenato, I. (2017). *administracion de recursos humanos* . mexico: McGRAW-HILL education.
- Chinchilla, S. (2017). *Trabajo colaborativo dentro de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/trabajo-colaborativo-dentro-de-las-organizaciones>
- Coelho, F. (2019). *Significados de cooperacion*. Obtenido de <https://www.significados.com/cooperacion/>
- Deconceptos.com, s. (2019). *concepto de ayuda mutua* . Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/ayuda-mutua>
- DefinicionABC. (2013). *definicion de principios*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/principios.php>
- Diariogestion. (07 de julio de 2015). *Liderazgo impacta en 70% en clima organizacional,peru*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-94108>
- DiarioGestion. (2018). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral,PERU* . Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>

- gestion, D. (26 de abril de 2017). *Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?, PERU*. Obtenido de Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?, PERU: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL /6 edicion.
- Hernandez, R. (2014). *metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL/6 edicion.
- juntanacionaldejardinesinfantiles. (junio de 2009). *POLÍTICA DE BUEN TRATO HACIA NIÑOS Y NIÑAS*. Obtenido de Biblio Repo - UMCE. Recuperado el 5 de septiembre 2018: http://bibliorepo.umce.cl/libros_electronicos/parvularia/edpa_40.pdf
- Mariano, O. (2019). *Factores que afectan al clima laboral: de la percepción al entorno*. lima : Grupo P&A.
- Paredes, J., & Ramos, E. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de una institución pública del callao, año 2017*. Lima: (titulo profesional), universidad san ignacio de loyola .
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. lima: (titulo profesional), universidad san ignacio de loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pedro, D., & Lanny. (septiembre de 2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UNA EMPRESA*. Guayaquil : Contribuciones a la Economía. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Perez, & Marino. (2014). *definicion de reglamento*. Obtenido de <https://definicion.de/reglamento/>
- Principe, G. (2018). *Relacion del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la industria metal mecanica en lima norte , 2016*. lima,peru: (para titulo profesional).Universidad san ignacio de loyola.
- Salazar, R. . (2015). *clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa constructora galilea de la ciudad de Piura*. pimentel,lambayeque: (Bachiller).universidad señor de sipan.
- significados.com. (29 de junio de 2019). *significados de concideracion* . Obtenido de <https://www.significados.com/consideracion/>
- Toro, & Sanin. (2013). *Gestión del clima organizacional: Intervención basada en evidencias*. colombia: CINCEL.
- Valda, J. (06 de noviembre de 2014). *grandes pymes*. Obtenido de tecnicas de organizacion y coordinacion de la empresa:

<https://www.grandespymes.com.ar/2012/11/06/tecnicas-de-organizacion-y-coordinacion-en-la-empresa/>

Vega, M. j. (2018). *Los Nuevos Paradigmas del CLIMA ORGANIZACIONAL*. colombia : empresarialylaboral. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/seleccion/los-nuevos-paradigmas-del-clima-organizacional/>

Velásquez, f. A. (2019). *¿Cómo solucionar los problemas de clima organizacional de una empresa?* colombia : QUESTIONPRO. Obtenido de *¿Cómo solucionar los problemas de clima organizacional de una empresa?*,colombia,QUESTIONPRO: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-solucionar-los-problemas-de-clima-organizacional-de-una-empresa/>

Zans, C. A. (Febrero de 2017). *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 período 2016*. Matagalpa: (tesis de grado).universidad nacional autonoma de nicaragua,managua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Anexos
Anexo N° 01: Resolución del jurado



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0124 - FACEM - USS-2020

Chiclayo, 25 de febrero de 2020

VISTO:

El oficio N° 0133-2020/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de febrero de 2020, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración, y el provelido de la Decana de la FACEM, sobre aprobación de Jurado de Trabajos de Investigación y del cronograma de sustentación, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante oficio N°0133-2020/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de febrero de 2020, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, informa que el (la) (los) egresados según relación adjunta ha (n) cumplido con todas las exigencias que establece la universidad como requisito para la sustentación de trabajos de investigación y solicita la designación de Jurados de Tesis y aprobación del cronograma de sustentación;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: DESIGNAR, como Jurado (s) Evaluador(es) de trabajos de investigación a los docentes que se detallan en el cuadro adjunto.

ARTÍCULO 2°: Fijar como fechas de sustentación las que se detallan en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Liset Sugala Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0124-FACEM-USS-2020

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	JURADOS	FECHA DE DEFENSA	HORA	LUGAR
1	MILLA VALERA, ILLIO CESAR JUNORS	LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CUENTE EN EL AREA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE, PACABAYO, 2019.	Presidente: Dra. Roxas Prado Carmen Divra Secretario: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Vocal: Mg. Silva Gonzalez Lisset Sagally	28/02/2020	09:00 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
2	JUANCO TORO CANCI ESTEFANIA	NIVEL DE SATISFACCION DEL CUENTE INTERNO EN LA EMPRESA KORAECTA S.A.C., CHICLAYO 2019.	Presidente: Dra. Roxas Prado Carmen Divra Secretario: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Vocal: Mg. Silva Gonzalez Lisset Sagally	28/02/2020	09:30 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
3	GUERRERO GARCIA JORGE LUIS	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL EN LA TIENDA MOTO REPUESTOS REY - SAN IGNACIO - CAJAMARCA - 2018.	Presidente: Dra. Roxas Prado Carmen Divra Secretario: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Vocal: Mg. Silva Gonzalez Lisset Sagally	28/02/2020	10:00 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
4	URULLUS ADRIATO JIMMY PERCY	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL AREA DE PROMOCION Y MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, CHICLAYO 2018.	Presidente: Dra. Roxas Prado Carmen Divra Secretario: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Vocal: Mg. Silva Gonzalez Lisset Sagally	28/02/2020	10:30 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
5	GUERRERO ALARCON JUAN	CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERA GRUPO HMM SAC, 2018.	Presidente: Dra. Roxas Prado Carmen Divra Secretario: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Vocal: Mg. Silva Gonzalez Lisset Sagally	28/02/2020	11:00 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
6	HUAMAN CHINCHAY LUZ MERY	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO 2019.	Presidente: Dra. Roxas Prado Carmen Divra Secretario: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Vocal: Mg. Silva Gonzalez Lisset Sagally	28/02/2020	11:30 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 02: Resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0963-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 25 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0653-2019/FACEM-DA-USS en fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre aprobación de Trabajos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

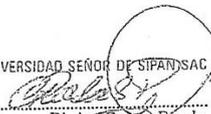
Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos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

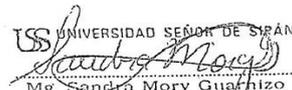
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, grupo "C", del semestre académico 2019-I, a cargo del docente Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


 USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
 Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
 Decana
 Facultad de Ciencias Empresariales


 USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
 Mg. Sandra Mory Guashizo
 Secretaria Académica
 Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0963-FACEM-USS-2019**

Nº	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LINEA
1	CASTRO FARROÑAN CLAUDIA LISSET	CLIMA LABORAL EN LA I.E. 11023 "ABRAHAM VALDELOMAR" CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
2	CASTRO TORRES THALIA	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA GERENCIA DE VIVIENDA EJECUTIVA Y SANEAMIENTO CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
3	GUERRERO LOPEZ MERLY	NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
4	HUAMAN CHINCHAY LUZ MERY	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
5	LLUEN TORRES MARCIA MAYBE	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA FERRONOR S.A.C, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
6	MATTA CASTRO VICTOR GERARDO	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA "PO LA FRUTA MADRE" CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión Empresarial y Emprendimiento
7	MOLOCHO BRAVO ROXANA DENISSE	CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LA EMPRESA FRIONORTE E.I.R.L. CHICLAYO.2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
8	MORA YAIPEN GINA ALEXANDRA	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
9	MORALES FARRO ORLANDO ALEXANDER	CLIMA LABORAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
10	MUNDACA LEYVA JENIFFER FIORELLA	CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA WORLD LIGHT S.R.L. CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
11	REYES SANTOYO LUIS CARLOS	DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES DEL GRIFO MICHELL EIRL, 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Sistemas administrativos
12	SANCHEZ GARCIA CRISTHIAN YOEL	ESTRATEGIAS DE COACHING ONTOLOGICO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHICLAYO S.A.-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
13	SANCHEZ ZAMORA MARYORI DEL CARMEN	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN, EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión de Operaciones y Logística
14	TONGO SANCHEZ MIRELY YONELY	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPORTANCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL TERMINAL PESQUERO SANTA ROSA ECOMPHISA-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión Empresarial y Emprendimiento

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 03: Resolución de Asesoría



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 956-FACEM-USS-2019**

VISTO:

Chiclayo, 24 de julio de 2019

El oficio N° 0652-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre designación de Asesor Especialista de los estudiantes de IX ciclo del semestre académico 2019-I, y ;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Especialista es el docente que acompaña al estudiante en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los estudiantes y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Especialista que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor (a) Especialista, a (l) (la) docente **Mg. CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO**, de los Trabajos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo de la sección "C", del semestre académico 2019-I de la EAP de Administración, según se detalla en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Leticia Rusas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mary Cajanizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 956-FACEM-USS-2019

N°	NOMBRE DEL AUTOR	NOMBRE DEL DOCENTE	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LÍNEA
1	CASTRO FARRÓN AN CLAUDIA LISSET	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	CLIMA LABORAL EN LA I.E. 11023 "ABRAHAM VALDELOMAR" CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
2	CASTRO TORRES THALIA	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA GERENCIA DE VIVIENDA EJECUTIVA Y SANEAMIENTO CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
3	GUERRERO LOPEZ MERLY	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION DE LAMBAYEQUE CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
4	HUAMAN CHINCHAY LUZ MERY	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MUEBLADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
5	LLUER TORRES MARCIA MAYBE	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA FERRONOR S A C CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
6	MATTA CASTRO VICTOR GERARDO	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA "PO LA FRUTA MADRE" CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión Empresarial y Emprendimiento
7	MOLOCHO BRAVO ROXANA DENISSE	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LA EMPRESA FRIONORTE E I.R.L CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento humano
8	MORA YAIPEN GINA ALEXANDRA	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRIONORTE E I.R.L CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
9	MORALES FARRO ORLANDO ALEXANDER	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	CLIMA LABORAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION LAMBAYEQUE 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento humano
10	MUNDACA LEYVA JENIFFER FIORELLA	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA WORLD LIGHT S.R.L CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento humano
11	REYES SANTOYO LUIS CARLOS	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES DEL GRUPO MICHELL EIRL 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Sistemas administrativos
12	SANCHEZ GARCIA CRISTHIAN YOEL	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	ESTRATEGIAS DE COACHING ONTOLOGICO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHICLAYO S.A. 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento humano
13	SANCHEZ ZAMORA MARYORI DEL CARMEN	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión de Operaciones y Logística
14	TONGO SANCHEZ MIRELY YONELY	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPORTANCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL TERMINAL PESQUERO SANTA ROSA BCONPHISA-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión Empresarial y Emprendimiento

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 04: Turniting

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDA DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	15%	1%	20%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1

7%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

4

2%

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

Anexo N° 05: Acta de originalidad**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA
INVESTIGACION**

Yo, **Mg. CPC. Edgard Chapoñan Ramírez**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecido para el nivel de pregrado según la Directiva de similitud vigente de USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado **CLIMA ORGANZACIONALEN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2019**, Elaborado por el estudiante Luz Mery Huamán Chinchay.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 28 de febrero del 2020



Chapoñan Ramírez Edgard

DNI N° 43068346

Anexo N° 06: Acta de sustentación



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION

El jurado evaluador del TRABAJO DE INVESTIGACION:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO 2019.

Que ha(n) sustentado:

HUAMAN CHINCHAY

Apellidos

LUZ MERY

Nombres(s)

Egresado(s) en: **ADMINISTRACIÓN**

ACUERDA:

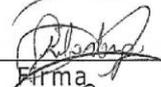
(a) APROBAR POR UNANIMIDAD

Chiclayo, viernes 28 de febrero 2020

Presidente(a): Dra. Rosas Prado Carmen Elvira
Nombre Completo


Firma

Miembro (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Nombre Completo


Firma

Miembro (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo

ADMISION INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 07: Acta de dictamen



DICTAMEN DE TRABAJO DE INVESTIGACION EXPEDITA PARA SUSTENTACION

El (la) presidente (a) y los miembros del jurado evaluador del trabajo de investigación:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO 2019.

Presentado por:

HUAMAN CHINCHAY
APELLIDOS

LUZ MERY
NOMBRE(S)

DICTAMINAN que el trabajo de investigación está expedita para sustentación.

Chiclayo, 21 de febrero del 2020

Presidente(a): Dra. Rosas Prado Carmen Elvira
Nombre Completo

Firma

Miembro (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Nombre Completo

Firma

Miembro (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo

Firma

ADMISION E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 08: Encuesta

Encuesta para el personal administrativo de la sub gerencia de administración de mercado y sanidad de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz

Objetivo: Identificar el clima organizacional de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad en la M.D.J.L.O

Anticipadamente se agradece su aporte y comprensión al responder clara y precisamente a las preguntas realizadas a continuación:

Sexo: Masculino Femenino Edad: -----

Afirmaciones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad entre los compañeros de trabajo existe cooperación					
2. usted es tratado con consideración, cortesía y amabilidad cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo.					
3. el jefe lo orienta, acompaña y respalda en las actividades laborales que realiza					
4. el jefe lo reconoce cuando desempeña bien sus actividades en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad					
5. considera que su jefe escucha sus ideas, propuestas y opiniones.					
6. considera estar comprometido con el logro de los objetivos institucionales					
7. Normalmente sus compañeros y jefes cumplen con sus tareas en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad.					
8. en la institución que labora, normalmente la remuneración económica que recibe cubre sus necesidades.					
9. se encuentra satisfecho con los beneficios que recibe como capacitaciones, gratificaciones, etc.					
10. cuenta con los equipos necesarios para la realización de su trabajo.					

11. cuando necesita equipos e implementos de otras oficinas o de otros compañeros le entregan de manera ágil y oportuna					
12. la institución le brinda toda la información necesaria sobre las funciones, procedimientos, y políticas que tiene para realizar sus funciones					
13. la institución le brinda la información necesaria sobre los objetivos institucionales, la misión y visión con los que cuenta.					
14. normalmente desempeña sus funciones de acuerdo a los principios, reglamentos y objetivos establecidas por la institución.					
15. normalmente desempeña sus funciones respetando las normas establecidas por la institución					
16. considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se pone en práctica la colaboración entre los trabajadores.					
17. considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad existe una coordinación adecuada y oportuna entre los trabajadores.					
18. considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la ayuda mutua.					
19. considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor del cumplimiento.					
20. considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la consideración					
21. considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor del buen trato.					

Anexo N° 09: Ficha de validación del instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodas Cohen Jero
PROFESIÓN		Estadístico
ESPECIALIDAD		Análisis de datos
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		3 años
CARGO		D.T.C
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUZ MERY HUAMAN CHINCHAY	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, CHICLAYO - 2019	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECIFICOS	
	<p>a) medir el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - 2019</p> <p>b) Medir el clima organizacional global en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - 2019</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y	

	<p>finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se utilizó la escala de linkert con las siguientes respuestas para todas las preguntas:</p> <p>Nivel 1: Nunca Nivel 2: Casi nunca Nivel 3: A veces Nivel 4: Casi siempre Nivel 5: Siempre</p>
1. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad existe cooperación entre los compañeros de trabajo.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
2. Usted es tratado con consideración, cortesia y amabilidad cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
3. El jefe lo orienta, acompaña y respalda en las actividades laborales que realiza.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
4. El jefe lo reconoce cuando desempeña bien sus actividades en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
5. Considera que su jefe escucha sus ideas, propuestas y opiniones.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
6. Considera estar comprometido con el logro de objetivos institucionales.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
7. Normalmente sus compañeros y jefes cumplen con sus tareas en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

8. En la institución que labora, normalmente la remuneración económica que recibe cubre sus necesidades	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Se encuentra satisfecho con los beneficios que recibe como capacitaciones, gratificaciones, etc.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Cuenta con los equipos necesarios para la realización de su trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Cuando necesita equipos e implementos de otras oficinas o de otros compañeros le entregan de manera ágil y oportuna	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. La institución le brinda toda la información necesaria sobre las funciones, procedimientos, y políticas que tiene para realizar sus funciones	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. La institución le brinda la información necesaria sobre los objetivos institucionales, la misión y visión con los que cuenta.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Normalmente, desempeña sus funciones de acuerdo a los principios, reglamentos, objetivos establecidos por la institución	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Normalmente, desempeña sus funciones respetando las normas establecidas por la institución	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se pone en práctica la colaboración entre los trabajadores.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

17. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad existe una coordinación adecuada y oportuna, entre los trabajadores.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la ayuda mutua	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor del cumplimiento	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. Considera la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la consideración	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. Considera la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor del buen trato	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<i>bien</i>
3. OBSERVACIONES	<i>bien</i>



 JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amilcar Villanueva Calderon
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	05 años
	CARGO	DTC - USS
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUZ MERY HUAMAN CHINCHAY	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar el clima organizacional del personal administrativo de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2019	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> a) Medir el trato interpersonal del personal de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2019 b) Medir el apoyo del jefe del personal administrativo de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2019 c) Medir el trabajo en equipo del personal administrativo de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2019 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

10

14

15

16

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El cuestionario consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se utilizó la escala de linkert con las siguientes respuestas para todas las preguntas:</p> <p>Nivel 1: Nunca Nivel 2: Casi nunca Nivel 3: A veces Nivel 4: Casi siempre Nivel 5: Siempre</p>
<p>1. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad existe cooperación entre los compañeros de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. Usted es tratado con consideración, cortesía y amabilidad cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. El jefe lo orienta, acompaña y respalda en las actividades laborales que realiza.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. El jefe lo reconoce cuando desempeña bien sus actividades en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera que su jefe escucha sus ideas, propuestas y opiniones.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. Considera estar comprometido con el logro de objetivos institucionales.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

7. Normalmente sus compañeros y jefes cumplen con sus tareas en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. En la institución que labora, normalmente la remuneración económica que recibe cubre sus necesidades	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Se encuentra satisfecho con los beneficios que recibe como capacitaciones, gratificaciones, etc.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Cuenta con los equipos necesarios para la realización de su trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. La institución le brinda toda la información necesaria sobre las funciones, procedimientos, y políticas que tiene para realizar sus funciones	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Normalmente, desempeña sus funciones de acuerdo a los principios, reglamentos, objetivos establecidos por la institución	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se pone en práctica la colaboración entre los trabajadores.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad existe una coordinación adecuada y oportuna, entre los trabajadores.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la ayuda mutua	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

17. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad existe una coordinación adecuada y oportuna, entre los trabajadores.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
18. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la ayuda mutua	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
19. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor del cumplimiento	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
20. Considera la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la consideración	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
21. Considera la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor del buen trato	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 21 </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
 D.N.I. : 4400923
 Juan A. Villanueva Calderón
 INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS
 RES. CIP. 137366

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

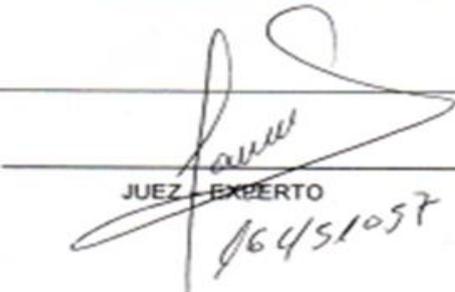
NOMBRE DEL JUEZ		<i>Quessino Meza Nunez</i>
PROFESIÓN		<i>Docencia en Administr</i>
ESPECIALIDAD		<i>Doctor en Administr</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>10 años</i>
CARGO		<i>DTE E AP. Administr</i>
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUZ MERY HUAMAN CHINCHAY	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, CHICLAYO - 2019	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	<p>a) medir el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - 2019</p> <p>b) Medir el clima organizacional global en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - 2019</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El cuestionario consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y</p>	

	<p>finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se utilizó la escala de linkert con las siguientes respuestas para todas las preguntas:</p> <p>Nivel 1: Nunca Nivel 2: Casi nunca Nivel 3: A veces Nivel 4: Casi siempre Nivel 5: Siempre</p>
1. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad existe cooperación entre los compañeros de trabajo.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
2. Usted es tratado con consideración, cortesia y amabilidad cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
3. El jefe lo orienta, acompaña y respalda en las actividades laborales que realiza.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
4. El jefe lo reconoce cuando desempeña bien sus actividades en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
5. Considera que su jefe escucha sus ideas, propuestas y opiniones.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
6. Considera estar comprometido con el logro de objetivos institucionales.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
7. Normalmente sus compañeros y jefes cumplen con sus tareas en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

8. En la institución que labora, normalmente la remuneración económica que recibe cubre sus necesidades	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Se encuentra satisfecho con los beneficios que recibe como capacitaciones, gratificaciones, etc.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Cuenta con los equipos necesarios para la realización de su trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Cuando necesita equipos e implementos de otras oficinas o de otros compañeros le entregan de manera ágil y oportuna	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. La institución le brinda toda la información necesaria sobre las funciones, procedimientos, y políticas que tiene para realizar sus funciones	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. La institución le brinda la información necesaria sobre los objetivos institucionales, la misión y visión con los que cuenta.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Normalmente, desempeña sus funciones de acuerdo a los principios, reglamentos, objetivos establecidos por la institución	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Normalmente, desempeña sus funciones respetando las normas establecidas por la institución	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se pone en práctica la colaboración entre los trabajadores.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

17. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad existe una coordinación adecuada y oportuna, entre los trabajadores.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
18. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la ayuda mutua	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
19. Considera que en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor del cumplimiento	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
20. Considera la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor de la consideración	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
21. Considera la sub gerencia de administración de mercados y sanidad se practica el valor del buen trato	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


JUEZ EXPERTO

06451057

Anexo N° 10: Resultados de alfa de cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	95,2
	Excluido ^a	1	4,8
	Total	21	100,0

- b. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,743	21

Anexo N°011: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDA DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2019
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Gestión empresarial y emprendimiento
AUTOR(ES):	Huamán Chinchay Luz Mery

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general	Objetivo general			
¿Cuál es el clima organizacional de la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo- 2019?	<p>Objetivo general: Determinar el clima organización en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a). Medir el clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. 2019</p> <p>b). Medir el clima organizacional global en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. 2019</p>	Variable	Trato interpersonal	Cooperación Respeto
			Apoyo del jefe	Respaldo Estimulo Participación
			Sentido de pertenencia	Compromiso Responsabilidad
			Retribución	Remuneración Beneficios
			Disponibilidad de recursos	Equipos Implementos Aporte
			Claridad organizacional	Información sobre el trabajo Información sobre el funcionamiento
			Coherencia	Principios Objetivos Normas Reglamentos
			Trabajo en equipo	Colaboración Coordinación
			Valores colectivos	Ayuda mutua Cumplimiento Consideración Buen trato

Anexo N°12: Aceptación de la empresa



Municipalidad
Distrital de José Leonardo Ortiz

Gerencia de administración y desarrollo
social

MEMORANDO N° 874-2019-MDJLO/GADH

A : LIC. SONIA MAGALY NUÑEZ PUSE
Sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la MJLO.

ASUNTO : ACEPTACION PARA QUE REALICE SU TRABAJO DE INVESTIGACION.

REF. : REGISTRO N° 2603-2019-MDJLO/GDH
DIRECTIVA N° 002-2013-MDJLO/SGRH
INFORME LEGAL N° 116-2013-MDJLO/GAJ.
MEMORANDUM N° 178-GM-MDJLO/2013

FECHA : JOSE LEONARDO ORTIZ. 02 DE ABRIL DEL 2019.

Por medio del presente y visto el documento de la referencia; A LA Srta. Huamán chinchay luz Mery con DNI N° 75696554, alumna de la escuela profesional de administración de la Universidad señor de sipan, quien se le acepta para desarrollar su trabajo de investigación en dicha Institución en la gerencia de administración de mercados y sanidad.

Atentamente,

Municipalidad Distrital de José L. Ortiz
JOSE A. ESPINOSA AMAYA
ALCALDE PROTECTOR DEL DISTRITO

La Entidad

Anexo N°13: T1



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

Pimentel, 25 de Enero del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Huamán chinchay luz Mery, con DNI 75696554

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDA DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO-2019

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar la carpeta de bachiller , de la Facultad de ciencias empresariales , Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación 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.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
HUAMAN CHINCHAY LUZ MERY	75696554	

Anexo N°14: Fotos



