



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EL DORADO, REGIÓN SAN
MARTÍN - 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

DELGADO VÁSQUEZ, REYNA MARIA

ASESOR(A):

Dra. Obsta. YOLANDA NAVARRO BARRERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

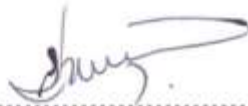
TARAPOTO – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO



.....
Lic. Lady Diana Arévalo Alva
Presidente



.....
Lic. Miguel Ángel Salazar Hidalgo
Secretario



.....
Dra. Yolanda Navarro Barrera
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no rendirme a pesar de los obstáculos que se me presentaban, enseñándome a dar la cara, mirar hacia adelante y no perder las ganas de seguir.

A mis Padres por ser mi soporte que de una u otra manera me han servido para culminar mi desarrollo de tesis y ser una profesional de bien para la sociedad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora de tesis de la prestigiosa Universidad César Vallejo, como mediadora y facilitadora de mis aprendizajes; a su vez, agradecerle por las orientaciones brindadas y ser mi guía y parte de mi conocimiento adquirido.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Reyna Maria Delgado Vásquez, con DNI N° 46779073, al cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe de tesis, son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 16 de diciembre del 2016

Reyna Maria Delgado Vásquez

PRESENTACIÓN

La suscrita, Reyna Maria Delgado Vásquez; estudiante de la escuela profesional de Administración de empresas del X ciclo de la Universidad César Vallejo, me complazco a presentar ante ustedes señores miembros del Jurado, la Tesis titulada: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, región San Martín - 2016”, con la finalidad de determinar la influencia entre ambas variables en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas con el tema	15
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	21
1.7. Objetivos	22
II. Método	23
2.1. Diseño de Investigación	23
2.2. Variables y Operacionalización	23
2.3. Población y Muestra	26
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Métodos de Análisis de datos	29
2.6. Aspecto Éticos	29
III. Resultados	30
IV. Discusión	48
V. Conclusiones	50
VI. Recomendaciones	52

VII. Referencias Bibliográficas	53
VIII. Anexos	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Frecuencia del clima organizacional</i>	30
Tabla 2. <i>Frecuencia de la dimensión de liderazgo</i>	31
Tabla 3. <i>Frecuencia de la dimensión de motivación</i>	33
Tabla 4. <i>Frecuencia de la dimensión de estructura</i>	34
Tabla 5. <i>Frecuencia de la dimensión de identidad</i>	35
Tabla 6. <i>Frecuencia de la dimensión de relaciones</i>	36
Tabla 7. <i>Frecuencia de la dimensión de confort</i>	37
Tabla 8. <i>Frecuencia de la desempeño laboral</i>	39
Tabla 9. <i>Frecuencia de la dimensión de compromiso</i>	40
Tabla 10. <i>Frecuencia de la dimensión de competencias</i>	42
Tabla 11. <i>Frecuencia de la dimensión de marketing relacional</i>	43
Tabla 12. <i>Frecuencia de la dimensión de satisfacción del cliente</i>	44

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Frecuencias de clima organizacional</i>	30
<i>Figura 2. Frecuencias de la dimensión de liderazgo</i>	32
<i>Figura 3. Frecuencias de la dimensión de motivación</i>	33
<i>Figura 4. Frecuencias de la dimensión de estructura</i>	34
<i>Figura 5. Frecuencias de la dimensión de identidad</i>	35
<i>Figura 6. Frecuencias de la dimensión de relaciones</i>	36
<i>Figura 7. Frecuencias de la dimensión de confort</i>	37
<i>Figura 8. Frecuencias de la desempeño laboral</i>	39
<i>Figura 9. Frecuencias de la dimensión de compromiso</i>	41
<i>Figura 10. Frecuencias de la dimensión de competencias</i>	42
<i>Figura 11. Frecuencias de la dimensión de marketing relacional</i>	43
<i>Figura 12. Frecuencias de la dimensión de satisfacción del cliente</i>	44

RESUMEN

La tesis denominada “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, región San Martín - 2016”, busca determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, región San Martín – 2016, para ello nuestra investigación se fundamentó en los aportes teóricos de Goncalves, A. (2011) para la variable de clima organizacional y Barrios, E. (2009), para la variable de desempeño laboral, para ello se tuvo una población conformada por 43 colaboradores a los cuales se aplicaron nuestros instrumentos de medición, para luego procesar dicha información de acuerdo a nuestros objetivos planteados mediante la ayuda de tablas y gráficos estadísticos, llegando a la conclusión de que el clima organizacional dentro de la organización es regular, debido a que los superiores hacen de su conocimiento los objetivos organizacionales al personal y las metas planteadas, así mismo el desempeño laboral dentro de la institución tiene un nivel regular, debido a que se coordinan las acciones antes de tomar decisiones, existiendo confianza entre colaboradores-jefes, se capacita al personal según sus necesidades, concluyendo así que existe una influencia positiva del clima organizacional sobre el desempeño laboral, así mismo esta influencia es significativa, por lo que se puede afirmar que mientras mejor sea el clima organizacional mejor será el desempeño de los colaboradores de la institución.

Palabras Claves: Clima organizacional, desempeño laboral, relación.

ABSTRACT

The thesis entitled "The organizational climate and its influence on the work performance of the collaborators of the Local Educational Management Unit El Dorado, San Martín region - 2016", seeks to determine the influence of the organizational climate on the work performance of employees of The Local Educational Management Unit El Dorado, region San Martín - 2016, for this our research was based on the theoretical contributions of Goncalves, A. (2011) for the organizational climate variable and Barrios, E. (2009), for the Variable labor performance, for this we had a population made up of 43 employees to whom our measurement instruments were applied, and then processed that information according to our objectives raised through the help of statistical tables and graphs, concluding that The organizational climate within the organization is regular, because the superiors make their knowledge of the organizational objectives to the staff and the goals set, and the work performance within the institution has a regular level, due to the coordination of the actions Before making decisions, trust exists between collaborators-bosses, the staff is trained according to their needs, thus concluding that there is a positive influence of the organizational climate on the work performance, also this influence is significant, reason why it can be affirmed that while The better the organizational climate the better the performance of the collaborators of the institution.

Keywords: Organizational climate, work performance, relationship.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

En el mundo, hoy en día las empresas y organizaciones experimentan dificultades con el personal, ya que con el avance tecnológico que se experimenta constantemente, conlleva a que la exigencia laboral sea mayor, por ende el clima laboral de la empresa se ve afectado, creando en los trabajadores dificultades para poderse desarrollar adecuadamente, repercutiendo en el desempeño de la empresa y a su vez en los trabajadores.

En el Perú, dicha problemática no es ajena ya que, con el crecimiento industrial que existe hoy en día se requiere mayor esfuerzo de la persona, esto causa mayor presión en los empleados y frecuentemente un mal clima laboral, entorpeciendo de esta manera las actividades a desarrollar por los colaboradores, causando de esa manera que la empresa no funcione normalmente, evitando lograr metas estipuladas y retrasando el crecimiento de la empresa.

En la región San Martín, las empresas y organizaciones experimentan la misma problemática, propiamente la Unidad de Gestión Educativa Local de El Dorado, es una Unidad Operativa dependiente de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín - Tarapoto, Unidad Ejecutora N° 301, con la que actualmente se encuentra relacionada técnica y normativamente y ellos a su vez, con la Dirección Regional de Educación y el Ministerio de Educación. La Unidad de Gestión Educativa Local de El Dorado es responsable de promover, coordinar y evaluar el desarrollo de la educación, ciencia y tecnología. La cultura, la recreación y el deporte en el ámbito de la provincia de El Dorado, en concordancia con las políticas sectoriales de descentralización; dentro de su jurisdicción, atiende a más de 160 Instituciones Educativas entre los niveles de inicial, primaria y secundaria.

La Unidad de Gestión Educativa Local de El Dorado, busca asegurar que todas las personas dispongan de las mejores oportunidades y los medios para lograr aprendizajes y conocimientos, potenciando el aporte formativo

en los contextos socioculturales e interculturales para así contribuir a mejorar el desarrollo humano. Pero para contribuir con este objetivo, es necesario tener en claro nuestras debilidades en el ámbito del clima organizacional, para ello se identificaron los siguientes problemas:

Debido a que la Unidad de Gestión Educativa Local de El Dorado no es autónoma (depende de la UGEL San Martín), es que se vienen generando muchas frustraciones anímicas en los colaboradores, ya que existe un mal clima laboral debido a un liderazgo poco eficaz por parte de los jefes, no permitiendo así la consecución de los objetivos, no siendo muy buenas las relaciones entre colaboradores y jefes, teniendo personal desmotivado, con poco o nulo reconocimiento por el cumplimiento de sus metas asignadas, con remuneraciones no tan motivadoras en el centro de trabajo (personal destacado con sueldos bajos); asimismo, la estructura normativa no permite al trabajador desenvolverse de la mejor forma, debido a la existencia de reglas laborales estrictas y el respeto a la jerarquía de puestos dentro de la misma, teniendo así el colaborador, poca identidad con la institución, no sintiéndose involucrados con la misma, siendo las relaciones laborales no tan buenas debido a la poca comunicación entre los mismos, existiendo así un ambiente tenso, influyendo así en el desempeño laboral de los mismos, evidenciándose en el poco compromiso y responsabilidades que tienen, no encontrándose satisfechos laboralmente y no siendo las relaciones con los usuarios las más adecuadas, optando por los individualismos y no en equipos de trabajo.

1.2. Trabajos previos

Internacional:

Antúnez, Y. (2015), en su tesis: *“El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de Caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua”*. Venezuela: Universidad De Carabobo. Concluye que: la investigación de los componentes que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados, les permitió tener una amplia visión del trabajo en equipo, la organización, comunicación, y la tecnología son los componentes que determinan positivamente el ambiente en el cual los trabajadores desempeñan sus tareas cotidianas, generando efectos no solo sobre la calidad de vida laboral de las personas y su satisfacción, sino también de alcanzar un mejor desempeño laboral y establecer un buen clima laboral.

Trujillo, S. (2010), en su tesis: *“Medición del Clima Organizacional en COOMEVA EPS integrados IPS mediante el diseño, construcción y validación de un instrumento”*. Colombia: Universidad San Buenaventura. Concluye que: el clima organizacional establece uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Por lo que adquiere mayor relevancia por su repercusión inmediata, así como en los procesos y en los resultados, por lo que incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

Marroquín (2011), en su tesis *“El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King”*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Concluyó que: Los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, ya que se aprecia que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones entre compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, teniendo calidad y compromiso de responsabilidad, También existe compañerismo ayudándose mutuamente en el logro de objetivos

individuales y grupales. El clima organizacional de los colaboradores es muy favorable para la empresa y en las tareas encargadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

Nacional:

Mino, E. (2014), en su tesis *“Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores del Restaurante de parrilladas Marakos”*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. Concluye que: El componente con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, ya que muestra exclusivamente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso por parte de los colaboradores para con la empresa, desencadenando un clima laboral negativo y que produce menos productividad para la empresa e influyendo en la calidad de sus servicios al cliente. También encontramos dentro del componente del Clima laboral que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones trae consigo que los colaboradores se desmotiven totalmente, y esto repercute en forma negativa en su desempeño y desarrollando estrés, trayendo consigo la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

Gómez, C. (2011), en su tesis: *“Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: un caso en estudio”*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Concluye que: En el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. Referente al cargo que ocupa cada trabajador, se observa existen discrepancias enormes referente al nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, ya que se debe a que perciben remuneraciones altas, existiendo una relación directa en esta variable demográfica.

Alfaro, R. (2012) en su tesis: “*Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*”. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Concluye que: Los trabajadores muestran un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto se debe a que, en esta municipalidad, los trabajadores no reciben ningún tipo de reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

CLIMA ORGANIZACIONAL

El Clima organizacional es “el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes”. (Goncalves, A. 2011, p.42).

Asimismo, menciona que todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un elemento de distinción e influencia en el comportamiento de quienes lo conforman, el ambiente interno percibido, o clima organizacional, interactúa con las características individuales para determinar el comportamiento. De aquí que la conducta de los individuos no nace solo de sus características individuales, sino que también es influenciada por la situación total en la que se encuentra. (Goncalves, A. 2011, p.51).

Para Goncalves, A. (2011). Las dimensiones del clima organizacional son las siguientes:

Liderazgo: Se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por ende, en la consecución de los objetivos de cada empresa. Dentro de la teoría administrativa existen muchos enfoques del liderazgo que se han ido formando a lo largo del tiempo. (Goncalves, 2011, p.52).

Motivación: En muchas oportunidades este aspecto es descuidado. Se comenta vulgarmente, que cuando realizas algo bueno nadie lo recuerda, pero si te equivocas, todos te lo recuerdan. El saber reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. Está comprobado que cuando una persona cree que es bueno en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que repercutirá en su productividad. (Goncalves, 2011, p.52).

Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. (Goncalves, 2011, p.53).

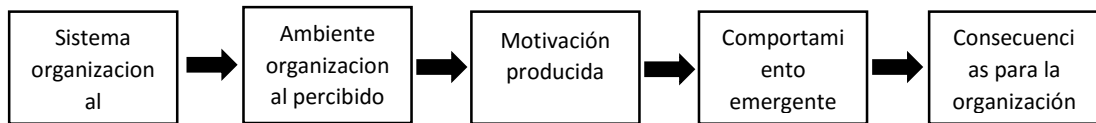
Identidad: Es el sentimiento de pertenencia hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En consecuencia, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (Goncalves, 2011, p.53).

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto con los jefes y subordinados. (Goncalves, 2011, p.53).

Confort: Es el Esfuerzo que realiza la Dirección para fomentar un ambiente físico sano y agradable. (Goncalves, 2011, p.53).

Según Goncalves, A. (2011) el clima organizacional establece la forma en el que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción. Por lo tanto las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional, reflejándose sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Generando consecuencias en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Según Goncalves, A. (2008) los elementos internos y externos que de alguna manera afectan el ambiente psicológico de una empresa, son:



De los mencionados enfoques sobre el clima organizacional, el que ha demostrado mayor beneficio es el que utiliza como componente fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. (Goncalves, 2008).

A fin de comprender mejor el concepto, es necesario resaltar los siguientes elementos, (Goncalves, 2008):

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima es un componente interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (Goncalves, 2008. p.58).

El lugar donde una persona desempeña su trabajo diariamente, la forma como es tratado el subordinado por parte de un jefe, la relación que existe entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. (Goncalves, 2008, p.61).

DESEMPEÑO LABORAL

Para Barrios, E. (2009), el desempeño laboral es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional, los empleados son la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por lo tanto existe una razón y un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de los continuos programas de capacitación y desarrollo.

Así mismo Para Barrios, E. (2009), define el desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que pasan a ser de mucha relevancia para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias por cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (pág. 89).

Un aspecto fundamental en el desempeño laboral es la administración del desempeño y su evaluación, ya que es un proceso que debe integrar en sí los siguientes elementos: Misión, Visión y objetivos, estrategias, competencias distintivas de la organización, competencias de los procesos principales, competencias laborales de los cargos; la planificación del desempeño, la revisión del mismo; y la formación y desarrollo del capital humano en función de la mejora permanente de su desempeño integral. (Barrios, 2009, p.133)

Según Barrios, E. (2009) se expresa teóricamente este proceso a través del siguiente modelo de categorías

Compromiso Empresarial: Se considera al compromiso como el fenómeno esencial para coordinar acciones con otros, ya que es la base para producir cualquier tipo de cambio. La clave de cualquier logro radica en la capacidad que poseemos en comprometernos a crear algo que no existía hasta ese momento. (Barrios, 2009, p.135).

Competencias: Es el conjunto de conocimientos que al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación, bajo un código de valores previamente aceptados que muestra una actitud concreta frente al desempeño laboral realizado. (Barrios, 2009, p.136).

Marketing Relacional: Es la actividad del marketing que tiene el fin de generar relaciones rentables con los clientes. Esto parte del estudio de comportamiento de los compradores en base al cual se diseñan estrategias y acciones con el fin de facilitar la interacción con los mismos y brindarles una experiencia memorable. (Barrios, 2009, p.136).

El CRM (customer relationship management), la Administración basada en la relación con los clientes. Es una de las herramientas que se utilizan en el Marketing Relacional siendo de mucha utilidad para recolectar información de los consumidores y comunicar a los mismos los beneficios y soluciones que ofrece la empresa, este trabajo también comprende un cambio cultural dentro de la empresa donde toda acción se realiza centrada en el conocimiento del cliente. (Barrios, 2009).

Satisfacción del Trabajo: Respecto a la satisfacción del trabajo se plantea “que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, manifestándose en determinadas actitudes laborales”. Encontrándose este concepto relacionado con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipos de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores, la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayuda a los gerentes a predecir comportamientos futuros del trabajador. (Barrios, 2009, p.137).

Según Chiavenato, I. (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; constituyendo la estrategia individual para lograr los objetivos”, la cual tiene una serie de

características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, ya que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; como también en la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. (Chiavenato, 2000, p.134).

La importancia de este enfoque se refleja en el hecho que el desempeño del colaborador, va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización. Chiavenato, I. (2000)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la UGEL El Dorado?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Para la presente investigación se tomó como fundamento científico a las teorías de autores que han realizado estudios de cualquiera de las variables a tratar; es así que para la variable independiente (clima organizacional) se tomará como autor principal a Goncalves, A. (2011) y para la segunda variable (desempeño laboral) a Barrios, E. (2009).

Justificación práctica

La presente investigación tuvo como finalidad principal dar soluciones reales a los problemas que vienen aquejando a la empresa objeto de estudio en la investigación; asimismo, pretendió servir como guía básica para la identificación de los problemas existentes en cada una de las dimensiones de cada variable y en base a estas, que los directivos puedan realizar mejoras en beneficio de la organización.

Justificación social

La presente investigación está a base de responsabilidad y dedicación; buscó incentivar y relacionar al alumno con la metodología de la investigación para aplicarlo en su vida diaria a la que se enfrentará una vez egresado. Además, los resultados vertidos sirvieron como base para la mejora en beneficio de la empresa, para así tener más éxito con los colaboradores de la empresa.

1.6. Hipótesis

Hi: El clima organizacional influye de forma positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de El Dorado 2016.

Ho: El clima organizacional influye de forma negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de El Dorado 2016.

1.7. Objetivos

General

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, región San Martín - 2016.

Específicos

- Evaluar el clima organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado
- Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado.

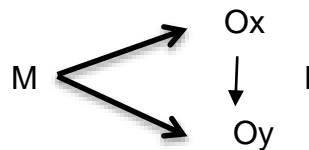
II. Método

2.1. Diseño de Investigación

No experimental, Ya que en esta investigación no se manipuló deliberada las variables, puesto que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos.

Correlacional causal, porque se analizó y explicó los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Por lo que, no se trata de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales.

La presente investigación se adaptó al diseño siguiente:



M= Trabajadores de la UGEL El Dorado

Ox= Clima Organizacional

Oy= Desempeño Laboral

I= Influencia

2.2. Variables y Operacionalización

Variables:

Variable independiente	Clima Organizacional
Variable dependiente	Desempeño Laboral

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes. Goncalves, A. (2011).	El clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe su ambiente de trabajo, a su vez el trabajador con su actitud o estado anímico influye sobre el clima, es como un estado emocional algo temporal que se genera en las actitudes de las personas y estas actitudes se ven afectados por los eventos que ocurren al interior de la empresa.	Liderazgo	Consecución de objetivos	Ordinal
				Relaciones interpersonales	
			Motivación	Reconocimiento	
				Remuneraciones	
			Estructura	Reglas laborales	
				Jerarquización	
			Identidad	Sentimiento de pertenencia	
				Compartir objetivos	
			Relaciones	Compañerismo	
				Comunicación	
Confort	Ambientación				
	Distribución física				

DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional, los empleados son la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. Barrios, E. (2009).	Se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución de la empresa.	Compromiso	Coordinar acciones	Ordinal
				Responsabilidad	
			Competencias	Conocimientos	
				Capacitaciones	
			Marketing relacional	Aplicación de estrategias	
				Relación con el cliente	
			Satisfacción del trabajo	Equipos de trabajo	
				Supervisión	
				Sentimiento de placer laboral	

2.3. Población y Muestra

Población

La institución contó con una población de 43 colaboradores entre administrativos y pedagógicos estables en planta, quienes con su aportación se podrá identificar la verdadera situación por la que atraviesa esta institución.

Muestra

Debido que la población es mínima y específica, la cantidad de muestra fue el 100% de la población (43 colaboradores).

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se elaboró y aplicó cuestionarios de ambas variables, ambos con una escala de Likert, estas encuestas fueron aplicadas a las muestras seleccionadas para su posterior procesamiento de análisis.

2.4.1. Procesamiento de los datos:

Para los resultados de la encuesta se utilizó el programa estadístico SPSS 21, además del uso de herramientas estadísticas.

2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento

Validación

La validez de los cuestionarios se realizó mediante la revisión de expertos para la cual se elaboró encuestas que fueron validados por 3 expertos (3 administradores) las cuales se encuentran en los anexos.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la aplicación de la prueba de alfa de Cronbach, cuyos resultados se muestran a continuación:

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	43	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	24

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	83,79	168,265	,238	,850
ITEM 2	84,07	164,114	,324	,848
ITEM 3	84,49	161,303	,323	,849
ITEM 4	84,47	168,731	,208	,851
ITEM 5	84,05	165,045	,246	,851
ITEM 6	83,72	167,063	,261	,849
ITEM 7	85,02	158,738	,432	,844
ITEM 8	84,56	154,872	,503	,841
ITEM 9	84,26	159,433	,318	,850
ITEM 10	83,93	149,209	,559	,839
ITEM 11	82,84	160,997	,487	,843
ITEM12	84,74	153,481	,425	,846
ITEM 13	83,51	162,494	,231	,854
ITEM 14	82,53	160,445	,722	,839
ITEM 15	82,53	167,779	,294	,849
ITEM 16	82,63	167,001	,384	,847
ITEM 17	82,70	167,406	,357	,847
ITEM 18	83,12	153,391	,639	,836
ITEM19	82,84	160,997	,487	,843
ITEM 20	83,37	144,334	,746	,829
ITEM 21	83,30	154,121	,664	,836
ITEM 22	83,40	162,388	,341	,847
ITEM 23	82,88	164,915	,407	,846
ITEM 24	83,07	164,209	,359	,847

ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	43	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	16

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	51,53	102,350	,041	,878
ITEM 2	52,49	91,161	,738	,850
ITEM 3	52,49	94,303	,584	,857
ITEM 4	52,77	87,564	,789	,846
ITEM 5	53,19	85,917	,673	,849
ITEM 6	53,16	94,854	,530	,858
ITEM 7	52,74	88,909	,621	,853
ITEM 8	52,42	95,535	,448	,861
ITEM 9	52,42	98,106	,224	,871
ITEM 10	52,70	86,454	,647	,851
ITEM 11	52,67	96,320	,482	,860
ITEM 12	52,42	90,011	,757	,849
ITEM 13	51,65	94,280	,340	,867
ITEM14	52,09	88,134	,488	,861
ITEM 15	51,77	94,135	,479	,860
ITEM16	52,09	92,086	,417	,864

2.5. Métodos de Análisis de datos

Los datos se procesaron y se elaboró gráficos estadísticos mediante la ayuda de MICROSOFT EXCEL y el programa SPSS 21 y, con el propósito de una mejor comprensión y explicación.

2.6. Aspecto Éticos

Se respetó el principio de privacidad y confidencialidad con los encuestados, además todos los autores fueron respetados en base a sus conocimientos plasmados sin ser modificados de acuerdo a juicio crítico del investigador. Es por eso que la presente investigación no es copia total o parcial ni plagio de ningún otro trabajo ya antes presentado.

III. Resultados

3.1. Evaluación del Clima Organizacional de los Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, Región San Martín – 2016.

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar el clima laboral, los resultados se procesaron, teniendo como punto de partida el siguiente cuadro de valores, donde se procedió a dividir los resultados de acuerdo a las alternativas de las encuestas, para ver de acuerdo a los valores obtenidos en nuestros instrumentos ver en qué nivel se encuentran. Calculadas las frecuencias de los puntajes obtenidos por cada intervalo de valores se tiene la siguiente tabla de frecuencias, con su correspondiente gráfico.

Tabla 1. Frecuencias de clima organizacional

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	23	53%
BUENO	20	47%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

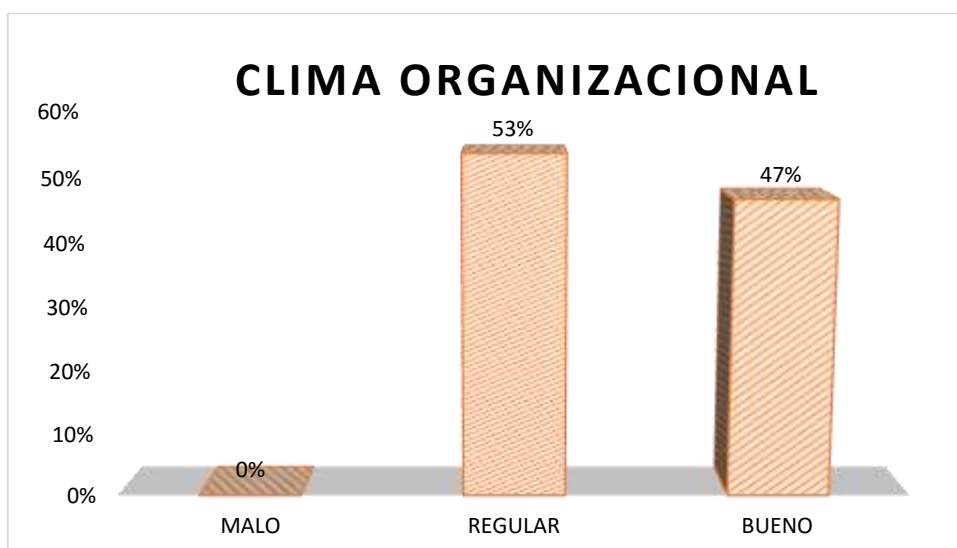


Figura 1. Frecuencias de clima organizacional

De las 43 personas encuestadas que representan, las mismas que sirvieron como muestra contemplados en los registros de personal de la institución, concluimos que el 53% manifiestan que existe un regular clima laboral y el 47% manifiestan que existe un buen clima laboral; asimismo, de acuerdo a las dimensiones de esta variable se tiene que la dimensión más sobresaliente es la dimensión de identidad, debido al compartimiento de objetivos, mostrando mayor falencias a dimensión de liderazgo, muchas veces el poco liderazgo por parte de los superiores en la consecución de los objetivos y las relaciones interpersonales del colaborador.

3.1.1. Para determinar el clima organizacional de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, Región San Martín – 2016, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

DIMENSIÓN I: LIDERAZGO

Se procesó de acuerdo a las dimensiones de cada variable los resultados, agrupándose de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 2. Frecuencias de la dimensión de liderazgo

NIVELES	f	%
MALO	6	14%
REGULAR	26	60%
BUENO	11	26%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

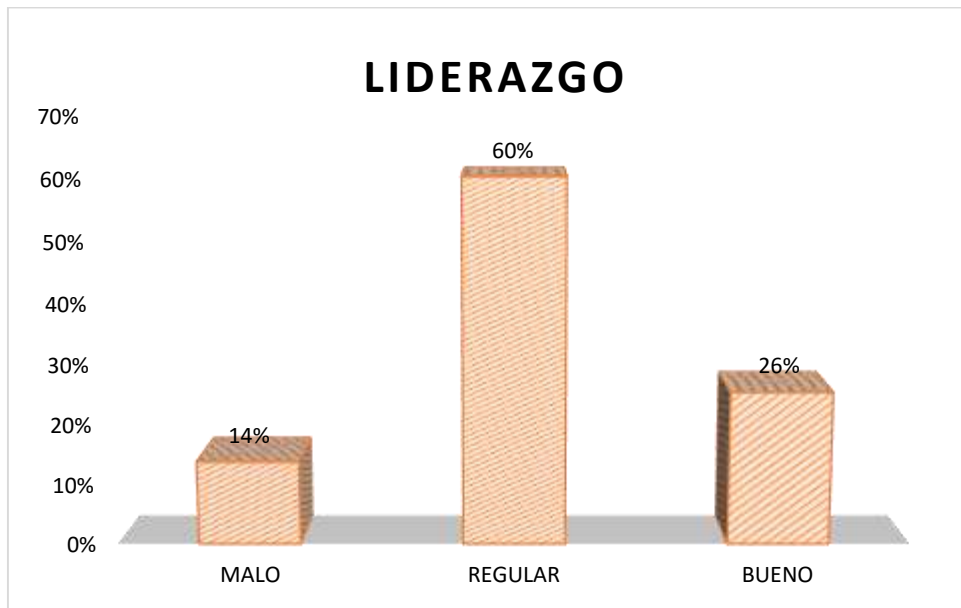


Figura 2. Frecuencias de la dimensión de liderazgo

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión liderazgo, el 14% manifiestan que siempre ha existido un mal liderazgo, el 60% manifiestan que hay un regular liderazgo, el 26% que existe un buen liderazgo. Así mismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta dimensión, el indicador de consecución de objetivos es la más sobresaliente debido a que los superiores hacen de su conocimiento los objetivos organizacionales al personal y las metas planteadas, faltando mejorar en cuanto a las relaciones interpersonales, ya sea tanto entre colaboradores como con los superiores.

DIMENSIÓN II: MOTIVACIÓN

se procesó de acuerdo a las dimensiones de cada variable los resultados, agrupándose de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 3. Frecuencias de la dimensión de motivación

NIVELES	f	%
MALO	4	9%
REGULAR	30	70%
BUENO	9	21%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

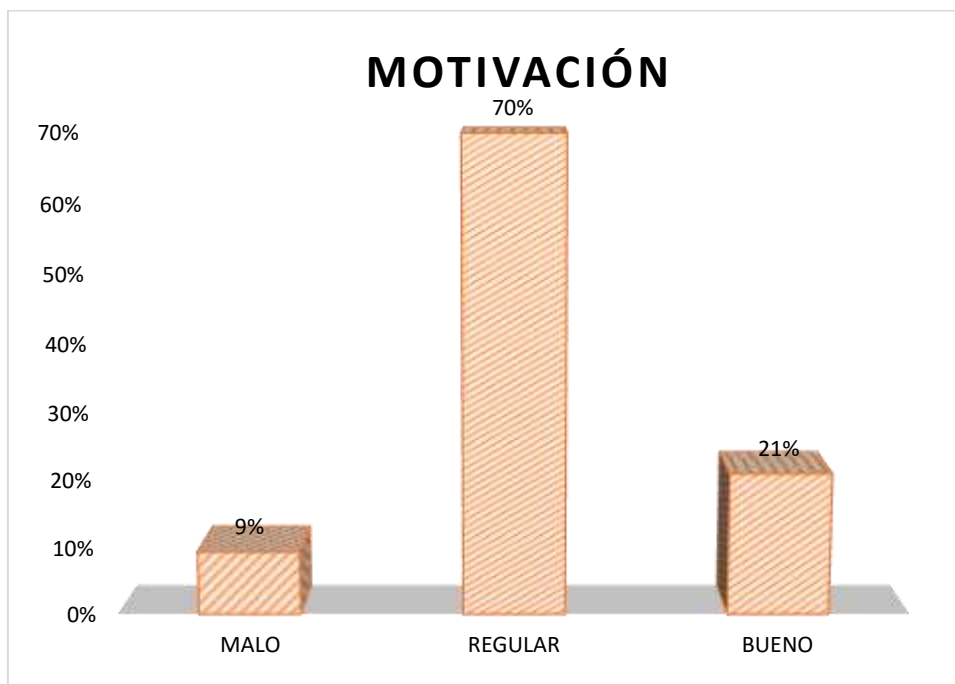


Figura 3. Frecuencias de la dimensión de motivación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de motivación, se tiene que el 9% manifiesta que existe una mala motivación, el 70% que existe una regular motivación y solo el 21% que existe una buena motivación, así mismo de acuerdo a los indicadores de esta dimensión se tiene que el indicador más sobresaliente es en cuanto a al reconocimiento hacia el personal, ya que muchas veces reconocen al personal por las actividades realizadas, mostrando falencias en cuanto a las remuneraciones percibidas, ya que no se encuentran satisfechos con ella.

DIMENSIÓN III: ESTRUCTURA

Se procesó de acuerdo a las dimensiones de cada variable los resultados, agrupándose de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 4. Frecuencias de la dimensión de estructura

NIVELES	f	%
MALO	6	14%
REGULAR	24	56%
BUENO	13	30%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

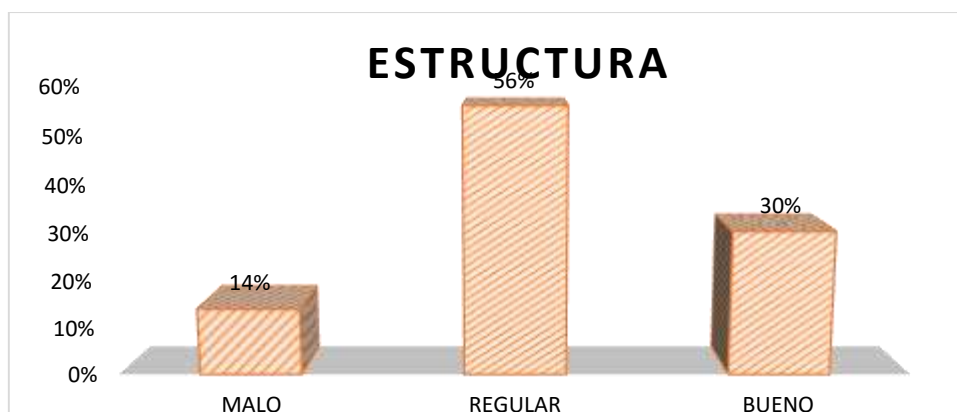


Figura 4. Frecuencias de la dimensión de estructura

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de estructura se tiene que el 14% manifiestan que siempre ha existido una mala estructura, el 56% manifiestan que existe una regular estructura y solo el 30% manifiestan que existe una buena estructura, así mismo de acuerdo a los indicadores de esta dimensión se tiene que el indicador más sobresaliente es en cuanto a la jerarquización, debido a que se rigen por una estructura organizacional para la autoridad y responsabilidad, mostrando falencias en cuanto las reglas laborales, ya que muchas veces les limita a cierta realización de actividades y pocos conocen dichas reglas.

DIMENSIÓN IV: IDENTIDAD

Se procesó de acuerdo a las dimensiones de cada variable los resultados, agrupándose de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 5. Frecuencias de la dimensión de identidad

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	7	16%
BUENO	36	84%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

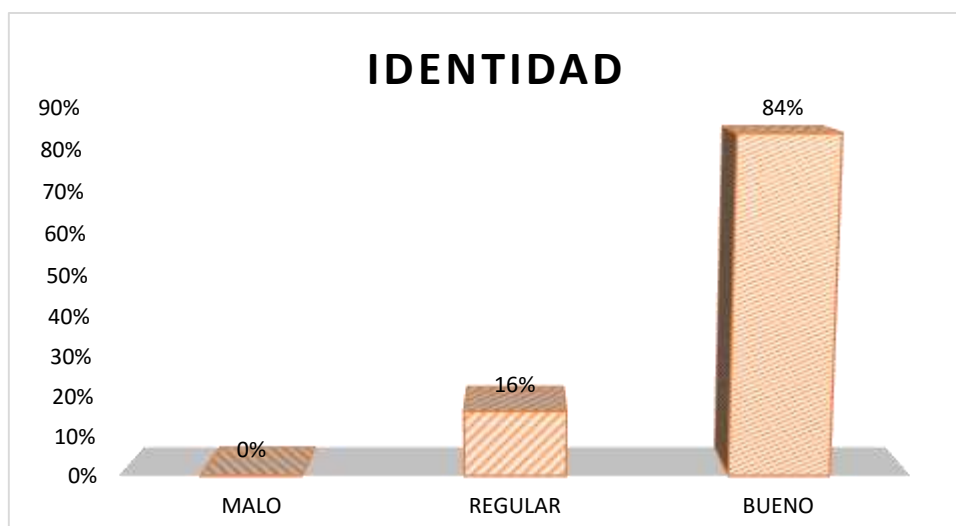


Figura 5. Frecuencias de la dimensión de identidad

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de identidad, se tiene que el 16% manifiesta que siempre ha existido una regular identidad, el 84% manifiestan que existe una buena identidad, así mismo de acuerdo a los indicadores de esta dimensión, el indicador más sobresaliente es en cuanto a las compartición de objetivos, debido a que dichos objetivos son comunes, mostrando falencias en cuanto al sentimiento de pertenencia, ya que muchos no se identifican con la institución, no involucrándose en su totalidad.

DIMENSIÓN V: RELACIONES

Se procesó de acuerdo a las dimensiones de cada variable los resultados, agrupándose de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 6. Frecuencias de la dimensión de relaciones

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	8	19%
BUENO	35	81%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

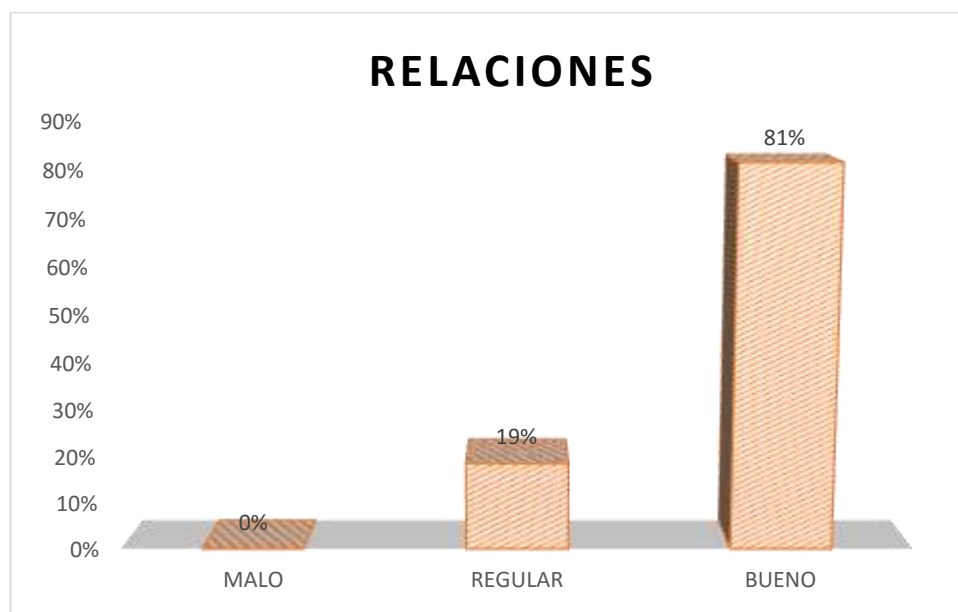


Figura 6. Frecuencias de la dimensión de relaciones

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de relaciones, se tiene que el 19% manifiesta que a existe una regular relación entre compañeros y jefes, el 81% menciona hay una buena relación, así mismo de acuerdo a los indicadores de esta variable se tiene que el indicador más sobresaliente es en cuanto al compañerismo existente en la organización, debido a que se apoyan entre ellos, muchas veces realizan reuniones extra laborales entre

ellos, faltando mejorar en cuanto al indicador de comunicación, debido que no tienen un buen medio de comunicación o una comunicación en el que el personal y los jefes contribuyan a comprender rápidamente lo impartido.

DIMENSIÓN VI: CONFORT

Se procesó de acuerdo a las dimensiones de cada variable los resultados, agrupándose de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 7. Frecuencias de la dimensión de confort

NIVELES	f	%
MALO	0	0%
REGULAR	14	33%
BUENO	29	67%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

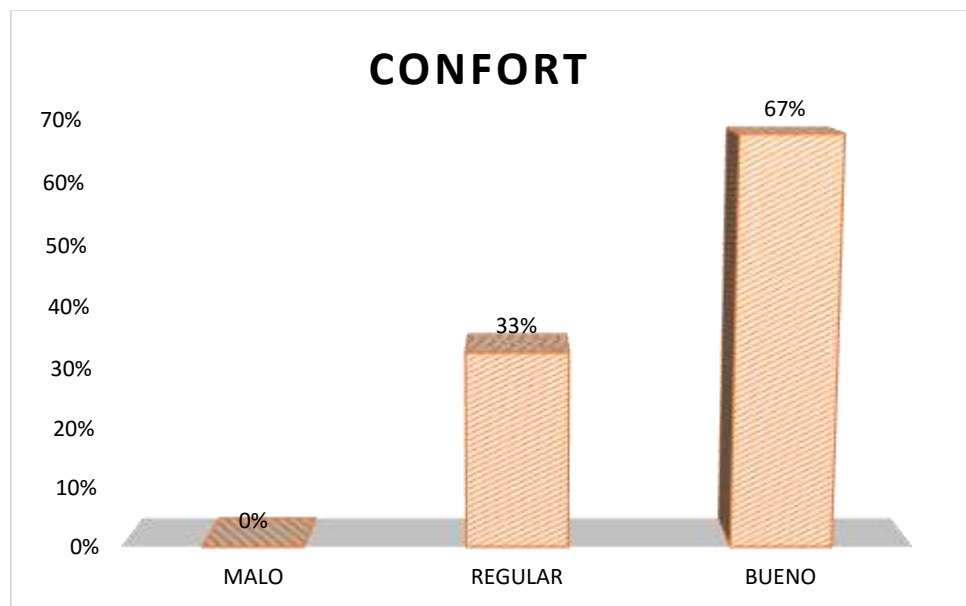


Figura 7. Frecuencias de la dimensión de confort

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de confort el 33% manifiesta que siempre existe un regular confort, el 67% manifiestan que existe un buen confort, así mismo de acuerdo a los indicadores de esta dimensión, se tiene que el indicador más sobresaliente es en cuanto a la distribución física de su centro de labores existiendo un orden en la documentación y equipos, faltando mejorar en cuanto a la ambientación, ya que muchas veces el ambiente físicos no es agradable y no se sienten satisfechos.

3.2. Evaluación del Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, Región San Martín – 2016.

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar el desempeño laboral, los resultados se procesaron, teniendo como punto de partida el siguiente cuadro de valores, donde se procedió a dividir los resultados de acuerdo a las alternativas de las encuestas, para ver de acuerdo a los valores obtenidos en nuestros instrumentos ver en qué nivel se encuentran.

Calculadas las frecuencias de los puntajes obtenidos por cada intervalo de valores se tiene la siguiente tabla de frecuencias, con su correspondiente gráfico.

Tabla 8. Frecuencias del desempeño laboral

NIVELES	f	%
MALO	1	2%
REGULAR	26	60%
BUENO	16	37%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

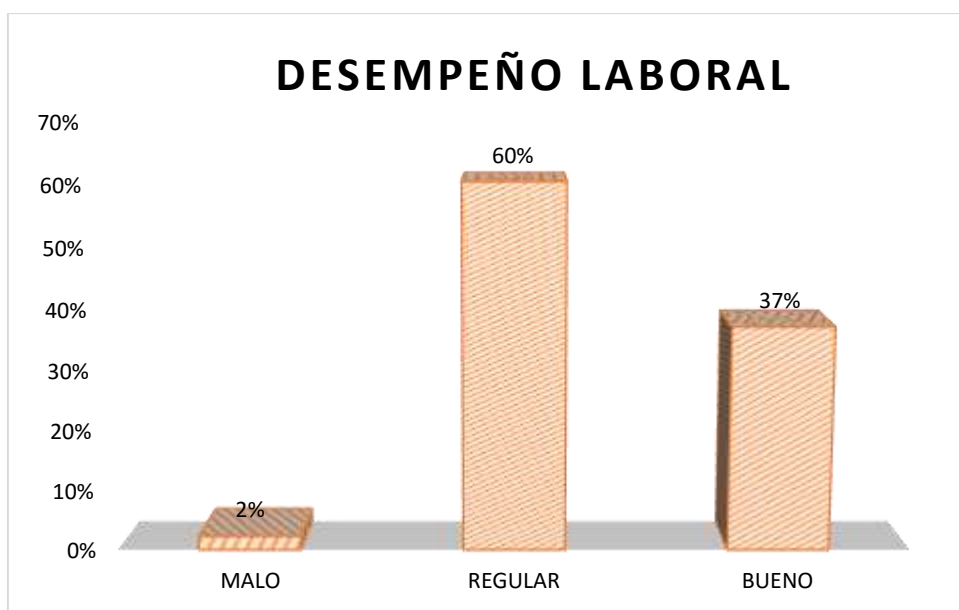


Figura 8. Frecuencias del desempeño laboral

Las 43 personas encuestadas que representan a una población, sirvieron como muestra contemplados en los registros de personal de la institución, se concluye que el 2% menciona que existe un mal desempeño laboral, el 60% manifiestan que existe un regular desempeño laboral, y solo el 37% manifiestan que existe un buen desempeño laboral, así mismo de acuerdo al análisis de las dimensiones se tiene que la dimensión más sobresaliente es en cuanto a la satisfacción del trabajo, debido a que se realiza supervisiones, existiendo un sentimiento de placer laboral, mostrando falencias la dimensión de competencias, debido a que muchas veces el perfil profesional no está conforme al puesto de trabajo, no existiendo capacitaciones, sobre todo para el personal contratado bajo otros regímenes laborales.

3.2.1. Para determinar el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad De Gestión Educativa Local El Dorado, Región San Martín – 2016, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

DIMENSIÓN I: COMPROMISO

Los resultados se procesaron de acuerdo a las dimensiones de cada variable y se agruparon de acuerdo las alternativas de nuestras encuestas, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 9. Frecuencias de la dimensión de compromiso

NIVELES	f	%
MALO	1	2%
REGULAR	25	58%
BUENO	17	40%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

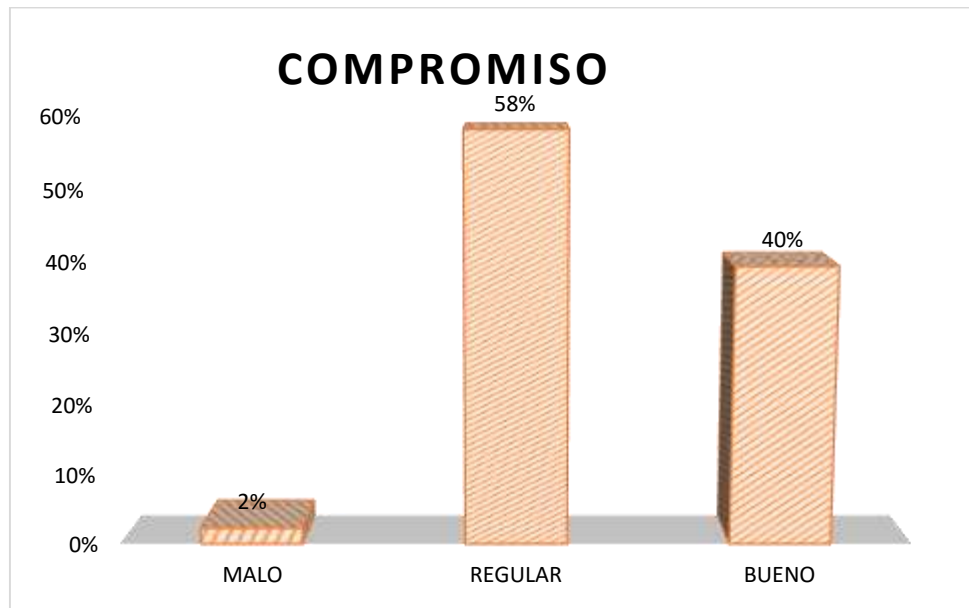


Figura 9. Frecuencias de la dimensión de compromiso

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de compromiso, el 2% manifiesta que existe un mal compromiso con la organización, el 58% que existe un regular compromiso, el 40% manifiesta que existe un buen compromiso, así mismo de acuerdo a los indicadores de esta dimensión se tiene el indicador de coordinación de acciones es la que más sobresale, debido a que se coordinan las acciones antes de tomar decisiones existiendo confianza entre colaboradores-jefes, faltando mejorar en cuanto a la responsabilidad asignadas a cada personal, ya que algunos no están dispuestos a asumir más responsabilidades de lo que tienen.

DIMENSIÓN II: COMPETENCIAS

Los resultados se procesaron de acuerdo a las dimensiones de cada variable y se agruparon de acuerdo las alternativas de nuestras encuestas, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 10. Frecuencias de la dimensión de competencias

NIVELES	f	%
MALO	9	21%
REGULAR	27	63%
BUENO	7	16%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

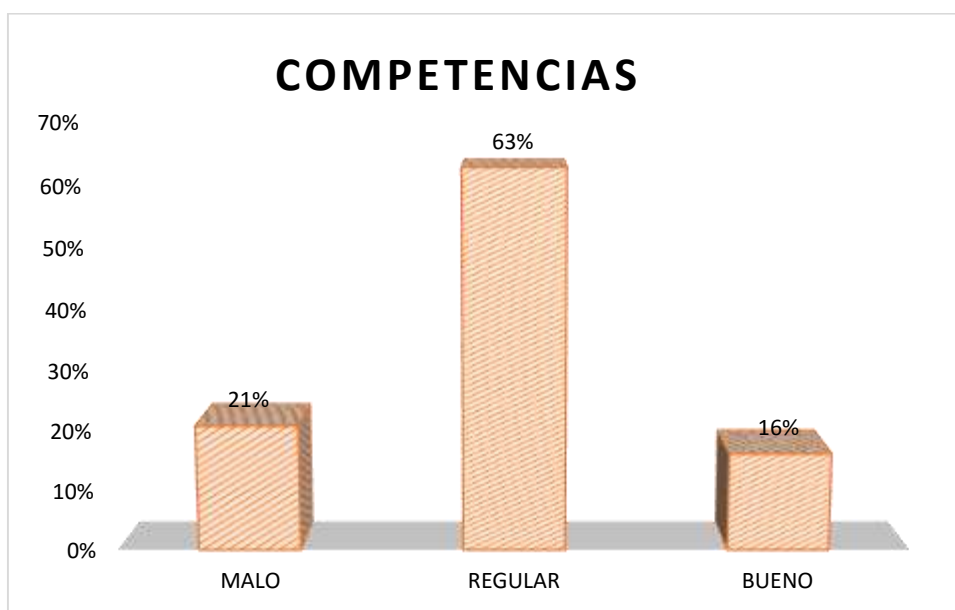


Figura 10. Frecuencias de la dimensión de competencias.

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de competencias, se tiene que el 21% manifiesta que existe malas competencias en la institución, el 63% que existe regulares competencias, y solo el 16% que existe buenas competencias dentro de la organización, así mismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta dimensión se tiene que el indicador de capacitaciones es lo que más resalta, debido aunque se capacita al personal según sus necesidades, participando estos activamente, así mismo hay personal de otros regímenes laborales que no son capacitados, mostrando falencias en cuanto al indicador de conocimientos, ya que la gran mayoría de veces el perfil profesional del colaborador no se ajusta al puesto que ocupa.

DIMENSIÓN III: MARKETING RELACIONAL

Los resultados se procesaron de acuerdo a las dimensiones de cada variable y se agruparon de acuerdo las alternativas de nuestras encuestas, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 11. Frecuencias de la dimensión marketing relacional

NIVELES	f	%
MALO	1	2%
REGULAR	31	72%
BUENO	11	26%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

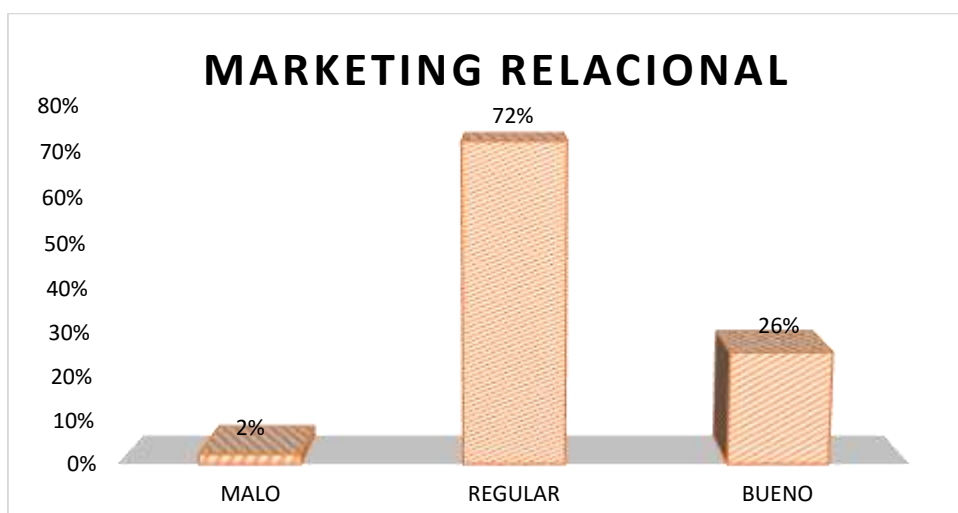


Figura 11. Frecuencias de la dimensión de marketing relacional.

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de marketing relacional, se tiene que 2% manifiesta que siempre existe un mal marketing relacional, el 72% que existe un regular marketing relacional y solo el 26% manifiestan que existe un buen marketing relacional, así mismo el indicador más resaltante es en cuanto a la relación con los clientes o usuarios que tiene la institución, debido a que el personal soluciona de la manera más óptima las necesidades

del usuario, faltando mejorara en cuanto a la aplicación de estrategias laborales en la institución, ya que la gran mayoría los desconoce.

DIMENSIÓN IV: SATISFACCIÓN DEL TRABAJO

Los resultados se procesaron de acuerdo a las dimensiones de cada variable y se agruparon de acuerdo las alternativas de nuestras encuestas, procesándose en tablas y gráficos, calculando así las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 12. Frecuencias de la dimensión de satisfacción del trabajo

NIVELES	f	%
MALO	5	12%
REGULAR	4	9%
BUENO	34	79%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia

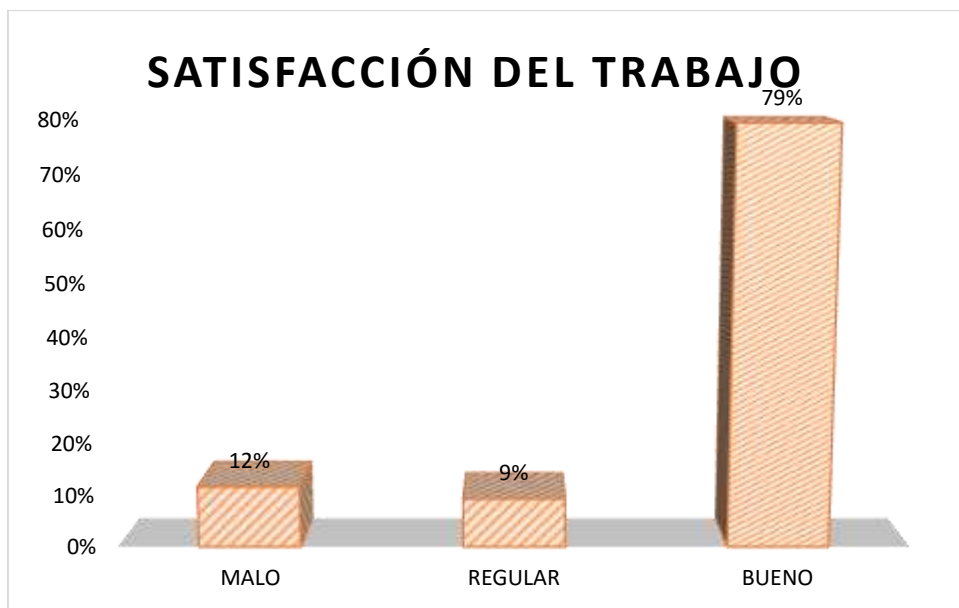


Figura 12. Frecuencias de la dimensión de satisfacción del trabajo

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de satisfacción del trabajo, el 12% manifiesta que existe una mala satisfacción en el trabajo, el 9% manifiestan que existe una regular satisfacción, el 79% mencionan que existe una buena satisfacción en el trabajo, así mismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta dimensión se tiene que el indicador más resaltante es en cuanto a la supervisan que hace los jefes con el personal o el rol de supervivíos lo que le ayuda a la personal a retroalimentarse, así mismo muestra falencias en cuanto al sentimiento de placer laboral, debido a que no se siente feliz en el ambiente de trabajo.

3.3. El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, Región San Martín - 2016”

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
N		43	43
Parámetros normales ^{a,b}	Media	87,21	55,91
	Desviación estándar	13,192	10,214
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,073	,100
	Positivo	,054	,100
	Negativo	-,073	-,085
Estadístico de prueba		,073	,100
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Los valores observados de las frecuencias siguen una distribución normal, lo que le corresponde una prueba no paramétrica, por lo tanto se utilizó la prueba de spearman.

Correlaciones

			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	43	43
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	43	43

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El coeficiente de correlación de Spearman (r), es igual a 0,439 el cual indica que la influencia entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, tiene una influencia positiva. También se reconoce que la influencia entre dichas variables es 0.03 por lo que es significativa, es decir es menor a 0.05, con lo cual se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0), haciendo ver que el clima organizacional si influye de una u otra manera en el desempeño laboral.

IV. Discusión

- 4.1.** La consecución de objetivos es la más sobresaliente debido a que los superiores hacen de conocimiento al personal, los objetivos organizacionales y las metas planteadas; sin embargo, se muestran deficiencias en cuanto a las relaciones interpersonales, debido a que no son tan armoniosas, ya sea tanto entre colaboradores como con los superiores, de acuerdo a este resultado, Antúnez, Y. (2015) en su investigación citada discrepa con este resultado al manifestar que la comunicación y la tecnología son factores que influyen en el ambiente laboral, como también en la buena disposición del personal para que este muestre un buen desempeño laboral y pueda establecer relaciones interpersonales armoniosas.
- 4.2.** En cuanto a la estructura organizacional lo más sobresaliente es en cuanto a la jerarquización, debido a que se rigen por una estructura organizacional para la autoridad y responsabilidad, esta estructura sin embargo no es difundida a todo el personal, por lo que no se sabe con exactitud las líneas de responsabilidad y autoridad, mostrando falencias en cuanto a las reglas laborales; de acuerdo a este resultado, Mino, E. (2014) en su investigación citada, discrepa con este resultado al manifestar que la falta de una estructura organizacional en una empresa y un mal programa de remuneraciones, hace que se tenga colaboradores desmotivados, repercutiendo así en el desempeño laboral de los mismos, conllevando a que se tenga poco compromiso con la empresa.
- 4.3.** El reconocimiento hacia el personal, es un indicador sobresaliente dentro de la institución ya que muchas veces reconocen al personal por las actividades realizadas y por el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, lo que hace que el colaborador se esfuerce un poco más, siendo este uno de los más usuales factores motivaciones en la organización, debido a los otros factores motivaciones no son casi usados por temas presupuestales, de acuerdo a este resultado, Alfaro, R. (2012). En su investigación citada

discrepa con esta apreciación al manifestar que los trabajadores no se sienten motivados ni satisfechos por el poco reconocimiento personal y social que hacen por ellos, no recibiendo el reconocimiento esperado de sus jefes ni compañeros de trabajo.

- 4.4.** Las remuneraciones percibidas por parte de los colaboradores están en niveles bajos, sobre todos los operativos, por lo que la gran mayoría de los colaboradores se encuentran insatisfechos con las remuneraciones percibidas, estas remuneraciones están estipuladas desde el gobierno central, lo que hace el colaborador no esté muy motivado con su remuneración, generando así un descontento individual y grupal, con respecto a este resultado, Gómez, C. (2011) en su investigación citada, discrepa de este resultado al concluir que en relación al puesto laboral existen diferencias significativas en cuanto al nivel de satisfacción de acuerdo a los puestos jerárquicos, es decir que a mayor jerarquía, mayores son las remuneraciones y por ende mayor es la motivación.
- 4.5.** La compartición de objetivos, es mutua ya que los objetivos son comunes dentro de la organización, así mismo procuran que las metas y objetivos instituciones se cumplan en el tiempo establecido, según este resultado, Marroquín (2011) en su investigación citada, coincide con esta apreciación al manifestar que las condiciones laborales son las adecuadas, existiendo buenas relaciones entre compañeros de trabajo y que existe compromiso, responsabilidad y compañerismo para la consecución de los objetivos y metas establecidas.
- 4.6.** Los resultados encontrados nos demuestran que mientras exista un mejor clima laboral, habrá un mejor desempeño laboral en los colaboradores, por lo que es de relevancia en las organizaciones mantener un clima armonioso entre jefes y colaboradores.

V. Conclusiones

- 5.1.** El clima organizacional dentro de la organización es regular, debido a que los superiores hacen de su conocimiento los objetivos organizacionales al personal y las metas planteadas, se reconoce al personal por las actividades realizadas y cumplimiento de metas, se rigen por una estructura organizacional para la autoridad y responsabilidad, la compartición de objetivos tiene un nivel elevado, debido a que dichos objetivos son comunes, existiendo un buen compañerismo en la organización, apoyándose entre ellos, existe un orden en la distribución física de su centro de labores existiendo un orden en la documentación y equipos, sin embargo se muestra falencias en cuanto a la ambientación, ya que muchas veces el ambiente físicos no es agradable y no se sienten satisfechos, las relaciones interpersonales, ya sea tanto entre colaboradores como con los superiores no son las adecuadas y con las remuneraciones percibidas no se encuentran satisfechos con ellas, las reglas laborales les limita cierta realización de actividades y pocos conocen dichas reglas, ya que muchos no se identifican con la institución, no involucrándose en su totalidad.
- 5.2.** El desempeño laboral dentro de la institución tiene un nivel regular, debido a que se coordinan las acciones antes de tomar decisiones, existiendo confianza entre colaboradores-jefes, se capacita al personal según sus necesidades, participando estos activamente, existe personal de otros regímenes laborales que no son capacitados, en cuanto a la relación con los clientes o usuarios que tiene la institución, el personal soluciona de la manera más óptima las necesidades del usuario, los jefes supervisan al personal constantemente, muchas veces retroalimentado en algunas actividades o trabajos realizados, sin embargo se tiene falencias en cuanto a la responsabilidad asignadas a cada personal, ya que algunos no están dispuestos a asumir más responsabilidades de lo que tienen, el perfil profesional del colaborador no se ajusta al puesto que ocupa, la falta de aplicación de estrategias laborales en la institución.

5.3. Los resultados evidencian que si existe una influencia positiva del clima organizacional sobre el desempeño laboral, así mismo esta influencia es significativa, por lo que se puede afirmar que mientras mejor sea el clima organizacional mejor será el desempeño de los colaboradores de la institución.

VI. Recomendaciones

- 6.1.** Realizar reuniones periódicas o eventos extra laborales para confraternizar entre colaboradores y superiores, para que de esa manera se fortalezcan los lazos de amistad y confianza entre ellos.
- 6.2.** Brindar a cada colaborador al inicio de sus labores el reglamento interno de trabajo, así mismo hacerles entrega de manera pública.
- 6.3.** Monitorear el cumplimiento de sus funciones y brindarles el manual de organización y funciones a cada personal, así mismo motivar al personal a que asuman nuevas responsabilidades bajo reconocimientos públicos.
- 6.4.** Realizar evaluaciones de puestos para que estos coincidan con los perfiles profesionales de cada puesto para así tener personal más motivado y con conocimiento de su área.

VII. Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R. (2012) *“Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”*. Perú: Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Antúnez, Y. (2015), *“El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de Caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua”*. Venezuela: Universidad De Carabobo.
- Barrios, E. (2009). *“Competencias Laborales”*. Barcelona. Ediciones Paidós Iberica S.A.
- Chiavenato, I. (2000) *“Administración de recursos humanos”*. 5ª Ed. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Gómez, C. (2011), *“Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: un caso en estudio”*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Goncalves (2000). El Clima como término Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Bogotá. Recuperado en: http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/maestria_en_educacion/desarrollo_y_com_en_los_r_h/sesion4/actividades/ClimaTerminoOrganizacional.pdf
- Marroquín, S. (2011), *“El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King”*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Martínez, M. (2003). *“Gestión Empresarial”*. Madrid: Díaz de Santos S.A

Mino, E. (2014), *“Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de parrilladas Marakos”*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo.

Trujillo, S. (2010), *“Medición de Clima Organizacional en COOMEVA EPS integrados IPS mediante el diseño, construcción y validación de un instrumento”*. Colombia: Universidad San Buenaventura.

VIII. Anexos

ANEXO N° 01. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL)

CUESTIONARIO ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del Clima Organizacional de la institución UGEL El dorado, por lo que solicito su apoyo. Dicha información es completamente anónima, por lo que se solicita responda las preguntas con total sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

5: SIEMPRE 4: CASI SIEMPRE 3: A VECES 2: CASI NUNCA 1: NUNCA

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Ítems	Escala de medición				
		5	4	3	2	1
	LIDERAZGO					
	Consecución de objetivos					
1	Sus superiores hacen de su conocimiento los objetivos organizacionales					
2	Tiene la meta de lograr los objetivos institucionales.					
	Relaciones interpersonales					
3	Tiene una buena relación con sus superiores					
4	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo					
	MOTIVACIÓN					
	Reconocimiento					
5	En la organización reconocen su trabajo bien realizado.					
6	Usted considera que es bueno haciendo sus actividades					
	Remuneraciones					
7	Se siente satisfecho con su remuneración					
8	Recibe reconocimiento monetario por la realización de un buen trabajo.					
	ESTRUCTURA					
	Reglas laborales					
9	Tiene limitaciones al momento de realizar sus actividades.					
10	Hicieron de su conocimiento las reglas de la institución					
	Jerarquización					
11	La burocracia es un problema en la institución					
12	Hicieron de su conocimiento el organigrama de la institución.					
	IDENTIDAD					
	Sentimiento de pertenencia					
13	Se siente bien trabajando en La institución donde labora.					
14	Se siente parte y representante de la institución donde labora.					

	Compartir objetivos					
15	Sus objetivos son comunes a los objetivos de la organización.					
16	Comparte los objetivos organizacionales con sus compañeros de trabajo.					
	RELACIONES					
	Compañerismo					
17	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de sus actividades.					
18	Realizan reuniones extralaborales con sus compañeros de trabajo.					
	Comunicación					
19	Se comunican adecuadamente en la institución					
20	Existen medios para comunicarse en la organización.					
	CONFORT					
	Ambientación					
21	Usted labora en un ambiente físico agradable.					
22	Se siente satisfecho con su lugar de trabajo					
	Distribución física					
23	La distribución física de su centro de labores es adecuada.					
24	Existe orden en la documentación en su centro de labores.					

ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL)

CUESTIONARIO

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del desempeño laboral de la institución UGEL El Dorado, por lo que solicito su apoyo. Dicha información es completamente anónima, por lo que se solicita responda las preguntas con total sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

5: SIEMPRE 4: CASI SIEMPRE 3: A VECES 2: CASI NUNCA 1: NUNCA

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	Ítems	Escala de medición				
		5	4	3	2	1
	COMPROMISO					
	Coordinar acciones					
1	Se coordinan las acciones antes de tomar decisiones					
2	Existe confianza entre Jefe y colaboradores en la institución.					
	Responsabilidad					
3	Cada colaborador es responsable de sus decisiones.					
4	Esta dispuesto a asumir más responsabilidades en su centro de labores.					
	COMPETENCIAS					
	Conocimientos					
5	Desarrolla sus capacidades de forma gradual					
6	Es evaluado en cuanto a su desempeño					
	Capacitaciones					
7	Recibe capacitaciones según sus necesidades					
8	Participa activamente de sus capacitaciones laborales.					
	MARKETING RELACIONAL					
	Aplicación de estrategias					
9	Conoce las estrategias laborales de su institución.					
10	Las estrategias de la institución son alcanzables para usted					
	Relación con el cliente					
11	Se esfuerza por conocer las necesidades de los usuarios.					
12	Se esfuerza por solucionar los problemas de los usuarios con rapidez.					
	SATISFACCIÓN DEL TRABAJO					
	Supervisión					
13	Tiene un rol de supervisión en su centro de trabajo.					
14	Las supervisiones le ayudan para luego ser capacitado.					
	Sentimiento de placer laboral					
15	Se siente satisfecho con las actividades que realiza en su centro de labores.					
16	Se siente feliz en su ambiente de trabajo.					

ANEXO N° 03. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	DISEÑO DEL ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EL DORADO, REGIÓN SAN MARTÍN - 2016".	¿De qué forma influye el Clima Organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL El Dorado?	El clima organizacional influye de forma positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de El Dorado 2016.	<p>General</p> <p>✓ Determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, región San Martín - 2016.</p>	No experimental	La institución que me proporcionará la información cuenta con una población de 43 colaboradores	Clima organizacional	Liderazgo	Consecución de objetivos
							Relaciones interpersonales	
			Motivación				Reconocimiento	
							Remuneraciones	
			Estructura				Reglas laborales	
							Jerarquización	
			Identidad				Sentimiento de pertenencia	
							Compartir objetivos	
			Relaciones				Compañerismo	
							Comunicación	
			Confort				Ambientación	
							Distribución física	
			Compromiso				Coordinar acciones	
							Responsabilidad	
Desempeño laboral	Competencias	Conocimientos						
		Capacitaciones						
	Marketing relacional	Aplicación de estrategias						
		Relación con el cliente						
	Satisfacción del trabajo	Supervisión						
		Sentimiento de placer laboral						

ANEXO 04: VALIDACIONES

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Silva Huarantumba Edman Junior
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario
 Autora del instrumento : Delgado Vosquez Leyna Horcia

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				✓	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				✓	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				✓	
SUBTOTAL					32	10
TOTAL					42	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **SI ES APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4.2 puntos):

Tarapoto, octubre del 2016

CLAD. N° 07605

Apellidos y Nombre:
DNI N°
Docente UCV

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Ríos Lopez Luis Alberto*
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*
 Instrumento motivo de evaluación : *Cuestionario*
 Autora del instrumento : *Delgado Vázquez Reyna María*
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL					32	10
TOTAL					47	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *SI ES APLICABLE*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *(4.7 puntos):*

Tarapoto, octubre del 2016


LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ
 U.C. ADMINISTRACIÓN
 ASESOR Y CONSULTOR
 CLAD: 08011

Apellidos y Nombre:
 DN N°
 Docente UCY

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Cappillo Torres Julio César*
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*
 Instrumento motivo de evaluación : *Cuestionario*
 Autora del instrumento : *Delgado Jásquez Reyna Horio*
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				✓	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				✓	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				✓	
SUBTOTAL					32	10
TOTAL			42			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *SI ES APLICABLE*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4.7 puntos):

Tarapoto, octubre del 2016

JCT
 Lic. Adm. **Julio César Cappillo Torres**
 REGUC N° 07736
 CLAD - PERÚ

Apellidos y Nombre:
 DM N°
 Docente UCY