



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

T R A B A J O D E I N V E S T I G A C I Ó N

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
EFICIENCIA DE LA GESTIÓN DEL INSTITUTO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO
“SEÑOR DE PUMALLUCAY” HUARI – ANCASH, 2019**

**Trabajo para optar el grado de bachiller en Educación
(Complementación Universitaria)**

Cotrina Malpartida, Russell Dawes

Lima – Perú, 2019

DEDICATORIA

A mi esposa, a mi hijo que es la razón de vivir y seguir adelante, motivándome hacia el cumplimiento de mis sueños personales y profesionales.

Russell Dawes.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado Influencia del clima organizacional en la eficiencia de la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor Pumallucay” Huari – Ancash, 2019, cuyo objetivo principal concierne a determinar Influencia del clima organizacional en la eficiencia de la gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari – Ancash 2019, por ende, se enmarca en una investigación de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental, siendo su unidad de análisis 20 colaboradores que desempeñan una labor específica en la entidad educativa como docentes, administradores y auxiliares, lo cual, corrobore en conceder respuestas a cada interrogante expuesta en el cuestionario que comprende un total de 46 ítems. Finalmente, se efectuará el procesamiento de los datos por medio del Microsoft Excel, asignándose una codificación para su exportación en el paquete estadístico SPSS, a fin de generar un listado de tablas como figuras que propicien precisar el grado de vinculación entre variables de estudio.

Palabras claves: Clima organizacional, eficiencia, gestión institucional, metas.

ABSTRACT

The present research project entitled Influence of the organizational climate on the efficiency of the Management of the Private Technological Higher Education Institute "Señor Pumallucay" - Ancash, 2019, whose main objective is to determine the influence of the organizational climate on the efficiency of the Institute's management Private Technological Higher Education "Lord of Pumallucay" Huari - Ancash 2019, therefore, is part of a correlational descriptive type research with no experimental design, its analysis unit being 20 collaborators who perform a specific task in the educational institution as teachers , administrators and assistants, which corroborates in granting answers to each question exposed in the questionnaire that comprises a total of 46 items. Finally, the data will be processed using Microsoft Excel, and an encoding will be assigned for its export in the SPSS statistical package, in order to generate a list of tables as figures that make it possible to specify the degree of link between study variables.

Keywords: Organizational climate, efficiency, institutional management, goals.

ÍNDICE

	Pág.
Capítulo I: El problema de la investigación.....	7
1.1. Planteamiento del problema.....	7
1.2. Formulación del problema.....	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos.....	10
1.3. Hipótesis de la investigación.....	11
1.3.1. Hipótesis general.....	11
1.3.2. Hipótesis específicas.....	11
1.4. Objetivos de la investigación.....	12
1.4.1. Objetivo general.....	12
1.4.2. Objetivos específicos.....	12
Capítulo II: Metodología.....	13
2.1. Enfoque de la investigación.....	13
2.2. Alcance de la investigación.....	13
2.3. Diseño de la investigación.....	13
2.4. Descripción del ámbito de la investigación.....	14
2.5. Variables.....	14
2.6. Operacionalización de las variables.....	15
2.7. Delimitaciones.....	16
2.7.1. Temática.....	16
2.7.2. Temporal.....	16

2.7.3. Espacial	16
2.8. Limitaciones.....	16
2.9. Población y muestra.....	16
2.10. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	17
2.11. Validez y confiabilidad del instrumento	17
2.12. Plan de recolección y procesamiento de datos	18
Capítulo III: Marco teórico - desarrollo de la investigación.....	19
3.1. Antecedentes del estudio	19
3.2. Bases teóricas- desarrollo del estudio	28
3.2.1. Clima organizacional.....	28
3.2.2. Dimensiones del clima organizacional	29
3.2.3. Tipos de clima organizacional	31
3.2.4. Factores del clima organizacional para una gestión de calidad	32
3.2.5. Importancia del clima organizacional	34
3.2.6. Valores corporativos.....	36
3.2.7. Eficiencia de la gestión	37
3.2.8. Tipos de gestión.....	37
3.2.9. Dimensiones de la eficiencia en la gestión	40
3.3. Glosario de términos.....	43
Anexos	53

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1. Planteamiento del problema

El clima laboral, es un factor de importancia en las organizaciones a nivel mundial, esto debido a que el ambiente empresarial, es el principal lugar donde las personas pasan gran parte de su día a día, y en el que se entrelazan relaciones entre todos los colaboradores creando sentimientos de satisfacción unos con otros y con la organización en la que se encuentran realizando sus actividades; por lo que el clima organizacional manifiesta las interacciones que se producen entre las particularidades de cada individuo con la empresa (Garrido, 2018).

Estas interacciones surgen de forma natural, debido a que las empresas se encuentran conformadas por personas, las cuales se identifican por poseer particularidades únicas originadas por las experiencias que han vivido y que han influido de gran manera en la forma en como perciben el mundo personal como laboral (Roda, 2018).

Por lo que es considerada una tarea de las organizaciones la implementación de los elementos necesarios que les permita comprender adecuadamente como funcionan sus colaboradores, como es su desarrollo en todas las facetas de su vida, como se relacionan consigo mismo y con el mundo que lo rodea, sobre todo, que es lo que sienten por la empresa en la que se encuentran laborando. Todo esto, debido a que, del ambiente organizacional, dependerá la existencia de una adecuada realización de sus tareas, además de mejorar la calidad y la eficiencia de sus labores diarias, lo cual beneficiará en gran medida a la compañía (Roda, 2018).

Todas las organizaciones tienen establecidas diferentes formas de compensar a sus usuarios, pero no todas las empresas poseen las estrategias que permitan desarrollar y retener a sus trabajadores, por lo que terminan

dejándolos de lado, desaprovechando las capacidades que cada uno posee y que impedirá el crecimiento adecuado del negocio (Lira, 2018).

Esta situación se refleja en lo que menciona Pastori (2018), quien alude que, de 130 mil empleados encuestados en 140 naciones, el 13% se encuentran satisfechos en sus centros laborales, el 24% muestran síntomas de no mostrarse satisfechos y un 63% no se encuentran en ninguna de las anteriores respuestas. Agrega que la empresa debe de proveerse y crear ambientes adecuados para los empleados, lo que terminará por afectar positivamente a los ingresos, se reducen el nivel de ausentismo en el puesto de trabajo y disminuye la rotación de trabajadores.

En estos últimos años los encargados de la administración del recurso humano, han notado que el clima organizacional se beneficia en el momento en que los colaboradores perciben un equilibrio entre dos variables: su vida profesional y la vida personal. La empresa Great Place To Work (GPTW), la cual es la encargada de presentar las mejores organizaciones para trabajar en el país argentino, realizó una encuesta en la que participaron alrededor de 56 empresas de esa nación, menciona como resultados, que para la creación de un adecuado clima organizacional el 32% de trabajadores resalta la necesidad de tiempo libre, en el cual puedan interactuar con sus demás compañeros, además de un 20% indica que se deben de promocionar hábitos saludables en el trabajo, seguido de un 17% que alude a la organización proveer de adecuados servicios médicos cuando la situación lo amerite (Samaela, 2018).

En el Perú, de acuerdo a un estudio realizado por dos empresas de renombre, Trabajando.com y Universia, resaltan que existe un gran porcentaje de colaboradores que prefieren en primer lugar un apropiado ambiente laboral a un elevado salario. La investigación fue realizada con un total de 2100 trabajadores e indica que el 94% de los encuestados mantenían esta preferencia (Roda, 2018).

Así mismo, una encuesta realizada por la empresa Aptitus, indica que alrededor del 86% de los peruanos, se encuentran dispuestos a dejar su trabajo por causa de un clima laboral negativo. De igual manera, que el 81% de los encuestados resalta que el clima laboral es un pilar clave en las organizaciones de cualquier rubro, mientras el 19% señala que este elemento no posee ninguna influencia sobre ellos (Lira, 2018).

Por lo que se hace realmente necesario que la organización comprenda a sus trabajadores, tomando en cuenta la generación a la que pertenece cada uno, porque de ello dependerá la valoración de diferentes cosas. Un ejemplo claro de esta situación es la de los millennials, en donde valoran más el equilibrio entre trabajo y su vida personal, además de aprecian que los horarios de sus labores sean flexibles, retroalimentación inmediata, sentirse importante o con gran valor en la empresa. Estas características no son muy tomadas en cuenta por las demás generaciones (Lira, 2018).

Actualmente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay”, Huari – Ancash 2019, se están presentando una serie de inconvenientes por parte de los trabajadores que están afectando la productividad general de la institución, entre las que se destacan niveles elevados de ausentismo de los colaboradores, provocando que se generen incidencias críticas y terminen por perjudicar a los clientes al entregar un servicio inadecuado; además se nota el incremento de la rotación de personal, debido a que no se sienten identificados con la organización para la cual laboran, produciendo que solo realicen sus labores por un periodo corto de tiempo para luego presentar su renuncia, igualmente se visualiza un aumento de conflictos entre trabajadores, ocasionando el cese de las actividades y del correcto funcionamiento; a la par se hace notable la presencia de actitudes laborales negativas por parte del personal. Todo lo anterior termina por afectar a la productividad, así como a los ingresos y gastos del instituto. Debido a estas situaciones surge la siguiente interrogante ¿En qué medida influye el Clima

Organizacional en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019?

Por otra parte, los docentes tienen que tomar nuevas técnicas que permitan una organización entre estudiante y profesor. Se presenta una deficiencia en los docentes ya que no cuentan con su respectivo portafolio, donde este incorporado el contenido del plan de estudios curricular de las carreras, el clima organizacional es deficiente en cuanto a los trabajadores (docentes, personal de limpieza) y estudiantes de las diferentes carreras y al mismo tiempo esto también perjudica a los familiares de cada estudiante.

El nivel de conocimientos de los maestros en la educación es defectuoso, a pesar de que los docentes están en constantes capacitaciones para que se pueda incorporar nuevos métodos de aprendizaje y sea aplicado a los estudiantes. Es necesario que en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari – Ancash, 2019 se implemente nuevas técnicas que permita crecer tanto en los docentes como en los estudiantes. Del mismo modo se observa una deficiencia en cuanto a las organizaciones y planificaciones entre personal administrativo, docentes y estudiantes, esto hace que genere un desorden y el instituto no consiga tener un crecimiento adecuado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado” Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuáles son los niveles del clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari-Ancash 2019?

¿Cuál es la eficiencia de la gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari-Ancash 2019?

¿Cuáles son los elementos principales que favorecen el clima organizacional en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

El Clima Organizacional influye de forma significativa en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas

Los niveles del clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari-Ancash, no son los adecuados por lo que están provocando baja productividad, elevados grados de ausentismo de los colaboradores, rotación alta de personal.

La eficiencia de la gestión efectuada por el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari-Ancash, corresponde a bajo, provocado por la falta de una persona encargada con conocimientos necesarios para administrar adecuadamente al personal de la entidad.

Los elementos principales que favorecen el clima organizacional en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash, son adecuados horarios, tiempos para relacionarse con el personal, actividades de integración, recursos necesarios para la realización de sus actividades.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar Influencia del clima organizacional en la eficiencia de la gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari – Ancash 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer los niveles del clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari-Ancash 2019.

Analizar la eficiencia de la gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari-Ancash 2019.

Determinar los elementos principales que favorecen el clima organizacional en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado” Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019.

Capítulo II: Metodología

2.1. Enfoque de la investigación

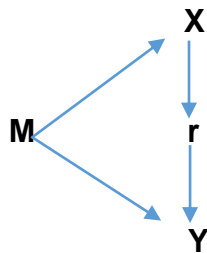
El presente estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo pues su finalidad concierne a precisar a injerencia del clima organizacional en la gestión realizada por el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari, por ende, se realizará el procesamiento e interpretación de una serie de datos mediante una metodología estadística que propicie concretar los objetivos planteados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.2. Alcance de la investigación

Acorde con la finalidad del estudio, su alcance concierne a descriptivo correlacional, pues se enfoca en examinar las particularidades de la atmósfera laboral como su influencia en la gestión ejecutada por el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari.

2.3. Diseño de la investigación

El presente estudio se rige por un diseño no experimental, dado que se focaliza en analizar el escenario vigente respecto al clima como a la gestión ejercida en la institución educativa, sin ejecutar una propuesta o acciones que ocasionen diversos cambios en el comportamiento de las variables expuestas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



Dónde:

M: Muestra

X: Variable independiente: Clima organizacional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari.

Y: Variable dependiente: Gestión institucional

R: Correlación

2.4. Descripción del ámbito de la investigación

El ámbito de ejecución del estudio corresponde al Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari, el cual, se encuentra localizado en la región de Ancash.

2.5. Variables

Variable independiente: Clima organizacional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari.

Variable dependiente: Gestión institucional

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Ambiente donde las personas ejercen su trabajo diariamente e involucra a las interacciones sociales entre compañeros (Álvarez, 2016 citado por Paredes, 2016).	Componentes que permiten experimentar el clima organizacional. (Salas, 2017)	Estructura	Procedimientos Normas Toma de decisiones Supervisión Capacidades Retos
			Responsabilidad	Vínculos sociales Grupos Unión Motivación Reglas Cumplimiento Trabajadores Jefes
			Desafío	Pertenencia Compartir Crecimiento
			Relaciones	Calidad del servicio Toma de decisiones
			Cooperación	Aprovechamiento de recursos Ambiente corporativo Eficiencia operacional
			Estándares	
			Conflictos	
Eficiencia de la gestión	Actividades más óptimas que su competencia, utilizando los recursos y las habilidades necesarias, que poseen los colaboradores para lograr el objetivo establecido. (Tarziján, 2013)	Conjunto de actividades que permiten medir la eficiencia de la gestión en las organizaciones (Urcola, 2010)	Identidad	Comunicación
			Orientación hacia las metas	
			Orientación a los recursos	
			Orientación a los procedimientos internos	

Fuente: Elaboración propia

2.7. Delimitaciones

2.7.1. Temática

Respecto a la delimitación temática, se analizará una serie de conceptos vinculados con el clima organizacional en conjunto se expondrá teorías que diluciden su injerencia en la gestión, con el fin de examinar el escenario existente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari”

2.7.2. Temporal

En relación a la delimitación temporal, el estudio se ejecutará en los meses de marzo a mayo del periodo 2019.

2.7.3. Espacial

La ejecución del presente estudio se realizará en las instalaciones del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari”, región Ancash.

2.8. Limitaciones

Referente a las limitaciones, se registra en el acopio de un acervo de información por emplearse cuestionarios estructurados con escala de Likert como instrumentos, lo cual, impide acceder a una gama amplia de datos acerca del clima organizacional. Cabe mencionar que, en el tiempo de aplicación de los cuestionarios se evidencie la inasistencia de algunos colaboradores cuya función es crucial en la gestión de la institución educativa, por ello, se prescindiría de compilar las respuestas de todas las unidades de análisis correspondientes al estudio, dificultando interpretar la realidad a cabalidad.

2.9. Población y muestra

Respecto al enfoque de la investigación, la población se conformará por los colaboradores que desempeñan una función específica en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay Huari” como docentes, administrativos y auxiliares, siendo 20 individuos en su totalidad.

Por ende, el tamaño de muestra será igual al número expuesto en la población, dado que, manifiesta una cuantía inferior a 100 sujetos que indica la elección del muestreo no probabilístico por conveniencia acorde a la accesibilidad e idoneidad con el estudio, en aras de compilar una gama de información pertinente respecto a cada objetivo que asegure su realización de forma consistente.

2.10. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se optará por emplear como técnica la encuesta, pues corrobora en recabar una serie de información apropiada en estudios de enfoques cuantitativos, a fin de precisar la influencia del clima empresarial en la eficiencia de la gestión ejercida en una institución (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En ese sentido, el instrumento corresponde al cuestionario con estructura en relación a las dimensiones e indicadores de cada variable en concordancia con el esquema de operacionalización, además las respuestas mostrarán conformidad con la escala de medición Likert para precisar el nivel de influencia del clima organizacional en la gestión de la institución educativa objeto de estudio.

2.11. Validez y confiabilidad del instrumento

A fin de efectuar de una apropiada validación, se procederá a aplicar el método Delphi que consiste en realizar la evaluación de los instrumentos por

tres expertos en la temática, cuya inspección indique el nivel de concordancia de los ítems con las teorías dilucidadas por cada variable.

Referente a la confiabilidad se manifestará por el coeficiente del alfa de Crombach, indicador que muestra la fiabilidad del instrumento por medio de la coherencia de las interrogantes con las dimensiones plasmadas en el esquema de operacionalización de cada variable de estudio, en aras de conseguir una serie de datos suficientes y consistentes.

2.12. Plan de recolección y procesamiento de datos

Posterior a la ejecución de las encuestas con respectivos cuestionarios acorde a las variables de estudio, se procederá a su aplicación a la muestra escogida que propicie de un cúmulo de datos, la cual será tabulada en la herramienta Microsoft Excel conforme a cada interrogante, asignándole una codificación que genere una base de datos a exportar en el paquete estadístico SPSS versión 22, cuyo procesamiento exponga un listado de tablas como figuras que corroboren en analizar el clima organizacional existente, además de la gestión institucional instaurada en la entidad educativa para determinar la correlación entre ambas mediante el coeficiente de Pearson, adquiriendo respuestas consistentes a los objetivos establecidos.

Capítulo III: Marco teórico - desarrollo de la investigación

3.1. Antecedentes del estudio

Vázquez (2015), en su estudio denominado “Análisis de la influencia del clima organizacional en la producción de las empresas”. (Ensayo). Universidad del Sur Campus Cancún. México. Cuyo objetivo era lograr una mayor productividad con su compromiso y eficiencia hacia la organización. Se utilizó una investigación descriptiva, con un diseño no experimental, donde se consiguió rescatar que los recursos económicos es muy importante para toda empresa, pues es la que determina todas las metas, es muy significativo que toda persona cuente con las habilidades sociales como es la comunicación, motivación, disciplina, trabajo en conjunto y simpatía. Se concluyó que el clima del trabajo en las organizaciones lo forman todos los trabajadores, pero con el compromiso de transformar un ambiente negativo a positivo, así la eficacia y calidad de una organización se logra mediante los métodos de utilidad de los empleados como también de la misma empresa.

Del estudio anterior se rescata que para conseguir un trabajo eficiente es importante contar con las habilidades, pues esto ayuda a disfrutar un ambiente agradable. Así mismo, los empleados se tienen que sentir motivados, creativos en sus labores y al mismo tiempo cambiar todo lo negativo a un clima positivo.

Castañeda (2016), en su investigación “Estudio respecto a Clima Laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la Empresa Concreta Granizo”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Católica Del Ecuador. Tuvo como objetivo reducir los peligros que suscitan con frecuencia en el proceso de producción como mantenimiento de la maquinaria. Se empleó una investigación descriptiva de diseño no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la Empresa Concreta Granizo, aplicándose como instrumento de recolección de datos un cuestionario. Se obtuvo como resultados que el 78% de los encuestados mencionan el registro de un eficiente manejo en cuanto a la inspección y liderazgo laboral, el 45% aduce que el

ambiente laboral muestra condiciones de ventilación adecuadas, además es bastante extenso así como los niveles de ruido, aunque el 20% manifestó que en algunas ocasiones se presentan algunos inconvenientes en cuanto a la iluminación del área de trabajo y el 65% afirman que la empresa cumple con brindar todos los dispositivos de defensa personal. Se llegó a concluir que existe un porcentaje regular de empleados que se encuentran inconformes con los servicios y ambientes de la Empresa.

De la investigación anterior se puede apreciar que en la Empresa Contreras Granizo aún hace falta mejorar el clima organización, ya que esto permitiría mejorar las condiciones de trabajo y una mejor comunicación por parte de los trabajadores, así mismo se recomienda aplicar algunas estrategias o propuestas que permita mejorar el clima organizacional.

Villadiego & Alzate (2017), en su investigación “Análisis de clima organizacional y su relación con el desempeño como las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre del 2016”. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena. El objetivo fue analizar el clima organizacional y su correspondencia con el componente laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics, con el propósito de proponer nuevos métodos. Se usó una investigación descriptiva de enfoque mixto, cuya muestra estuvo conformada por 8 personas, aplicándose como instrumento un cuestionario que permite evaluar las variables dependientes e independientes. Como respuesta se tiene que el 37.5% de la población se encuentra en un riesgo medio, el 25% se encuentran en riesgo alto y muy alto respectivamente, y un total de 75% de los trabajadores indican dificultades respecto al tema sobre el liderazgo y relaciones en el trabajo, así mismo en cuanto a la demanda de trabajo se manifestó que el 50% está en un nivel medio, 37.55% bajo y 12.55% alto. Se concluyó que el análisis realizado sobre el clima organizacional se encuentra en el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado el rango alto y muy alto que contienen un 25% y 12.5%

respectivamente, siendo un total de 87.5% en los niveles más críticos de inseguridad, lo que se señala que la intervención debe ser lo más pronto posible.

Las relaciones interpersonales que se presentan en Petroleum & Logistics no son tan eficientes, esto ya que los mismos trabajadores de la empresa manifestaron mediante los cuestionarios que el ambiente de trabajo está en un nivel crítico, y es necesario implementar nuevas tecnologías que permita a desarrollar un clima favorable en las áreas de trabajo y la comunicación entre los trabajadores.

Nestor & Rivera (2015), en su estudio denominado “Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los colaboradores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013”. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. El objetivo fue evaluar la injerencia del clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores del Instituto mencionado. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental donde solo se observó los hechos, fenómenos tal y como suceden en la vida real para luego ser analizados. La población estuvo compuesta por 148 trabajadores del instituto de investigación de la Amazonía Peruana, seleccionándose como muestra a 107 trabajadores, así mismo se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de información; en este caso se diseñaron dos encuestas una para cada variable conteniendo preguntas cerradas. Se obtuvieron resultados que demuestran que existe predominio del rango medio (57.9%) por lo tanto un adecuado clima organizacional es un elemento transcendental en la Institución porque interviene favorablemente en lo laboral. Se llegó a concluir que hay un vínculo positiva entre el clima organizacional y la buena satisfacción profesional por parte de los trabajadores del Instituto de investigación de la Amazonía.

De la investigación se señala que en el Instituto cuenta con una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción entre los trabajadores, esto

ayuda a presenciar una eficiente comunicación entre el personal administrativo y empleados ya que habra una buena relación.

Paredes (2016), en su indagación “Influencia de la calidad del clima organizacional en el éxito pedagógico de la dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo”. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Cuyo objetivo fue identificar los niveles de la atribución de la mejora del ambiente organizacional con relación a la gestión efectuada por los directivos para concretar el triunfo pedagógico, el tipo de investigación es cuantitativo donde se permite evaluar las variables y expresar los resultados en valores numéricos. Se utilizó un diseño no experimental con una población conformada por docentes de la institución educativa y como muestra se optó por 30 docentes, se aplicó una encuesta con la finalidad de recoger y medir los diferentes datos que se vayan obteniéndose a lo largo del desarrollo de la investigación. Se obtuvo como resultado que existe relación correlacional significativa entre el éxito pedagógico y el clima organizacional, además de las 9 personas que mencionaron un clima organizacional adecuado; 2 perciben como regular, 7 personas como bueno y de las 21 personas que señalan que perciben un clima organizacional regular; 17 personas indican como regular el éxito pedagógico y tan solo 4 personas manifiestan como bueno. Se llegó a la conclusión que la gestión de los directores influye en proporcionar un mejor clima organizacional que encamine por un sendero de triunfo pedagógico en la orientación de la Institución Educativa y ayudaría en la satisfacción de los profesores para otorgar un servicio educativo de prestigio.

Del estudio anterior se puede mencionar que la institución educativa emprende a buscar la mejora en sus proyectos educativos, en donde el clima organizacional tiene importancia. Esto permitirá tener un mejor rendimiento laboral en el personal y beneficios para la institución.

Espejo (2016) en su investigación titulado “Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de la Dirección Regional de

Agricultura Junín – 2014”. (Tesis de Pregrado). Junín. La investigación tuvo como objetivo establecer la influencia del clima organizacional en el desenvolvimiento de cada colaborador que presta servicios en la Dirección Regional de Agricultura de Junín. Se utilizó un método descriptivo correlacional con un diseño no experimental, ya que solo se observa los fenómenos, utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. La investigación señala que la Dirección Regional de Agricultura de Junín no muestra un clima organizacional favorable para el desarrollo laboral del personal. Tuvo como conclusión que el clima organizacional influye directamente en un 78.9% en el desempeño de las actividades laborales del personal de agricultura de Junín, es por ello que los trabajadores tienen una serie de dificultades, así mismo se conoce la inadecuada estructura con la cual trabajan, ya que la institución cuenta con una estructura vertical en el que no se puede cambiar sin tener el permiso de una autoridad superior y por eso demoran demasiado tiempo en atender los requerimientos y que la falta de responsabilidad influye directa y significativamente en un 63.4% en el clima organizacional, por el mismo hecho que hay trabajadores que no cumplen con sus labores encargadas.

Del estudio se puede manifestar que en la dirección Regional de Agricultura de Junín se presentan muchas dificultades en el desarrollo de las actividades, por ejemplo, demoran mucho tiempo en atender y que muchos de ellos ni siquiera cumplen con sus labores encargadas.

Tinco (2016), en su estudio titulado “Gestión educativa y su influencia con el clima laboral de los docentes de las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la Provincia de Islay- 2015”. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Estableció como objetivo determinar la influencia de la Gestión Educativa en el clima laboral de los profesores de las Instituciones Educativas del nivel primario de dicha provincia. El tipo de investigación fue cuantitativa de diseño descriptivo

correlacional con una población que estuvo conformada por 300 docentes del nivel primario y se estableció una muestra de 100 profesores para la investigación, donde se aplicó un cuestionario que tiene 26 ítems. Según los resultados conseguidos el 4% indica un rango de gestión pedagógica bajo, el 39% un rango regular y el 56% manifiesta tener un rango alto; el 26% de las Instituciones indican un bajo nivel de relaciones entre personas, 36% un rango regular y un 38% muestra un nivel alto. Así mismo un 36% presentó un nivel bajo de gestión, el 43% un nivel regular y finalmente el 31% un alto nivel de su gestión educativa. Se llegó a la conclusión que los resultados obtenidos indican que las hipótesis han sido aceptadas estimando que el nivel de gestión educativa está relacionada significativamente con el nivel del clima laboral de las instituciones educativas primarias de Islay.

Las instituciones educativas de Islay cuentan con una gestión educativa y que esta relacionado con el nivel de clima en el trabajo, donde se presenta ambientes agradables y optimos para el progreso de las actividades.

Salas (2017), en su investigación “Influencia del clima organizacional en la Gestión administrativa en el departamento zonal Sur-Sedapar S.A. Arequipa, 2017”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional De San Agustín. Tuvo como objetivo determinar en qué medida puede intervenir el clima organizacional en la gestión administrativa en el departamento zonal Sur- SEDAPAR S.A. La metodología en la investigación se da mediante las herramientas de una estadística descriptiva, el tipo de estudio fue no experimental, con un diseño correlacional. La población y muestra estuvo constituido por 55 trabajadores del departamento, se aplicó una encuesta para la recaudación de información. Se encontraron resultados que la institución cuenta con 45% de trabajadores en las áreas de operaciones, 16% en producción, 7.3% administración, 7% mantenimiento y el resto de áreas de 1.8% a 4% está en el almacén, reclamos, control de calidad, además el 37.2% del personal manifiesta que el jefe orienta a la superación de las dificultades en el trabajo, el 26.7% señala que es poca la

preocupación, mientras que un 28.55% marca que es demasiado poco. El 50% de trabajadores se siente motivado con la organización de su trabajo y un 21.8% indica que es poca la relación que existe. Se llegó a concluir que ambas variables de estudio no hay ninguna asociación, ya que el valor $p > 0.05$ y el nivel de relación entre la gestión administrativa es de $R = 0.094$ que resulta una correlación muy baja y positiva.

De la investigación se recalca que hay un poco porcentaje de trabajadores que está a gusto con las capacitaciones sobre cómo afrontar las dificultades en un trabajo que brinda la empresa y hay una mitad de trabajadores que se siente motivado en sus puntos de trabajo.

Vásquez (2017), en su investigación “El clima laboral y su influencia en la producción de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2016”. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo. El objetivo fue determinar la atribución del clima laboral en el rendimiento de los empleados de la Municipalidad Distrital De Eten. La indagación es cuantitativo, con un diseño no experimental, donde la población estuvo conformada por 6 áreas de la municipalidad, donde abarca un total de 50 personas de ambos sexos con un nivel educativo universitario. Se tomó como muestra un total de 7 personas los cuales son: el gerente municipal, administrador, jefe de recursos humanos, jefe de logística, contador, jefe de tesorería, jefe de informática. Se utilizó un cuestionario como instrumento para la recolección de información y realizar una investigación coherente y precisa. Se obtuvo como resultados que los trabajadores cumplen las responsabilidades, esto se refleja con la encuesta aplicada donde el 57.1% marco generalmente y el 42.9% siempre, así mismo se puede apreciar que los trabajadores administrativos en su gran totalidad con un 71.4% marco escasamente y un 14.3% señala a veces esto hace referencia que necesitan de un superior para realizar sus actividades. Se concluyó que los trabajadores

administrativos de la Municipalidad de Ciudad de Eten tienen un adecuado clima laboral, sin embargo, se presenta algunas deficiencias en las actividades.

De la investigación se recalca que la Municipalidad de Ciudad de Eten cuenta con distribuciones adecuadas en cuanto a su grato ambiente de trabajo, pero de vez en cuando siempre se presentan algunas dificultades que hacen que los trabajadores se sientan presionados.

Hurtado (2018), en su investigación titulada “El clima organizacional en la gestión Institucional de la Institución Educativa Parroquial San Vicente Ferrer, Los Olivos, 2018”. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima. Estableció como objetivo hallar la incidencia del clima organizacional en la gestión institucional de la institución Educativa San Vicente Ferrer. El estudio es descriptivo correlacional con un diseño no experimental donde se cuenta con una población conformada por 60 docentes de la institución, empleándose una encuesta con sus respectivos indicadores. Se utilizó la observación como técnica, esto permitió visualizar atentamente los hechos y registrarlos mediante un fichaje donde se logró que el 13.33% de los encuestados mencionó que el clima organizacional en la institución educativa es deficiente, mientras que el 53.33% mencionó que es moderado y el 33.33% indicó que el clima organizacional es eficiente, así mismo en cuanto al nivel de la gestión institucional de la institución se tiene que 13.33% perciben un nivel eficiente, el 41.67% dijo que es moderado y un 45% muestra que el nivel es deficiente. Se obtuvo como conclusión que el clima organizacional incide en la gestión Institucional Educativa Parroquial San Vicente Ferrer del distrito de los Olivos.

De la investigación se resalta que en la institución educativa hay problemas relacionadas con el clima organizacional, es por eso que se viene trabajando para mejorar las emociones y motivaciones de cada persona.

Charry (2018), en su estudio “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”. (Artículo de revista). Ministerio de

Educación, Lima. La investigación pretendió establecer si el clima organización es favorable. Se utilizó una investigación cuantitativa con un diseño no experimental que permite conocer el comportamiento y las relaciones entre las personas. Para el progreso de la indagación se tomaron una muestra de 200 personas, donde se desarrolló una encuesta para la colección de información y realizar un análisis minucioso de los fundamentos conseguidos, esta se llevó a cabo en los meses de abril a junio. Se consiguió como resultado que el clima organizacional es desfavorable. Además, se tiene que implementar nuevas técnicas que permitan mejorar la comunicación y el clima organizacional entre los trabajadores en el sector público. Se llegó a concluir que los resultados de la investigación precisan una organización significativamente desfavorable. Se demostró la efectividad de un clima perjudicial, según la información recolectada y dada por los propios trabajadores.

Está referido a la comunicación y el clima organización en los sectores públicos, donde en la investigación claramente se obtiene un clima desfavorable, perjudicando a las personas y por ende aprovechan las encuestas para expresar sus molestias.

Salazar (2017), en su investigación titulado "Clima Organizacional y Trabajo en Equipo de los Trabajadores del Gobierno Regional de Ancash-Sede Huaraz, 2016". (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación que hay entre el clima organizacional y los labores de trabajo que se realizan en equipos. El tipo de diseño es correlacional ya que permitió encontrar la relación entre las variables, se cuenta con una población de 183 trabajadores nombrados por lo que es una población finita y conocida, seleccionándose como muestra a 105 trabajadores. Se realizó un cuestionario que está dividido en dos partes , una corresponde a la variable independiente y la otra a la dependiente. Donde se obtiene como resultados que el 50% manifestó que el clima es regular, el 46% percibe que es bueno y un 4% señaló que es malo, en cuanto al trabajo en equipo se tiene

que el 80% tiene confianza , comunicación un 78% y se encuentran en el nivel bueno. Se llegó a concluir que el 50% de trabajadores indica que el clima organizacional en el Gobierno Regional es regular .

El ambiente que se vive en el Gobierno Regional de Ancash es regular , respuesta obtenida de los cuestionarios aplicados. Se debe implementar más métodos que ayuden en la mejora continua y facilitar a los trabajadores las herramientas necesarias para que día a día el trabajo que se realice sea lo adecuado.

3.2. Bases teóricas- desarrollo del estudio

3.2.1. Clima organizacional

Es el escenario donde los individuos realizan su labor a diario y el trato que un jefe puede tener con sus subordinados determina el clima en un trabajo. Por eso es adecuado considerar que este término se originó del griego Klima que significa tendencia, inclinación, clima organizacional. El clima organizacional compone el medio interno de una organización, el ambiente psicológico, rasgo que existe en cada organización, así mismo involucra a diferentes aspectos en la organización, tecnología, políticas. (Paredes, 2016).

Además como se observa, no se tiene conocimiento o definición única sobre el clima organizacional. Sin embargo, si es viable conocer que la calidad de esta investigación no ha pasado inadvertida en el transcurso del tiempo. En particular este contenido se ha vuelto trascendental, pues es un tema de suma importancia ya que este es un componente que puede impactar de manera significativa sobre los resultados en el progreso de las personas y profesionalmente. (Álvarez, 2016) citado por (Paredes, 2016).

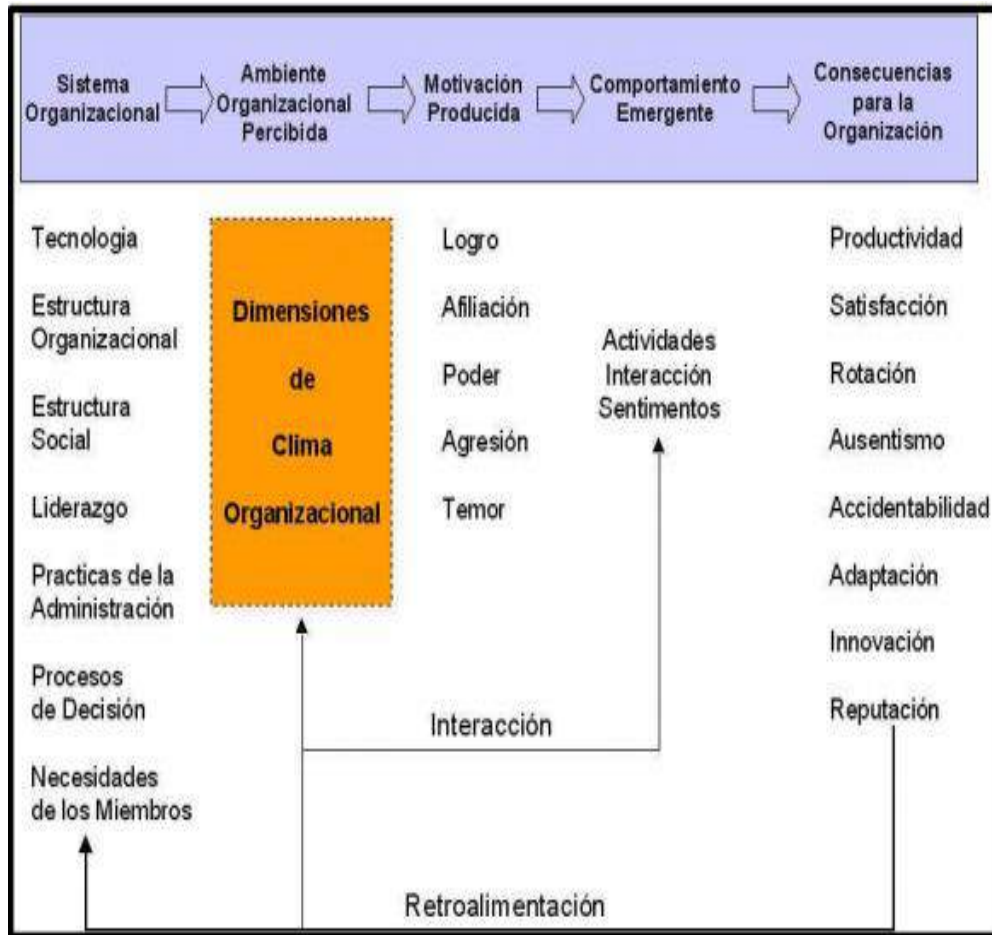


Figura 1.

Esquema del clima organizacional

Fuente: Litwin & Stinger (1978), citado por Salas (2017)

3.2.2. Dimensiones del clima organizacional

Según estudios de Salas (2017) menciona que las dimensiones para experimentar el clima organizacional se enfatizan en las técnicas de Litwin y Stinger que utilizan un cuestionario que se ejecuta a los individuos de la organización. Este cuestionario está establecido en la teoría de los escritores mencionados. Las dimensiones son:

Estructura

Representa el conocimiento que tienen los trabajadores de la organización acerca del conjunto de reglas, trámites, normas y otras restricciones que se desafían conforme se da el proceso de las actividades en el trabajo.

Responsabilidad

Es la impresión de los empleados de la organización acerca de su autonomía en la toma de opiniones relacionadas a las acciones de su trabajo. En esta dimensión se realizan supervisiones de tipo general, es decir se considera que el trabajador puede ser su propio jefe y no tener una doble inspección en el trabajo.

Desafío

Corresponde a las características que tienen los participantes de la organización acerca de los retos que se pueden presentar durante el desarrollo de las actividades. La organización suscita la aprobación de los riesgos con la única intención de lograr las metas propuestas.

Relaciones

En esta dimensión los trabajadores de la empresa tienen un ambiente de trabajo agradable y de óptimas relaciones sociales tanto entre empleados como jefes y subordinados. Es indispensable las relaciones en el ámbito laboral para llevar a cabo entre todos un objetivo planeado y la empresa crezca continuamente.

Cooperación

Es la emoción de los empleados de la empresa sobre la efectividad de un aliento de ayuda por parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El trabajo se tiene que desarrollar con un soporte mutuo, contando con los cargos de niveles superiores como inferiores.

Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que coloca la organización sobre las reglas de rendimiento. Es un parámetro o modelo que revela alcance y sobre todo cumplimiento. Los trabajadores de una empresa tienen en cuenta la justicia e igualdad.

Conflictos

Es el sentimiento de los trabajadores de la organización, tanto por parte de los empleados como también en los jefes, se aceptan todo tipo de opiniones y no temen a enfrentarse y remediar los inconvenientes tan pronto se surja. Es una capacidad que permite resolver cualquier conflicto sin tener la necesidad de llegar a una discusión entre trabajadores.

Identidad

Es el reconocimiento de pertenencia a la empresa y que es un mecanismo importante dentro de los grupos de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos con las demás personas de la organización donde lo más sobresaliente de esta dimensión es que permite conseguir con la aplicación de cuestionarios una visión rápida y bastante clara por parte de los trabajadores.

3.2.3. Tipos de clima organizacional

Según la metodología de (Likert, 1999) citado por Pérez & Rivera (2015) menciona que existen tipos del clima organizacional:

A. Clima Autoritario

Sistema I autoritario explotador

Se determina porque la orientación de la organización no posee confianza entre sus empleados, el clima que se observa es de miedo, falta de

diálogo entre los empleados y jefes ya que las decisiones son exclusivamente tomadas por ello, sin importar la opinión de los demás.

Sistema II autoritarismo paternalista

Se identifica porque consta de familiaridad entre la dirección y los subordinados, se usan premios y castigos como fuentes de motivación para los empleados de la organización. En este clima la dirección juega con las insuficiencias sociales de los empleados.

B. Clima participativo

Sistema III consultivo

Se define por el compañerismo que tienen los superiores en sus empleados a los cuales se les consiente tomar decisiones específicas satisfacen sus necesidades de estima, hay diálogo entre ambas partes y existe la delegación. Este tipo de clima es eficiente ya que en todos los ámbitos presenta dinamismo y la administración se da bajo la imagen de alcanzar los objetivos propuestos.

Sistema IV participación en grupo

En este existe la plena cordialidad y sinceridad de los trabajadores y administración. La toma de medidas ayuda a la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de manera positiva entre todos los trabajadores de la organización. Es un clima donde todos opinan y tienen en consideración las ideas o metodologías que los empleados brindan. La labor de esa metodología es que el grupo de trabajo pueda alcanzar las metas u objetivos a partir de la participación estratégica de todo el personal.

3.2.4. Factores del clima organizacional para una gestión de calidad

A nivel nacional las entidades públicas y privadas buscan estrategias para mejorar sus negocios. Un factor importante a tener en cuenta es el clima

laboral, este hace narración a un conjunto de condiciones estables a lo largo de un periodo. Esto hace que el nivel de productividad de los trabajadores aumente y por ende la eficiencia en el desarrollo de los negocios va a subir. Es por tal razón que se deben de observar algunos componentes para que la empresa tenga una adecuada labor. Uno de los factores fundamentales que se debe de considerar es el liderazgo, este permite tener una mejor relación entre los jefes y trabajadores, al mismo tiempo mejora la calidad del clima organizacional. El líder de cada empresa o entidad debe de tener un amplio conocimiento de las actitudes ante cualquier actividad o situación que se presente a lo largo de las actividades. Así la compañía va a funcionar con óptimas condiciones, necesita de una persona con conocimientos amplios donde el servicio sea mutuo entre todo el personal trabajador. (Paredes, 2016).

Según Tejada (2015), menciona los siguientes factores del clima organizacional en tener en cuenta:

3.2.3.1. Las relaciones interpersonales

Son agrupaciones de un periodo extenso entre dos o más individuos, que se puede estar basado en las expresiones, emociones, efectos, amor, gusto artístico, interés por las negociaciones, interacciones y formas de ayuda en las empresas.

3.2.3.2. Ambiente laboral

Es un factor que toda empresa debe de cumplir, tiene mucha relevancia en la productividad del trabajador. Un ambiente en mal estado perjudica al empleado ya que no tiene motivación e incluso puede llegar al suicidio y esto daña la imagen de la empresa.

3.2.3.3. Motivación laboral

La motivación que tiene cada persona es el motor de las acciones que se realizan a diario, es una fuerza idónea de promover nuestra

conducta. Una persona con motivación tiene todas las características de un líder y por lo tanto debe de contagiar a los demás para que la empresa encamine hacia un desarrollo sostenible.

3.2.3.4. Trabajo en equipo

Comprende una de las mejores características que toda persona debe poseer, la labor en equipo influye significativamente al momento de conocer nuevos compañeros de trabajo. Esto da excelentes resultados ya que genera muchas motivaciones y esto produce una satisfacción en las labores encomendadas que fomentan los trabajadores. El compañerismo se llega a lograr cuando existe trabajo y amistad, donde cualquier consulta o duda se puede preguntar con mucha seguridad.

3.2.3.5 Liderazgo

Es una cualidad de influenciar y dirigir a las personas por una buena dirección y desarrollo sostenible. Estas actitudes de liderazgo pueden surgir cuando se desarrolla labores en equipos, consiguiendo influenciar positivamente las actitudes y comportamiento de los trabajadores. El líder es el que motiva, gestiona, apoya y gestiona todas las necesidades que su grupo pueda presentar. Es indispensable que en todas las empresas formulen sus grupos de líderes para que haya un desarrollo sostenible entre empleados y jefes. (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015).

3.2.5. Importancia del clima organizacional

La influencia que el ambiente organizacional ejerce sobre la conducta de las personas que laboran en una empresa es de suma importancia, donde se condicionan motivos y beneficios en su trabajo. En tal sentido, un trabajador puede observar que el clima en su trabajo es bueno y sin darse cuenta puede ayudar con su comportamiento a que este clima sea adecuado y ocurre lo mismo en caso inverso, por ejemplo, si un trabajador reprocha el mal ambiente

o clima de su trabajo está contribuyendo a empeorarlo. De esta manera un diagnóstico del clima organizacional permite conocer los factores incorrectos y poder diseñar los más idóneos para la resolución de posibles conflictos y alcanzar los objetivos planteados. Se puede conceptualizar que el mal clima laboral afecta el grado de compromiso e identificación de los empleados de la organización. En cambio, una empresa con buenas condiciones desarrolla la probabilidad de obtener un nivel significativo de identificación por parte del personal (Slendy & Lozano, 2015).

En muchas instituciones del mundo están en busca de encontrar el mejor nivel de eficiencia de los trabajadores, para que puedan cumplir con todos los roles encargados por parte de los jefes, es por eso que hoy en día buscan nuevas estrategias de motivación hacia el trabajador para que de esta forma resulte un ambiente laboral más adecuado y el personal se sienta a gusto. (Vásquez, 2016).

Las personas deben de desarrollar capacidades de autogestión para liderar en los grupos de trabajo, esto genera un desarrollo en la organización ya que es uno de las cualidades muy importantes. Esto ayuda a gestionar el cumplimiento de las metas entre los grupos de trabajo y el sentido de confianza entre los empleados. El personal de las empresas es la clave fundamental para el éxito y desarrollo de las actividades encaminadas por los superiores. (Celis, 2014).

Según Paredes (2016), menciona que para que exista un agradable clima laboral depende de las organizaciones y gestiones de la administración de cada empresa, donde se coordine temas de política del personal, estrategias, motivación. Hay diversos factores que permiten que el clima laboral sea correcto, es por eso que se sugiere lo siguiente:

- Cada trabajador deberá de tener una autonomía propia, en donde pueda tomar sus propias decisiones, o en todo caso tener la consideración de ser

su propio jefe. Pues esto permite tener la suficiente capacidad de expresar y realizar su trabajo de manera satisfactoria.

- Las recompensas que se brindan en los puestos de trabajo deben de provocar una satisfacción grandiosa por parte del empleado. Motivos como el sentirse satisfecho por las realizaciones de las labores permite grandes beneficios en la productividad individual de cada trabajador.
- La parte administrativa debe de informar correctamente de cómo quieren que se desarrolle el trabajo y las metas que se tienen que lograr en cada área. Pues esto permite tener un mejor conocimiento y saber a dónde se quiere llegar.
- Debe de ver un afecto de apoyo mutuo entre directivos y empleados donde se muestre una confianza y consideración.
- El apoyo es indispensable en las realizaciones de las labores, esto permite una mejor relación entre todos.

3.2.6. Valores corporativos

Vargas (2014), menciona que dentro de los ambientes de las empresas el clima laboral debe de tener valores corporativos que ayude a llevar un desarrollo sostenible. Estos valores son:

- Calidez: es el compromiso que tiene que llevar cada trabajador en crear experiencias agradables con todo el personal.
- Cercanía: es la relación que tenemos con otra persona de nuestro entorno, escuchamos sus ideas y construimos relaciones a largo plazo.
- Inclusión: son las características de construcción mediante nuestras propias acciones, una compañía donde todos seamos vistos de la misma forma e importantes para hacer una sociedad equilibrada y justa.
- Respeto: sensibilidad que refleja cada persona, es el comportamiento para ubicarnos en el lugar de los demás, interesarnos por sus dificultades, emociones, necesidades y hacer de la confianza la base primordial de las relaciones grupales en el ámbito laboral.

3.2.7. Eficiencia de la gestión

Eficiencia

El término eficiencia actualmente se escucha con mucha habitualidad en el ambiente, especialmente en el entorno organizacional, en donde es utilizado a diario, en oraciones como: tenemos que incrementar la eficiencia de la organización, o también se usa mencionando: en el rubro en el que nos encontramos esa empresa tiene un nivel de eficiencia superior a la otra. Como se puede notar este término se emplea para denotar superioridad o crecimiento. Bravo (2014).

Una gran variedad de autores han definido este vocablo, así encontramos a Marco & Loguzzo (2016), el cual señala que la eficiencia es la una vinculación entre los recursos que utiliza la empresa y los productos que se han conseguido, en otras palabras es la necesidad que tiene el negocio para seguir sobreviviendo en el mercado en el que se encuentra actualmente. Además, Bravo (2014) nos da un concepto, mencionando que la eficiencia es la relación que se obtiene de los recursos que posee la empresa y los productos que fabrica en un periodo de tiempo determinado. Por otro lado Chiavenato (2009), indica que la eficiencia de la empresa se relaciona directamente con las unidades de insumos que ingresan y con la cantidad de productos que salen.

Como se puede notar en las anteriores definiciones, esta expresión hace énfasis en una igualdad o equilibrio que debe de existir entre los ingresos y las salidas de recursos. Para lograr esto, es necesario que exista una adecuada gestión en todos los procesos, con el objetivo de optimizar los sistemas, permitiendo un adecuado uso de los materiales que dispone en la actualidad la organización (Bravo, 2014).

3.2.8. Tipos de gestión

Según Durango (2014) indica que la gestión hace referencia a las actividades que la parte administrativa realiza, abarcando la planificación, organización, guiar y supervisar todas las tareas con la finalidad de lograr los objetivos establecidos. Por otro lado, este mismo autor nos brinda otra definición tomando en cuenta a Beltran en el año de 1999, el cual define a la gestión como un grupo de tareas que ayudan a los encargados a ejecutar sistemas de trabajo óptimos que ayuden a conseguir las metas señaladas.

Es así que Durango (2014), señala que la gestión se puede dividir en tres niveles, las cuales se detallan a continuación:

3.2.8.1. Gestión estratégica

Es el grupo de decisiones que le permiten a la empresa lograr las metas generales que la afectan directamente. Este plan estratégico abarca a todos los elementos que afectan a la organización de forma interna como externa, aquí se encuentran a los proveedores, acreedores, usuarios, colaboradores y factores ambientales. Así mismo, incluyen a las entidades competidoras que afectan al negocio. En pocas palabras son todos los elementos que le permiten a la empresa establecer la creación de valor para sus productos y servicios que tiene para ofrecer a sus clientes actuales como potenciales.

3.2.8.2. Gestión táctica

Esta segunda gestión debe de ir en coherencia con la anterior debido a que permitirá acercarse más a la realidad y ajustar mejor las estrategias que se habían planteado.

Esta gestión abarca toda la parte interna de la empresa y exige que se aproveche de forma óptima los recursos con los que cuenta la empresa, además de que las actividades se ejecuten siempre de forma apropiada

para generarle valor, a través de sistemas que permitan el aprovechamiento de todos los recursos que ya posee la organización.

La gestión táctica tiene como pilar fundamental a la cadena de valor la cual se constituye por actividades primarias como de apoyo:

- Actividades primarias: son todas las actividades que se ejecutan para la realización de los bienes y servicios que permitan la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Aquí encontramos a cuatro áreas clave: Logística, producción, marketing y comercialización.
- Actividades de apoyo: Son todas las tareas de soporte a las anteriores actividades, permitiendo que todo el sistema fluya de forma normal, evitando la aparición de cuellos de botella o situaciones que afecten y paralicen el proceso. Aquí encontramos: a los colaboradores, insumos y materiales, acreedores, entre otros.

Este tipo de gestión debe de integrar a todas las actividades y hacerlas que se adecuen al sistema de trabajo, articulando las labores necesarias que permitan obtener los resultados que se han planificado con anterioridad.

3.2.8.3. Gestión operativa

Los objetivos para este tipo de gestión nacen de la gestión anterior, notándose que todo se encuentra vinculado por lo que es de vital importancia la integridad y sincronización de las tareas.

Este tipo de gestión lleva a cabo las tareas de la gestión táctica, por lo que se pueden indicar diversas tareas dependiendo el área a la cual se aplique, como gestión aplicada a la logística, gestión aplicado al marketing, gestión aplicado a los procesos de producción de la organización, entre otros.

Se puede señalar que la gestión se proyecta, establece y supervisa desde los cargos más dominantes en la organización y se pone en práctica, en sentido inverso (Durango, 2014)

Eficiencia en la gestión empresarial

Cuando se menciona la eficiencia en la gestión en el ámbito organizacional, se hace una vinculación a que las empresas intentan obtener resultados fuera de lo normal ejecutando actividades más eficientes que su competencia, usando los recursos y las habilidades necesarias, que tienen cada uno de los colaboradores para alcanzar el objetivo planteado. Por lo que la rentabilidad de la organización se puede ver afectada positivamente en comparación con los otros negocios del mismo rubro (Tarziján, 2013).

Todos los administradores buscan que su organización tenga un mayor valor en el mercado, para lo cual se hace importante que crezca de manera eficiente, consiguiendo aumentar sus volúmenes de fabricación, incurriendo en los menores costos posibles; es así que la eficiencia es un resultado de una gestión apropiada, y se está convirtiendo en un elemento que ofrece competitividad en las organizaciones, debido a que en estos tiempos de globalización, sólo las empresas más eficaces serán capaces de mantenerse a flote en el mercado. Pero este es un reto que se debe establecer de manera permanente y que exige una gran cantidad de recursos de los integrantes que conforman la compañía (Urcola, 2010).

3.2.9. Dimensiones de la eficiencia en la gestión

Según Daft (2011), señalan que para medirse adecuadamente la eficiencia en la gestión debe de realizarse tomando en cuenta la proporción de los materiales e insumos que se han utilizado para la producción de los bienes y servicios. Si se tiene esto en cuenta, al evaluar una organización y compararla con otra, se podrá observar que si la primera realiza la misma actividad pero usa menos recursos que la segunda, se puede mencionar que

es más eficiente. Este autor hace mención a tres orientaciones que permiten evaluar la eficiencia de la gestión en las organizaciones, independiente de su rubro o ubicación geográfica.

Orientación a las metas de la empresa: Esta vinculada con los resultados de las metas que ha producido el sistema o procedimiento implementado en la compañía la realización de las actividades claves. Esta orientación o indicador es absolutamente lógico ya que las compañías siempre quieren conseguir elevados niveles en cuanto a la manufactura, beneficios y complacencia de sus usuarios. Este enfoque permite calcular como se obtienen esos objetivos. La finalidad de esta orientación es indicar si la empresa ha cumplido con sus metas, obteniendo los resultados anhelados. Si se aplica esta orientación a empresas de servicios, los resultados se miden usando las metas operativas, por lo que se ejecutará una comparación entre las metas que se han establecido previamente frente a los resultados obtenidos en la realidad.

Daft (2011), señala que se deben de tomar en consideración las metas operativas, porque si se enfocan en la misión de la compañía , esta es difícil de realizar debido a que muchas veces es muy abstracta o generalista, siendo compleja llevarla a la práctica. Dentro de esta orientación se encuentran los siguientes indicadores:

Utilidad: Hace referencia al ingreso que ha tenido la empresa dentro de un tiempo determinado, se obtiene después de restar los ingresos menos los egresos.

Porcentaje de mercado: Hace mención a la cantidad de consumidores que tiene y que puede conseguir, al confrontar con las otras compañías de su mismo rubro.

Crecimiento: Relacionado a la habilidad que posee cada una de las empresas para aumentar sus ingresos y rentabilidad, teniendo en cuenta a los clientes y el tiempo.

Compromiso con la sociedad: Hace mención a la preocupación que la empresa tiene por la sociedad en donde se encuentra ubicada, se preocupa por la atención y facilidad de cada uno de sus clientes.

Calidad de los bienes y servicios: Es la capacidad que posee la empresa para producir bienes y servicios, con una calidad óptima para sus clientes, es la pieza clave para cada una de las compañías ya que de eso depende su desarrollo empresarial.

Orientación a los recursos: Toma en consideración a todos los recursos que se usan para la producción de bienes o realización de los servicios. Esta orientación muestra que las empresas deben administrar adecuadamente los recursos que poseen para generar valor en sus productos. La eficacia de la organización, tomando en cuenta este factor, subraya que es de vital importancia la obtención de recursos que sean valiosos y se integren adecuadamente en la empresa.

Daft (2011), señala que esta orientación posee los siguientes indicadores:

Perspectiva de negociación: Capacidad de la compañía para hacerse de recursos que sean considerados valiosos para el desarrollo adecuado de sus actividades. Entre los recursos más resaltantes se encuentran: insumos, personal, tecnología, financiamiento, entre otros.

Habilidades de los encargados de la toma de decisiones: Esto con el propósito de estar atentos a los cambios que se ejecutan en el ambiente empresarial.

Habilidades de los gerentes y jefes: Para aprovechar los recursos que ya posee, sean materiales (colaboradores, materia prima, etc.) e inmateriales (marca, valores, etc.), para usarlos en las tareas que se ejecutan permanentemente.

Orientación a los procedimientos internos de la organización: Cuando una empresa tiene operaciones sencillas y, estas fluyen regularmente, se señala que la empresa es eficiente; lo cual es indicador que los trabajadores se encuentran satisfechos con sus labores encomendadas. Un elemento vital de esta orientación es como la empresa utiliza los recursos que dispone actualmente para conseguir las metas que se ha propuesto, en lugar de centrarse en conseguir nuevos elementos para lograr cumplir con las metas planteadas.

Esta orientación toma en cuenta las metas operativas que les son determinadas a todos los participantes y son conocidas también como estándares. Daft (2011), resalta que esta orientación tiene los indicadores que se detallan a continuación:

Ambiente corporativo: Integrado por los valores de los trabajadores y de la misma organización, los cuales deben de ser sólidos optimando el ambiente del negocio.

Eficiencia operacional: Modo de utilización de los insumos para la consecución de los objetivos establecidos.

Comunicación: enfocado a que las interacciones se realicen sin contratiempos que perjudiquen las actividades de la organización.

Desarrollo: dirigido al crecimiento de los colaboradores.

3.3. Glosario de términos

Condiciones de trabajo

Acosta (2013), hace referencia al estado de las condiciones físicas del área donde se realiza las labores y a las condiciones de contratación, de seguridad y de permanencia en el trabajo, además cabe señalar que si la organización cumple con todas estas condiciones el personal estara a gusto.

Confianza Organizacional

García (2011), se define al ambiente de trabajo basado en una comunicación eficiente, donde los trabajadores puedan decir lo que piensan, lo que necesitan, sin tener el temor a lo que diran el resto de trabajadores. Sin duda alguna la confianza juega un rol de suma importancia en los logros y la superación personal, organizacional e institucional.

Cooperación

Lichtenwald (2010), se define como cooperación al grupo de acciones y esfuerzos que, juntamente con otras personas efectuamos con la finalidad de conseguir una meta entre el personal de una entidad.

Clima autoritario

Morales (2015), indica que en este tipo de clima no existe la confianza hacia el personal y por ende el clima que se percibe es de miedo, no existe ninhun tipo de dialogo entre jefes y empleados ya que las medidas y acciones son tomadas exclusivamente por los jefes.

Clima organizacional

Acosta, Báez, & Feliz (2013), este término hace referencia a las percepciones que los participantes de la organización tienen del contexto en el que desempeñan su trabajo, describe la estructura psicológica de las organizaciones y se refiere a la percepción, personalidad o carácter del medio interno de una organización.

Clima participativo

Este clima hace referencia que la toma de medidas no solo se encuentran en una sola área, sino que se distribuyen en diversos lugares de la organización o institución lo que favorece una participación colectiva entre todos los individuos. El clima es de confianza y se logra concretar los objetivos propuestos en la empresa como también a nivel individual (Morales, 2015).

Eficiencia organizacional

Ganga, Cassinelli, Piñones, & Castillo (2014), en definitiva, se puede decir que una organización es eficiente, cuando se logran los proyectos trazados, al menor costo posible y en el menor tiempo, sin malgastar los recursos y con el máximo nivel de calidad posible.

Gestión

Es la acción que busca a través de los individuos (como son administradores institucionales, gerentes, trabajadores, asesores y expertos) mejorar la administración de los recursos disponibles en cada una de las empresas, así como el rendimiento y por ende la competitividad de la organización o entidad institucional (INEI, 2013).

Liderazgo

Rodríguez & García (2012), es un grupo de habilidades gerenciales o directivas que facilitan a mejorar la estructura de las diferentes áreas de trabajo de una empresa ya sea pública o privada, el liderazgo es de suma importancia debido que logra la motivación de los trabajadores en la organización.

Motivación

Es la tendencia a reaccionar frente a una situación tras evaluarla como negativa o positiva, es el principio que incita a actuar, por ende será transcendental plantearse las razones de nuestras acciones, a fin de no dejarse llevar sencillamente por la inercia y la ansiedad (Romero & Jaramillo, 2010).

Relaciones interpersonales

Clemete (2015), es la capacidad que tienen los individuos para relacionarse con otras personas, esto ayuda a gestionar y desarrollar fuertes vínculos laborales dentro de una organización o entidad.

Valores corporativos

Moreno & Cerro (2009), los valores corporativos son componentes de la cultura empresarial, propios de cada entidad, estos permiten obtener un mejor ambiente laboral, por ende no practicarlos ocasionan una serie de dificultades que afectan la eficiencia y compromiso de una organización.

Referencias bibliográficas

- Acosta, M., Báez, L., & Félix, D. (2013). Diagnóstico organizacional. Santo Domingo, República Dominicana: Ministerio de Educación República Dominicana. Obtenido de <http://www.ministeriodeeducacion.gob.do/docs/oficina-nacional-de-planificacion-y-desarrollo-educativo/e8gZ-diagnostico-clima-organizacionalpdf.pdf>
- Bravo, J. (2014). Productividad basada en gestión de procesos. Santiago de Chile: Evolución S.A. Obtenido de <http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen%20Libro%20Productividad%20JBC.pdf>
- Castañeda, D. (2016). Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la Empresa Concreta Granizo. Ecuador: Universidad Nacional Católica Del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Celis, C. (2014). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. Medellín: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13586/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf;jsessionid=742D6AB5F10891AB5124B11DBE80A5F5?sequence=1
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. ScieloPerú. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Clemete, R. (2015). Relaciones interpersonales y desarrollo humano. Castellón de la Plana, España: Universitat Jaume I. Obtenido de https://documents.uji.es/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/47c1ec7c-bf2e-4f64-9659-ddcb38b1f48a/1516_es.pdf?guest=true

Daft, R. (2011). Teoría y diseño organizacional. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>

Durango, M. (2014). Gestión operativa y táctica. Medellín: Esumer. Obtenido de <https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/feem/libros/gestion-operativa-y-tactica.pdf>

Espejo, M. (2016). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín - 2014. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120/Maricarmen_Tesis_Licenciado_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. Contribuciones a la economía. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html#>

Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, A., & Castillo, J. (2014). El Concepto de eficiencia organizacional: Una aproximación a lo universitario. Revista Lider Vol. 25. Obtenido de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf

García, A. (Febrero de 2011). Obtenido de <http://introduccionaldesarrolloorganizacional.blogspot.com/2011/02/glosario-de-terminos-usado>

Garrido, J. (09 de Febrero de 2018). Diario El Comercio. Obtenido de Diario El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/personal/tres-indicadores-clima-laboral-optimo-noticia-496008>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México DF, México: McGrawHill.

- Hurtado, N. (2018). El clima organizacional en la gestión Institucional de la Institución Educativa Parroquial San Vicente Ferrer, Los Olivos, 2018. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18019/Hurtado_PNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEI. (2013). Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/glosario.pdf
- Lichtenwald, M. (2010). La cooperación en el vínculo laboral . Argentina . Obtenido de http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/999/fisec_estrategias_n13pp1213_231.pdf
- Lira, J. (20 de Agosto de 2018). Diario Gestión. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Marco, F., & Loguzzo, H. (2016). Gestión y administración en las organizaciones : introducción. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Morales, E. (2015). Medición del clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo.pdf>
- Moreno, C., & Cerro, S. (2009). Valores Empresariales. Barcelona, España: Universidad Ramon Llull.
- Nestor, P., & Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Período

2013. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1

Paredes, N. (2016). Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5024/Paredes_pdf.pdf?sequence=1

Pastori, D. (20. de Marzo de 2018). Diario El Herald. Obtenido de Diario El Herald: <https://www.elheraldo.co/mas-negocios/en-busqueda-de-la-felicidad-empresarial-472774>

Pérez, N., & Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto ddde investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Iquitos: Universidad Nacional De la Amazonia Peruana. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1

Roda, J. (21 de Marzo de 2018). Manum Consulting Group. Obtenido de Manum Consulting Group: <https://www.grupomanum.com/es/noticias/la-gestion-del-clima-organizacional/>

Rodríguez, A., & García, G. (2012). Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. Ciencias Holguín. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524338001.pdf>

Romero, H., & Jaramillo, R. (2010). Clima organizacional. CEPROCADEP. Obtenido de [http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL%20DEL%20PARTICIPANTE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20\(1\).pdf](http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL%20DEL%20PARTICIPANTE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20(1).pdf)

Salas, A. (2017). Influencia del clima organizacional en la Gestión administrativa en el departamento zonal Sur-Sedapar S.A Arequipa, 2017. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6575/ADSsacuaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, R. (2017). Clima Organizacional y Trabajo en Equipo de los Trabajadores del Gobierno Regional de Ancash-Sede Huaraz, 2016. Ancash: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12034/salazar_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Samaela, G. (13 de Mayo de 2018). Diario El Clarín. Obtenido de Diario El Clarín: https://www.clarin.com/economia/empleados-busca-tiempo-flexible_0_SJKF287Cz.html

Slendy, S., & Lozano, Y. (2015). Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin y Stinger en dos sucursales de savivienda en Cartagena durante 2014. Cartagena De Indias: Universidad de Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>

Tarziján, J. (2013). Fundamentos de estrategia empresarial. Patagonia: Ediciones SUC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_8-1BwAAQBAJ&pg=PT78&dq=eficiencia+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiq1bnurungAhVltkKHYagDq4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=eficiencia%20empresarial&f=false

Tejada, M. (2015). Factores que influyen en el clima organizacional. Obtenido de https://prezi.com/_dsrsgdsxqrq/factores-que-influyen-el-clima-organizacional/

Tinco, S. (2016). Gestión educativa y su influencia con el clima laboral de los docentes de las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la Provincia de Islay- 2015.

Lima: Universidad Nacional De Educación Enriquez Guzmán y Valle. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1416/TM%20CE-Ge%203159%20T1%20-%20Tinco%20Tupa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urcola, J. (2010). La revolución pendiente. Las personas en el centro de las organizaciones. Madrid: Esic Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=zKA_l4Gnv60C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Vásquez, J. (2017). El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2016. Chiclayo: Universidad Privado Juan Mejía Baco. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>

Vázquez, J. (2015). Análisis de la influencia del clima organizacional en la productividad de las empresas. México: Universidad del Sur campus Cancún. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-la-influencia-del-clima-organizacional-en-la-productividad-de-las-empresas/>

Villadiego, A., & Alzate, K. (2017). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá , durante el primer semestre de 2016. Cartagena: Universidad de Cartagena. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5505/1/-%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf>

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
<p>¿En qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son los niveles del clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari-Ancash 2019?</p> <p>¿Cuál es la eficiencia de la gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari-Ancash 2019?</p> <p>¿Cuáles son los elementos principales que favorecen el clima organizacional en la Gestión del Instituto de</p>	<p>Determinar Influencia del clima organizacional en la eficiencia de la gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari – Ancash 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer los niveles del clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari-Ancash 2019.</p> <p>Analizar la eficiencia de la gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari-Ancash 2019.</p> <p>Determinar los elementos principales que favorecen el clima organizacional en</p>	<p>El Clima Organizacional influye de forma significativa en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Los niveles del clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari-Ancash, no son los adecuados por lo que están provocando baja productividad, elevados grados de ausentismo de los colaboradores, rotación alta de personal.</p> <p>La eficiencia de la gestión efectuada por el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari-Ancash, corresponde a bajo, provocado por la falta de una persona encargada con conocimientos necesarios para</p>	<p>V. Independiente (X):</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Estructura</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Desafío</p> <p>Relaciones</p> <p>Cooperación</p> <p>Estándares</p> <p>Conflictos</p> <p>Identidad</p> <p>V. Dependiente (Y):</p> <p>Gestión Institucional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Orientación hacia las metas</p> <p>Orientación a los recursos</p> <p>Orientación a los procedimientos internos</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptivo correlacional de corte transversal.</p> <p>Población y Muestra</p> <p>20 colaboradores: docentes, administrativos y auxiliares de la institución educativa.</p> <p>Muestreo</p> <p>No probabilístico</p>

<p>Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019?</p>	<p>la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash 2019.</p>	<p>administrar adecuadamente al personal de la entidad. Los elementos principales que favorecen el clima organizacional en la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” de Huari-Ancash, son adecuados horarios, tiempos para relacionarse con el personal, actividades de integración, recursos necesarios para la realización de sus actividades.</p>		
---	---	---	--	--

ANEXO 2

Cuestionario dirigido a colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari – Ancash, con el objetivo de determinar el nivel del clima organizacional en esta entidad.

Edad:

Sexo: M | F

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado y marcar con una “X” la respuesta que considere correcta.					
1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo					
	Escalas				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Estructura					
Procedimientos					
1. ¿Conoces los procedimientos para la ejecución de tus tareas?					
2. ¿Realizas tus actividades siguiendo los procedimientos establecidos?					
Normas					
3. ¿Las normas establecidas en la empresa permiten desarrollar tus actividades normalmente?					
4. ¿Respetas siempre las normas que ha establecido la empresa?					
Dimensión: Responsabilidad					
Toma de decisiones					
5. ¿Cuándo se presenta algún inconveniente puedes tomar decisiones para solucionarlo?					
6. ¿La toma de decisiones personales son motivadas por la empresa?					
Supervisión					

7. ¿Al momento de realizar las actividades tú mismo supervisas que estén bien ejecutadas?					
8. ¿Se corrige de forma apropiada al realizar una actividad erróneamente?					
Dimensión: Desafío					
Capacidades					
9. ¿Los colaboradores tienen las capacidades necesarias para la consecución de los objetivos?					
10. ¿Las capacidades de los colaboradores permiten la resolución apropiada de los problemas?					
Retos					
11. ¿Los desafíos que la empresa presenta a los colaboradores, están acorde a sus capacidades?					
12. ¿La empresa brinda los recursos necesarios para complementar las capacidades de los colaboradores y resolver adecuadamente una situación?					
Dimensión: Relaciones					
Vínculos sociales					
13. ¿Se motiva la creación de vínculos sociales a través de actividades de integración?					
14. ¿Las actividades de integración se realizan de manera continua?					
Grupos					
15. ¿Existen grupos en los que socializas en los momentos de receso?					
16. ¿Los integrantes de tu grupo brindan la ayuda necesaria al presentarse algún problema?					
Dimensión: Cooperación					
Unión					
17. ¿Se percibe unión entre los colaboradores, independientemente de su cargo?					

18. ¿La unión de los colaboradores ha permitido la creación de un mejor ambiente de trabajo en la organización?					
Motivación					
19. ¿La empresa realiza actividades de motivación para sus colaboradores?					
20. ¿Las actividades de motivación se ejecutan de forma continua?					
Dimensión: Estándares					
Reglas					
21. ¿Los colaboradores cumple con las reglas establecidas por la empresa?					
22. ¿Las reglas son las más apropiadas para el cumplimiento de los objetivos?					
Cumplimiento					
23. ¿Se encuentran establecidos los estándares para la realización de las actividades?					
24. ¿Se realiza la supervisión continua del cumplimiento de los estándares?					
Dimensión: Conflictos					
Trabajadores					
25. ¿Se generan conflictos constantes entre los colaboradores?					
26. ¿Se solucionan adecuadamente los conflictos que se presentan?					
Jefes					
27. ¿Los jefes colaboran con la solución de conflictos en su área?					
28. ¿La solución de conflictos por parte de los jefes se realiza de forma equilibrada, en donde ambas partes salgan ganando?					
Dimensión: Identidad					
Pertenencia					
29. ¿Al realizar tus actividades te sientes parte de la organización?					

30. ¿Propones soluciones que ayuden a la consecución se los objetivos de la empresa?					
Compartir					
31. ¿Sientes que todos colaboran y se comprometen con el logro de los objetivos?					
32. ¿Cuándo surge algún inconveniente todos colaboran permitiendo la solución de este?					

Anexo 3

Cuestionario dirigido a colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Señor de Pumallucay” Huari – Ancash, con el objetivo de determinar la eficiencia de la gestión en dicha entidad.

Edad:

Sexo: M | F

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado y marcar con una “X” la respuesta que considere correcta.					
1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo					
	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Orientación hacia las metas					
Crecimiento					
1. ¿Los servicios prestados por la empresa para la realización de sus actividades le permiten un crecimiento óptimo a la misma organización?					
2. ¿Los recursos se encuentran distribuidos adecuadamente permitiendo la optimización de estos?					
Calidad del servicio					
3. ¿Los recursos de la empresa permiten la realización adecuada de las actividades?					
4. ¿Los recursos que posee la empresa actualmente permiten brindar servicios de calidad a los clientes?					
Dimensión: Orientación a los recursos					
Toma de decisiones					
5. ¿La toma de decisiones se realiza tomando en cuenta los recursos que la empresa posee actualmente?					

6. ¿La decisión tomada siempre ha resuelto el inconveniente de forma apropiada?					
Aprovechamiento de recursos					
7. ¿Los colaboradores conocen los recursos tangibles e intangibles de la empresa para obtener el objetivo establecido?					
8. ¿Los recursos, materiales e inmateriales, son utilizados adecuadamente para la consecución de los objetivos?					
Dimensión: Orientación a los procedimientos internos					
Ambiente corporativo					
9. ¿La empresa transmite y fomenta valores en sus colaboradores?					
10. ¿Los valores son considerados por los colaboradores al momento de realizar sus actividades?					
Eficiencia operacional					
11. ¿Se utilizan apropiadamente los recursos de la institución?					
12. ¿Los recursos que brinda la institución son los más adecuados permitiendo la realización de las actividades?					
Comunicación					
13. ¿La comunicación entre colaboradores es de forma fluida?					
14. ¿La comunicación se realiza utilizando los canales adecuados?					