



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Análisis y propuesta para el mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de
la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba - Piura, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Díaz Lavado, Kiara del Carmen Estefania (ORCID: 0000-0003-4421-5604)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA- PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por apoyarme en todo momento pese a las dificultades, depositando su confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Los amo con mi vida

AGRADECIMIENTO

A Dios quien siempre estará con nosotros.

A mis padres, Lucero Milagros Lavado Ochoa y Julio David Díaz Armesta, que siempre me han brindado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación. De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento.

A mis hermanos Jhan Pierre y Christopher para quienes soy su ejemplo y por ende me motivaron a terminar este gran reto.

PÁGINA DEL JURADO



Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 3:00 pm del día SABADO 16 de DICIEMBRE del 2017.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

“Análisis y propuesta para el mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba – Piura, 2017”

Sustentada por:

DÍAZ LAVADO KIARA DEL CARMEN ESTEFANIA

Bachiller en: _____ (Apellidos) _____ (Nombres)

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar

RECOMIENDAN



Presidente(a) del Jurado : Dr. Freddy Castillo Palacios
Nombres y Apellidos

[Firma]
Firma

Miembro del Jurado : Dra. Nelida Rodríguez de Peña
Nombres y Apellidos

[Firma]
Firma

Miembro del Jurado : Mgtr. Iván Vegas Palomino
Nombres y Apellidos

[Firma]
Firma

> **CAMPUS PIURA**
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III
Tel.: (073) 285900 anx.: 5501

fb/ucv.piura
somosucv.edu.pe
#AsíEsLaUCV
ucv.edu.pe

Declaratoria de autenticidad

Yo, Díaz Lavado, Kiara del Carmen Estefania, con DNI N° 47068178, a efecto de 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 muestran en la presente 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 22 de diciembre de 2017.



Díaz Lavado, Kiara del Carmen Estefania
DNI N° 47068178

INDICE

Carétula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODO.....	7
2.1 Diseño de investigación	7
2.2 Variables, operacionalización	7
2.3. Población y muestra	9
2.3.1. Población	9
2.3.2. Muestra	9
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	9
2.4.1. Técnicas	9
2.4.2. Instrumentos	9
2.4.3. Validez.....	9
2.4.4. Confiabilidad	10
2.5. Procedimiento.....	10
2.6. Métodos de análisis de datos	10
2.7. Aspectos éticos	10
III. RESULTADOS.....	12
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES	34
VII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS	41
ANEXOS	42
Anexo N°01 Matriz de consistencia.....	43
Anexo N°02 Cuestionario	46
Anexo N°03 Validaciones	48
Anexo N°04 Organigrama de la Gerencia Subregional Morropón	58

Anexo N°05 Fotos	59
Anexo N°06 Acta de aprobación de la tesis	60
Anexo N°07 Pantallazo del software del turnitin	61
Anexo N°08 Autorización de la publicación de la tesis	62
Anexo N°09 Versión final del trabajo de investigación	63

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis del ambiente laboral de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba. La investigación es de tipo descriptiva; para la obtención de la información se utilizó un cuestionario cuyos datos fueron procesados en SPSS 24.0, con técnicas estadísticas del nivel descriptivo. Las aportaciones de este trabajo dan inicio a lo que constituirá un mecanismo de medición periódica del clima organizacional, formando parte del capital estructural de la Institución. Estos resultados unidos al hecho que la organización incluya en su misión el mejoramiento continuo de sus recursos humanos, es un hito que pone de manifiesto la necesidad de actualización y formación de sus estructuras de dirección, de teoría y habilidades prácticas necesarias para la dirección exitosa de los recursos humanos. El estudio proporcionó una visión de la organización con relación a la percepción que sobre el clima organizacional tienen los trabajadores de la Entidad estudiada, evidenciándose indicadores bajos en la satisfacción por la tarea que realizan y no perciben intención institucional que estimule de forma tangible e intangible los resultados de su trabajo. Los resultados del estudio facilitan, además, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores, traducido en calidad de vida.

Palabras claves: clima organizacional, motivación, satisfacción, productividad.

ABSTRACT

This paper aims to propose an improvement plan that favors organizational climate based on the analysis of the working environment of the Morropón Huancabamba Subregional management workers. The research is descriptive type. A questionnaire whose data were processed in SPSS 24.0, with statistical techniques of descriptive level was used to obtain the information. The contributions of this work can start to what will constitute a mechanism of periodic measurement of organizational climate, forming part of structural capital of the institution. These results coupled with the fact that the organization includes in its mission the continuous improvement of its human resources, is a milestone that highlights the need for updating and training of its structures management, theory and practical skills necessary for the successful management of human resources. The study provided a vision of the organization in relation to perceptions about organizational climate workers studied entity, evidencing indicators low in satisfaction by the task that do and do not perceive institutional intention that stimulate tangible and intangible form the results of their work. The results of the study also facilitate management for change, aimed at the improvement in the working environment with view to an approach to the elevation of efficiency and the satisfaction of workers, translated into quality of life.

Keywords: organizational climate, motivation, satisfaction, productivity

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas se fundan cuando un conjunto de individuos se junta para que a través de la cooperación conjunta puedan alcanzar metas comunes. En este contexto, el comportamiento de las personas presenta factores como creencias, hábitos, tradiciones y valores propios de cada empresa los cuales se denominan cultura organizacional. Es bastante necesario evaluar los factores que se presentan en este comportamiento y de esta forma tener la posibilidad de enmendar errores que imposibilitan lograr los objetivos empresariales.

Las organizaciones estatales siguen esa misma realidad, teniendo la necesidad de lograr las metas que le posibiliten lograr los objetivos y ofertar servicios de calidad a los usuarios en un ambiente agradable y motivador para los empleados, pues si los trabajadores de estas organizaciones experimentan satisfacción, entonces se desempeñarán óptimamente.

En este contexto, es importante la evaluación del clima organizacional, lo cual posibilita identificar las percepciones que los empleados tienen respecto a las características de la institución, las cuales influyen en el comportamiento de los trabajadores.

En la ciudad de Chulucanas se encuentra ubicada la gerencia Subregional Morropón Huancabamba, institución de la cual se evaluará el clima organizacional, debiendo considerar que, en las organizaciones del Estado, se presentan factores que inciden en el comportamiento organizacional, que pueden ser influidos negativamente con la mala atención al usuario, insatisfacción laboral, eficacia limitada, entre otros.

De otra parte, se presentan otros factores tales como los estilos de liderazgo de las distintas dependencias, la ineficiente comunicación al interior de la institución, la elevada rotación de trabajadores, los rumores, las disputas entre grupos de trabajo, la aparición de subculturas; lo cual da pie al descontento y ambiente menos grato de trabajo.

Por ello surge la necesidad de considerar la importancia de la cultura y el clima organizacional como factores determinantes en eficacia del personal; puesto que un positivo clima organizacional posibilitará un equilibrio entre los distintos grupos, cerrando brechas y

generando un clima agradable y óptimos niveles de desempeño, beneficiando a usuarios, trabajadores y a la misma organización.

Como antecedentes internacionales se consideró a Gonzales (2012). “Análisis del clima laboral de la tesorería general de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla” México. Menciona que es fundamental la comprensión del comportamiento humano con su entorno de trabajo; pues es el recurso humano el principal motor al cual se le debe dar toda la atención especial, proporcionándole las condiciones óptimas para su desarrollo y satisfacción laboral.

Marín (2012). “Relación entre el Clima y el Compromiso Organizacional en una empresa del sector Petroquímico” Venezuela. Se menciona que algunos beneficios que trae consigo el estudio análisis del clima organizacional son: identificar las percepciones que poseen los colaboradores en relación a diferentes características relevantes del entorno laboral, apoyar la gestión general de la administración, proporcionando información relevante que permite realizar una planificación de estrategias de intervención en el ámbito del desarrollo organizacional y de los recursos humanos.

En el contexto nacional se tiene a: Alquizar y Ruiz (2011). “Relación Entre El Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.” Trujillo. Se menciona que la importancia del estudio del clima organizacional es muy substancial puesto que el trabajo si la institución no posee un clima favorable tendrá desventajas respecto a las que si la tengan. Asimismo, es necesario resaltar la importancia de los colaboradores como piezas elementales de la organización para alcanzar un rendimiento destacado tanto en el plano colectivo como individual.

Alvarez (2011). “La Cultura y el Clima Organizacional como Factores Relevantes en la Relevancia del Instituto de Oftalmología”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se concluye que el clima organizacional está conformado por la percepción que experimenten los empleados en cuanto a factores como los culturales. Que en síntesis es la

personal expresión de la “opinión” que jefes y subordinados tienen respecto a la organización de la cual forman parte.

En el contexto local se tiene a Pachas y Rondoy (2012). “Factores del Clima Organizacional que se relacionan con el Desempeño y la Motivación del Personal Administrativo que Labora en la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional de Piura”. Concluye que aun cuando el clima organizacional no es la principal causa de la productividad, influye en esta, debido a que el clima organizacional desarrolla un papel importante sobre la productividad, entonces, si el clima organizacional es negativo se puede limitar la mejor productividad del recurso humano.

Boulangger (2011). “Estudio del clima organizacional en institución regional de recaudación de impuestos”. Piura. Menciona que, para poder tener una percepción común de los trabajadores sobre la estructura, sistemas, participación, etc. y elaborar un plan de acción para una mejor gestión de la institución se necesita conocer su cultura y políticas de trabajo, para formular un plan de mejoras que beneficiarán a ambas partes (trabajador – institución). Los resultados dentro de la institución arrojaron que están en un buen nivel en cuanto al clima organizacional; es decir, los trabajadores tienen conocimiento de las funciones que deben desempeñar, y perciben una buena labor de capacitación. A pesar de esto, es de vital importancia elaborar un plan de capacitación y desarrollo para cada trabajador.

En función a las teorías relacionadas al tema se puede mencionar que el clima organizacional viene a ser el ambiente dado por los componentes emotivos de los individuos que conforman un grupo humano, basados en la comunicación. Motivación, satisfacción, entre otros. El término organización, en un primer acercamiento general, es comprendido como una unidad social, la cual se forma con dos o más individuos que se desarrollan con el fin de alcanzar objetivos comunes (Robbins, 2011).

El comportamiento organizacional trata del estudio de aquello que las personas hacen en una organización social (empresa) y de cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de la organización. Se puede deducir que el comportamiento organizacional es una herramienta de la gestión de empresas que busca darle forma al comportamiento humano en el centro de labores y que aplica generalmente a la conducta de los seres humanos en diferentes tipos de organizaciones públicas y privadas, (Robbins, 2011)

La “percepción” se convierte en un factor de principal orden para la calificación o actuación de una persona en una determinada situación, siendo un componente fundamental para lograr la comunicación con su ser interno. El desempeño de un trabajador se ve influido por la evaluación objetiva de la situación, también por las impresiones de carácter subjetivo del medio en el que lleva a cabo sus labores (Schneider y Hall, 2012).

Lo anterior es importante ya que el comportamiento de un colaborador no resulta de factores ligados a la organización sino de la percepción del colaborador en cuanto a estos factores. Por ello, se infiere que el clima organizacional es un reflejo de la relación entre las características de la organización y de las personas (Schneider y Hall, 2012).

A efecto de estudiar el clima como un factor empírico Lewin, Lippit y White (1939) realizaron un experimento, logrando determinar la influencia de un liderazgo sobre el clima laboral. Se concluyó obteniendo distintas respuestas a las diferentes clases de líderes, comprobándose que el clima es más fuerte que las tendencias adquiridas con anterioridad. Por tanto, el clima se convierte en un filtro para la toma de decisiones, estructura y liderazgos), dado esto, analizando el clima organizacional se puede analizar la percepción en cuanto a la organización. En resumen, se constituye en la personal expresión en cuanto a la “percepción” del recurso humano se forma de la empresa y que influye en el desempeño organizacional (Goncalves, 2010).

En el otro sentido, Robbins (2011) conceptúa el clima organizacional como el ambiente que se compone de instituciones y fuerzas exógenas que podría tener influencia en el desempeño.

Para Ibáñez el clima de la dirección se refleja en la totalidad de la organización, pero en concreto se relacionan con los factores que se derivan de las políticas generales de los directivos (Ibáñez, 2002).

De acuerdo a Brunet (2011), los estudiosos del área indican que el clima organizacional lo integra: percepciones, actitudes, valores de los trabajadores, los procesos y normas de la institución, las motivaciones del personal, así como el tipo de líderes y las políticas organizacionales.

De acuerdo con Hall (2010) los elementos exógenos que influyen en la organización son aquellos que interactúan con la organización: tecnología, cultura, política, educación, aspectos legales sociológicos, así como los elementos psicológicos. Mientras que los elementos de influencia interna son: las metas y valores de la organización, el subsistema técnico, el subsistema psicosocial, el subsistema de la estructura y el subsistema administrativo.

En relación con la formulación del problema, está estuvo estructurado en función al problema general ¿Es posible conocer el escenario real respecto al clima organizacional que se percibe en la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba y plantear una propuesta para mejorarlo? Asimismo, los problemas específicos son: ¿Cuál es el grado de identificación del personal de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?; ¿Cuál es nivel de satisfacción de los trabajadores en la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?; ¿Cuál es nivel de supervisión a los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?; ¿Cuál es el nivel de comunicación entre los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?; ¿Cuáles son los beneficios de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba? y ¿Cuál sería la propuesta de mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?

La presente investigación surge de la necesidad de analizar el clima organizacional prevaleciente en la Sub Región Provincial de Morropón Huancabamba, ya que si los empleados experimentan bienestar psicológico-físico-material-económico, así como satisfacción, entonces podrán generar satisfacción en los usuarios a los que se dirigen los esfuerzos del recurso humano, posibilitando el cumplimiento de la misión organizacional.

También conocer aspectos que nos permitan conocer cómo se encuentra la organización, como estamos llevando correctamente las estrategias; es decir que tan bien interactuamos entre todos los colaboradores de la organización.

Así pues, esta justificación de la investigación radica en que nos permitirá identificar los puntos críticos que nos servirán para desarrollar un plan de acción referente al manejo de potencial del recurso humano, que nos permitirá proporcionar una mejor calidad laboral para

los colaboradores de la institución, lo cual ayudara al desarrollo organizacional que incida positivamente en los resultados y logros que se plantea la institución.

En cuanto a la hipótesis general de estudio, esta se planteó como: El Clima Organizacional existente requiere de una propuesta de mejora dentro de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba. Mientras que las hipótesis específicas son: H1: Existe identificación por parte de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; H2: Se percibe un nivel de satisfacción y de crecimiento en los trabajadores dentro de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; H3: El nivel de supervisión hacia los trabajadores de la Gerencia Subregional de Morropón Huancabamba es el adecuado, H4: Existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba, H5: Existen beneficios favorables para los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba y H6: Se formula una propuesta de mejoramiento del clima organizacional para los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.

Por otra parte, el objetivo general de la investigación es: Analizar el actual nivel del clima organizacional de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; para la elaboración de una propuesta de mejoramiento. Mientras que los objetivos específicos son: Conocer el grado de identificación de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; Conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores en la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; Determinar el nivel de supervisión del jefe inmediato a los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; Determinar el nivel de comunicación entre los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; Determinar los beneficios de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba y Elaborar una propuesta de mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La tesis es descriptiva porque buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Pretendiendo medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a lo que se refiere sobre la situación actual de la Subregión Provincial de Morropón Huancabamba.

Asimismo, posee diseño no experimental ya que se basó en la descripción de las características de los indicadores de estudio donde las variables no se llegaron a manipular. Finalmente fue un estudio transeccional donde se han recolectado los datos en un único momento. (Hernández, 2011)

2.2. Variable de operacionalización

2.2.1. Clima organizacional

Robbins (2011) conceptúa el clima organizacional como el ambiente que se compone de instituciones y fuerzas exógenas que podría tener influencia en el desempeño.

2.2.3 Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Robbins (2011) conceptúa el clima organizacional como el ambiente que se compone de instituciones y fuerzas exógenas que podría tener influencia en el desempeño.	Se midió a través del ambiente físico, estructural comportamiento organizacional y características de sus miembros, para lo cual se aplicó un cuestionario.	Productividad	Eficiencia y eficacia en la ejecución de obras	Nominal
			Motivación	Relaciones interpersonales que garanticen un clima laboral adecuado.	
			Satisfacción	Beneficios laborales para los colaboradores. Satisfacción laboral por los logros alcanzados dentro de la empresa.	

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población estudiada estuvo comprendida por un universo total de 50 colaboradores, de los cuales 10 son nombrados y 40 son contratados todos ellos son los que laboran en la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba.

2.3.2. Muestra

Como muestra se tomó todo el universo tanto de profesionales y técnicos de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba a estudiar.

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

2.4.1 Técnicas

Las técnicas empleadas fueron:

La encuesta, la cual permitió conocer la real situación de la variable de estudio en la unidad de análisis seleccionada.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario:

Se utilizó por ser un instrumento que recoge información compleja, con el fin de identificar los problemas que se suscitan y crean malestar alterando el clima organizacional.

2.4.3 Validez

Se aplicó la evaluación de tres expertos, los que dieron fe de la idoneidad, suficiencia y calidad de los instrumentos aplicados, así como la relación entre los ítems y los indicadores de la investigación.

2.4.4 Confiabilidad

Se calculó a través del Alfa de Cronbach, el cual arrojó un índice que permitió verificar la fiabilidad de cuestionario aplicado.

2.5 Procedimiento

Se aplicó el cuestionario y la guía de observación dentro de las instalaciones de la Gerencia Subregional Morropón – Huancabamba, en horario de trabajo y contando con las facilidades proporcionadas por la autoridades y trabajadores de la institución.

2.6 Métodos de análisis de datos

El instrumento que se empleara en la presente investigación se basa en el proceso de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado. En la actualidad, la sigla se usa tanto para designar el programa estadístico como la empresa que lo produce.

2.7 Aspectos éticos

Se tomará en cuenta la sinceridad de la información que se obtuvo de los clientes antes de realizar un previo análisis de ello; por tal razón los resultados que se plasmarán en tablas y gráficos serán reales, teniendo en cuenta la confidencialidad de los participantes que han sido implicados en el estudio, también se respetó los derechos de autor y el uso del Turnitin.

Confidencialidad: la información obtenida por medio de los clientes es confidencial, lo cual solo será utilizada para fines académicos. Consentimiento informado: los clientes frecuentes fueron informados sobre la finalidad de la encuesta; para poder tener una información más acorde a la necesidad. Libre colaboración: los participantes de la muestra ejercieron sin ninguna presión a su libre disposición.

Reserva de datos del informante: para la seguridad de todos los encuestados; se reservó el nombre del informante: para la seguridad de los encuestados; se reservó el nombre.

III. RESULTADOS

I. SOBRE MI TRABAJO

1. ¿ESTÁN DEFINIDAS ADECUADAMENTE LAS FUNCIONES DE SU PUESTO?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	48	90,6	96,0	96,0
	NO	2	3,8	4,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

De este análisis indagatorio, se puede mencionar que los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba indican que sus funciones están adecuadamente definidas puesto que la gran mayoría ha contestado SI con un 96%, mientras que un 4% a contestado NO, expresando así un descontento con las funciones dentro de su puesto de trabajo.

2. ¿CUENTA CON LAS COMPETENCIAS QUE EL PUESTO REQUIERE?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	38	71,7	76,0	76,0
	NO	12	22,6	24,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Según las encuestas dentro de los resultados a la segunda pregunta, podemos observar que los trabajadores de la gerencia subregional Morropón Huancabamba indican que cuenta con

las competencias que el puesto requiere puesto que la mayoría ha contestado SI con un 76%, mientras que un 24% contestó NO porque expresa que en su puesto no cuenta con las competencias propiamente dichas.

3. ¿RECIBE CAPACITACIÓN CONSTANTE EN EL ÁREA DE SU INTERÉS?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	47,2	50,0	50,0
	NO	25	47,2	50,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Según los resultados arrojados, encontramos que dentro de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba a opinión de los trabajadores data que el 50% ha contestado SI está conforme con la capacitación que recibe en su área de trabajo y 50% ha contestado que NO recibe una capacitación constante en su área.

4. ¿ESTIMA JUSTA LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	47,2	50,0	50,0
	NO	25	47,2	50,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Dado los resultados en cuanto a la remuneración, vemos que en la gerencia Subregional Morropón Huancabamba los trabajadores están divididos parcialmente puesto que un 50% está conforme con la remuneración que percibe de acuerdo a su cargo, mientras que el 50% no lo está.

5. ¿ESTIMA QUE LOS BENEFICIOS QUE RECIBE SON LOS ADECUADOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	13	24,5	26,0	26,0
	NO	37	69,8	74,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Dentro de la institución los trabajadores han contestado que los beneficios que reciben dentro de la organización son nulos ya que un el 74% no está conforme mientras que un 26% está de acuerdo con los beneficios que recibe de la institución.

II. SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

1. ¿LA DISTRIBUCIÓN, LA PINTURA, LA ILUMINACIÓN Y LA LIMPIEZA DE SU ÁREA ES LA ADECUADA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	21	39,6	42,0	42,0
Válidos NO	29	54,7	58,0	100,0
Total	50	94,3	100,0	
Perdidos Sistema	3	5,7		
Total	53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El 58% de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba está en desacuerdo con la distribución física y ambiental de su respectiva área, mientras que el 42% cree que la ambientación y distribución es la adecuada respecto a sus áreas de trabajo.

2. ¿CUENTA CON LOS EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	24	45,3	48,0	48,0
Válidos NO	26	49,1	52,0	100,0
Total	50	94,3	100,0	
Perdidos Sistema	3	5,7		
Total	53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El personal de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba cree que no cuenta con los equipos y/o herramientas para realizar sus trabajos, es por eso que el 52% de los trabajadores ha contestado NO; mientras que un 48% ha contestado que está conforme con las herramientas y equipos dentro de su área.

3. ¿RECIBE INFORMACIÓN OPORTUNA SOBRE SU TRABAJO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	26	49,1	52,0
	NO	24	45,3	48,0
	Total	50	94,3	100,0
Perdidos	Sistema	3	5,7	
Total		53	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

De acuerdo a las encuestas realizadas el 52% del personal se encuentra conforme de que la información que recibe sobre su trabajo es la oportuna, por otro lado, el 48% cree que no lo es.

III. SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y DE TRABAJO

1. ¿LA RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS ES LA CORRECTA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	45	84,9	90,0	90,0
	NO	5	9,4	10,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El 90% de los trabajadores de la organización ha contestado que la relación que tiene con sus compañeros de área es buena, mientras que un 10% arroja que la relación dentro de sus áreas de trabajo no es buena.

2. ¿LA RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE OTRAS ÁREAS ES BUENA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	40	75,5	80,0	80,0
	NO	10	18,9	20,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El resultado arrojado por la encuesta en base a la relación que existe con sus compañeros de otras áreas ha demostrado que el 80% del personal se encuentra conforme con la relación que existe con el personal de otras áreas; a diferencia abismal donde el 20% arroja no tener una buena relación con sus compañeros de otras áreas.

3. ¿ES BUENA LA RELACIÓN CON SU JEFE INMEDIATO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	46	86,8	92,0	92,0
	NO	4	7,5	8,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El resultado arrojado por la encuesta en base a si la relación con su jefe es buena nos ha demostrado que el 92% de sus trabajadores si cree que es buena, por otro lado, el 8% cree que no es la adecuada.

4. ¿LA RELACIÓN CON LOS JEFES DE OTRAS ÁREAS ES BUENA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	26	49,1	52,0	52,0
	NO	24	45,3	48,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El 52% de los trabajadores de la institución mantiene una buena relación con los jefes de otras áreas, sin embargo, el 48% no tiene una buena relación con jefes de otras áreas.

5. ¿CREE USTED QUE TODOS TIENEN UNA CARGA LABORAL JUSTA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	21	39,6	42,0	42,0
	NO	29	54,7	58,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

En cuanto a la carga laboral el 58% de trabajadores responde que es injusta, mientras el 42% de los trabajadores piensa que la carga laboras que tiene es justa.

6. ¿SABE SI SU LABOR COMPLEMENTA O NO EL TRABAJO DE OTROS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	38	71,7	76,0	76,0
	NO	12	22,6	24,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Existe un 76% de los trabajadores dentro de la organización que ha contestado que su labor complementa en el trabajo de otros compañeros, por otro lado, el 24% no sabe si su labor complementa o no el trabajo de otros.

IV. SOBRE LIDERAZGO Y DIRECCIÓN

1. ¿RECIBE APOYO Y ORIENTACIÓN DE SU JEFE INMEDIATO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	42	79,2	84,0	84,0
Válidos	NO	8	15,1	16,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

La gran mayoría de los trabajadores de esta entidad pública ha contestado que reciben apoyo y orientación de su jefe inmediato arrojando así en las encuestas un 84% SI, mientras un 16% NO.

2. ¿SE SIENTE SATISFECHO CON LA FORMA DE TRABAJAR DE SU JEFE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	31	58,5	62,0	62,0
Válidos	NO	19	35,8	38,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

En este análisis encontramos que un gran número de trabajadores se encuentra satisfecho con el desempeño que su jefe realiza en su trabajo arrojando así un 62%, mientras que un 38% contesta estar insatisfecho con la labor que su jefe realiza.

3. ¿SIENTE QUE SU JEFE ESTA INTEGRADO A SU EQUIPO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	39	73,6	78,0	78,0
	NO	11	20,8	22,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El resultado de la encuesta en relación a que si su jefe está integrado a su equipo de trabajo nos dio a conocer que el 78% de los trabajadores siente que su jefe si está integrado, el 22% sin embargo piensa que su jefe inmediato no se integra al equipo.

4. ¿OBSERVA QUE SU JEFE TOMA SUS IDEAS Y PROPUESTAS SIN TOMARLAS COMO SUYAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	42	79,2	84,0	84,0
	NO	8	15,1	16,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El 84% de los trabajadores de la gerencia subregional Morropón Huancabamba cree que sus ideas y propuestas en el trabajo son respetadas por su jefe y no es así con el 16% los cuales respondieron que su jefe hace sus ideas y propuestas de trabajo.

5. ¿SU JEFE LE DA RETROALIMENTACIÓN DE SU DESEMPEÑO OPORTUNAMENTE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	47,2	50,0	50,0
	NO	25	47,2	50,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Con los resultados arrojados podemos apreciar una imparcialidad donde los trabajadores han contestado que reciben retroalimentación de su desempeño laboral oportunamente por parte de su jefe en un 50%, mientras que el otro 50% no lo cree así.

6. ¿SU JEFE LE HACE SABER QUE VALORA SUS ESFUERZOS Y APORTACIONES, AUN POR CAUSAS AJENAS NO SE ALCANCEN LOS OBJETIVOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	33	62,3	66,0	66,0
	NO	17	32,1	34,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

En la encuesta realizada el 66% de los trabajadores ha contestado que su jefe le hace saber que valora sus aportaciones y esfuerzos aun así no alcanzándose los objetivos, mientras que el 34% de los trabajadores opina que sus aportaciones no son valoradas por su jefe.

7. ¿CONSIDERA QUE SU JEFE DELEGA RESPONSABILIDADES A LA PERSONA ADECUADA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	24	45,3	48,0	48,0
	NO	26	49,1	52,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

El 52% de los trabajadores considera que su jefe no delega responsabilidades a la persona adecuada, por lo tanto, el 48% restante de trabajadores piensa lo contrario.

8. ¿LAS PROMOCIONES INTERNAS SE DAN A QUIENES SE LAS MERECE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	16	30,2	32,0	32,0
	NO	34	64,2	68,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Del estudio realizado a través de las encuestas observamos que el 68% de trabajadores no están de acuerdo a quienes se les dan las promociones internas, el 32% restante respondieron que las promociones internas son justas.

**9. ¿LA DIRECCIÓN LOGRA UN SENTIDO COMÚN DE MISIÓN
E IDENTIDAD ENTRE SUS MIEMBROS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	41	77,4	82,0	82,0
	NO	9	17,0	18,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Observamos que la dirección logra un sentido común de misión e identidad entre sus miembros en un 82% de sus trabajadores en cuanto al 18% de sus trabajadores, piensa que la dirección no logra la identidad y misión entre sus miembros.

V. SOBRE LA ORGANIZACIÓN

1. ¿CONOCE EL ORGANIGRAMA DE SU ORGANIZACIÓN Y LOS CANALES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	41	77,4	82,0	82,0
Válidos NO	9	17,0	18,0	100,0
Total	50	94,3	100,0	
Perdidos Sistema	3	5,7		
Total	53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Del 100% de los encuestados el 82% conoce el organigrama de la institución, mientras el 18% no tiene conocimiento de este.

2. ¿EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN ACTUAL APOYA A QUE SE CUMPLAN LOS OBJETIVOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	36	67,9	72,0	72,0
Válidos NO	14	26,4	28,0	100,0
Total	50	94,3	100,0	
Perdidos Sistema	3	5,7		
Total	53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

En la encuesta realizada en base al sistema de comunicación vemos que un 72% apoya a que se cumplan los objetivos trazados, el 28% opina que mediante este sistema no se llega a cumplir los objetivos trazados.

3. ¿SE SIENTE COMPROMETIDO PARA ALCANZAR LAS METAS ESTABLECIDAS PARA CADA PERIODO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	42	79,2	84,0	84,0
	NO	8	15,1	16,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Existe un 84% de los trabajadores de la gerencia subregional Morropón Huancabamba que está comprometido a alcanzar las metas establecidas para cada periodo, mientras tanto un 16% de los trabajadores de esta institución no se sienten comprometidos.

4. LAS METAS ESTABLECIDAS EN SU ÁREA DE TRABAJO CONSTITUYEN UN INCENTIVO ALCANZABLE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	36	67,9	72,0	72,0
	NO	14	26,4	28,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Dentro de la institución existen metas establecidas por área de trabajo de las cuales el 72% del personal de esta institución considera a estas como un objetivo alcanzable, sin embargo, el 28% del personal restante considera las metas establecidas como inalcanzable.

VI. EN GENERAL

1. ¿SALE DE SU TRABAJO SINTIÉNDOSE SATISFECHO DE LO QUE HA REALIZADO?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	42	79,2	84,0	84,0
Válidos	NO	8	15,1	16,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

Existe un gran porcentaje de los trabajadores de la gerencia subregional Morropón Huancabamba que sale de su trabajo sintiéndose satisfecho de su labor realizada en un 84%, mientras que un 16% de los trabajadores sale insatisfecho de su labor realizada.

2. ¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO QUE TRABAJE EN SU ORGANIZACIÓN?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	35	66,0	70,0	70,0
Válidos	NO	15	28,3	30,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

Fuente: Cuestionario aplicado

De la encuesta realizada un 70% de trabajadores recomendaría a un amigo trabajar en su organización, mientras que el 30% restante no recomendaría a un amigo laborar en dicha institución.

IV. DISCUSIÓN

En lo que respecta al objetivo específico 1: Conocer el grado de identificación de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba, Schneider y Hall (2012) refieren que la “percepción” se convierte en un factor de principal orden para la calificación o actuación de una persona en una determinada situación, siendo un componente fundamental para lograr la comunicación con su ser interno. El desempeño de un trabajador se ve influido por la evaluación objetiva de la situación, también por las impresiones de carácter subjetivo del medio en el que lleva a cabo sus labores (Schneider y Hall, 2012). En el caso del estudio realizado se encontró un gran número de trabajadores se encuentra satisfecho con el desempeño que su jefe realiza en su trabajo arrojando así un 62%, mientras que un 38% contesta estar insatisfecho con la labor que su jefe realiza.

Por su parte, Álvarez (2011) concluye que el clima organizacional está conformado por la percepción que experimenten los empleados en cuanto a factores como los culturales. Que en síntesis es la personal expresión de la “opinión” que jefes y subordinados tienen respecto a la organización de la cual forman parte. En el estudio realizado el resultado de la encuesta en relación a que si su jefe está integrado a su equipo de trabajo nos dio a conocer que el 78% de los trabajadores siente que su jefe si está integrado, el 22% sin embargo piensa que su jefe inmediato no se integra al equipo. Asimismo, existe un 84% de los trabajadores de la gerencia subregional Morropón Huancabamba que está comprometido a alcanzar las metas establecidas para cada periodo, mientras tanto un 16% de los trabajadores de esta institución no se sienten comprometidos.

Respecto al objetivo específico 2: Conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores en la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba, Schneider y Hall (2012) indican que el clima organizacional es un reflejo de la relación entre las características de la organización y de las personas. Del análisis indagatorio realizado en Chulucanas se puede mencionar que los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba indican que sus funciones están adecuadamente definidas puesto que la gran mayoría ha contestado SI con un 96%, mientras que un 4% a contestado

NO, expresando así un descontento con las funciones dentro de su puesto de trabajo. Según los resultados arrojados, encontramos que dentro de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba a opinión de los trabajadores data que el 50% ha contestado SI está conforme con la capacitación que recibe en su área de trabajo y 50% a contestado que NO recibe una capacitación constante en su área.

Por su parte Pachas y Rondoy (2012) concluyen que aun cuando el clima organizacional no es la principal causa de la productividad, influye en esta, debido a que el clima organizacional desarrolla un papel importante sobre la productividad, entonces, si el clima organizacional es negativo se puede limitar la mejor productividad del recurso humano. En ese sentido, dados los resultados en cuanto a la remuneración, vemos que en la gerencia Subregional Morropón Huancabamba los trabajadores están divididos parcialmente puesto que un 50% está conforme con la remuneración que percibe de acuerdo a su cargo, mientras que el 50% no lo está. Dentro de la institución los trabajadores han contestado que los beneficios que reciben dentro de la organización son nulos ya que un el 74% no está conforme mientras que un 26% está de acuerdo con los beneficios que recibe de la institución.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar el nivel de supervisión del jefe inmediato a los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba, para Ibáñez el clima de la dirección se refleja en la totalidad de la organización, pero en concreto se relacionan con los factores que se derivan de las políticas generales de los directivos (Ibáñez, 2002). En este contexto, el resultado arrojado por la encuesta en base a si la relación con su jefe es buena nos ha demostrado que el 92% de sus trabajadores si cree que es buena, por otro lado, el 8% cree que no es la adecuada. Asimismo, el 52% de los trabajadores de la institución mantiene una buena relación con los jefes de otras áreas, sin embargo, el 48% no tiene una buena relación con jefes de otras áreas.

La gran mayoría de los trabajadores de esta entidad pública ha contestado que reciben apoyo y orientación de su jefe inmediato arrojando así en las encuestas un 84% SI, mientras un 16% NO. Con los resultados arrojados podemos apreciar una imparcialidad donde los trabajadores han contestado que reciben retroalimentación de su

desempeño laboral oportunamente por parte de su jefe en un 50%, mientras que el otro 50% no lo cree así.

En cuanto al objetivo específico 4: Determinar el nivel de comunicación entre los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba, de acuerdo a las encuestas realizadas el 52% del personal se encuentra conforme de que la información que recibe sobre su trabajo es la oportuna, por otro lado, el 48% cree que no lo es. Asimismo, el 90% de los trabajadores de la organización considera que la relación que tiene con sus compañeros de área es buena, mientras que un 10% arroja que la relación dentro de sus áreas de trabajo no es buena.

Por su parte, Boulangger (2011) menciona que, para poder tener una percepción común de los trabajadores sobre la estructura, sistemas, participación, etc. y elaborar un plan de acción para una mejor gestión de la institución se necesita conocer su cultura y políticas de trabajo, para formular un plan de mejoras que beneficiarán a ambas partes (trabajador – institución). Los resultados dentro de la institución arrojaron que están en un buen nivel en cuanto al clima organizacional; es decir, los trabajadores tienen conocimiento de las funciones que deben desempeñar, y perciben una buena labor de capacitación. A pesar de esto, es de vital importancia elaborar un plan de capacitación y desarrollo para cada trabajador.

Mientras que el resultado arrojado por la encuesta en base a la relación que existe con sus compañeros de otras áreas ha demostrado que el 80% del personal se encuentra conforme con la relación que existe con el personal de otras áreas; a diferencia abismal donde el 20% arroja no tener una buena relación con sus compañeros de otras áreas. Asimismo, en la encuesta realizada en base al sistema de comunicación vemos que un 72% apoya a que se cumplan los objetivos trazados, el 28% opina que mediante este sistema no se llega a cumplir los objetivos trazados. Finalmente, del 100% de los encuestados el 82% conoce el organigrama de la institución, mientras el 18% no tiene conocimiento de este.

En cuanto al objetivo específico 5: Determinar los beneficios de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba, Goncalves (2010) refiere

que el clima se convierte en un filtro para la toma de decisiones, estructura y liderazgos), dado esto, analizando el clima organizacional se puede analizar la percepción en cuanto a la organización. En resumen, se constituye en la personal expresión en cuanto a la “percepción” del recurso humano se forma de la empresa y que influye en el desempeño organizacional (Goncalves, 2010). En el estudio realizado en Chulucanas, el 58% de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba está en desacuerdo con la distribución física y ambiental de su respectiva área, mientras que el 42% cree que la ambientación y distribución es la adecuada respecto a sus áreas de trabajo.

Por su parte, Alquizar y Ruiz (2011) menciona que la importancia del estudio del clima organizacional es muy substancial puesto que el trabajo si la institución no posee un clima favorable tendrá desventajas respecto a las que si la tengan. Asimismo, es necesario resaltar la importancia de los colaboradores como piezas elementales de la organización para alcanzar un rendimiento destacado tanto en el plano colectivo como individual, en tanto en la investigación se conoció que el personal de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba cree que no cuenta con los equipos y/o herramientas para realizar sus trabajos, es por eso que el 52% de los trabajadores a contestado NO; mientras que un 48% a contestado que está conforme con las herramientas y equipos dentro de su área.

En cuanto al objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba, en la encuesta realizada el 66% de los trabajadores ha contestado que su jefe le hace saber que valora sus aportaciones y esfuerzos aun así no alcanzándose los objetivos, mientras que el 34% de los trabajadores opina que sus aportaciones no son valoradas por su jefe. En este contexto, Gonzales (2012) menciona que es fundamental la comprensión del comportamiento humano con su entorno de trabajo; pues es el recurso humano el principal motor al cual se le debe dar toda la atención especial, proporcionándole las condiciones óptimas para su desarrollo y satisfacción laboral.

Del estudio realizado a través de las encuestas observamos que el 68% de trabajadores no están de acuerdo a quienes se les dan las promociones internas, el 32% restante respondieron que las promociones internas son justas. El 52% de los trabajadores

considera que su jefe no delega responsabilidades a la persona adecuada, por lo tanto, el 48% restante de trabajadores piensa lo contrario. Finalmente, se observó que la dirección logra un sentido común de misión e identidad entre sus miembros en un 82% de sus trabajadores en cuanto al 18% de sus trabajadores, piensa que la dirección no logra la identidad y misión entre sus miembros.

En lo que respecta al objetivo general: Analizar el actual nivel del clima organizacional de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; para la elaboración de una propuesta de mejoramiento, Robbins (2011) indica que el clima organizacional viene a ser el ambiente dado por los componentes emotivos de los individuos que conforman un grupo humano, basados en la comunicación motivación, satisfacción, entre otros. El término organización, en un primer acercamiento general, es comprendido como una unidad social, la cual se forma con dos o más individuos que se desarrollan con el fin de alcanzar objetivos comunes. En la investigación realizada en Chulucanas, en cuanto a la carga laboral el 58% de trabajadores responde que es injusta, mientras el 42% de los trabajadores piensa que la carga laboras que tiene es justa.

Asimismo, existe un 76% de los trabajadores dentro de la organización que ha contestado que su labor complementa en el trabajo de otros compañeros, por otro lado, el 24% no sabe si su labor complementa o no el trabajo de otros. Por su parte, Marín (2012). menciona que algunos beneficios que trae consiguen el estudio análisis del clima organizacional son: identificar las percepciones que poseen los colaboradores en relación a diferentes características relevantes del entorno laboral, apoyar la gestión general de la administración, proporcionando información relevante que permite realizar una planificación de estrategias de intervención en el ámbito del desarrollo organizacional y de los recursos humanos.

V. CONCLUSIONES

1. Partiendo del análisis de las teorías estudiadas sobre el clima organizacional, podríamos decir que la cultura es un elemento fundamental, ya que de esta depende la eficacia, eficiencia y productividad de los empleados para con las empresas, como es el caso de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba.
2. Se encontró cierta disconformidad en cuanto a las políticas y normas de carácter administrativo por parte de sus directivos, ya que los trabajadores perciben que se carece de un direccionamiento hacia el logro personal, capacitación, innovación y motivación.
3. De las personas que trabajan dentro de la institución, se podría decir que la relación que tienen con sus jefes inmediatos es buena, pero en cuanto a la relación con los jefes de otras áreas no es del todo buena ya que existe una pequeña diferencia según los resultados obtenidos.
4. Cabe resaltar que según los resultados arrojados por medio de la encuesta observamos que hay descontento en cuanto a las condiciones de trabajo en las cuales laboran el personal, (distribución física, deficientes herramientas de trabajo) y también a la hora de recibir la información de forma oportuna.
5. La capacitación que se brindara a los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba según los resultados obtenidos nos muestra que tanto los trabajadores como los jefes requieren de capacitaciones constantes y mejorar el trabajo en equipo que es de suma importancia para la institución.

VI. RECOMENDACIONES

1. Lo primordial es que para viabilizar la implementación del plan propuesto se deberá solicitar el apoyo de las autoridades competentes lo cual también pasa por el apoyo presupuestal del que se pueda disponer.
2. Impulsar el trabajo en equipo de tal modo que permita alcanzar el logro de los objetivos y metas trazadas, y elevar la motivación de los colaboradores.
3. Se recomienda realizar capacitaciones constantes tanto al personal directivo, jefes inmediatos, como colaboradores; lo cual permitirá que haya mayor empatía entre los miembros y que directivos se comuniquen más con sus subordinados.
4. Se recomienda tener una distribución física más apropiada para los trabajadores y se sientan a gusto de trabajar en la institución, como también tener todas las herramientas necesarias para realizar sus labores.
5. Implementar técnicas de estudio de tiempos y movimientos, ya que nos permitirá evaluar promedios en cuanto un colaborador se demora en realizar sus labores.
6. Se recomienda lograr un empoderamiento adecuado sobre a quienes se les delega las responsabilidades adecuadas dentro de los grupos de trabajo a la hora de realizar sus respectivas funciones.
7. Incentivar y desarrollar actividades que conlleven a una mejora en cuanto a las relaciones interpersonales de los trabajadores.
8. Proponer cambios en cuanto a los favoritismos que pueden haber dentro de la institución, para evitar así descontentos y mejorar entre todos los trabajadores.
9. Finalmente se recomienda la implementación del plan de mejora propuesto, y que este cuente con el apoyo de todas las autoridades competentes, así como de todos los jefes de áreas, los cuales se encargan de velar por el cumplimiento de las actividades y los plazos propuestos.

VII. PROPUESTA

4.3 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

El presente plan de mejoramiento del clima organizacional se plantea en base a la necesidad de crear una mejor atmosfera de clima organizacional y que coadyuve a mejorar aspectos como las relaciones entre los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba ya seas entre ellos mismos y con sus jefes, a que los trabajadores sean autosuficientes en las actividades diarias de su trabajo y ser innovadores y a que los trabajadores desarrollen nuevas capacidades.

Con la finalidad que les permita ser eficientes y eficaces en las tareas que han de desempeñar en sus puestos de trabajo, logrando el crecimiento profesional de los trabajadores con trabajo en equipo ya sea entre trabajadores y trabajadores-jefes, para que de esta forma se logren el mejoramiento continuo del clima organizacional.

Los responsables que deben cumplir y participar en la puesta en marcha del presente plan:

- Gerente Subregional.
- Los jefes inmediatos de las áreas de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba.
- Los trabajadores.

Objetivo:

- Mejorar el clima organizacional reinante en la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba, mediante un plan de mejoramiento y capacitaciones.

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

No	MEDIDA	ACCIONES	RESPONSABILIDAD	PLAZO
1	Realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales de la institución, que propicien y garanticen los medios necesarios para el trabajo de esta entidad.	1- Mejorar el clima laboral dentro de esta organizacional	Gerente Subregional	Corto
		2- Realizar un trabajo de mantenimiento preventivo planificado a instalaciones, mobiliarios y equipos para solucionar las dificultades en ese sentido y que afectan el trabajo.	Gerente Subregional Dirección subregional de infraestructura	Mediano
		3-Garantizar los suministros necesarios, de forma estable para un mejor desarrollo de las actividades, expresados en materiales de trabajo, así como información para estas.	Gerente Subregional Dirección de RRHH	Mediano
		4- Analizar si la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, el mobiliario, etcétera, es la <u>mas</u> apropiada para la realización del trabajo	Gerente Subregional Dirección Subregional de infraestructura.	Corto
		5.-Colaborar y asumir la responsabilidad, tanto a nivel individual como de grupo, en el mantenimiento del centro limpio y ordenado	Dirección de RRHH Jefe Inmediato	Permanente

N	MEDIDA	ACCIONES	RESPONSABILIDAD	PLAZO
2	Realizar un trabajo encaminado al Corto mejoramiento de la organización laboral.	1-Realizar encuentros con los trabajadores para explicarles la situación actual de los movimientos laborales en la institución.	Gerente Subregional Dirección de RRHH	Corto
		2-Distribuir las funciones correspondientes según el perfil de cargo de cada miembro de la organización.	Dirección de RRHH	Mediano
		3- Mantener el estudio de las insatisfacciones de los trabajadores y la búsqueda inmediata de las soluciones.	Dirección de RRHH	Permanente
3	Lograr una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la organización	1- Implementar cursos de comunicación dirigidos a la institución con el objetivo de mejorar aspectos como la comunicación, técnicas y habilidades de está, particularizadas tanto para trabajadores como para brindar un mejor servicio.	Gerente Subregional Dirección de RRHH	Mediano
		2- Diseñar actividades encaminadas a capacitar al colectivo de trabajadores en destrezas y habilidades para la resolución de conflictos	Dirección de RRHH	Corto
		3.- Realizar trabajos en equipo para alcanzar las metas y objetivos	Dirección de RRHH	Corto

N	MEDIDA	ACCIONES	RESPONSABILIDAD	PLAZO
4	Mejorar los métodos y estilos de dirección	1- Que reciban cursos de “reuniones eficaces” los directivos y de “escucha activa” los directivos y los empleados.	Dirección de RRHH	Mediano
		2- Coordinar con la Universidad cursos sobre Liderazgo: Estilos y técnicas: cuáles son y cómo aplicarlos para alcanzar el éxito y temas relacionados con la dirección	Dirección de RRHH	Largo
5	Mejorar el proceso de toma de decisiones.	1- Escuchar las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con su área.	Dirección de RRHH	Permanente
		2- Mantener una constante retroalimentación entre directivos y trabajadores	Gerente Subregional Dirección de RRHH Jefe de inmediato	Permanente
		3.- Desarrollar talleres y seminarios (tanto para directivos como trabajadores), con el apoyo de especialistas, sobre técnicas para manejar el cambio y el miedo a tomar decisiones	Dirección de RRHH	Mediano

N	MEDIDA	ACCIONES	RESPONSABILIDAD	PLAZO
6	Elaborar e implementar un programa de capacitación de directivos y trabajadores dirigido a mejorar la participación y fomentar un clima organizacional cualitativamente superior	1-Curso teórico de capacitación para directivos sobre clima organizacional, que incluye los factores más importantes que influyen directamente en el clima laboral y por ende en la percepción adecuada o no de este (Motivación, satisfacción, estilo de dirección, estrés, actitudes)	Gerente Subregional Dirección de RRHH	Mediano
		2- Curso práctico dirigido a los directivos, para las soluciones más generales a las problemáticas internas que existan en la institución.	Gerente Subregional Dirección de RRHH	Mediano
		3- Realizar discusiones de forma interactiva en la cual incluya el análisis del clima organizacional permitiéndoles así mejorar las relaciones directivo-colaborador y colaborador-colaborador.	Gerente Subregional Dirección de RRHH	Mediano

N	MEDIDA	ACCIONES	RESPONSABILIDAD	PLAZO
7	Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación de los trabajadores	1- Crear formas de reconocimiento moral y material, de forma mensual, trimestral y anual para estimular el Dependiente de mejores resultados dentro de la organización.	Dirección de RRHH Dirección de administrativa	Permanente
8	Reducir en lo posible los niveles actuales de Stress Laboral	1- Capacitar a los directivos en la organización de su tiempo, y de sus subordinados	Dirección de RRHH Jefe inmediato	Mediano
		2- Promover que las metas que persigan los trabajadores de la entidad tengan un significado personal para ellos.	Dirección de RRHH Jefe inmediato	Mediano
		3- Mantener correctamente informados a los trabajadores para evitar rumores e incertidumbre.	Dirección de RRHH Jefe inmediato	Permanente
9	Trabajar con profesionalidad	1- Continuar realizando conferencias, conversatorios a la totalidad de los trabajadores con vistas a una mejor profesionalidad en su área de trabajo.	Integrantes del Grupo de Mejora Continua	Corto

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2010) Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw-Hill. México.
- Chiavenato, I. (2014) Comportamiento Organizacional La dinámica del Éxito en las Organizaciones. Editorial Internacional Thompson. México.
- Chiavenato, I. (2012) Construcción de Talentos. Editorial McGraw-Hill. México.
- Davis, K. y Newstrom, W. (2010) Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial McGraw-Hill. México
- Robbins, S. (2011) Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice Hall México.
- Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Editorial McGraw-Hill. Interamericana, S.A. México.
- Brunet, L. (2012) El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, Diagnostico y Consecuencia. Editorial Trillas. México.
- Goncalves, A. (2010) Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hall, R. (2012) Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Ibáñez, M. (2011) Comportamiento Organizacional de las Empresas (1ra. Edición) Universidad Ricardo Palma-Editorial Universitaria Perú.
- Dessler, G. (2013) Organización y Administración Enfoque Situacional. Editorial Prentice Hall. México.
- Schneider y Hall (2012) Psicología de la Organización. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana. México

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>“Análisis y propuesta para el mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de la gerencia subregional Morropón Huancabamba- Piura, 2017”</p>	<p align="center">GENERAL</p> <p>¿Es posible conocer el escenario real respecto al clima organizacional que se percibe en la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba y plantear una propuesta para mejorarlo?</p> <p align="center">ESPECÍFICOS</p> <p>-¿Cuál es el grado de identificación del personal de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?</p>	<p align="center">GENERAL</p> <p>Analizar el actual nivel del clima organizacional de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba; para la elaboración de una propuesta de mejoramiento</p> <p align="center">ESPECÍFICOS</p> <p>-Conocer el grado de identificación de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p>	<p align="center">GENERAL</p> <p>El Clima Organizacional existente requiere de una propuesta de mejora dentro de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba.</p> <p align="center">ESPECÍFICOS</p> <p>-Existe identificación por parte de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p>	<p align="center">VARIABLE</p> <p align="center">Clima Organizacional</p>	<p>Este proyecto se basará en una investigación de tipo analítico, descriptivo, cualitativo, con propuesta, ya que tiene como propósito describir situaciones y eventos, es decir; como se manifiesta el fenómeno en un ambiente determinado.</p>

	<p>-¿Cuál es nivel de satisfacción de los trabajadores en la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?</p> <p>-¿Cuál es nivel de supervisión a los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?</p> <p>-¿Cuál es el nivel de comunicación entre los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?</p>	<p>-Conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores en la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p> <p>-Determinar el nivel de supervisión del jefe inmediato a los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p> <p>-Determinar el nivel de comunicación entre los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p>	<p>-Se percibe un nivel de satisfacción y de crecimiento en los trabajadores dentro de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p> <p>-El nivel de supervisión hacia los trabajadores de la Gerencia Subregional de Morropón Huancabamba es el adecuado.</p> <p>-Existe un alto nivel de comunicación entre los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p> <p>-Existen beneficios favorables para los</p>		
--	---	--	--	--	--

	<p>-¿Cuáles son los beneficios de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba?</p> <p>-¿Cuál sería la propuesta de mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón-Huancabamba?</p>	<p>-Determinar los beneficios de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p> <p>-Elaborar una propuesta de mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p>	<p>trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba.</p> <p>-Se formula una propuesta de mejoramiento del clima organizacional para los trabajadores de la Gerencia Subregional Provincial Morropón Huancabamba.</p>		
--	--	---	--	--	--

Anexo 2: Cuestionario

El propósito de esta encuesta es encontrar áreas de oportunidades que nos permitan mejorar el clima de trabajo en la organización.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto, **no hay respuestas correctas ni incorrectas.**

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y las respuestas que mejor describa tu opinión.

1. SOBRE MI TRABAJO

PREGUNTAS:	SI	NO
1. ¿Están definidas adecuadamente las funciones de su puesto?		
2. ¿Cuenta con las competencias que el puesto requiere?		
3. ¿Recibe capacitación constante en el área de su interés?		
4. ¿Estima justa la remuneración que recibe?		
5. ¿Estima que los beneficios que recibe son los adecuados?		

2. SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

PREGUNTAS:	SI	NO
1. ¿La distribución, la pintura, la iluminación y la limpieza de su área es la adecuada?		
2. ¿Cuenta con los equipos y/o herramientas para realizar su trabajo?		
3. ¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo?		

3. SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y DE TRABAJO

PREGUNTAS:	SI	NO
1. ¿La relación con sus compañeros de área es correcta?		
2. ¿La relación con sus compañeros de otras áreas es buena?		
3. ¿Es buena la relación con su jefe inmediato?		
4. ¿La relación con los jefes de otras áreas es la correcta?		
5. ¿Cree usted que todos tienen una carga laboral justa?		
6. ¿Sabe si su labor complementa o no el trabajo de otros?		

4. SOBRE LIDERAZGO Y DIRECCIÓN

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Recibe apoyo y orientación de su jefe inmediato para mejorar su trabajo?		
2. ¿Se siente satisfecho con la forma de trabajar de su jefe?		
3. ¿Siente que su jefe esta integrado a su equipo?		
4. ¿Observa que su jefe inmediato solicita sus ideas y propuestas para mejorar el trabajo, sin tomarlas como suyas?		
5. ¿Su jefe le da retroalimentación de su desempeño oportunamente?		
6. ¿Su jefe le hace saber que valora sus esfuerzos y aportaciones en su trabajo, aún cuando por causas ajenas no se alcancen los objetivos?		
7. ¿Considera que su jefe delega responsabilidades a la persona adecuada?		
8. ¿las promociones internas se dan a quienes se las merecen?		
9. ¿La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros?		

5. SOBRE LA ORGANIZACIÓN

PREGUNTAS:	SI	NO
1. ¿Conoce el organigrama de su organización y los canales correctos para desenvolverse en ellos?		
2. ¿El sistema de comunicación actual apoya a que se cumplan los objetivos de la empresa, como en lo personal?		
3. ¿Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas para cada periodo?		
4. ¿Las metas establecidas en su área de trabajo constituyen un incentivo alcanzable?		

EN GENERAL

PREGUNTAS:	SI	NO
1. ¿Sale de su trabajo sintiéndose satisfecho de lo que ha realizado?		
2. ¿Recomendaría a un amigo que trabaje en su organización?		

¡¡¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación, todos tus comentarios serán tomados en cuenta!!!!

Anexo 3: Validaciones de cuestionario



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas N° ANR: A202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como docente TP en Universidad César Vallejo.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de noviembre del 2017.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R.G. UNIC DE CULEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración/Investigación
E-mail : fcastillo30@hotmail.com

“Análisis y propuesta para el mejoramiento del clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba - Piura, 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															80				
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación															80				
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores															80				
9 Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación															80				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 18 de noviembre de 2017



Dr Freddy W. Castillo Palacios
Reg. UNIC DE CULEG. N° 843

Dr...: Freddy William Castillo Palacios
DNI: 02842237
Teléfono: 969584019
E-mail: fcastillo30@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nelisa Rodríguez de Puro con DNI N° 02872139 Dep.
 en Administración
 N° ANR/COP....., de profesión Lic. Ciencias Administrativas
 desempeñándome actualmente como Docente
 en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de noviembre del Dos mil diecisiete.



Lic. Adm. Nelisa C. Rodríguez de Puro
REG. UNIC. DE COLEG. N° 9480

Dpto : Administración
 DNI : 02872139
 Especialidad : Administración
 E-mail : nelisa_rodriguez@cevallejo.edu.pe



FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														70							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															75						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					



7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				75
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				80
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				80

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de Piura, a los 18 días del mes de NOVIEMBRE del 2017.


Lic. Adm. Melisa I. Rodríguez de Peña
REG. UNIC. DECTO - Nº 5460

Dns.: Melisa Romaguera
DNI: 02872139
Teléfono: 969643744
E-mail: melis_dadu@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Isidro Iván Vegas Palomino con DNI N° 02847776 Mg
 en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales
 N° ANR/COPA 1674666 de profesión contador público colegiado
 desempeñándome actualmente como docente universitario
 en Universidad César Vallejo

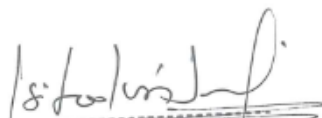
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de noviembre del Dos mil diecisiete.


Isidro Iván Vegas Palomino, MBA
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Mg: Vegas Palomino, Isidro Iván
 DNI : 02847776
 Especialidad : Adm. Negocios
 E-mail : cpc_ivp@hotmail.com



FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															74						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																78					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																78					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		76						
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		76						
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		76						

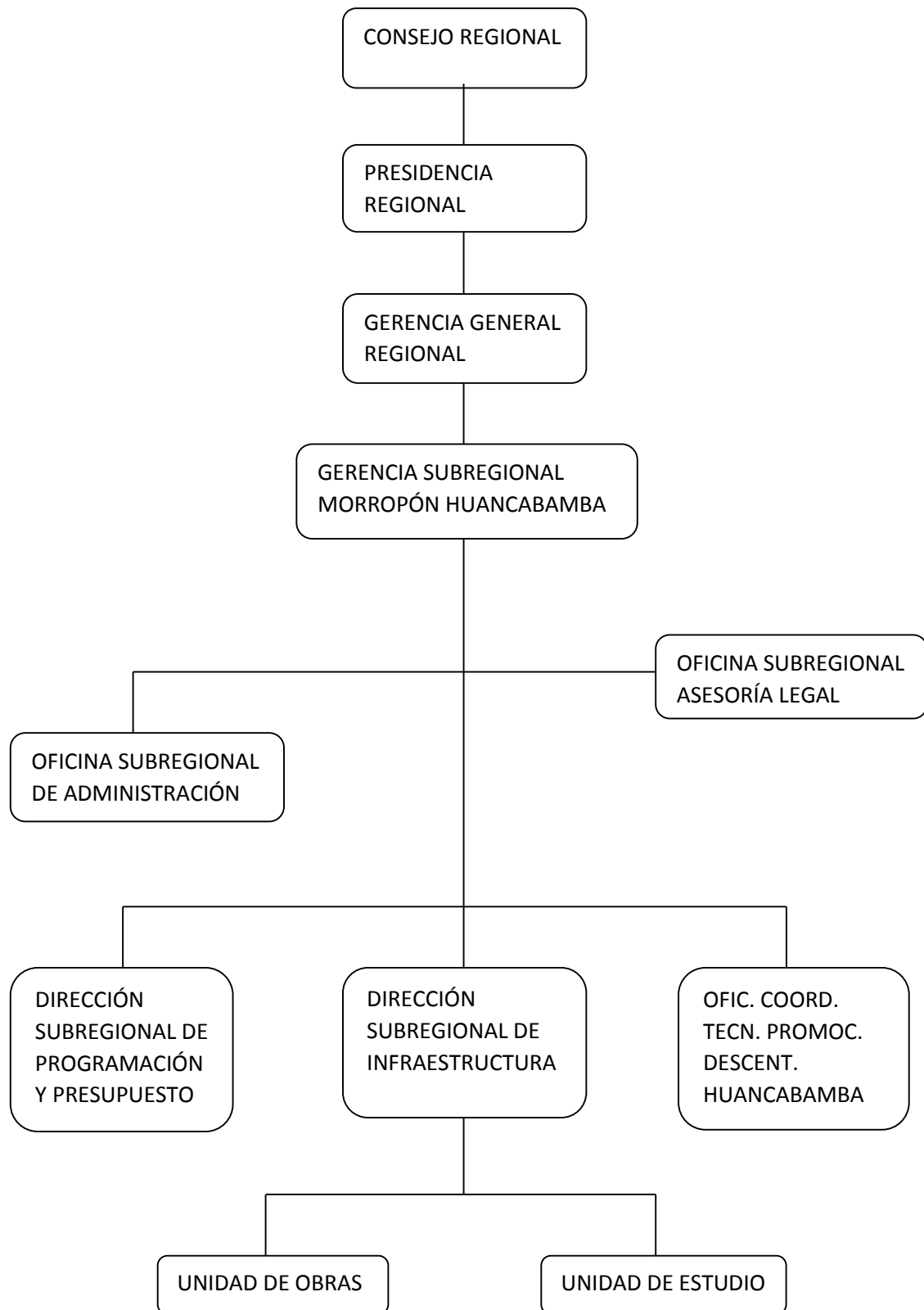
INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de Piura, a los 18 días del mes de NOVIEMBRE del 2017.


Iván Vegas Palomino, MB.
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

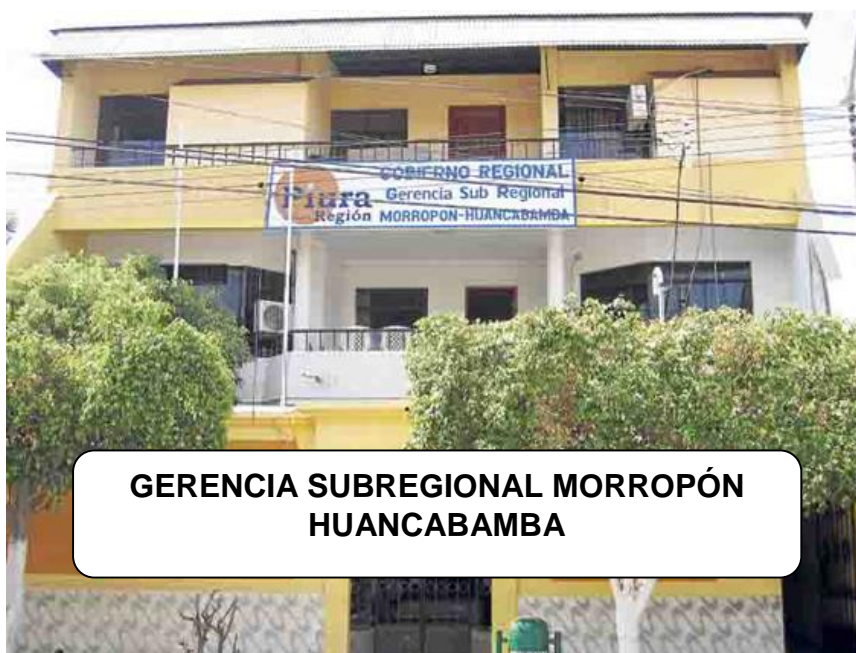
Mg.: Vegas Palomino, Isidro Iván
DNI: 02847716
Teléfono: 969623382
E-mail: cpc_ivp@hotmail.com

Anexo 4: Organigrama de la Gerencia Subregional Morropón Huancabamba



Anexo 5:

FOTOS



**GERENCIA SUBREGIONAL MORROPÓN
HUANCABAMBA**



Ing. Álvaro Rómulo López Landi

Anexo 6: Acta de aprobación de la tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Freddy William Castillo Palacios docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

"ANÁLISIS Y PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA SUBREGIONAL MORROPON HUANCABAMBA – PIURA 2017"

De la estudiante **Díaz Lavado Kiara del Carmen Estefania** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 26 de enero del 2020




Dr. Freddy W. Castillo Palacios
PLS. UNIC. DE COLEG. N° 843

Dr. Freddy William Castillo Palacios
DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 7: Pantallazo del software del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
es.turnitin.com/app/cartales/?s=3&si=1050417369&lang=es&tm=1038&=1246677711

feedback studio TESIS 1 61 de 61

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

W. Castillo Palacios
C.O.C. DE COLEG. N° 843

ANÁLISIS Y PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA SUBREGIONAL MORROPÓN HUANCABAMBA - PIURA, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR: Díaz Lavado, Kariz del Carmen Estefanía (ORCID: 0000-0003-4421-5604)

Resumen de coincidencias

25 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad	11 %
2	displayer.es	3 %
3	piura.ucv.edu.pe	2 %
4	dspace.untr.u.edu.pe	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
6	www.blogger.com	1 %
7	ti.comprofesionalat/lin	1 %

Página: 1 de 42 Número de palabras: 7578 Text-only Report High Resolution Activo 18:31 26/01/2020

Anexo 8: Autorización de la publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

DÍAZ LAVADO KIARA DEL CARMEN ESTEFANIA

D.N.I. : 47068179

Domicilio : Calle Los Manzanos Mz. D Lt. 13 Urb. Santa María del
Pinar II Etapa - Piura

Teléfono : Móvil 960213925

E-mail : kiaradiavlavado@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DÍAZ LAVADO KIARA DEL CARMEN ESTEFANIA

Título de la tesis:

"ANÁLISIS Y PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA SUBREGIONAL MORROPON HUANCABAMBA - PIURA, 2017"

Año de publicación : 2020



4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 27/01/2020

Anexo 9: Versión final del trabajo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DÍAZ LAVADO KIARA DEL CARMEN ESTEFANIA

INFORME TÍTULADO:

"ANÁLISIS Y PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA SUBREGIONAL MORROPÓN HUANCABAMBA- PIURA, 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 16/12/2017

NOTA O MENCIÓN: Aprobado




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Dra. WILMA RODRIGUEZ DE PEÑA
Directora de la Escuela de Administración

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN