



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TITULO

“Clima Laboral y efectividad de funciones de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, 2015”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

MAGÍSTER GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. Angelo Guerrero García

ASESOR

Mg. Alfonso Isuiza Pérez

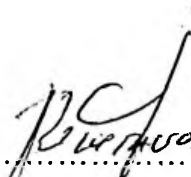
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

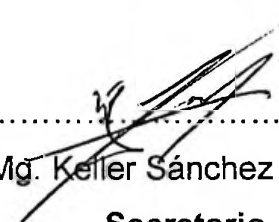
TARAPOTO - PERÚ

2016

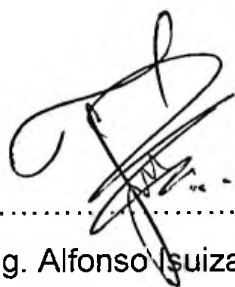
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Gustavo Ramírez García
Presidente



.....
Mg. Keller Sánchez García
Secretario



.....
Mg. Alfonso Isuiza Pérez
Vocal

DEDICATORIA

Para mi amada esposa y mi
gran tesoro, mi vida
ALMENDRA ABIGAIL

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada dar gracias a Dios por estar conmigo en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestro camino, a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis queridos padres que gracias a sus consejos de ánimo y superación tuve siempre en mente que si puedo terminar esta maestría que tanto anhele en mi vida profesional

Y por todo el cariño brindado por parte de mis hermanos de ayudarme con sus sanos consejos que ellos siempre están presentes en mi corazón y en mi vida cotidiana.

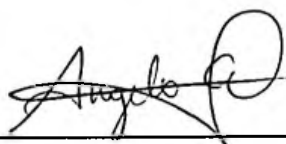
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Angelo Guerrero García, estudiante del Programa Maestría en Administración, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43386595, con la tesis titulada Clima laboral y efectividad de funciones de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, 2015.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Tarapoto, Marzo 2016.



Angelo Guerrero García

DNI 43386595

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Clima laboral y efectividad de funciones de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, 2015. Teniendo como objetivo principal Establecer la relación entre el clima laboral y la efectividad de funciones de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, en el periodo 2015.

En el primer capítulo se llevara a cabo una revisión de las diferentes conceptualizaciones sobre el clima laboral y la efectividad de las funciones de los trabajadores administrativos. A través de dicha revisión intentaremos ofrecer una breve descripción de las variables, remarcando sus características más significativas, se plantean los objetivos, la problemática que suscitar, así como las más importantes diferencias que se aprecian entre los mismos, además se hacen conocer la justificación de la realización del proyecto .

En el segundo capítulo se conocerá la metodología de la investigación se realizó la operacionalidad de las variables, porque de esa manera se podrá proceder con la evolución de ellas mismas. Además se conoció la población y la muestra que servirán para el estudio, las técnicas e instrumento que se utilizaran para la recolección de la información que permitirán con el desarrollo de la investigación.

En el tercer capítulo en base a los objetivos planteados se agrupan los resultados obtenidos, tras la recogida y posterior tratamiento de la información. Una vez mostrados los resultados, se procederá a la discusión de los resultados, en el quinto capítulo se exponen las conclusiones, para posteriormente realizar las recomendaciones necesarias.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.4. Formulación del Problema.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos.....	30
II. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1. Variable, Operacionalización	31
2.2. Operacionalización de la variable.....	31
2.3. Metodología.....	32
2.4. Tipo de estudio.....	32
2.5. Diseño de Investigación.....	32
2.6. Población, muestra y muestreo	33
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	35
2.8. Métodos de análisis de datos.....	35
2.9. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	55
Anexo 01: Matriz de consistencia.	56

Anexo 02. Cuestionario de Clima Laboral58
Anexo 03. Cuestionario de efectividad de funciones.....60
Anexo 04. Validación de instrumentos62
Anexo 05. Resultados sobre el clima laboral68
Anexo 06. Resultados sobre efectividad de funciones78
Anexo 07. Tabla de distribución del Chi-cuadrado.....88
Anexo 08. Ingreso de Datos SPSS.....89
Anexo 09. Proceso de relación.....91
Anexo 10. Resultados de relación96

Índice de tablas

Cuadro 1: Operacionalización de variable I.	31
Tabla 1: Clima laboral del Personal Administrativo-UNSM	36
Tabla 2: Ambiente Físico.....	37
Tabla 3: Comportamiento organizacional	38
Tabla 4. Efectividad de funciones del Personal Administrativo-UNSM	40
Tabla 5: Eficiencia.....	41
Tabla 6: Eficacia.....	42
Tabla 7: Tabla de Contingencia.....	44
Tabla 8: Prueba del Chi-cuadrado.....	44
Tabla 9: Decisión	45

Índice de cuadros

Cuadro 1: Operacionalización de variable I.	31
Cuadro 2: Determinación de la Población	33
Cuadro 3: Determinación de la muestra	34

Índice de gráficos

Cuadro 1: Operacionalización de variable I.	31
Gráfico 1: Clima laboral del Personal Administrativo-UNSM.....	36
Gráfico 2: Ambiente Físico	38
Gráfico 3: Comportamiento organizacional.....	39
Gráfico 4. Efectividad de funciones del Personal Administrativo-UNSM.....	40
Gráfico 5: Eficiencia	42
Gráfico 6: Eficacia	43
Gráfico 7: Curva de Chi Cuadrado	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo demostrar la existencia de relación entre el clima laboral y la efectividad de funciones de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, en el periodo 2015, por ello, el tipo de metodología fue de tipo cuantitativo, puesto que, se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables, por tanto el tipo de estudio es no experimental y el diseño fue descriptivo Correlacional, basado en una muestra de 148 trabajadores administrativos para conocer la relación que existe entre las variables ya mencionadas. Al mismo tiempo, se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario para las variables clima organizacional y efectividad de funciones, así como también, se utilizó el análisis documental y cuyo instrumento es la guía de análisis de datos, además, para la realización de la investigación se empleó tablas, cuadros y gráficos estadísticos, donde se utilizó los programas Excel y SPSS para el estudio de ambas variables. En la investigación se observó que el clima laboral que tiene la mayoría de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín es inadecuado debido a que el ambiente físico no es el oportuno, no cuentan con instalaciones idóneas, moderna tecnología, además del comportamiento organizacional del personal no es el correcto debido al estrés y ausentismo provocado por las mismas condiciones que se viven en dicha institución. Así mismo, el nivel de efectividad de funciones que tiene la mayoría de trabajadores administrativos también es inadecuado, ello debido a que se logran los objetivos planteados por la institución pero sin optimizar recursos, ni tiempos, sumando a ellos la indiferencia por parte de los trabajadores en el desempeño de sus funciones. Por ello, se llegó a la conclusión de que existe relación entre el clima laboral y la efectividad de funciones de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín mediante la prueba de chi-cuadrado.

Palabras claves: Clima laboral, efectividad de funciones.

ABSTRACT

This research aims to demonstrate the existence of relationship between the working environment and the effectiveness of the administrative functions of workers of the National University of San Martin-Tarapoto, in the period 2015, therefore, the type of methodology was quantitative since, are collected and analyzed the data through the concepts and variables, so the kind of study is not experimental design was descriptive and correlational, based on a sample of 148 administrative workers to know the relationship between the variables mentioned above.

At the same time, the survey technique, the instrument was the questionnaire for organizational climate variables and functions are used effectively and document analysis was also used and whose instrument is the guide data analysis, in addition to conducting research tables, statistical tables and charts, where the Excel and SPSS was used for the study of both variables it was used.

The investigation found that the working environment has most administrative workers of the National University of San Martin is inadequate because the physical environment is not appropriate, do not have suitable facilities, modern technology, and organizational behavior Staff is not correct due to stress and absenteeism caused by the same conditions that are experienced in this institution. Also, the level of effectiveness of functions that have most administrative workers is also inadequate, that because the objectives set by the institution are achieved without optimizing resources or time, adding to them the indifference of workers in the performance of their duties. Therefore, it is concluded that there is a relationship between the working environment and the effectiveness of the administrative functions of workers of the National University of San Martin by chi-square test.

Keywords: Work environment, effectiveness of functions.