



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PROGRAMA DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA
FORTALECER EL CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
(RENIEC), CHICLAYO 2016.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. KARLA GABRIELA REYES GUTIERREZ.

ASESOR:

Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

CHICLAYO - PERÚ
2016

PÁGINA DEL JURADO

**Dr. CARLOS CABANILLAS CENTURION
PRESIDENTE**

**Dr. FREDDY PAZ SIFUENTES
SECRETARIO**

**Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo.
VOCAL**

DECLARACIÓN JURADA

Yo, KARLA GABRIELA REYES CUTIERREZ egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 44579132

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **PROGRAMA DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC), CHICLAYO 2016**. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 31 de Enero de 2017.

Firma:

Nombres y apellidos: Karla Gabriela Reyes Gutiérrez.

DNI: 44579132.

DEDICATORIA

Con inmensa gratitud y cariño dedico este trabajo a Dios que me ha iluminado en este largo trayecto; a mis hijas Camila Guadalupe y Mía Guadalupe por ser el motor de mi existencia y haber contribuido a hacer realidad mi sueño profesional. A mis queridos padres Carlos y Matilde por su apoyo moral y material, sin el cual no habría sido posible culminar mi formación en postgrado.

Karla Gabriela.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y permitir que alcanzara la meta propuesta.

Al Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo, asesor de esta investigación, por la orientación continua, por su motivación y el apoyo recibido durante el tiempo de estudios.

Un agradecimiento especial al Dr. Amado Fernández Cueva, por su apoyo en la realización de la investigación.

A la Universidad César Vallejo por abrirnos sus puertas y darnos la oportunidad de continuar nuestros estudios y realización profesional.

La autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado calificador:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada: **“PROGRAMA DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC), CHICLAYO 2016”**, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

En el presente informe se da a conocer el estudio de las estrategias organizacionales y el clima laboral, su contenido comprende cuatro capítulos: El capítulo I está referido al Problema de Investigación; el capítulo II contiene el Marco Teórico, donde se desarrollan teóricamente las variables estudiadas; el capítulo III corresponde al Marco Metodológico de la investigación; el capítulo IV contiene los Resultados donde se presenta la descripción, la discusión de los resultados obtenidos.

Estoy segura de la valoración que corresponde al presente Informe de investigación así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su mejoramiento.

La autora.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DECLARACIÓN JURADA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPITULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.3. JUSTIFICACIÓN	20
1.4. ANTECEDENTES	21
1.4.1. A nivel internacional	21
1.4.2. A nivel Nacional	23
1.4.3. A nivel Local	26
1.5. OBJETIVOS	27
1.5.1. Objetivo General	27
1.5.2. Objetivos Específicos	27
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	28
2.1. MARCO TEÓRICO	29
2.1.1. Estrategias Organizacionales	29
2.1.1.1. Modelo Organizacional de Galbraith	31
2.1.1.2. Modelo de Estrategia de Whittington	34
2.1.1.3. Teoría del Comportamiento Organizacional de Stephen Robbins	36
2.1.2. Clima Laboral	41
2.1.2.1. Tipos de Clima Laboral	44
2.1.2.2. Características del Clima Laboral	46

2.1.2.3. Enfoques del Clima Laboral.	48
2.1.2.4. Teoría del Clima Laboral de Litwin y Stringer.....	50
2.1.2.5. Dimensiones del Clima Laboral.	52
2.1.2.6. Teoría de la Satisfacción Laboral de Frederick Herzberg.....	56
 2.2. MARCO CONCEPTUAL.	 60
 CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	62
 3.1. HIPÓTESIS.....	 63
 3.2. VARIABLES.....	 63
3.2.1. Definición Conceptual.....	63
3.2.2. Definición Operacional.....	64
3.2.3. Operacionalización de Variables.....	65
 3.3. METODOLOGÍA.....	 67
3.3.1. Tipo de Estudio.....	67
3.3.2. Diseño de Estudio.....	67
 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	 68
3.4.1. Población.....	68
3.4.2. Muestra.....	69
 3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	 69
 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	 70
3.6.1. Técnicas de Gabinete.....	70
3.6.2. Técnicas de Trabajo de Campo.....	71
 3.7. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	 72
 CAPITULO IV	
RESULTADOS.....	73
 4.1. DESCRIPCIÓN.....	 74
4.1.1. Resultados de la Encuesta sobre Clima Laboral por Dimensiones.	74
4.1.2. Resultados de la Encuesta aplicada sobre Clima en forma general.....	79
 4.2. DISCUSIÓN.....	 80

CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	83
CONCLUSIONES	84
SUGERENCIAS.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS.....	94

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Institución Pública Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Chiclayo, con la finalidad de conocer el clima laboral y plantear una solución a través de un Programa de Estrategias Organizacionales.

Para realizar este estudio de tipo descriptivo propositivo, se utilizó el método cuantitativo y el diseño de investigación descriptivo simple con propuesta. En el desarrollo de la investigación se trabajó con una muestra de 23 trabajadores entre directivos, personal nombrado y contratado a través de un muestreo no aleatorio, al que se aplicó un cuestionario sobre clima laboral el cual corresponde a Sonia Palma Carrillo y consta de 5 dimensiones y 50 ítems con la finalidad de obtener resultados objetivos. Teniendo como pautas conceptos, teorías, métodos y técnicas de investigación científica que sirven como sustento base de la presente investigación para darle la consistente lógica al trabajo.

Considerando la parte estadística podemos notar que la variable clima laboral tiene muchas dificultades encontradas en la institución sobre todo en las dimensiones de autorrealización, comunicación y condiciones laborales lo que permitió que la dimensión de involucramiento laboral se vea afectada. El clima laboral en general se encuentra en un 44% de nivel desfavorable. Por lo que podemos concluir que la propuesta de un Programa de Estrategias Organizacionales permitiría mejorar el clima laboral en la Institución Pública Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Chiclayo.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, estrategias, estrategias organizacionales, satisfacción laboral, programa, implementación.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the Public Institution National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC), Chiclayo, in order to know the work climate and to plate a solution through an Organizational Strategies Program.

To carry out this descriptive, proactive study, we used the quantitative method and the simple descriptive research design with proposal. In the development of the research, a sample of 32 workers between managers was appointed and recruited through a non-random sampling, to which a questionnaire on labor climate was applied which corresponds to Sonia Palma Carrillo and consists of 5 dimensions and 50 items in order to obtain objective results. Based on concepts, theories, methods and techniques of scientific research that serve as the basis of the present research to give the consistent logic to work.

Considering the statistical part we can note that among the variable labor climate there are many difficulties found in the institution, especially in the dimensions of self-actualization, communication and working conditions which allow the labor involvement dimension to be affected. The overall working climate is at a 44% unfavorable level. So we can conclude that the proposal of a program of organizational strategies would improve the working environment in the Public Institution National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC), Chiclayo.

KEY WORDS: labor climate, strategies, organizational strategies, job satisfaction, program, implementation.