

**Percepción de la gestión y el clima Organizacional
en la Unidad Territorial Iquitos - FONCODES,
Año 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Jorge Raúl López García

Br. Edgar García Peña

ASESOR:

Dra. Nélide Valencia Coral

SECCION

Humanidades

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Pública – Reforma y Modernización del Estado.

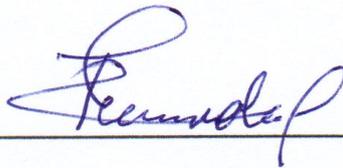
PERÚ- 2018

Resolución Jefatura N°: 3126/2018-EPG-UCV

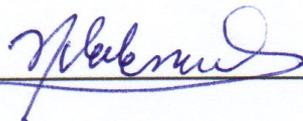
MIEMBROS DEL JURADO



Dra. Doris Vela Valles
Presidente



Mg. Gilberto Fernández Arica
Secretario



Dra. Nélide Valencia Coral
Vocal

DEDICATORIA

Con todo cariño, a nuestros papás y respetados hijos en este esfuerzo realizado

Jorge Raúl López García

DEDICATORIA

A mis seres queridos que esperan lo mejor y siempre estaré orgulloso de ellos

Edgar García Peña

AGRADECIMIENTOS

Nuestro sincero reconocimiento a los colaboradores:

- Dra. Nélide Valencia, por sus recomendaciones en presente estudio.
- Plana laboral de FONCODES por haberse interesado en la propuesta.
- Integrantes de la plana de calificación en su esfuerzo de revisar la investigación.
- Docentes, por las enseñanzas vertidas durante el desarrollo de cada cátedra.
- La Institución universitaria que nos permite la ocasión de distinguirse en la Aptitud presente.

LOS AUTORES

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Edgar García Peña y Jorge Raúl López García, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados(a) con DNI N° 41235312 y 05364582 con la tesis titulada: **“Percepción de la gestión y el clima Organizacional en la Unidad Territorial Iquitos - FONCODES, Año 2018”**.

Expresamos y damos fe, que:

- 1) El trabajo realizado pertenece a nuestra propuesta.
- 2) Respetamos los códigos internacionales de menciones, informes y reseñas en las fuentes consultadas. Asimismo, nuestro trabajo no fue calcada ni total ni parcialmente.
- 3) No fue falsificada; no fue divulgada ni presentada con anterioridad para obtener ningún nivel académico previo o inscripción profesional.
- 4) Todos los datos recopilados presentados en las deducciones pertenecen a la realidad, no adulterados, plagiados, copiados y, constituirán aportes a los argumentos del tema tratado.

De notarse indicios de dolo (datos falsos), duplicado (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo), piratería (uso de información ilegal) o falsificada (ideas falsamente), nos hacemos responsables de las consecuencias que los deriven, sometiéndonos a los reglamentos vigentes de la Institución Académica Cesar Vallejo.

Trujillo, 28 de julio de 2018



Edgar García Peña
García DNI N° 41235312
05364582



Jorge Raúl López
DNI N°

PRESENTACIÓN

Señores del Jurado, ante ustedes presentamos la Tesis titulada: **“Percepción de la gestión y el clima Organizacional en la Unidad Territorial Iquitos - FONCODES, Año 2018”**, cuyo propósito es el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, cumpliendo el reglamento de la Universidad César Vallejo.

Esperamos cumplir con los requisitos de aprobación.



Edgar García Peña
García DNI N° 41235312
05364582



Jorge Raúl López
DNI N°

INDICE

Contenido

INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE GRAFICOS	9
RESUMEN:	10
ABSTRACT:.....	11
I. INTRODUCCION	12
1.1. Realidad Problemática.	12
1.2. Trabajos previos:.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.	17
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis.	22
1.7. Objetivos	23
II. METODO.	24
2.1. Diseño de investigación:.....	24
2.2. Variables, Operacionalización:	24
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.....	27
2.4. Métodos de análisis de datos	27
2.5. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIONES.....	48
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS.....	51

INDICE DE TABLAS

01	Matriz de Operacionalizacion	25
02	El Régimen laboral CAS afecta el cumplimiento de la misión y visión de la institución	27
03	La modalidad del contrato CAS genera desconcierto en el personal	28
04	Contratos entre uno y dos meses generan inestabilidad en el trabajador	29
05	La UT Administra adecuadamente sus compromisos con sus proveedores, bajo una cultura de pago oportuno	30
06	La Institución cuenta con recursos suficientes para realizar las actividades	31
07	La Institución reembolsa en los plazos establecidos al servidor público	32
08	El Personal de la UT Trabaja en equipo y cumple las metas.	33
09	El personal de la UT elabora documentos haciendo uso de su experiencia	34
10	El personal es cauteloso de los planes y proyectos de la institución	35
11	El personal de la UT Cumple con las Actividades en el tiempo establecido	36
12	El personal de la UT se siente motivado con la labor que desempeña	37
13	El personal de la UT Expresa sus ideas en los diferentes niveles jerárquicos	38
14	El personal de la UT está conforme con el Sueldo que percibe	39
15	La Alta dirección respeta las comisiones de servicio de acuerdo según planes Establecidos	40
16	La UT es prudente con sus decisiones de pago respecto a sus proveedores	41
17	Usuarios Conformes con los servicios de la UT	42
18	La UT Cuenta con Infraestructura de Buena Calidad	43
19	Los Ambientes son adecuados para la labor que se realiza	44
20	La UT por la labor que realiza, es reconocida rápidamente por la población local	45

INDICE DE GRAFICOS

01	El Régimen laboral CAS afecta el cumplimiento de la misión y visión de la institución	27
02	La modalidad del contrato CAS genera desconcierto en el personal	28
03	Contratos entre uno y dos meses generan inestabilidad en el trabajador	29
04	La UT Administra adecuadamente sus compromisos con sus proveedores, bajo una cultura de pago oportuno	30
05	La Institución cuenta con recursos suficientes para realizar las actividades	31
06	La Institución reembolsa en los plazos establecidos al servidor público	32
07	El Personal de la UT Trabaja en equipo y cumple las metas.	33
08	El personal de la UT elabora documentos haciendo uso de su experiencia	34
09	El personal es cauteloso de los planes y proyectos de la institución	35
10	El personal de la UT Cumple con las Actividades en el tiempo establecido	36
11	El personal de la UT se siente motivado con la labor que desempeña	37
12	El personal de la UT Expresa sus ideas en los diferentes niveles jerárquicos	38
13	El personal de la UT está conforme con el Sueldo que percibe	39
14	La Alta dirección respeta las comisiones de servicio de acuerdo según planes Establecidos	40
15	La UT es prudente con sus decisiones de pago respecto a sus proveedores	41
16	Usuarios Conformes con los servicios de la UT	42
17	La UT Cuenta con Infraestructura de Buena Calidad	43
18	Los Ambientes son adecuados para la labor que se realiza	44
19	La UT por la labor que realiza, es reconocida rápidamente por la población local	45

RESUMEN:

El trabajo de investigación denominado “Percepción de la gestión y el Clima Organizacional en la Unidad Territorial Iquitos- FONCODES, Año 2018”, donde se buscó la relación entre la Gestión Institucional y la Calidad de Servicio aplicada a la Unidad Territorial de Iquitos durante el año 2018.

El enfoque planteado se realizó mediante características no experimentales, utilizando una muestra de 18 colaboradores, trabajadores de la Unidad Territorial de Iquitos, los que participaron en las dos variables objetivo de nuestra tesis.

La validez y confiabilidad se aprobó mediante la técnica de Alfa de Crombach, utilizando como instrumento una relación de preguntas en la escala de Likert y se consideró como un indicador muy importante de aplicación el tiempo de respuesta del encuestado respecto a la muestra.

Los niveles consideradas en las dimensiones, estuvo en bueno, regular y malo, que indica claramente la apreciación del encuestado en cada uno de las variables.

Se concluye que: La Gestión Institucional se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio en la Unidad Territorial de Iquitos, año 2018, observando una Correlación de 0.893.

Palabras clave: Gestión Institucional, Calidad de Servicio, Liderazgo, Motivación

ABSTRACT:

The research work called “perception of the management and the organizational climate in the Territorial unit Iquitos – FONCODES, year 2018” where was sought the relationship between the institutional management and the quality of service applied to the territorial unit of Iquitos during the year 2018.

The approach was made through Non- experimental characteristics, using a sample of 18 collaborators, workers of the Territorial unit of Iquitos, who participated in the two variables objective of our Thesis.

The validity and reliability was approved by the alpha technique of Crombach, using as an instrument a questions list on the scale of Likert and was considered as a very important indicator of application the response time of the respondent to the shows.

The levels considered in the dimensions, was in good, regular and bad, that clearly indicates, the appreciation, of the respondent in each one of the variables.

It is concluded that: the institutional management is significantly related to the quality of the service in the Territorial Unit of Iquitos, Year 2018; observing a correlation of 0.893.

Key Word: institutional management, Quality of service, leadership, motivation

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática.

La presente investigación se aplicó a la Unidad Territorial de FONCODES¹ – Iquitos, Provincia de Maynas, Región Loreto, cuyo objetivo principal fue la identificación y determinación de la relación que existe entre dos variables comunes: la gestión institucional y la calidad de servicio.

FONCODES, es una Institución pública que pertenece al MIDIS², que tiene como política la inclusión social como centro de importancia en el discurso político, debido al esfuerzo para integrar a los pueblos más pobres del país y como desafío hacer realidad los enfoques, tecnologías y herramientas que permitan visualizar la efectividad de las acciones para reducir la extrema pobreza en el corto, mediano y largo plazo, es decir pasar del discurso a la práctica.

La estrategia parte de un enfoque de ciclo de vida, en el cual se han priorizado cinco ejes estratégicos – Nutrición Infantil, Desarrollo Infantil Temprano, Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia, Inclusión Económica y Protección del Adulto Mayor.

FONCODES como parte del Eje 4, tiene el objetivo de llegar con ampliación de oportunidades económicas mediante el aumento y mejora de activos de los hogares rurales excluidos y en pobreza, apoya en incrementar los conocimientos y mejorar la economía para aumentar el rendimiento familiar y optimizar la infraestructura de los bienes productivos familiares mediante la intervención creada por la población en Núcleos Ejecutores, NE”. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2013, P.7).

Sin embargo esta inclusión social en los pueblos intervenidos por FONCODES tienen una percepción diferente a los objetivos planteados por la institución por diferentes motivos, una de ellas es que los proyectos no llegan a todos los usuarios en una comunidad debido a la rapidez en que se desarrollan la toma de datos en la elaboración de las propuestas técnicas, otra de las razones se refiere a la participación de los Núcleos

¹ FONCODES- Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social

² MIDIS – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

ejecutores que no son muy capacitados y los Coordinadores Técnicos se aprovechan en el desarrollo de las tecnologías, ejecutando compras distintas al expediente y perjudicando al usuario, el otro tema es la falla de una continua supervisión por parte de la unidad territorial debido a la falta de presupuestos para atender esta vasta zona amazónica en sus largas distancias: pero el mas importantes son los cambios rápidos y permanentes del personal de planta, el que está sujeto a los intereses del gobierno de turno.

Esta situación genera un clima no muy agradable en los trabajadores y usuarios en cada año, por esta razón hemos creído conveniente desarrollar esta investigación en la Unidad Territorial de FONCODES entre los trabajadores durante el año 2018.

Finalmente se demuestra que existe una relación significativa entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio en la Unidad Territorial de Iquitos, año 2018, observando una Correlación de 0.893.

1.2. Trabajos previos:

Internacionales.

(Berigüete, 2011), Realizo la investigación de tesis denominado “La Gestión Corporativa y Formativa: impacto en la eficiencia de la educación media, República Dominicana”, mediante un modelo exploratoria-descriptivo- correlacional, con diseño no experimental en 5 organismos formativas de San Juan de la Maguana, en República Dominicana con una cantidad de estudio de 1422 alumnos, 51 educadores, 5 directores, 36 personas de soporte, 13 empleados y 316 progenitores de familia; con una ejemplar significativa de 302 alumnos y 88 progenitores, Los demás fueron de otros grupos de investigación.

(Rodríguez, 2011), Obtuvo como resultados que en el 52% de los estudiantes, estuvieron insatisfechos con su centro educativo; concluyendo que “Es poco eficiente la educación Dominicana, de igual manera los colegios cuentan con poca garantía que los perturba significativamente.

Además, “la gestión institucional y pedagógica, asume la compromiso de este bajo nivel de eficacia a opinión de los encuestados de un 67%

finalmente la correlación de estas variables es moderado de 0.654

Como técnicas de continuar la creación en los institutos del estado de Michoacán denominado “La gestión institucional, elemento para la calidad educativa en la formación docente;” tesis magisterial en políticas públicas sustentada en la universidad de Chiapas, donde se busca la interacción que tienen la gestión institucional y los procesos de formación en los institutos corrientes.

Con el modelo no experimental, narrativo comparativo, con la muestra de 180 alumnos. Se investigaron temas referentes a la gestión institucional y la calidad educativa de diferentes autores que sustentaron las variables. Concluye aceptando que son características de gran importancia para el servicio de los organismos y sus características para el funcionamiento académico, así como el uso de planteamientos didácticos del colegiado, se obtuvo un 85% el trabajo practico del personal directivo y el personal docente”.

(Borja, 2011), Menciona en su investigación de tesis para calcular el valor del “El Liderazgo Educativo en la Gestión Institucional, en la Universidad de Santa María Ecuador, donde empleo un modelo no experimental descriptivo relacional, tomando la referencia de 80 personas. Las investigaciones teóricas, se relacionaron con los temas de liderazgo y la gestión institucional dando participación a muchos escritores que dieron la base de crédito a las variables. Concluye que el liderazgo educativo representa el 86% en relación a la gestión institucional, siendo de gran importancia con una correlación alta de 0.784.

(Ruiz, 2012), que en su investigación de tesis distingue la categoría de estudio de magister: “La Gestión Institucional del IEAEY y su incidencia en la educación de jóvenes y adultos maya hablantes en contextos bilingües: maya-castellano”; sustentado en la Universidad Mayor de San Simón, Cochabamba, Bolivia, con el fin de correlacionar la servicio institucional del IEAEY con la ocurrencia en la educación de juventudes y mayores.

El modelo no experimental, descriptivo en 180 muestras, sustentando las

variables con el apoyo teórico de varios escritores arribando la importancia de la problemática que imposibilita la formación educativa en este segmento de personas adultas relacionadas en este proceso y considera que gestión institucional incide en el 85% en la educación de la población Maya con una correlación de 0.763.

Nacionales.

(Méndez, 2010), realizó investigaciones en la Universidad Nacional de Huamanga con el “El clima institucional y la calidad de servicio en las escuelas secundarias de la provincia de Lampa - Puno” para determinar el liderazgo y la calidad educativa en los planteles secundarias de la provincia de Lampa - Puno.

Utilizó un estilo no experimental, explicativo causal, con población de 60 pedagógicos de educación accesoria, aplicando dos sondeos, concluyendo que el clima institucional tiene menor incidencia en 65% de organización y el 35% más organización generando un clima institucional agradable.

(Elera, 2010), en su investigación realizada como tesis de nombre “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”, sustentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, relaciono la gestión institucional con la calidad educativa pública del Callao, utilizando como modelo no experimental, descriptivo explicativo, en 80 personas.

El marco teórico utilizado en investigaciones de gestión institucional y la calidad de servicio con la contribución varios literatos, los que proporcionaron el sustento acreditado a las variables, concluye considerando un 85% de relación entre liderazgo director y la calidad de servicio docente, con una correlación positivo de 0.745. La planificación estratégica es significativa en 67% con calidad del servicio docente, sin embargo, su capacidad es efectiva con un nivel frágil para los maestros.

(**Barreto, 2012**), efectuó la investigación denominada “La gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho”, para identificar la gestión institucional y la calidad educativa en la institución privada San Agustín de San Juan de Lurigancho, con un modelo no experimental descriptivo y correlacional de corte transversal.

El marco teórico sustentado con varios referentes en gestión institucional y calidad de servicios educativos los que dieron sustento a las variables. Con la aplicación de un instrumento validado al personal directivo 4 y 57 maestros concluye que un 96.5% opinan referente al servicio que viene desarrollando el grupo director que muy poco realiza su trabajo, resaltando un ambiente no favorable en el grupo humano, y no estimula el trabajo educativo. Con una correlación de 0.743 entre las variables.

(**Berrocal, 2013**), El marco imaginario organizado en temas de clima institucional y calidad de servicio educativo, en su trabajo de investigación titulado “La relación entre clima institucional y la calidad del servicio educativo de instituciones educativas públicas del Callao”, para obtener el grado de magister en educación el cual relaciona el clima institucional y la calidad del servicio educativo de instituciones educativas públicas del Callao.

Su modelo no experimental, descriptivo correlacional y transversal, fue realizado en 272 personas y con el aporte de otros escritores que aportaron un sustento legal a las variables concluyeron que el 65% de las instituciones educativas reflejan un servicio deficiente de calidad en un grado medio, La correlación de 0.686 de las variables clima institucional y calidad de servicio es de moderada confiabilidad.

Locales.

(**Cabrera, 2016**), En una muestra de 43 personas que se relacionan permanentemente con la Unidad Territorial de FONCODES, el autor mediante trabajos y el concurso de investigación de diversos autores sustentaron la interrogante propuesta entre el desarrollo de los proyectos

Mi chacra emprendedora y el ejercicio cometido por institución.

Finalmente los niveles de aceptación recogida del 25.6%, en cambio el 53.5 de regular y un 27.9% Malo. Se aplicó la prueba de X^2 de Pearson en 95% de probabilidad.

(**Tenazoa & Rivera Cardozo, 2015**), Indican que es conocido que las variables en estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral se desarrollan en las diversas instituciones, pero no sabemos sus efectos reales.

En 107 trabajadores se realizaron conversaciones con su aceptación aplicando cuestionarios de Sonia Palma y Price sobre estos temas adaptados a la realidad del Perú, según Alarco.

Los resultados obtenidos después de haber efectuado los análisis que efectivamente existe la influencia de un 57.9% del clima organizacional para obtener significancia en la satisfacción laboral en los trabajadores del IIAP, en el año 2013.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

La teoría neo sistémica y el desarrollo institucional.

(**Luhmann, 1965**). La geo pedagogía como un modelo para aprender a darnos cuenta desde el interior de nuestro territorio hacia la grandeza de nuestra patria, es decir que se tiene que mirar la enseñanza desde los conceptos pedagógicos que tiene el maestro como fortaleza hacia el horizonte de las escuelas publica que siempre es un nuevo reto que asumir.

La apertura de los mercados emergentes se relaciona directamente con la desigualdad que existe para acceder a los servicios básicos como agua, desagüe, luz, etc., y el otro a la dificultad de acceder a nuevas oportunidades que definitivamente se encuentran en nuevo horizonte que solo se llegar si nos atrevemos a buscarlos, con base en la especulación financiera sin precedentes, conocida como "economía de burbuja".

Desarrolla un horizonte general de la humanidad y se explyaya de la educación al proceso económico, político, social, empresarial y cultural a escala mundial que consiste en la comunicación e interdependencia entre

distintos países denominado globalización, de esa manera escribe diversas obras.

La teoría institucional y el cambio en contabilidad de gestión

(Merchant, 1985). Es importante el concepto de la contabilidad de gestión porque ayuda a la toma de decisiones y adecuarse al innumerable avance de los cambios inmediatos, que obliga a tener mayor información de calidad el cual busca el control de las operaciones.

(Scapens & Roberts, 1993) Indica que, es necesario tomar cuidado sobre la importancia experimental y las que se encuentran en desarrollo sobre el tema de contabilidad de gestión, pues se refiere al estudio de la institución y se inicia por comprender que significa ella y en 1994 considera que se puede relacionar las capacidades y comportamientos en la formación de las instituciones.

(DiMaggio & Powell, 1991), consideran que, en las instituciones las personas se interrelacionan mediante procesos cognitivos de habilidades asimismo asumen aspectos comunes compartidos en forma cultural y social y no aisladamente por lo que las instituciones ayudan a formar estructuras de hábitos y rutinas de un modo inconsciente y automático, esto supone un vínculo o una dualidad entre instituciones y acciones".

(Nelson, Winter, Becker, & Lazaric, 2005). Consideran que las organizaciones suponen situaciones específicamente sociológicas y se debe revisar el proceso interno de cada institución y por último los comportamientos se modelan de acuerdo a los intereses particulares de cada uno de las personas.

(Herzberg, 1959), La importancia y objetivo de toda empresa es obtener las herramientas legales y administrativas para satisfacer a los clientes. Es importante entender que esta teoría considera como dimensiones a los

productos y/o servicios los que establecen el agrado del cliente.

(Evrard 1993, p. 54), Precisa que el contentamiento del cliente como "una etapa psíquico que es la consecuencia de un transacción de adquisición y de gasto", que es objeto polémico entre los estudiosos por ser muy usual y no incluir la base de informe en la que el cliente comprueba su experiencia de compra y de gasto.

El cliente se encuentra satisfecho en cada compra realizada, a diferencia de la condición hacia un determinado bien o servicio que es general y puede existir sin que haya habido una experiencia personal de compra y de consumo concreto (Oliver, 1980; Evrard, 1993/4; Lewis y Mitchell, 1990).

Teoría de la evaluación del servicio al cliente

(Kotler, 1991), Todas las acciones que se ofertan, son básicamente intangibles. Su manufactura no necesariamente debe ser un producto físico.

(Lethinen & Lethinen, 1982), En toda actividad de corte intangible que se involucra a un proveedor y un cliente, donde exista contentamiento para este último, a partir de actos e interacciones, que son contactos sociales. Es inherente a la relación entre el usuario y el personal que laborea en la institución o empresa que atiende al cliente que hace la diferencia con su personal que se encuentra capacitado en el servicio.

(Medellín, Teoría de la calidad, 2013), Presenta el concepto filosófico del valor de la calidad. En inglés está relacionado con dos significados, el primero dirigido a la persona y el segundo relacionado con los atributos personales. La calidad, filosóficamente hablando es el principio para todo producto natural directo o indirecto para todo producto artificial (si no existiera el ser humano, no existiera el producto artificial); en la naturaleza el único que tiene la capacidad de pensar es el ser humano, siendo considerado superior

El ser humano puede y debe ejercer la calidad motivado por su grado de responsabilidad con los demás seres supuestamente inferiores produciendo servicios de calidad que es la reunión de todas las condiciones de información existente, en el sistema de la calidad deben participar todas las personas para que se pueda desarrollar el sistema administrador de calidad orientado a los factores básicos de la operación a saber: persona, actividad, documento, equipo e instalación, recursos y productos, servicios y resultados.

La causa es la calidad, el efecto es la administración, la calidad se define como hacer las cosas bien; la administración se define como controlar las oportunidades del hacer. La calidad se debe ejercer a través de la persona que debe ejercer el valor en forma muy personal sin embargo con sus cualidades que deben contener un mismo objetivo; las ideas y actos de las personas se convierten en actividades matizadas con una actitud que debe ejercerse con calidad.

De igual manera las empresas tienen su base en las personas que se relacionan en un objetivo del negocio y se debe administrar con calidad.

La calidad total se refiere a que todo sistema administrativo tiene una dirección absoluta, no cambia ni está condicionada a nada, por lo tanto la calidad es simplemente calidad. Para entender realmente el concepto de calidad se requiere entender los conceptos y practicarlos y de esa manera diferenciarlos técnicamente.

Finalmente respecto a la calidad y productividad, concluyentemente si no hay calidad primero, la productividad no puede ser un buen resultado.

La calidad es una situación preferencial que ejerce cada una de las personas y depende de su forma de pensar.

Los resultados de ejercer los conceptos de la calidad es la productividad, es decir una intensión efectiva de hacer bien las cosas y no solamente hay productividad sino también validez, empuje, beneficio y renta.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Cuáles son los resultados de la gestión y de la calidad de los servicios prestados por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2018?

Problema específico 1

¿Cómo es la gestión de los recursos administrativos que genera el clima organizacional en la UT – Iquitos, Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2018?

Problema específico 2

¿Cómo es la gestión de los recursos operativos que genera el clima organizacional en la UT – Iquitos, Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2018?

Problema específico 3

¿Existe una adecuada gestión de los recursos que genera un buen clima organizacional en la UT – Iquitos, Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio.

En la práctica:

Los resultados son significativos ya que permitió saber la relación entre las variables de comparación respecto a la gestión institucional y la calidad del servicio durante el año 2018 y benefician a las autoridades jerárquicas del FONCODES, en la Unidad Territorial de Iquitos y otros actores (usuarios, Coordinadores de Proyectos, Yachachiq, Hogares involucrados, Directivos de los NECS)

Es necesaria porque conocido los resultados se confeccionarán recomendaciones para conocimiento de la institución y pueda evaluar las medidas a tomar.

Justificación teórica:

El estudio está relacionado con las variables, que se sustentan en teorías de varios investigadores los cuales hacen confiable los resultados y estamos seguros de haber realizado aportes a la ciencia en estos temas tan importantes para la mejora de las instituciones y de las personas en general

Justificación metodológica:

Se realizó con los medios que permitieron anotar en el campo el comportamiento de los involucrados que luego de ser analizados y contrastados, tuvieron que ser comparados con la información de diversos literatos eruditos en los temas publicados y que finalmente dieron un sustento serio en los resultados dignos de ser tomados como modelo en otras investigaciones similares.

1.6. Hipótesis.

H1: La mejor gestión Institucional genera mejor clima organizacional de la Unidad Territorial de FONCODES - 2018.

La hipótesis se comprobó utilizando el programa SPSS, con la prueba de un extremo mediante el método del intervalo de confianza basándose en estimaciones de los parámetros investigados. Consistió en comparar la muestra con el error estándar para determinar cuál es mayor y aproximar el nivel de confianza para aceptar la hipótesis.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Describir los resultados de la gestión y la calidad de los servicios prestados por el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social en el año 2018.

Objetivos Específicos.

Objetivo Especifico 1

Identificar si la eficiente gestión administrativa desarrollada por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, brindó un clima de calidad durante el año 2018.

Objetivo Especifico 2

Identificar si la eficiente gestión operativa genero orden y cumplimiento de las metas desarrollada por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, brindo un clima de claridad, confianza y convicción durante el año 2018.

Objetivo Especifico 3

Identificar si la eficiente gestión de recursos desarrollo un agradable clima laboral, atención oportuna de los gastos financieros en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, brindo durante el año 2018.

II. METODO.

2.1. Diseño de investigación:

Esta investigación es no experimental, es descriptivo, es no operacional.

2.2. Variables, Operacionalización:

Variable Independiente (X): Gestión.

Variable Dependiente (Y): Clima Organizacional

La operacionalización de las dos variables se demuestra en el siguiente cuadro

TABLA N° 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (INDICE)	ESCALA	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTO
Variable independiente(X)	Inestabilidad Laboral	Régimen Laboral	El régimen laboral CAS afecta el cumplimiento de la misión y visión de la institución	ORDINAL	Trabajadores de la UT - Iquitos	ENCUESTA
		Contratos Inestables	Contratos entre uno y dos meses generan inestabilidad en el trabajador			
		Desconcierto del personal	La modalidad del contrato CAS genera desconcierto en el personal			
		Viáticos	La institución cuenta con recursos suficientes para realizar las actividades propias de la institución.			
Gestión	Administración de recursos	Reembolso	La institución reembolsa en los plazos establecidos al servidor Público.			
		Plan de comisiones de servicio	La alta dirección respeta las comisiones de servicio según los planes establecidos.			
	Cultura organizacional	Trabajo colaborativo	El personal de la UT trabaja en equipo y cumple con las metas del proyecto			
		Infidencia	El personal es cauteloso con la información de los planes y proyectos de la institución.			
Variable dependiente(Y)	Comportamiento del personal	Ética en documentos	El personal de la UT diseña y elabora documentos haciendo uso de su experiencia profesional.			
		Productividad	El personal de FONCODES cumple con las actividades y metas en el tiempo establecido			
		Motivaciones	La persona de la UT se siente motivada con la labor que desempeña.			
		Comunicaciones	El personal de la UT expresa sus ideas en los diferentes niveles jerárquicos.			
Clima Organizacional	Recursos económicos	Decisiones de pago	La UT es prudente con sus decisiones de pago respecto a sus proveedores.			
		Pago oportuno	La UT administra adecuadamente sus compromisos con proveedores, bajo una cultura de pago oportuno			
	Imagen Institucional	Sueldos	El personal de la UT está conforme con el sueldo que percibe.			
		Identidad de la Institución	La UT por la labor que realiza, es reconocida rápidamente por la población local.			
		Servicio a usuarios	Los usuarios están conformes con servicios que presta la UT.			
		Presencia física	La UT cuenta con infraestructura de buena calidad.			
		Ambiente de la organización	Los ambientes de la UT son adecuados por la labor que se realiza			

Población y muestra

Población

La población está conformada por 18 personas, trabajadores de la Unidad Territorial Iquitos del FONCODES.

Muestra.

(Ponce, 2010), considera que, la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. ALEATORIA - cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido. ESTRATIFICADA - cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar.

Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población. SISTEMÁTICA - cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. Ejemplo: se entrevistará una familia por cada diez que se detecten.

El tamaño de la muestra depende de la precisión con que el investigador desea llevar a cabo su estudio, pero por regla general se debe usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo a los recursos que haya disponibles. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población.

En la investigación experimental, por su naturaleza y por la necesidad de tener control sobre las variables, se recomienda muestras pequeñas que suelen ser de por lo menos 30 sujetos.

En nuestro caso la muestra estuvo igual a la población.

Criterios de selección

En este estudio se incluirán a los trabajadores de la Unidad Territorial Iquitos de FONCODES sin distinción de la modalidad de contratación.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.

Técnicas

Se realizó mediante una encuesta en las consideraciones de Likert, que es una técnica de investigación mediante preguntas expresadas directamente a las personas que aportan en la investigación. (Carrasco, 2013).

Instrumentos

Se realizó mediante un cuestionario de 19 preguntas adecuadamente formuladas, las que fueron aplicadas a los trabajadores de la Unidad Territorial de Iquitos.

Validación y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos de recolección de datos se realizó por la técnica de juicio de expertos (se recurrió a 03 especialistas expertos en la materia), quienes emitieron su juicio respecto a la redacción y al contenido del cuestionario dando por validado el cuestionario, aplicando la matriz de instrumentos que se muestra en el anexo. La confiabilidad se obtuvo aplicando la prueba de coeficiente Alfa de Crombach, obteniendo un alfa de 0.835.

2.4. Métodos de análisis de datos

La investigación es de tipo aplicada con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio y tiempo. El diseño tiene un enfoque cuantitativo, de tendencia no experimental, con un nivel descriptivo correlacional.

Para cada variable, en cada uno sus dimensiones, se efectuaron las preguntas correspondientes con la finalidad de recoger información de los participantes de la población.

Luego se procesó en el programa SPSS- 22 estadístico, por cuanto ésta nos permitió analizar e interpretar los resultados y representar los datos en tablas, gráficos, medidas de resumen y pruebas de relación de variables.

Estadística de fiabilidad			
Alfa de Crombach	0.835	Nº de Elementos	19

El alfa de Crombach de 0.835 indica que existe una relación de fuerte confiabilidad entre las dos variables Gestión Institucional y clima Organizacional.

2.5. Aspectos éticos

Los investigadores aseguran la originalidad del estudio, el cual se ha realizado en base al interés científico y social en relación a las variables en estudio, cumple con todas las normas y requisitos en la construcción de los instrumentos de recolección de datos. Así como la confidencialidad y anonimato de los participantes.

III. RESULTADOS

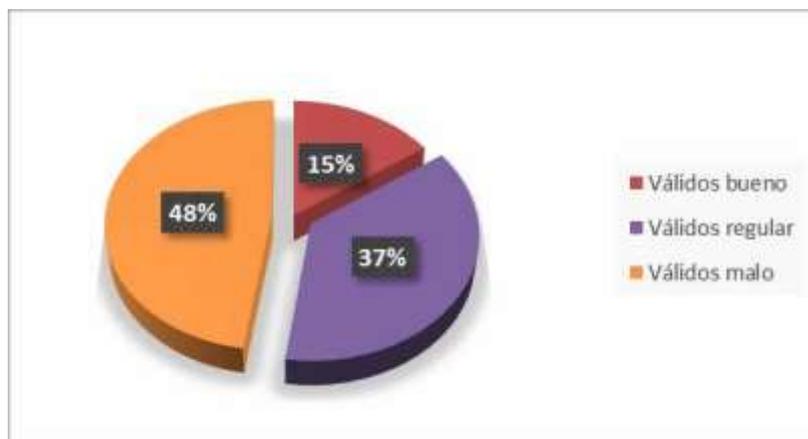
3.1. Gestión institucional por usuarios de la Unidad Territorial de FONCODES- Iquitos, año 2018.

Dimensión: Inestabilidad Laboral

Tabla N° 01. El Régimen laboral CAS afecta el cumplimiento de la misión y visión de la Institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	9	47.4	47.4	47.4
	Regular	7	36.8	36.8	84.2
	Malo	3	15.8	15.8	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 01. El Régimen laboral CAS afecta el cumplimiento de la misión y visión de la Institución



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

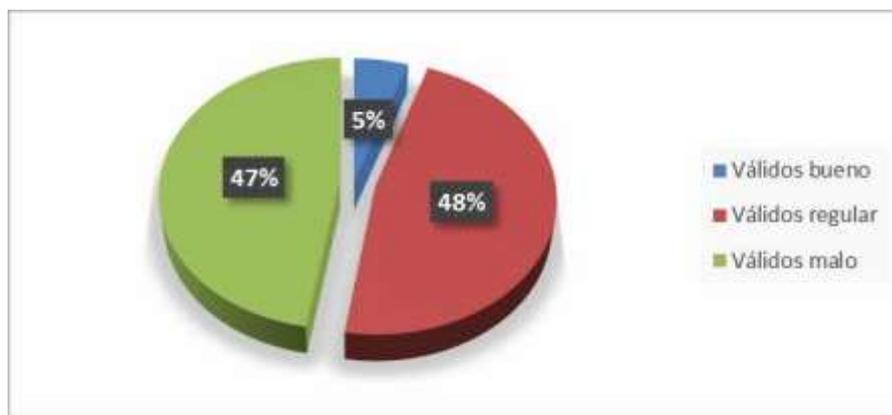
Interpretación.

El 15% opina que el régimen CAS es bueno para la institución, mientras que un 37% opina que este régimen es Regular, sin embargo, el 48% considera que el régimen afecta significativamente la misión y visión de la institución.

Tabla N^o 02: La modalidad del contrato CAS genera desconcierto en el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	9	47.4	47.4	47.4
	Regular	9	47.4	47.4	94.7
	Malo	1	5.3	5.3	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N^o 02. La modalidad del contrato CAS genera desconcierto en el personal



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

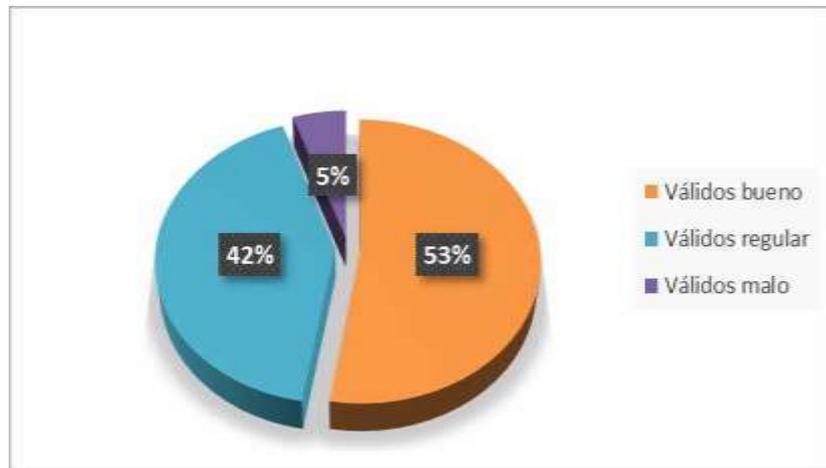
Interpretación.

Sobre el desconcierto en el personal: El 5.3% opina que el régimen de contrato CAS es bueno para la institución, mientras que un 48 % opina que este régimen es Regular, sin embargo, el 47.4% considera que el régimen genera desconcierto en el personal.

Tabla N° 03. Contratos entre uno y dos meses generan inestabilidad en el trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	10	52.6	52.6	52.6
	Regular	8	42.1	42.1	47.4
	Malo	1	5.3	5.3	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 03. Contratos entre uno y dos meses generan inestabilidad en el trabajador



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

Interpretación.

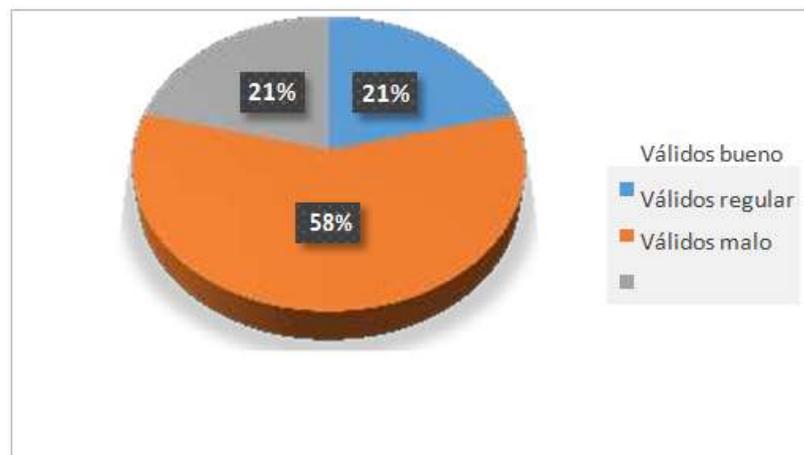
El 53% opina que los contratos entre uno y dos meses no generan inestabilidad en el trabajador, mientras que un 42% opina que los contratos entre uno y dos meses generan regularmente inestabilidad en el trabajador suficientes, sin embargo el 05% considera contratos entre uno y dos meses generan inestabilidad en el trabajador.

Dimensión: Administración de Recursos

Tabla N° 04: La UT Administra adecuadamente sus compromisos con sus proveedores, bajo una cultura de pago oportuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	4	21.1	21.1	21.1
	Regular	11	57.9	57.9	78.9
	Malo	4	21.1	21.1	1
	Total	19	100.0	100.0	100.0

Gráfico N° 04. La UT Administra adecuadamente sus compromisos con sus proveedores, bajo una cultura de pago oportuno.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

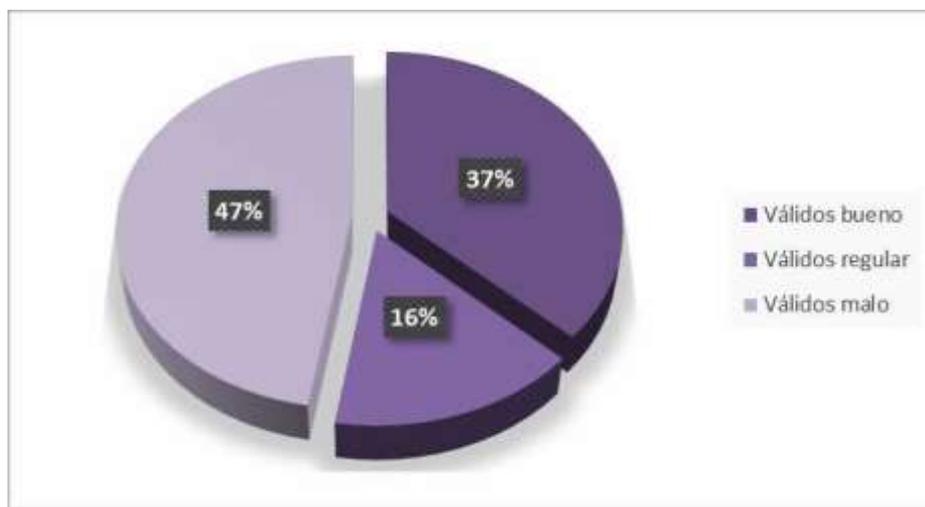
Interpretación.

El 58% opina que la Unidad Territorial Administra adecuadamente sus compromisos con sus proveedores, mientras que un 21% opina que la institución administra bien sus compromisos con sus proveedores suficientes, sin embargo, el 21% considera que la Unidad No administra adecuadamente sus compromisos con sus proveedores

Tabla Nº 05: La Institución cuenta con recursos suficientes para realizar las actividades propias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	7	36.8	36.8	36.8
	Regular	3	15.8	15.8	63.2
	Malo	9	47.4	47.4	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico Nº 05. La Institución cuenta con recursos suficientes para realizar las actividades propias



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

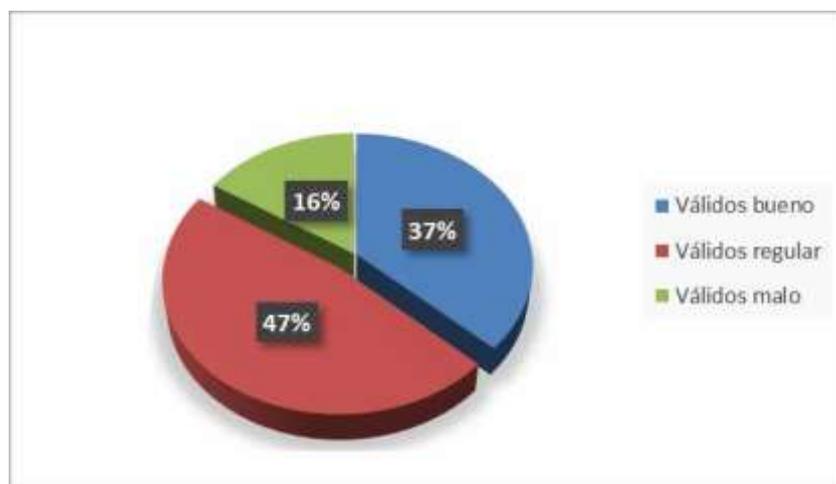
Interpretación.

El 37% opina que la Unidad Territorial cuenta con recursos suficientes para realizar sus actividades, mientras que un 47% opina que la institución cuenta con sus recursos suficientes, sin embargo, el 16% considera que la Unidad Territorial cuenta con sus propios recursos para el desarrollo de sus actividades

Tabla N° 06: La Institución reembolsa en los plazos establecidos al servidor público.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	7	36.8	36.8	36.8
	Regular	9	47.4	47.4	63.2
	Malo	3	15.8	15.8	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 06. La Institución reembolsa en los plazos establecidos al servidor público



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

Interpretación.

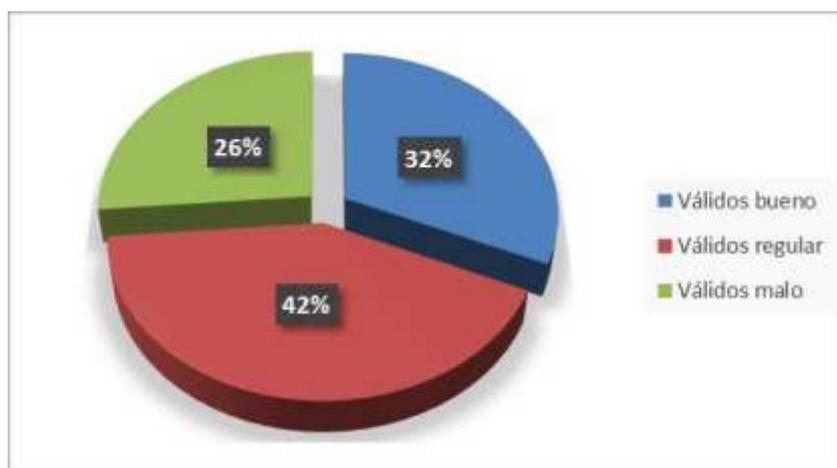
El 37% opina que la Unidad Territorial reembolsa los servicios en forma oportuna, mientras que un 47% opina que la reembolsa sus servicios en forma regular, sin embargo, el 16% considera que la Unidad Territorial reembolsa sus servicios en forma atrasada o mala.

Dimensión: Cultura Organizacional

Tabla N° 07: El personal de la UT Trabaja en equipo y cumple sus metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	6	31.6	31.6	31.6
	Regular	8	42.1	42.1	68.4
	Malo	5	26.3	26.3	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 07. El Personal de la UT Trabaja en equipo y cumple las metas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

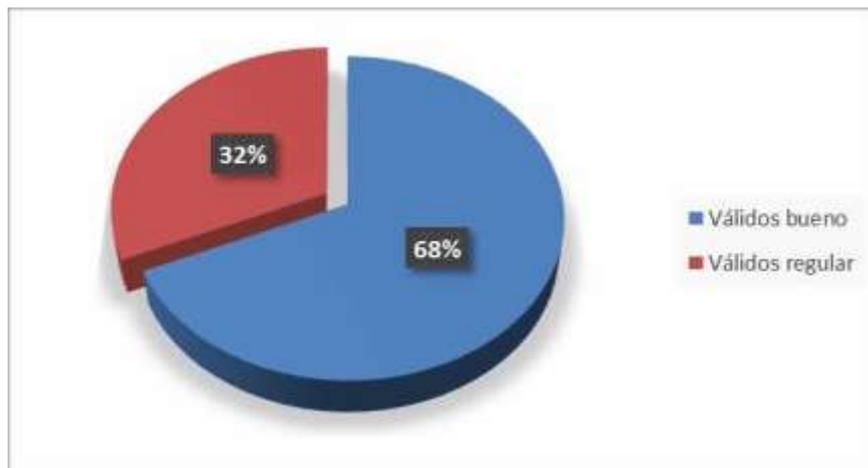
Interpretación.

La Unidad Territorial trabaja en equipo y cumple mal sus metas en un 26%, mientras que un 42% trabaja en equipo y cumple sus metas en forma regular, sin embargo el 32% considera que la Unidad Territorial trabaja y cumple sus metas

Tabla N° 08: El personal de la UT elabora documentos haciendo uso de su experiencia profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	13	68.4	68.4	68.4
	Regular	6	31.6	31.6	100.0
	Malo	0	0	0	
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 08. El personal de la UT elabora documentos aplicando haciendo uso de su experiencia profesional



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

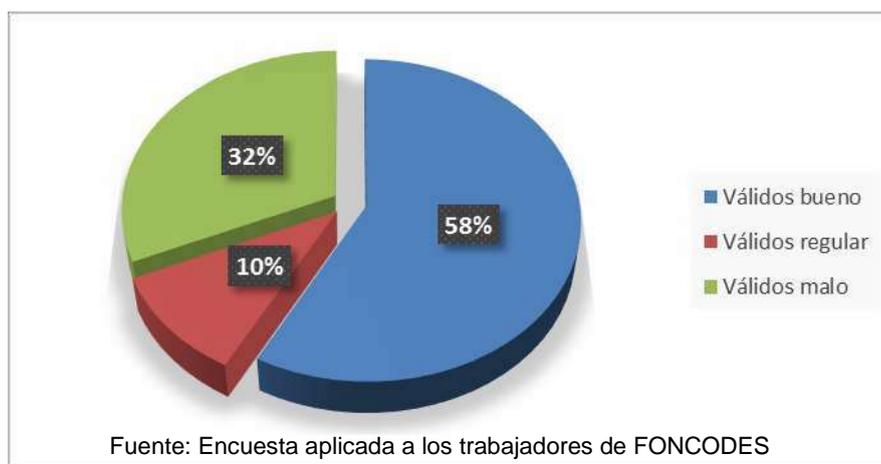
Interpretación.

El 32% opina que el personal elabora los documentos utilizando su experiencia profesional en forma regular, sin embargo, un 68% es experimentado al elaborar los documentos

Tabla N° 09: El personal es cauteloso de los planes y proyectos de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	11	57.9	57.9	57.9
	Regular	2	10.5	10.5	10.5
	Malo	6	31.6	31.6	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 09. El personal es cauteloso de los planes y proyectos de la institución



Interpretación.

El 32% opina que el personal no es cauteloso de los planes y proyectos de la institución, Un 10% indica poca prudencia en el manejo de planes y proyectos; sin embargo, el 58% considera ser prudentes en el manejo de información sobre los proyectos de la institución.

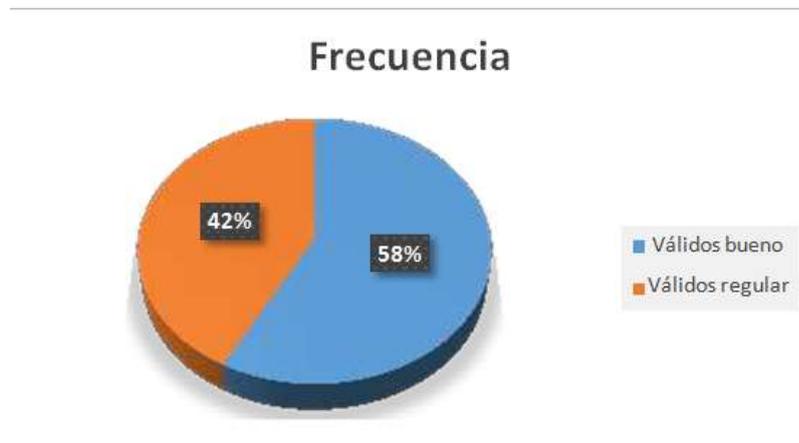
3.2. Clima Organizacional por usuarios de la Unidad Territorial de FONCODES- Iquitos, año 2018.

Dimensión: Comportamiento del personal

Tabla N° 10: El personal de la UT Cumple con las Actividades en el tiempo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	11	57.9	57.9	57.9
	Regular	8	42.1	42.1	42.1
	Malo	0	0	0	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 10: El personal de la UT Cumple con las Actividades en el tiempo establecido



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

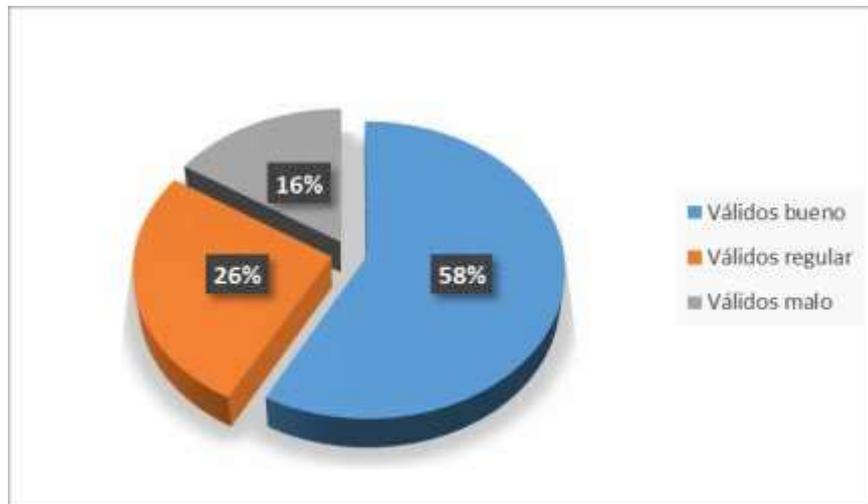
Interpretación.

El 42% opina que la Unidad Territorial cumple con las actividades en el tiempo establecido, por otro lado, el 58% considera que cumple con las actividades planificadas.

Tabla N° 11: El personal de la UT se siente motivado en la labor que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	11	57.9	57.9	57.9
	Regular	5	26.3	26.3	42.1
	Malo	3	15.8	15.8	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 11: El personal de la UT se siente motivado con la labor Que desempeña



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

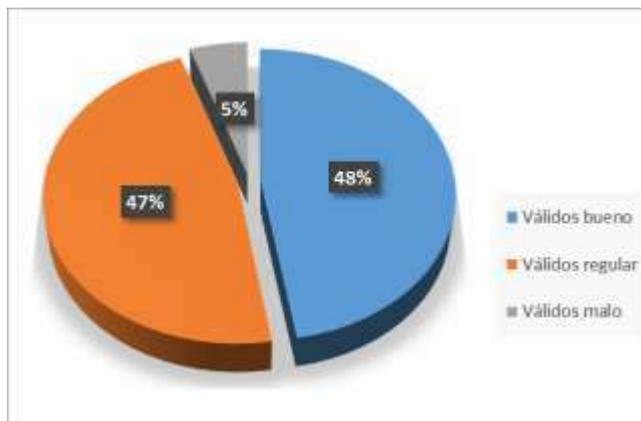
Interpretación.

El 16% opina que el personal se siente poco motivado las labores que desempeña, el 26% se siente un poco motivado o en forma regular, sin embargo, el 58% se siente motivado en las labores que desempeña.

Tabla N° 12: El personal de la UT expresa sus ideas en los diferentes niveles jerárquicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	9	47.4	47.4	47.4
	Regular	9	47.3	47.3	52.6
	Malo	1	5.3	5.3	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 12. El personal de la UT Expresa sus ideas en los diferentes niveles jerárquicos



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

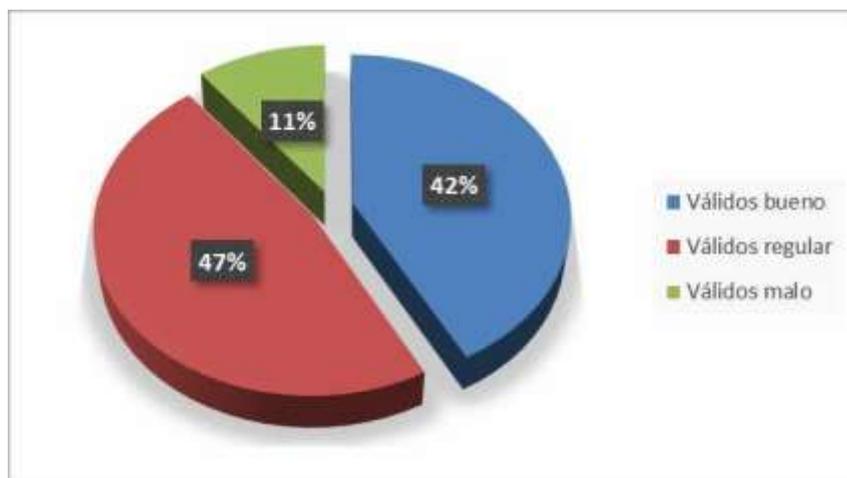
Interpretación.

Un 5% opina que el personal no puede expresar sus ideas en diferentes niveles jerárquicos, un 47% indica que puede expresar sus ideas en los diferentes niveles de una manera regular, sin embargo, un 48% considera que puede expresar sus ideas en todos los niveles jerárquicos.

Tabla Nº 13: El personal de la UT está conforme con el Sueldo que percibe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	8	42.1	42.1	42.1
	Regular	9	47.4	47.4	57.9
	Malo	2	10.5	10.5	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico Nº 13: El personal de la UT está conforme con el Sueldo que percibe



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

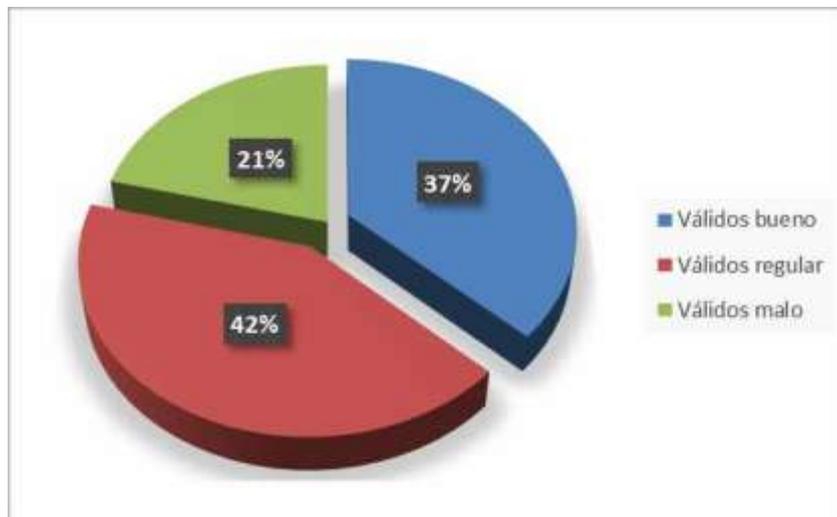
Interpretación.

Un 11% consideran su no conformidad con sus remuneraciones, en cambio un 47% creen que sus remuneraciones están regularmente conformes, en cambio un 42% consideran estar conformes

Tabla N° 14: La Alta dirección respeta las comisiones de servicio de acuerdo según planes establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	7	36.8	36.8	36.8
	Regular	8	42.1	42.1	63.2
	Malo	4	21.1	21.1	
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 14. La Alta dirección respeta las comisiones de servicio de acuerdo según planes establecidos



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

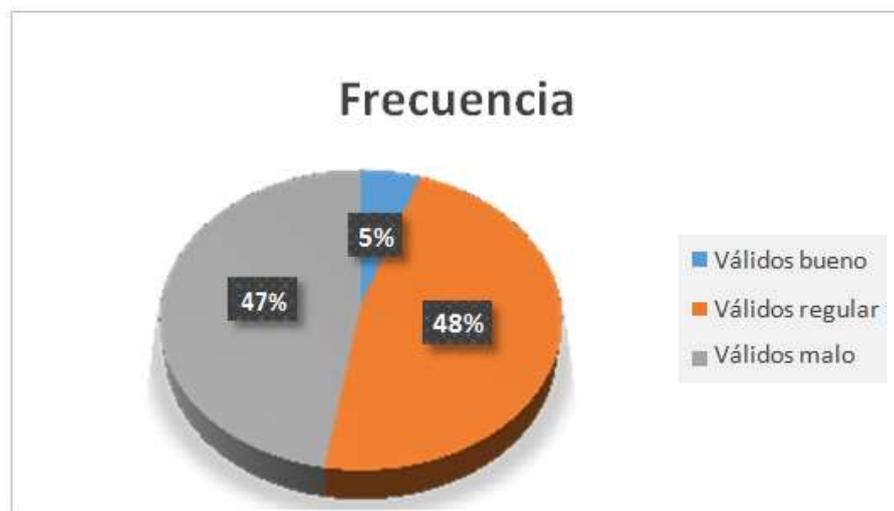
Interpretación.

El 21% creen que la alta dirección no respeta la programación de las comisiones de servicio, sin embargo el 42% creen que la alta dirección respeta la programación de las comisiones en forma regular y el 37% considera que la alta dirección respeta la programación de comisiones de servicio de una manera buena.

Tabla N° 15: La UT es prudente con sus decisiones de pago respecto a sus proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	1	5.2	5.2	5.2
	Regular	9	47.4	47.4	94.8
	Malo	9	47.4	47.4	47.4
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 15. La UT es prudente con sus decisiones de pago respecto a sus proveedores.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES.

Interpretación.

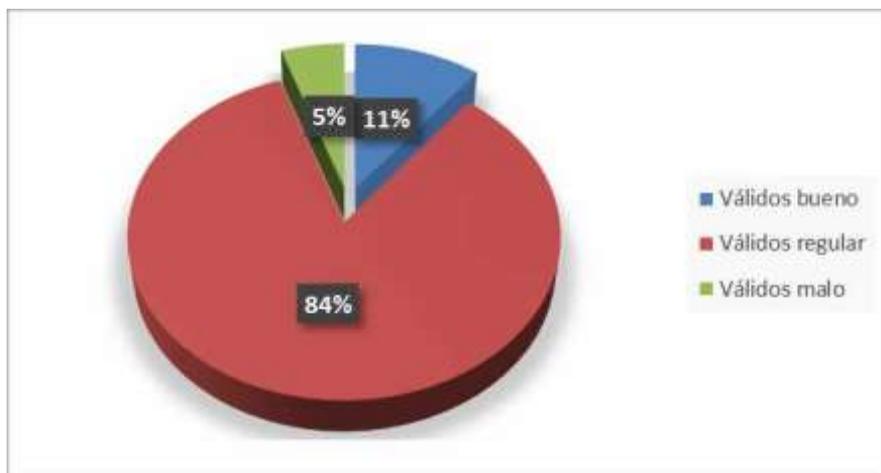
El 47% opina que la Unidad Territorial no es prudente con el pago a sus proveedores, el 48% considera que la UT es prudente con el pago a sus proveedores en forma regular; sin embargo un 5% cree que la UT es prudente con sus decisiones de pago respecto a sus proveedores.

Dimensión: Imagen Institucional

Tabla N° 16: Usuarios Conformes con los servicios de la UT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	2	10.5	5.2	5.2
	Regular	16	84.2	47.4	94.8
	Malo	1	5.3	47.4	
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 16. Usuarios Conformes con los servicios de la UT



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

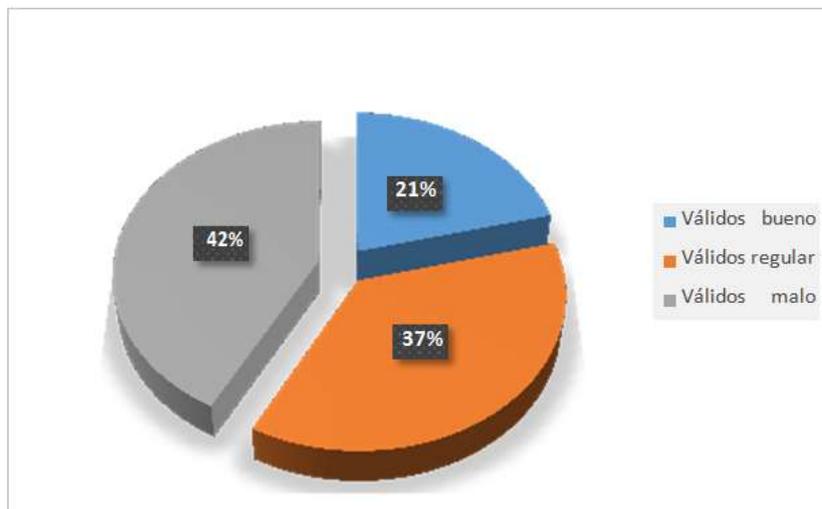
Interpretación.

El 5% de los usuarios creen que se encuentran conformes con los servicios de la Unidad Territorial en forma mala, el 11% se encuentran conformes de buena manera con los servicios que brinda la Unidad Territorial y un 84% se encuentran conformes en forma regular.

Tabla N° 17: La UT Cuenta con Infraestructura de Buena Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	4	21.1	21.1	21.1
	Regular	7	36.8	36.8	78.9
	Malo	8	42.1	42.1	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 17: La UT Cuenta con Infraestructura de Buena Calidad



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

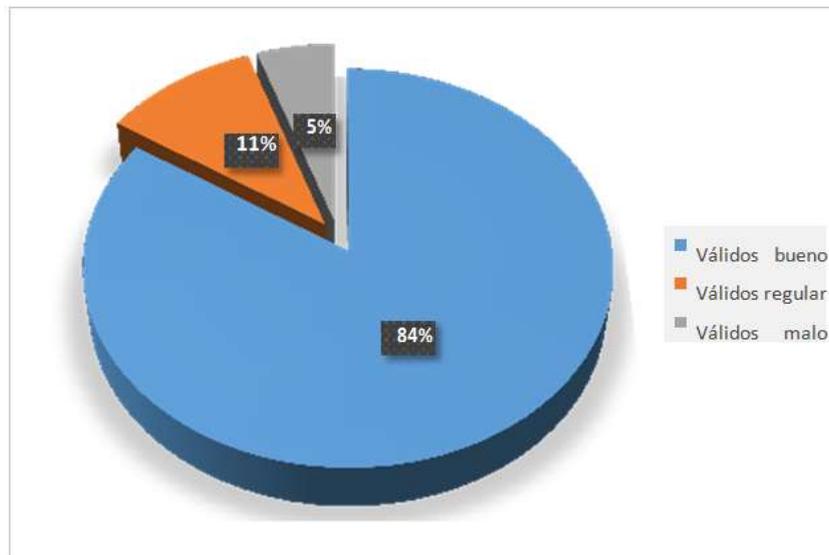
Interpretación.

El 42% cree que la Unidad Territorial cuenta con mala infraestructura, el 37% considera que existe una infraestructura regular y el 21% considera que la Unidad Territorial cuenta con infraestructura de buena calidad.

Tabla N° 18: Los ambientes son adecuados para la labor que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	16	84.2	84.2	84.2
	Regular	2	10.5	10.5	15.8
	Malo	81	5.3	5.3	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 18: Los Ambientes son adecuados para la labor que realiza



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES.

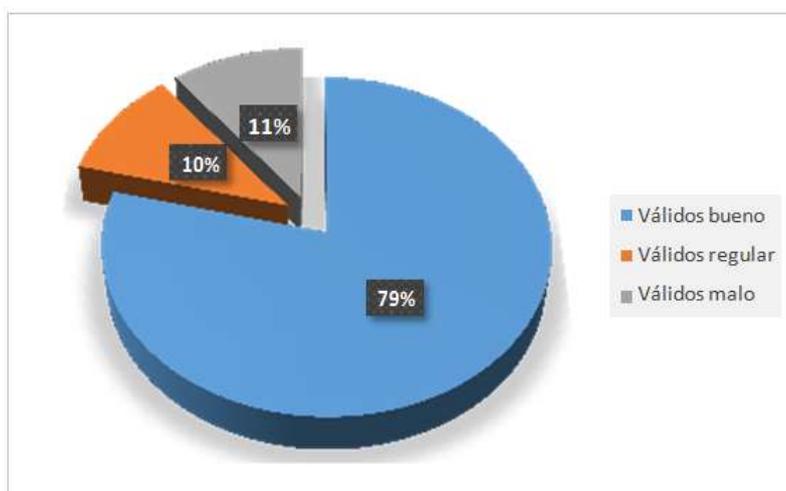
Interpretación.

El 5% opina que la Unidad Territorial cuenta con malos ambientes para realizar sus labores, el 11% indica que los ambientes se encuentran en forma regular y el 84% considera que los ambientes son adecuados para las labores que realiza.

Tabla N° 19: La UT por la labor que realiza, es reconocida rápidamente por la población local.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Bueno	15	78.9	78.9	78.9
	Regular	2	10.5	10.5	21.1
	Malo	2	10.5	10.5	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

Gráfico N° 19: La UT por la labor que realiza, es reconocida rápidamente por la población local



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de FONCODES

Interpretación.

El 11% opina que la labor de FONCODES no es reconocida por la población local, el 10% indica que es reconocida en forma regular, sin embargo, el 79% considera que la labor que realiza FONCODES es rápidamente reconocida por la población local.

IV. DISCUSIONES

Los resultados de la investigación comparados con los estudios previos y las teorías que sustentan las variables en sus respectivas dimensiones se muestran en un contexto global en la Unidad Territorial de FONCODES-Iquitos durante el año 2018.

Niklas Luhmann en su teoría neo sistémica o de desarrollo institucional, considera que los trabajadores como parte de la institución interactúan en forma constante; con los usuarios y/o personas, que necesitan y requieren realizar gestiones, por lo tanto deben capacitarse para dar un buen servicio y de la misma manera los que se encuentran fuera de ella,

La teoría institucional, considera la necesidad de conocer la institución donde se trabaja para asumir las responsabilidades compartidas entre los trabajadores, adquiriendo mejores hábitos en favor de la institución.

Los servicios que brinda la Unidad Territorial es única y diferenciada, por lo que se ajusta a la teoría de la evaluación del servicio al cliente, donde la lealtad sigue siendo el elemento clave y trata de retener a los clientes.

La teoría de la calidad sostiene que el individuo se debe a su preparación, que debe realizarse dentro de la empresa, de allí parte una buena administración de calidad, el cual debe empoderar al trabajador con la institución y todo ello representa calidad en el servicio de la institución.

Nuestra investigación tiene relación con los autores y los conceptos enunciados, especialmente con la calidad total exigible a las instituciones del estado; los resultados indican que el 50% considera que la gestión realizada por la Unidad Territorial de Iquitos de FONCODES durante el año 2018 es mala, el 35% cree que la gestión fue regular y el 20% cree que fue bueno.

Respecto al clima organizacional, el 61% considera que es malo, el 22% lo considera regular y el 17% cree que fue malo.

En ese orden el clima institucional y calidad de servicio demuestra una correlación de 0.893, siendo de moderada confiabilidad respecto de sus variables; Finalmente se concluye que se llegó a lograr los objetivos propuestos en la presente investigación.

V. CONCLUSIONES

1. El alfa Crombach es de 0.835, el cual indica que existe una relación de fuerte confiabilidad entre las dos variables gestión institucional y mejor clima organizacional, concluyendo que la gestión institucional se relaciona significativamente con la mejor calidad organizacional en la Unidad Operativa del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES).
2. La variable gestión institucional el régimen laboral afecta significativamente en la misión y visión de la institución, en la administración de recursos, es regularmente significativa, la institución cumple medianamente con sus actividades propias y en cultura organizacional el cumplimiento de las metas es significativo debido al personal experimentado y prudente en el manejo de información.
3. En el clima organizacional el comportamiento de la Unidad Territorial es significativo porque cumple con las actividades planificadas y es prudente con el pago a sus proveedores; el personal se encuentra motivado en las labores que desempeña y puede expresar sus ideas en todos los niveles jerárquicos; se encuentran conformes con sus remuneraciones y están conformes con la imagen institucional.

VI. RECOMENDACIONES

Los Resultantes de esta investigación llevan a dar algunas recomendaciones a la Institución y trabajadores de la Unidad Territorial de FONCODES IQUITOS:

1. Buscar la mejora en la contratación de personal respecto al régimen laboral de tal manera sea más estable y no ser susceptible a los cambios políticos
2. Mejorar la administración de los recursos, solicitar fondos necesarios y suficientes para el desarrollo de sus actividades y distribuirlo adecuadamente.
3. Realizar las capacitaciones al personal de atención directa al usuario: inspirar mayor confianza y mostrar buena disposición para atender al usuario.
4. Capacitación técnica en los diferentes programas técnicos al personal de planta y del campo para brindar mejor servicio, mejora de práctica de buenos principios: amabilidad, cortesía, responsabilidad y solución de conflictos.
5. Sociabilizar los resultados del presente trabajo a FONCODES, para buscar la solución de los ítems donde se puede mejorar.

VII. REFERENCIAS

- Barreto, A. (2012). La Gestión Institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho. (U. N. Educación, Ed.)
- Berigüete, j. y. (2011). La gestión institucional y pedagógica: Impacto en la eficiencia de la educación media. (I. d. Ureña", Ed.) San Juan de Maguana, Republica Dominicana.
- Berrocal, S. (2013). Clima Institucional y Calidad de Servicio educativo ofertado por las II.EE.PP. del nivel de secundaria de la urbanización Dulanto. (U. N. Educación, Ed.)
- Borja, A. y. (2011). El liderazgo educativo en la gestión institucional de la escuela Manuel de Echeandía. Guaranda, Bolívar, Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica (1ra. Ed.) (Tesis de maestría)*. Lima, Peru, San Marcos: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Cabrera, J. L. (2016). Influencia de la Gestión de Proyectos del Programa Mi Chacra Emprendedora en el desempeño de la Unidad Territorial Iquitos del FONCODES. Iquitos, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Di Maggio, P., & Powell, W. W. (1991). Introduction. In *The new institutionalism in organizational* (Eds P. DiMaggio & W. W. Powell), pp. 1-38. Chicago. University of Chicago Press.
- Elera. (2010). Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao. Callao, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- FONCODES. (2011). Núcleo Ejecutor. Experiencia de gestión de proyectos por la comunidad y sus representantes. Lima, Perú: FONCODES.
- Herzberg, I. F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Harvard Business Review.
- Kotler, P. (1991). *Dirección de Marketing. Análisis Planificación y control*. Prentice.

Lethinen, U., & Lethinen, J. R. (1982). Two Approaches to Service Quality Dimensions, *The Service Industries Journal*.

Luhmann, N. (1965). *La teoría neo sistémica y el desarrollo institucional*. Alemania: Escuela Superior de Ciencias de la Administración de Spira.

Medellín, A. I. (2013). *Teoría de la calidad*. Guadalajara, Jalisco, México: Theo-Quality. Medellín, A. I. (s.f.). *Teoría de la calidad*.

Merchant, K. A. (1985). *ORGANIZATIONAL CONTROLS AND DISCRETIONARY PROGRAM DECISION MAKING: A FIELD STUDY*. Gran Bretaña: Organización y Sociedad.

Nelson, R., Winter, S. G., Becker, S. G., & Lazaric, N. (2005). Applying organizational routines in understanding organizational change. *Industrial and Corporate Change*.

Ponce. (14 de 07 de 2010). *Metodología en investigación*. Recuperado el 17 de Octubre de 2018, de http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/CONCEPTOOS_BASICOS.pdf

V. ANEXOS

Anexo N° 01:

TESIS: “Percepción de la gestión y el clima Organizacional en de la Unidad Territorial Iquitos de FONCODES, Año 2018”.

CUESTIONARIO

CÓDIGO: -----

PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre la gestión de proyectos y el desempeño institucional del FONCODES. Este instrumento es uno de los elementos de la tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Solicitamos su colaboración para el llenado del cuestionario, le agradeceríamos que sus respuestas sean veraces para poder lograr con éxito los fines del estudio.

INSTRUCCIONES:

Antes de proceder al llenado del cuestionario Ud. Debe leer detenidamente las siguientes instrucciones.

- Leer detenidamente cada una de las preguntas y responder de acuerdo a lo que considere pertinente.
- Debe responder a todas las preguntas del cuestionario.
- Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
- La duración aproximada para el llenado del cuestionario será de 10 minutos.
- Marque con una X si está de acuerdo o no en las casillas que corresponde.

DIMENSIONES/ITEMS					
DIMENSION: Inestabilidad Laboral		Bueno	Regular	Malo	Sugerencias
1	El régimen laboral CAS afecta el cumplimiento de la misión y visión de la				
2	Contratos entre uno y dos meses generan inestabilidad en el trabajador.				
3	La modalidad del contrato CAS genera desconcierto en el personal				
DIMENSION: Administración de Recursos					
4	La institución cuenta con recursos suficientes para realizar las actividades				
5	La institución reembolsa en los plazos establecidos al servidor público				
6	La alta dirección respeta las comisiones de servicio según planes				
DIMENSION: Cultura organizacional					
7	El personal de la UT trabaja en equipo y cumple con las metas de la				
8	El personal es cauteloso con la información de los planes y proyectos de la				
9	El personal de la UT diseña y elabora documentos aplicando haciendo uso de				
DIMENSION: Comportamiento del Personal					
10	El personal de FONCODES cumple con las actividades y metas en el tiempo				
11	El personal de UT se siente motivado con la labor que desempeña.				
12	El personal de la UT expresa sus ideas en los diferentes niveles jerárquicos.				
DIMENSION: Recursos Económicos					
13	La UT es prudente con sus decisiones de pago respecto de sus proveedores.				
14	La UT administra adecuadamente sus compromisos con proveedores, bajo				
15	El personal de la UT está conforme con el sueldo que percibe.				
DIMENSION: Imagen Institucional					
16	La UT por la labor que realiza, es reconocida rápidamente por la población				
17	Los usuarios están conformes con los servicios que presta la UT.				
18	La UT cuenta con infraestructura de buena calidad.				
19	Los ambientes de la UT son adecuados para la labor propia que se realiza.				

ANEXO N° 02

Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

Resumen de procesamiento de Datos		
	N	%
Casos validos	18	100
Excluidos	0	0
Total	18	100

Estadística de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de Elementos
<u>.0835</u>	<u>19</u>

ALFA DE CROMBACH: ,835 = Instrumento Confiable

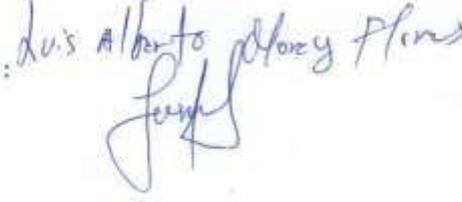
Anexo N° 02:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO : Recolectar información de la gestión y clima institucional.

DIRIGIDO A : Personal de FONCODES de la Unidad Territorial Iquitos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Luis Alberto Flores Flores


GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister [] Doctor

VALORACIÓN: Bueno [] Regular [] Malo

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión y el clima Organizacional en de la Unidad Territorial Iquitos de FONCODES, Año 2018.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta			Criterios de Evaluación						Observación y/o Recomendaciones				
				Bueno	Regular	Mal	Relación entre la dimensión y la opción de respuesta		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
							SI	No	SI	No	SI	No		SI	No		
Gestión	Efectividad Laboral	Regimen laboral	1	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Control de Inventario	2	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Desempeño del personal	3	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
	Administración de Recursos	Valores	4	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Reclutamiento	5	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Plan de Operaciones de Servicio	6	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Trabajo Colaborativo	7	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Referencia	8	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Baza en Documentos	9	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Planificación	10	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
Clima Organizacional	Comportamiento del Personal	Trabajo en Equipo	11	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Motivación	12	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Comunicación	13	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Decisiones de Pago	14	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Pago Oportuno	15	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
	Otros Organizacionales	Recursos Económicos	16	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Estado	17	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Operación de la institución	18	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Servicio al Usuario	19	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
		Presencia Física	20	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
	Acuerdo de la Organización	21	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>								

Anexo N° 02:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO : Recolectar información de la gestión y clima institucional.

DIRIGIDO A : Personal de FONCODES de la Unidad Territorial Iquitos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : JOSE LOIS PADILLA CASTRO.



GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister [] Doctor

VALORACIÓN: Bueno [] Regular [] Malo

"MATRIZ DE VALIDACIÓN"
TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión y el clima Organizacional en de la Unidad Territorial Iquitos de FONCODES, Año 2018.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Opción de Respuesta			Criterios de Evaluación						Observación por Recomendaciones		
				Bueno	Regular	Malo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	No	SI	No	SI	No		SI	No
Gestión	Efectividad	Ejercer labor	1	✓			✓			✓			✓		
			2	✓			✓			✓			✓		
			3	✓			✓			✓			✓		
			4	✓			✓			✓			✓		
			5	✓			✓			✓			✓		
			6	✓			✓			✓			✓		
			7	✓			✓			✓			✓		
			8	✓			✓			✓			✓		
			9	✓			✓			✓			✓		
			10	✓			✓			✓			✓		
Clima Organizacional	Clima Organizacional	Eficacia	11	✓			✓			✓			✓		
			12	✓			✓			✓			✓		
			13	✓			✓			✓			✓		
			14	✓			✓			✓			✓		
			15	✓			✓			✓			✓		
			16	✓			✓			✓			✓		
			17	✓			✓			✓			✓		
			18	✓			✓			✓			✓		
			19	✓			✓			✓			✓		
			20	✓			✓			✓			✓		
Otras Organizaciones	Organizaciones	Eficacia	21	✓			✓			✓			✓		
			22	✓			✓			✓			✓		
			23	✓			✓			✓			✓		
			24	✓			✓			✓			✓		
			25	✓			✓			✓			✓		
			26	✓			✓			✓			✓		
			27	✓			✓			✓			✓		
			28	✓			✓			✓			✓		
			29	✓			✓			✓			✓		
			30	✓			✓			✓			✓		

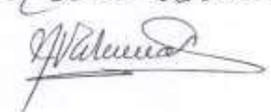
Anexo N° 02:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO : Recolectar información de la gestión y clima institucional.

DIRIGIDO A : Personal de FONCODES de la Unidad Territorial Iquitos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Melida Valencio Cora*


GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: [] Magister [X] Doctor

VALORACIÓN: [X] Bueno [] Regular [] Malo

"MATRIZ DE VALIDACIÓN"
TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión y el clima Organizacional en de la Unidad Territorial Iquitos de FONCODES, Año 2018.

Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Opinio de Respuesta			Criterios de Evaluación								Observación y/o Recomendaciones		
				Bueno	Regular	Mala	Relación entre la variable y su dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión	Productividad Laboral	Regimen laboral	1	✓			✓			✓			✓				
		Condiciones laborales	2	✓			✓			✓			✓				
		Disponibilidad del personal	3	✓			✓			✓			✓				
	Administración de Recursos	Valores	4	✓			✓			✓			✓				
		Reembolsos	5	✓			✓			✓			✓				
		Plan de Carrera de la Función	6	✓			✓			✓			✓				
		Trabajo Colaborativo	7	✓			✓			✓			✓				
		Indicadores	8	✓			✓			✓			✓				
		Plan de Desarrollo	9	✓			✓			✓			✓				
		Productividad	10	✓			✓			✓			✓				
Clima Organizacional	Desarrollo del Personal	Trabajo en Equipo	11	✓			✓			✓			✓				
		Metodologías	12	✓			✓			✓			✓				
		Comunicaciones	13	✓			✓			✓			✓				
		Decisiones de Fuga	14	✓			✓			✓			✓				
		Pago Oportuno	15	✓			✓			✓			✓				
	Factores Externos	Asesoría	16	✓			✓			✓			✓				
		Flexibilidad de la institución	17	✓			✓			✓			✓				
		Atención al Usuario	18	✓			✓			✓			✓				
		Presencia física	19	✓			✓			✓			✓				
		Atendimiento de la Organización	20	✓			✓			✓			✓				

Anexo Nº 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACION
GENERAL ¿De qué manera la gestión influye en el clima organizacional de la Unidad Territorial Iquitos del FONCODES, 2018?	GENERAL Analizar la relación de la gestión y el clima organizacional de la Unidad Territorial FONCODES, Iquitos - 2018	GENERAL H1: existe relación significativa de la gestión con el clima institucional de la unidad territorial de FONCODES H0: No existe relación significativa de la gestión con el clima institucional de la unidad territorial de FONCODES - 2018-2018.	V1: Gestión	V1: Gestión Institucional	Por su finalidad: Aplicada Por su enfoque: cuantitativa Por el tipo: No experimental Por su carácter: correlacional Por el alcance : transversal
	ESPECÍFICOS			Contratos se encuentran en el régimen CAS - DL 1057, son inestables e inciertos	
		Viáticos insuficientes con retrasos y sin planes de comisión de servicio			
		Baja productividad con dificultad para trabajar en equipo			
	Determinar la gestión institucional y comprobar el clima organizacional de la unidad territorial Iquitos - FONCODES		V2: clima organizacional	V2: Clima organizacional	
	Determinar el desempeño con la calidad de la gestión en la Unidad Territorial Iquitos - FONCODES			Deficiente comunicación con Falta de motivaciones entre los trabajadores de la Unidad Territorial	
			Trabajadores no identificados con la institución con deferencia en el servicio de los usuarios poca presencia física e infraestructura inadecuada		

ANEXO N° 04

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA N° 001-2018/EGP/JRLG



Iquitos, 20 de agosto del 2018

Sr. Ing° DAVID ZAMBRANO VÁSQUEZ
Jefe de la Unidad Territorial FONCODES - Iquitos
Av. Abelardo Quiñones N° 1211-Belen - Loreto
Ciudad. -

ASUNTO: Solicita autorización para realizar encuestas.

De mi mayor consideración:

Nos dirigimos a usted, con la finalidad de saludarle y al mismo, comunicarle que estamos finalizando la Maestría de Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, en tal sentido solicitamos el permiso correspondiente para aplicar la encuesta a los trabajadores de la Unidad territorial FONCODES-Iquitos, para poder recolectar los datos y desarrollar la tesis: **Percepción de la gestión y el clima Organizacional en la Unidad Territorial Iquitos - FONCODES, Año 2018.**

Sin en otro en particular me suscribo de Ud.

Atentamente,

Edgar García Peña
DNI: 41235312

Jorge Raúl López García
DNI: 05364582



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio de
Prestaciones Sociales

Fondo de Cooperación
para el Desarrollo Social
FONCODES

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Iquitos, 20 de agosto del 2018

CONSTANCIA

EL JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL DE FONCODES – IQUITOS

HACE CONSTAR:

Que, EDGAR GARCIA PEÑA, IDENTIFICADO CON DNI: 41235312 Y JORGE RAUL LOPEZ GARCIA, IDENTIFICADO CON DNI: 05364582 estudiantes de la maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, se les concedieron el permiso correspondiente para aplicar una Encuesta a los trabajadores de planta de la unidad territorial Iquitos- FONCODES, para que puedan recolectar los datos y desarrollar la tesis "**Percepción de la gestión y el clima Organizacional en la Unidad Territorial Iquitos - FONCODES, Año 2018**".

El trabajo de recolección de la información ha sido llevado a cabo con cortesía y respeto con los encuestados y, con responsabilidad cumpliendo las normas de ética de la institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que se estimen conveniente.


Ing. David Zambrano Vásquez
Jefe
Unidad Territorial Iquitos
Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social