



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad
Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Pacasmayo -
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

Alegria Nomberto, Stephany Noemi
Guarniz Rivera, Alejandra Reneé

ASESOR METODOLOGICO:

Ms. C. García Zare, Elmis Jonatan.

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Valdivieso Merino, Luis Constante.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las Organizaciones.

Chepén - Perú

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 2 de 2

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Stephany Noemi Alegría Nomberto** cuyo título es: **"El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Pacasmayo - 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (número) *dieciséis* (letras).

Chepén, *20* de *12* del 2018



.....
PRESIDENTE

Dra. María del Socorro Gallo Gallo



.....
SECRETARIO

Mg. Carlos Cedrón Medina



.....
VOCAL

Ms.C. Elmis Jonatan Garcia Zare

Babaró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 2

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Alejandra Renee Guarniz Rivera** cuyo título es: **"El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Pacasmayo - 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.....(número)
dieciseis.....(letras).

Chepén.....20.....de 12..... del 2018

.....
PRESIDENTE
Dra. María del Socorro Gallo Gallo

.....
SECRETARIO
Mg. Carlos Cedrón Medina

.....
VOCAL
Ms.C. Elmis Jonatan Garcia Zare

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

A Dios.

*Por dirigirnos en el recorrido de
nuestra etapa académica y habernos
dado salud, permitiéndonos
conseguir y lograr nuestros objetivos,
además de su eterna bondad,
sabiduría y amor.*

A Nuestros Padres.

*Por brindarnos su apoyo
incondicional, motivación constante,
la cual con perseverancia y
constancia nos ha permitido ser
persona de bien, con grandes valores
y espíritu de dedicación.*

Autoras: Alegria Nomberto, Stephany Noemi.

Guarniz Rivera, Alejandra Reneé.

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestras más sinceras muestras de agradecimiento:

A Dios: Por bendecirnos, por guiarnos, por ser el soporte y fuerza en aquellos momentos de obstáculo y de debilidad.

A nuestros padres: Wilson Alegria Llicán e Ysabel Nomberto Huaccha; y, Edsgard Guarniz Grados y Cristina Rivera Ulfe, por ser los principales inspiradores de nuestros anhelos, por confiar y aceptar nuestras expectativas, por sus recomendaciones, valores y principios que nos han infundido.

A nuestro amigo el: Ing. Carlos Tito Santisteban Castañeda que con su apoyo incondicional ayudo a la realización de nuestra tesis.

A nuestros docentes: de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido su sabiduría a lo largo del desarrollo de nuestra carrera.

A nuestros asesores: Elmis Jonatan García Zare y Luis Constante Valdivieso Merino por su gran soporte y motivación para el termino de nuestros estudios profesionales y para la realización de nuestra tesis, y de manera especial al Dr. Javier Vergara García por su valioso aporte para nuestra investigación.

Autoras: Alegria Nomberto, Stephany Noemi.
Guarniz Rivera, Alejandra Reneé.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Stephany Noemi Alegria Nomberto con DNI N° 75078045, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administracion, declaro bajo juramento que toda la documentacion que acompaño es veraz y autentica.

Asi mismo, declaro tambien bajo juramento que todos los datos e informacion que se presentan en la presente tesis son autenticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omision tanto de los documentos como de la informacion aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas academicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepen, Diciembre de 2018



Stephany Noemi Alegria Nomberto

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Alejandra René Guarniz Rivera con DNI N° 71330074, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepen, Diciembre de 2018



Alejandra René Guarniz Rivera

PRESENTACIÓN

En este presente proyecto de tesis titulado “El Clima Organizacional y su Relación con La Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Pacasmayo - 2018”, tiene como objetivos determinar el Clima Organizacional y la Productividad Laboral.

Es por ello, que se realizó el estudio teniendo como base los conocimientos conseguidos durante nuestra formación académica – profesional.

Esperamos que el presente trabajo de investigación, sea un aporte esencial para el desarrollo de la institución, y sirva como base de investigación para las futuras generaciones motivadas por el espíritu de la investigación.

Chepén, Diciembre de 2018

**ALEGRIA NOMBERTO, STEPHANY NOEMI.
GUARNIZ RIVERA, ALEJANDRA RENEÉ.**

INDÍCE

PÁGINA DEL JURADO -----	ii
DEDICATORIA-----	iii
AGRADECIMIENTOS -----	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD -----	v
PRESENTACIÓN-----	vii
RESUMEN-----	9
ABSTRACT -----	10
<i>I. INTRODUCCIÓN</i> -----	10
1.1 Realidad Problemática. -----	12
2.1 Antecedentes. -----	16
2.1.1 A Nivel Internacional -----	16
2.1.2 A Nivel Nacional -----	17
1.3 Teorías Relacionas al tema-----	19
1.4 Formulación del problema. -----	25
1.5 Justificación del problema.-----	25
1.6 Objetivos.-----	26
1.7 Hipótesis. -----	27
<i>II. MÉTODO.</i> -----	27
2.1 Tipo de estudio. -----	28
2.2 Diseño de Investigación. -----	28
2.3 Variables, Operacionalización. -----	29
2.4 Población y muestra. -----	32
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y conf.-----	32
2.6 Métodos de análisis de datos.-----	32
<i>III. RESULTADOS.</i> -----	33
<i>IV. DISCUSIÓN.</i> -----	37
<i>V. CONCLUSION.</i> -----	39
<i>VI. RECOMENDACIONES.</i> -----	41
<i>VII. REFERENCIAS</i> -----	42
<i>VIII. ANEXOS</i> -----	44

RESUMEN

La presente investigación titulada “El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL – Pacasmayo 2018”. Tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la variable independiente “Clima Organizacional” con sus indicadores: Responsabilidad, Liderazgo y Trabajo en equipo, y la variable dependiente “Productividad Laboral” de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Pacasmayo, mediante un análisis descriptivo - correlacional y de tipo no experimental de corte transversal, observando y analizando los resultados, a fin de evaluar las variables en estudio y proponer recomendaciones para el mejoramiento continuo del clima organizacional y la productividad.

Para el desarrollo de esta investigación se empleó la metodología del Dr. Roberto Hernandez Sampieri y otros, que tiene 9 fases: fase 1: idea, fase 2: planteamiento del problema, fase 3: inmersión inicial en el campo, fase 4: concepción del diseño del estudio, fase 5: definición de muestra inicial del estudio y acceso a esta, fase 6: recolección de los datos, fase 7: análisis de datos, fase 8: interpretación de resultados, fase 9: elaboración del reporte de resultados. (Sampieri Hernández, Dr. Fernández Collado, & Dra. Baptista Lucio, 2006). Con la aplicación de una encuesta ya validada, por los jefes de área (AGA, AGI, AGP), en conjunto con el área de OTOE (AA.SS, Psicología), arrojando un resultado de validez de Alpha Cronbach de: 0.85 valor que le da la confiabilidad necesaria para proceder con la encuesta a fin de desarrollar la investigación y a su vez utilizamos la prueba del Chi Cuadrado con el propósito de hallar la relación que existe entre las dos variables de la investigación arrojando un resultado de 0.14 a fin de dar la validez a la hipótesis.

La perspectiva de este estudio pretende: crear un estudio precedente que permita un punto de partida en el diagnóstico del Clima Organizacional y su influencia en la productividad en una empresa, con la idea de mejorar sus procesos de gestión de recursos humanos, esperando un incremento en los aspectos organizacionales más importantes de una empresa, a fin de mantenerse y perdurar dentro del campo empresarial, tan diverso, agresivo y competitivo.

ABSTRACT

This research entitled "The Organizational Climate and the Relationship with Labor Productivity of the service offered to the users of UGEL - Pacasmayo 2018". The main objective is to determine the relationship that exists between the independent variable "Organizational Climate" with its indicators: Responsibility, Leadership and Teamwork, and the dependent variable "Labor Productivity" of the workers of the Local Educational Management Unit of Pacasmayo, through a descriptive analysis - correlational and non-experimental type of cross-section, observing and analyzing the results, in order to evaluate the variables under study and propose recommendations for the continuous improvement of the organizational climate and productivity.

For the development of this research the methodology of Dr. Roberto Hernandez Sampieri and others was used, which has 9 phases: phase 1: idea, phase 2: approach to the problem, phase 3: initial immersion in the field, phase 4: conception of the study design, phase 5: definition of the initial sample of the study and access to it, phase 6: data collection, phase 7: data analysis, phase 8: interpretation of results, phase 9: preparation of the results report. (Sampieri Hernández, and others, 2006). With the application of a survey already validated, by the heads of area (AGA, AGI, AGP), in conjunction with the area of OTOE (AA.SS, Psychology), giving a validity result of Alpha Cronbach of: 0.85 value that gives the necessary reliability to proceed with the survey in order to develop the research and in turn we use the Chi-square test in order to find the relationship between the two variables of the research yielding a result of 0.14 in order to give validity to the hypothesis.

The perspective of this study aims to: create a precedent study that allows a starting point in the diagnosis of Organizational Climate and its influence on productivity in a company, with the idea of improving its human resources management processes, expecting an increase in the most important organizational aspects of a company, in order to maintain and endure within the business field, so diverse, aggressive and competitive.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

En la actualidad las instituciones públicas son mucho más que la suma de partes, que exige considerarlas como sistemas de administración pública complejas que están conformadas por recursos humanos, tecnológicos, procesos, normativas, entre otros.

Debido al elevado nivel de unificación y dificultad entre elementos que logran los objetivos trazados, así como el desenlace esperado y su estancia y crecimiento necesita mucho de su actualización y equilibrio interno (Cultura y Clima Organizacional). Es por ello que las organizaciones públicas están inmersas en un medio cultural y organizacional inestables, y entre otros agentes al rápido desarrollo de las TIC; al cambio continuo del saber o el arribo de nuevas formas, modelos, patrones o arquetipos de administración y/o gestión del talento humano, y por lo general en un estudio de Clima Organizacional y su relación con la Productividad Laboral se priorizan, los resultados y su medición correspondiente.

La expresión de aplicar auge y crecimiento traducido en un fortalecimiento se debe también a los variantes cambios socio-económicos y políticos que se presentan en la gestión de las entidades del sector educativo de gestión pública.

Así mismo, el rumbo de las instituciones de gestión pública depende en gran parte de su Talento Humano, considerado como el capital impulsor que permite incrementar las competencias de la empresa, obteniendo buen desarrollo de la sinergia entre el servicio, lo económico y lo social, después de todo es considerado como el capital primordial; por tal razón requiere de buenas condiciones de trabajo y/o un buen clima organizacional para hacer frente con éxito a la rivalidad y explotar al máximo los recursos tecnológicos y/o materiales que dispone la empresa, solo así se podrá lograr desarrollar sus proyecciones, programas y objetivos trazados.

Por tanto es muy importante indicar que el presente estudio describe la opinión de otros investigadores que han reconocido la magnitud que implica el clima organizacional en la gestión y la productividad laboral de los servicios de la instituciones de gestión pública del sector educativo, donde los servidores públicos deberían sentirse identificados con las metas y proyectos desarrollados y esto debe plasmar en una buena importancia del trabajo brindado.

Es por ello que se debe vigilar y/o evaluar muy detenidamente el clima organizacional en las instituciones de gestión pública a fin de fomentar técnicas que contribuirán a mejorar los vínculos personales en las empresas de gestión pública educativa del estado y ,de esta manera, alinear el clima organizacional a la productividad laboral de los servicios a través del establecimiento de una adecuada interacción continua y expresiva de estos, entre el estado y el usuario buscando una comunicación eficiente, pero por sobre todo cooperar con el compromiso social así como el cumplimiento de los objetivos y competencias del estado.

En lo referente a la problemática de las variables se puede describir que cuando existe una importante interacción entre el clima organizacional y la productividad laboral de los servicios, se tiene como resultado una gestión exitosa, pues de no existir se tendría lo contrario, esto se puede observar en diversas organizaciones del estado, teniendo presente que el clima organizacional está referido a la sensación de los colaboradores en referencia a la entidad a la que pertenecen y que de acuerdo a esta percepción incide de forma directa en el desempeño de estas, por tal razón la productividad en la prestación de los servicios (eficaz y eficiente) con la función que desarrollan las instituciones del estado son deficientes.

Si analizamos las características de una organización pública del sector educativo, éstas generan un determinado clima organizacional y de acuerdo a sus variaciones positivas o negativas que producen afectos sobre las motivaciones de los miembros de la empresa y sobre su accionar productivo, este accionar por lo general tiene una gran variedad de efectos para las organizaciones señalándose entre estas: la satisfacción, adaptación y rotación del personal.

El sujeto al construir su percepción del entorno intrínseco, interviene como un ordenador del reporte que vincula con los acontecimientos reales así como las propiedades de la empresa además de su propiedad como receptor.

En lo referente a la productividad laboral, la podemos definir como el desempeño de sus labores diarias y sobre todo en los servicios que ofrece a los usuarios.

Por lo tanto la problemática esta descrita sobre cuál es la relación del clima organizacional entre la productividad laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de

la UGEL - Pacasmayo, identificando áreas de satisfacción o insatisfacción, constituyendo un dispositivo esencial para implementar acciones imprescindibles para mejorar la productividad laboral de los servicios de forma que se realice un cambio adecuado del accionar laboral que lleve a una mayor satisfacción y productividad de los servicios.

Por lo general, el clima organizacional se transforma en un componente decisivo para la productividad laboral en las instituciones de gestión pública del sector educativo, es decir el componente intelectual y competitivo (Talento Humano) utilizado para la satisfacción de los usuarios.

Investigando, diversas empresas del sector público pasan a ser improductivas al no fomentar un buen entorno en el trabajo, ya que no involucran en sus procesos a los diversos funcionarios públicos y/o colaboradores, pues esto deja entre ver cuando los nuevos servidores públicos suelen llegar con mucha identificación y expectativas a las entidades, para la elaboración de sus actividades, no obstante todo se torna desfavorable cuando no descubren el clima organizacional idóneo para su productividad laboral, ante esta coyuntura determinaremos los factores que participan en el clima organizacional adecuado y motivante que se transforma en un factor definitivo para la productividad laboral que se ofrece a los usuarios en las instituciones de gestión pública del sector educativo.

Evaluando conceptualmente el clima organizacional como la percepción del ambiente laboral y la productividad laboral de los servicios, y el valor agregado de los mismos, así se tendrá como respuesta la buena utilización del tiempo y de los costos que estos acarreen.

Así mismo, podemos obtener dimensiones (factores) de las variables “dependiente e independiente” tales como responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo y en segundo lugar la capacidad, calidad y estrategias que utilizan los trabajadores para brindar un buen servicio.

La UGEL de Pacasmayo es una entidad de gestión pública ubicada en el distrito de San Pedro de LLoc, provincia de Pacasmayo, departamento de la Libertad, funciona como

órgano descentralizado de la Gerencia Regional de Educación La Libertad y cuyo presupuesto económico de gestión depende del Gobierno Regional de la Libertad, la UGEL Pacasmayo está dedicada a la prestación de diversos servicios educativos a los usuarios, con servidores públicos y/o colaboradores que poseen una permanencia de 30 años de función laboral y en donde actualmente se viene presentando una desarticulación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los servicios que conlleva a constantes quejas, reclamos y acciones administrativas por no cumplirse con las normas, leyes y/o estatutos, en relación con el aumento de la tramitología documentaria de la gestión pública en contra de los diversos usuarios.

Se observa también que en esta entidad de gestión pública, existe desconocimiento de la importancia de tener un buen clima organizacional que mejore la productividad laboral de los servicios en la UGEL - Pacasmayo, no existiendo algún estudio previo que determine las necesidades de los usuarios como también se desconoce la clase de servicio que se está ofreciendo.

Por este motivo se considera de gran importancia realizar un estudio destinado a constatar la relación del Clima Organizacional de la UGEL - Pacasmayo y su repercusión con la productividad laboral que ofrece la institución a los diversos usuarios de la provincia de Pacasmayo con la finalidad de que ayude a superar este problema. Así mismo esperamos que los departamentos de la Institución pública con buen clima organizacional presentarán correlativamente altos niveles de productividad, de lo contrario, los departamentos con mal clima laboral presentarán bajos niveles de productividad de los servicios que se brindan a los usuarios.

Siendo muy necesario no solo desarrollar, ejecutar programas, proyectos y obras públicas, pero actualmente no es lo más importante, si bien es verdad la principal finalidad de los usuarios es complacer las necesidades públicas, pero existe por parte de los usuarios o ciudadanos una ascendente preocupación en referencia a la probidad e información de la gestión, ordenamiento organizacional y el impacto que este tendrá en el desarrollo de las sociedades, con el avance de la tecnología, la satisfacción de los usuarios a cambiado siendo más exigentes y demandando servicios con calidad y para todo ello es necesario un buen clima organizacional.

2.1 Antecedentes.

Existen diversos estudios así como libros que permiten tener un mayor conocimiento y ejemplos diarios que cada individuo puede tener en las empresas o instituciones que labore de acuerdo al clima que reciben y lo que producen a diario.

2.1.1 A Nivel Internacional

(Chiavenato, Administracion de recursos humanos, 2011, pág. 49)
Según el autor nos dice que el clima organizacional posee un íntimo vínculo con el nivel de motivación de sus colaboradores. Pues cuando es alta, el clima organizacional asciende y se transforma en relaciones de satisfactorias, de seguridad, de rendimiento, de participación. No obstante, cuando la motivación entre los colaboradores es decreciente, ya sea por frustración, se caracteriza por estados de decaimiento, desinterés, impaciencia.

La productividad implica el desarrollo del tratamiento productivo. El desarrollo representa una confrontación favorable entre el número de medios utilizados y el número de capital y bienes producidos. Por ello, la productividad es el indicador que vincula la producción mediante la salida de bienes y los recursos utilizados para generar el ingreso de materia prima.
(Carro & Gonzales, Daniel, 2012, pág. 2)

La productividad es la dimensión de cuan eficientemente usamos nuestra labor y nuestros bienes para generar valor monetario. Una elevada productividad tiene implicancia que se logre generar alto valor monetario con pocos recursos y/o bienes. Un incremento en la productividad compromete producir elevados porcentajes con lo mismo. (Galindo, 2015, pág. 3)

(Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos "Quinta edicion", 2012) El concepto clima organizacional refleja el dominio en la motivación de los colaboradores. Por ello, se describe como característica o propiedad del medio comprobado por los miembros de la empresa, que interviene en su accionar. (pág. 119)

2.1.2 A Nivel Nacional

Es un desarrollo valorado por los dueños de la organización. Infiere en el potencial logrado por la empresa para generar beneficios, es decir, la relación entre el ingreso y egreso. La productividad es el resultado de la eficiencia. Este aspecto predomina en los colaboradores que laboran en finanzas y en producción, con el cual se mide el éxito conseguido en satisfacer las necesidades de la organización. (Flores, 2012, pág. 31)

Indica que el Clima Organizacional es un vínculo para obtener los objetivos trazados del desarrollo de la organización, también es un aspecto que influye en las actitudes de quienes la constituyen. En suma, es la idea de los colaboradores y jefes se crean de la empresa en la que laboran. Esto implica la sensación que el colaborador crea de su proximidad o alejamiento con respecto a sus autoridades y/o colegas de labor. Logra evidenciar en el liderazgo, sinergia y compromiso que deben asumir los trabajadores de una organización. Por lo tanto en este estudio el clima organizacional constituye un componente estratégico de las organizaciones tendientes a generar la mejor cultura al servicio. (Alvaréz, 2013)

“En su estudio describe la motivación y el clima laboral en colaboradores de instituciones de educación superior. La muestra estuvo constituida por 473 colaboradores de jornada laboral completa entre docentes y colaboradores administrativos de cuatro universidades privadas del país. Las herramientas utilizadas para la investigación fueron las escalas de motivación y clima laboral. La validación y confiabilidad de dichos instrumentos fueron evidenciados y los resultados arrojan que se encuentran en condiciones medias de motivación y clima laboral y lo adverso sólo en la motivación organizacional procedentes para los docentes y colaboradores con cinco a mas años de prestar servicios; a pesar de ello en correlación al clima laboral no se manifestaron desconformidades en ninguna de las variables de la investigación, se destaca la falta de una apropiada utilización en la toma de decisiones y en las técnicas de comunicación para optimizar el beneficio de la empresa”. (Carrillo, 2014)

1.3 Teorías Relacionas al tema

1.3.1 (Gilvonio, 2017) Tesis: Tiene como propósito general el diagnosticar la relación existencial entre el clima organizacional y la productividad laboral en el servicio de Medicina Física y rehabilitación del Hospital naval, con diseño no experimental correlacional de corte transversal, el cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas de escala de Likert, aplicado a los 76 trabajadores administrativos. La autora concluyo que las dos variables tienen relación, sabiendo que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.619, en la cual se percibe una moderada asociación entre las variables.

1.3.2 (Talla Llancari, 2017) Tesis: Tiene como propósito primordial diagnosticar si existe relación entre Clima organizacional y la productividad laboral desde la apariencia de los trabajadores de la empresa, y de diseño no experimental descriptivo correlacional cuantitativo y de corte transversal. Se obtuvo información de los 45 colaboradores de la empresa. Instalados en San Juan de Lurigancho, para lo cual se aplicó la técnica del censo. El autor finalizó que sí existe relación entre las variables; tal como se evidencia en los resultados de la correlación de Spearman con 0.626 y una significación Bilateral de 0.000

1.3.3 Cultura Organizacional.

Afirma que es la sinergia entre un conjunto de características humanas, entre ellas las virtudes, cualidades que son importantes para los miembros de una empresa que tienen en común, y está referido a un método de significados compartidos por una gran parte de los colaboradores de una empresa que se diferencian de las demás. (Alvarez, 2014)

“La cultura organizacional proyecta la forma como cada institución aprendió a manejar su medio donde se desarrollan, y que representa las normas, reglamentos y estatutos que orientan las actitudes cotidianas de los colaboradores de las empresas que encabezan sus actividades en la realización de los objetivos de la empresa”. (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2012, pág. 72)

Afirma que todas las organizaciones poseen una cultura organizacional rica o pobre, por el solo hecho de ser un grupo humano con objetivos comunes, las organizaciones con cultura pobre casi no se diferencian entre sí, al contrario de las organizaciones que tienen una rica cultura organizacional que las diferencia a unas de otras otorgándoles una personalidad propia. (Padilla, 2012, pág. 23)

Afirma que la Cultura Organizacional es un sistema de virtudes y actitudes que comparten los individuos de las empresas, además, es considerada como el espíritu empresarial, porque, existen empresas que cuentan con la misma estructura interna, pero lo que las diferencia de las demás. (Robbins, 2004, pág. 338)

1.3.4 Clima Organizacional.

Se refiere al entorno de trabajo que es adquirido por los miembros o no-miembros de una organización. Es por ello que con frecuencia se considera el estilo de liderazgo, el nivel de motivación, la técnica de la toma de decisiones, y la comunicación que son esenciales. (Florez, 2012, págs. 360 - 361)

(Eumelia, 2012) Lo explica al clima organizacional como el grupo de cualidades del entorno que se encuentran las empresas tal y como lo perciben los colaboradores de esta. (pág. 68)

Eulalia (2012. Cita a Litwin, 1971) aclara que el clima organizacional es la característica del entorno organizacional que es adquirida por los integrantes de la empresa y que afecta en su conducta de ellos. (p. 65)

1.3.5 Productividad Laboral.

Refiere por productividad laboral como el acto más de mayor valor de la organización en el talento humano, sin embargo es esencial para los trabajadores que emplean su trayectoria e inteligencia adquirida para emprender la transformación, la mejora, la satisfacción del trabajo, óptimos bienes y prestaciones que con lleva a una alta productividad de la empresa, por tanto de ellos depende el porvenir y el avance de la organización sin embargo se debe considerar como un bien capital, y no como un gasto para tener en cuenta en sus estados financieros. (Ochoa, 2014, pág. 19)

(Felsing, 2012) “Explica La productividad Laboral como una vinculación entre los estados financieros, el talento humano y la proyección de que tan bien se está empleando a los colaboradores en las diversas fases de la producción; esto conlleva a gestionar a los individuos habilidades tales como Competencias, Trabajo en equipo y Liderazgo, en la realización de sus actividades, (pág. 6)

(Delgado, 2016) Expone la importancia de la productividad laboral como: El fruto de las operaciones que se deben realizar para obtener las metas de la organización y establecer un agradable medio laboral. La productividad reclama una buena administración de los recursos que le pertenecen para adquirir todas las actividades desarrolladas dentro de la empresa, incluso las que están seleccionadas para la elaboración y/o manufactura de la atención a las que se refieren a los tipos empleados y a la esencia interna de la empresa, lograr eficiencia. (pág. 8)

Indica que la vinculación entre el número de capital, los servicios producidos y el número de recursos empleados. En la elaboración, la productividad es para diagnosticar la capacidad de los talleres, los equipos de trabajo, las máquinas y los colaboradores. Productividad en términos de colaboradores es sinónimo de rentabilidad. (Lopez, 2011, pág. 36)

Indica que la productividad es el volumen de algo o alguien de elaborar, y ser beneficioso. Siempre que se menciona la palabra se está indicando la característica de ser productivo. (Ucha, 2014, pág. 62)

1.3.6 Responsabilidad.

Haydee (2017. Cita a Stinger, 1978) Se le conoce también por el termino empoderamiento (Empowerment), esta faceta está referida al nivel de independencia que poseen los colaboradores para la ejecución de sus quehaceres. En este punto es significativo valorar el modo de inspección que se efectúa, los retos inherentes de la labor y la responsabilidad hacia los resultados. (p. 27)

1.3.7 Liderazgo.

“Suceso de aspectos socio psicológicos que repercute sobre los sujetos y la comunidad laboral. Está establecido por la cultura de la empresa y recae de manera directa en sus resultados”. (Rodriguez & Bottini, Diagnóstico organizacional, 2011, pág. 32)

"En el liderazgo es el predominio interpersonal ejecutada en un evento, guiada a través del proceso de habla humana a la obtención de una o variadas metas de la empresa" (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2012, pág. 215)

1.3.8 Motivación.

(Gibson, 2013) Comenta que la motivación y la habilidad para trabajar interactúan en la determinación del desempeño de cada persona en su ambiente de trabajo. (pág. 9)

(Robbins C. , 2010, pág. 341) Manifiestan que “La motivación es el desarrollo por medio del cual los impulsos de un colaborador se ven potenciados, guiados y sustentados hacia el logro de una meta”.

1.3.9 Toma de Decisiones.

Nos dice que la importancia de tomar buenas decisiones dentro de una empresa depende del escoger las metas adecuadas y determinar el método para alcanzarlas. Con la buena fusión de los elementos de la conducta, la empresa puede incrementar la posibilidad de tomar buenas decisiones de elevada condición. (Gibson, 2013, pág. 13)

1.3.10 Trabajo en Equipo.

La habilidad de tener un excelente trabajo en equipo es el trabajar en armonía, a fin de lograr los objetivos trazados. Implica sentirse con seguridad y de estar comfortable en el equipo con el que participaremos en la toma de buenas decisiones, y al formar los asociados se solidarizaran con las exigencias y los sentimientos que manifiestan libremente. (Ibanez, 2012, pág. 62)

Grupo de fuerzas que dirigen a las personas a seguir unidas, satisfaciendo las obligaciones emotivas de los individuos y producir por un bien común. Sedano, 2017 cita a (Rodriguez & Bottini, Trabajo en Equipo, 2010, pág. 32)

Según (Sedano, 2017) Nos dice que el trabajo en conjunto es el acto individual, que al alcanzar los objetivos trazados, no pone en riesgo la colaboración y con ello fortalece la unión del equipo de trabajo. La colaboración describe a la acción de cada individuo del equipo para que contribuya a todos sus procedimientos personales y apoyar al logro de la meta en común. (pág. 37)

(Fernández, 2015, pág. 11) Nos indica que es la capacidad de contribuir con un grupo de socios a través de la organización y el empeño para conseguir un objetivo en común.

Nos indica que el trabajo en equipo se origina cuando nace una cultura de contribuir con todos, es por ello que en las empresas donde gobierna el orden y mandato, no marcha el trabajo en equipo, tenemos que tomar en cuenta que el trabajo en equipo hace que todos trabajen con mayor satisfacción. (Gonzales, 2015, pág. 99)

1.3.11 Selección del Personal.

Un modo de evitar problemas laborales es saber escoger el personal adecuado para ejercer un cargo predeterminado y acondicionarlo para ocuparlo. Si se escoge mal o se descuida la capacidad del trabajador para ejercer el puesto, se manifestara excesivamente tarde que el individuo es incapaz de acostumbrarse al trabajo o que no puede desempeñarse al máximo. Esto desfavorece a la organización y afecta la ética del grupo. Por eso es imprescindible elegir en forma ordenada y de acuerdo con las fases del desarrollo técnico. (Ibanez, 2012, pág. 82)

1.4 Formulación del problema.

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Pacasmayo - 2018?

1.5 Justificación del problema.

1.5.1 Conveniencia.

Esta investigación se realizará con la finalidad de determinar cuán influyente es el clima organizacional en la productividad laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pacasmayo, para la satisfacción y confiabilidad de ellos mismos en la realización de sus actividades.

1.5.2 Relevancia Social.

Esta investigación contribuirá a mejorar la dinámica de los diversos servicios que ofrece la UGEL-Pacasmayo, a sus usuarios y con ello satisfacer sus necesidades administrativas.

1.5.3 Implicancias Prácticas.

Porque favorecerá a resolver problemas, referidos al clima organizacional, y productividad laboral, para disminuir la burocracia administrativa de los servicios que se presentan en la UGEL de Pacasmayo.

1.5.4 Utilidad Metodológica.

La metodología empleada desarrolla un método que hace posible medir las variables en estudio, descrito a través de un cuestionario utilizado como instrumento, el mismo que puede ser empleado en otros contextos de Instituciones educativas, convirtiéndose en una guía para futuras investigaciones.

1.6 Objetivos.

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Pacasmayo -2018 para satisfacer las necesidades de sus diversos servicios.

1.6.2 Objetivos Específicos

Ob₁ Determinar la Productividad Laboral según el género del trabajador de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pacasmayo 2018.

Ob₂ Determinar el nivel del Clima Organizacional en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pacasmayo 2018.

Ob₃ Determinar la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pacasmayo 2018.

1.7 Hipótesis.

1.7.1 Hipótesis de Investigación (Hi); se refiere a la parte positiva de la investigación

Existe relación directa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL de Pacasmayo - 2018.

1.7.2 Hipótesis Nula (Ho); se refiere a la parte negativa de la investigación

No Existe relación directa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL de Pacasmayo - 2018.

II. MÉTODO.

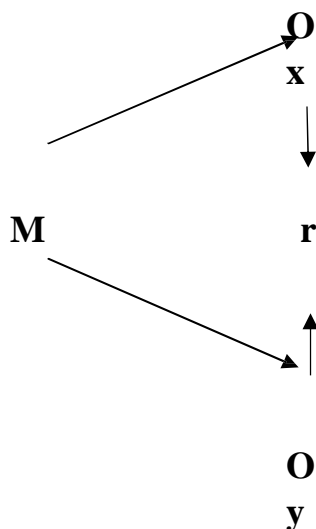
2.1 Tipo de estudio.

De acuerdo al tipo de investigación adoptado es descriptivo, porque se toman las variables sin manipularlas ni cambiarlas y correlacional porque evaluamos la relación de las variables.

2.2 Diseño de Investigación.

En este estudio se asumió un diseño “No experimental - Transversal”. Es por ello que primero se describen las variables consideradas (clima organizacional y productividad laboral), después se efectuarán las correlaciones del caso para determinar cuál es la relación del clima organizacional y la productividad laboral de los servicios, asimismo se realizará el análisis obteniendo un nivel de significación de 0.05 Diseño de investigación.

En la siguiente figura se puede observar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Donde M es la muestra del estudio; Ox, y Oy, representan las variables de clima organizacional y productividad laboral (Ox = Clima Organizacional;

Oy = Productividad Laboral). La “r” hace mención a la posible relación que existe del clima organizacional y la productividad laboral de los servicios.

Se aplicarán "parámetros descriptivos" a fin de determinar y explicar al grupo estudiado, así también "parámetros de correlación para variables" para diagnosticar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios en la UGEL de Pacasmayo.

2.3 Variables, Operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
----------	--------------------------	-------------	---------------------------	-----------	-----------------------

VARIABLE	Se refiere al ambiente de trabajo que puede ser percibido tanto por los miembros o no-miembros de la organización. Es por ello que con frecuencia se considera el estilo de liderazgo, el nivel de motivación, el desarrollo de la	Compromiso de los trabajadores	Percepción de los servidores de su ambiente laboral medido a través de la aplicación de una escala organizacional con 08 ítems.	Responsabilidad.	Intervalo (Escala de Likert)
1	toma de decisiones, y la comunicación que son esenciales.	Grado de colaboración de los miembros de la UGEL.	Esta referido a la forma en como los trabajadores se dinamizan en las diferentes áreas conllevados por la responsabilidad.	Liderazgo.	
Organizacional			Se expresa como la labor sinérgica que existe entre los servidores para ofrecer los diversos servicios de la manera más eficiente y eficaz.	Trabajo en equipo.	

	<p>La productividad laboral es como el acto de mayor valor de la organización en el talento humano, sin embargo es esencial para los trabajadores que emplean su trayectoria e</p>	<p>Productividad de la mano de obra</p>	<p>Capacidad de un proceso productivo para crear bienes y servicio en determinada unidad de tiempo.</p>	<p>) Entrada de documentos</p>	<p>De razón</p>
<p>VARIABLE 2 Productividad laboral</p>	<p>inteligencia adquirida para emprender la transformación, la mejora, la satisfacción del trabajo, óptimos bienes y prestaciones que con lleva a una alta productividad de la empresa, por tanto de ellos depende el porvenir y el avance de la organización.</p>	<p>Productividad del servicio</p>	<p>Esta referido a los resultados en relación a la cantidad de servicios, para satisfacer la necesidades del usuario.</p>	<p>) Salida de documentos</p>	

Nota: Variable Independiente: Clima Organizacional; (Florez, 2012, págs. 360 - 361)

Variable Dependiente: Productividad Laboral; (Ochoa, 2014, pág. 19)

2.4 Población y muestra.

2.4.1 La población

Está conformada por 60 trabajadores que laboran en las diversas áreas de la UGEL de Pacasmayo.

2.4.2 Muestra

Se trabajara con toda la población de 60 trabajadores.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica que se aplicó es la encuesta de la muestra seleccionada sobre: Clima Organizacional. En lo referente a la "**recolección de datos**" se logró alcanzar mediante la encuesta aplicando las dos dimensiones seleccionadas tales como: Compromiso de los trabajadores y Grado de colaboración.

Otra técnica que se aplicó para hallar la productividad laboral fue mediante la fórmula de "número de salidas de documentos entre el número de entradas de documentos". (Carro R. &, 2012)

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}}$$

2.6 Métodos de análisis de datos.

En primer lugar se realizó las calificaciones del clima organizacional mediante el uso de tabulaciones de datos con el apoyo de la hoja de cálculo Microsoft Excel.

El "tratamiento de los datos" se efectuó aplicando el análisis de ALPHA CROMBACH, asumiendo un nivel de significación de 0.05, y para determinar la relación entre las variables consideradas se realizó con la Prueba de Chi-Cuadrado. Se elaboraran los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

III. RESULTADOS.

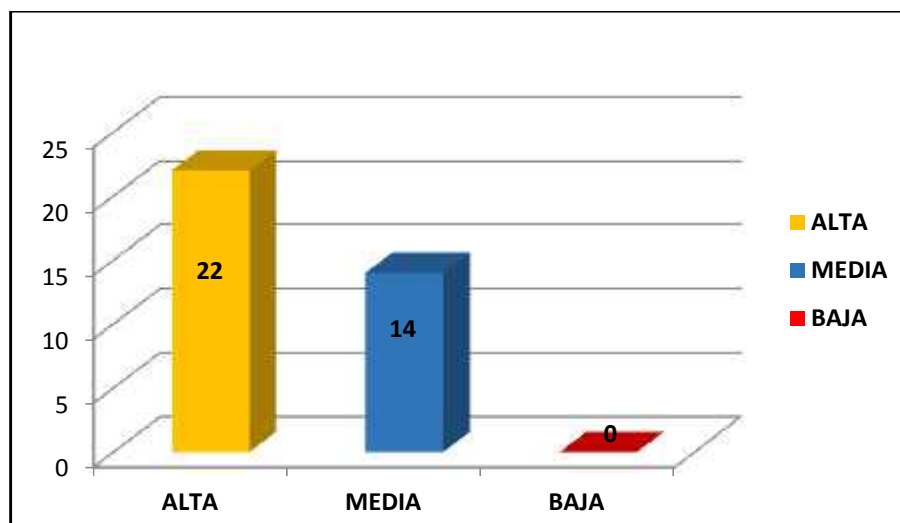


Figura 1. Análisis de la Productividad Laboral según el género Masculino.

Según los resultados del género Masculino se observa que 22 de ellos tienen Productividad alta, y 14 tienen Productividad media; es por ello que se encuentran con buena Productividad Laboral en la realización de sus labores diarias.

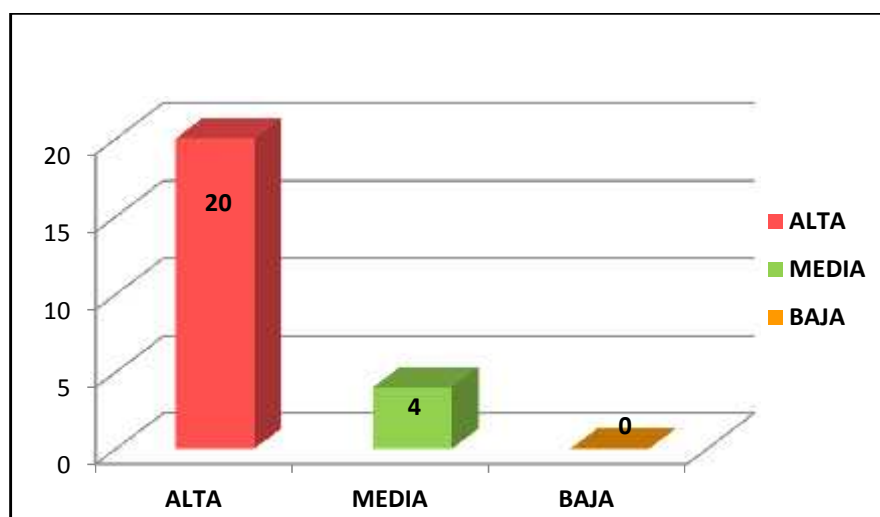


Figura 2. Análisis de la Productividad Laboral según el género Femenino.

Según los resultados del género Femenino se observa que 20 de ellas tienen Productividad alta, y 4 tienen Productividad media; es por ello que se encuentran con buena Productividad Laboral en la realización de sus labores diarias.

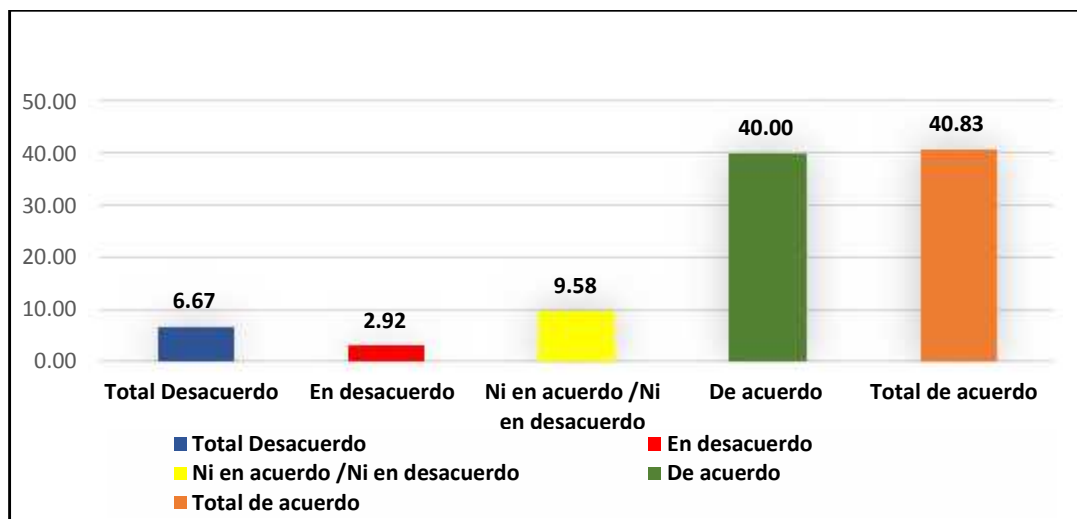


Figura 3. Análisis del Clima Organizacional del Indicador I “Responsabilidad”, referido al compromiso y cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores dentro de UGEL – Pacasmayo.

Según los resultados, se observa que el 40.83% y el 40% de los encuestados, respondieron que están en Total de acuerdo y de Acuerdo respectivamente con la responsabilidad de realizar sus labores comprometidos con su ambiente de trabajo. Asimismo, se observa que el 2.92% de los encuestados, respondieron que están en Desacuerdo con la responsabilidad de realizar sus labores comprometidos con su ambiente de trabajo.

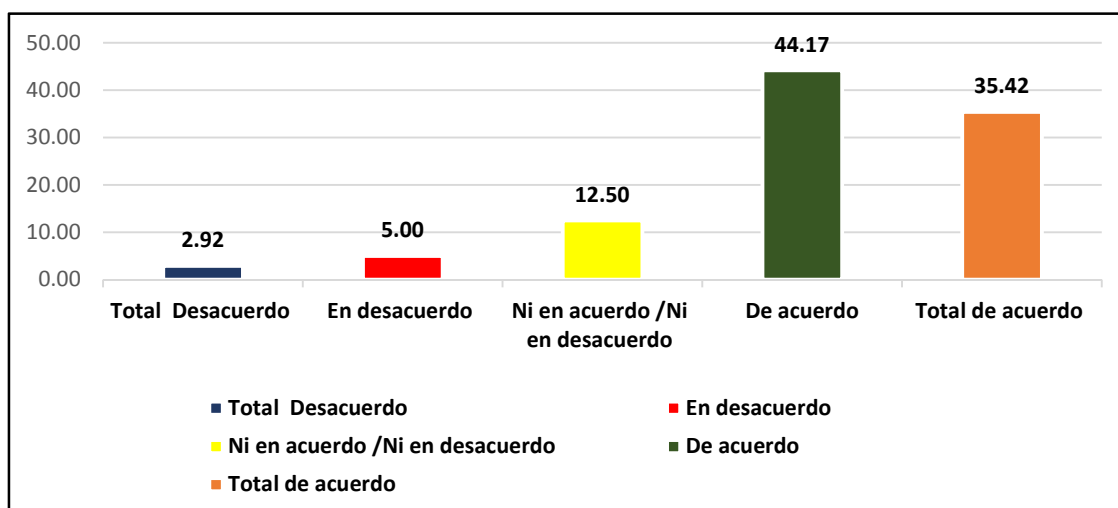


Figura 4. Análisis del Clima Organizacional del Indicador II “Liderazgo”, referido al conjunto de habilidades que tiene el trabajador para dirigir y motivar un equipo de trabajo hacia una meta u objetivo en UGEL – Pacasmayo.

Según los resultados, se observa que el 44.17% y el 35.42% de los encuestados, respondieron que están De Acuerdo y Total de acuerdo respectivamente con el liderazgo que deben implantar a su equipo de trabajo para que logren metas y objetivos. Asimismo, se observa que el 2.92% de los encuestados, respondieron que están en Total Desacuerdo con el liderazgo que deben implantar a su equipo de trabajo para que logren metas y objetivos.

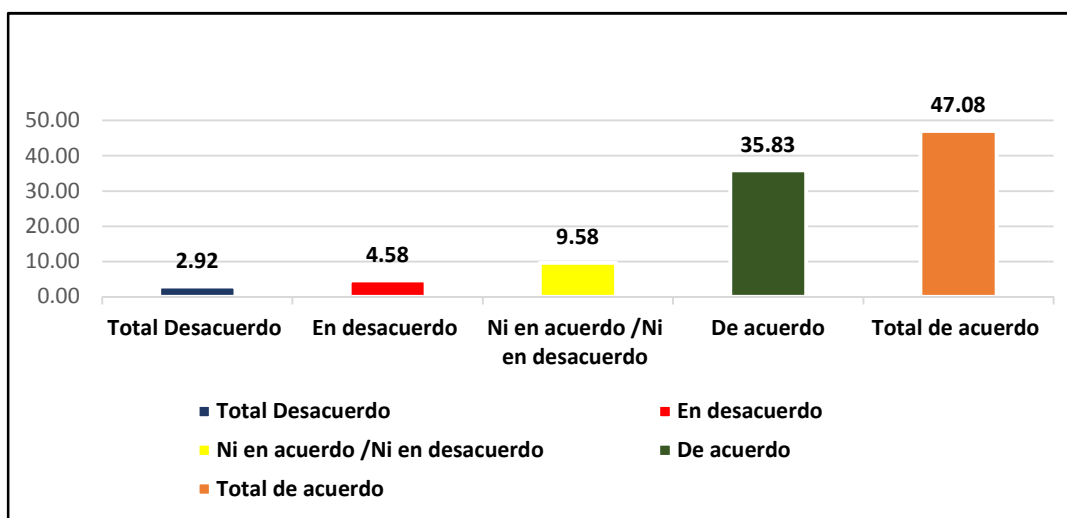


Figura 5. Análisis del Clima Organizacional del Indicador III “Trabajo en Equipo”, referido al conjunto de personas que realiza una labor donde cada uno ponga de su parte para alcanzar un objetivo en común en UGEL – Pacasmayo.

Según los resultados, se observa que el 47.08% y el 35.83% de los encuestados, respondieron que están en Total de acuerdo y de Acuerdo respectivamente de trabajar en equipo todos logran un propósito en común. Asimismo, se observa que el 2.92% de los encuestados, respondieron que están en Total Desacuerdo que trabajar en equipo todos logran un propósito en común.

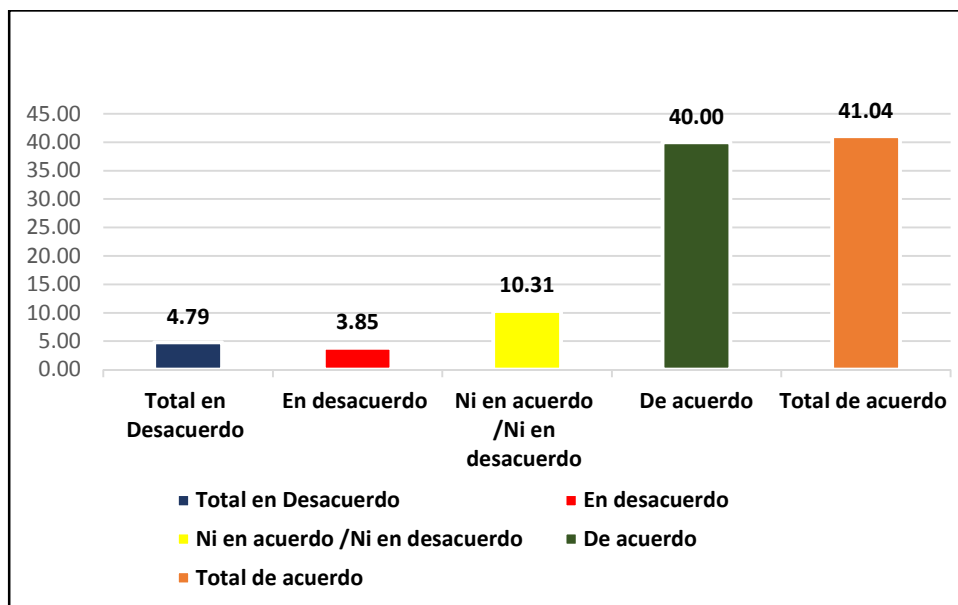


Figura 6. Análisis general de los obtenidos de la encuesta del Clima Organizacional.

Según los resultados, se observa que el 41.04% y el 40% de los encuestados, respondieron que están en Total de acuerdo y de Acuerdo respectivamente y que tienen un buen Clima Organización dentro de UGEL - Pacasmayo. Asimismo, se observa que el 3.85% de los encuestados, respondieron que están En Desacuerdo que no tiene un buen Clima Organización dentro de UGEL - Pacasmayo.

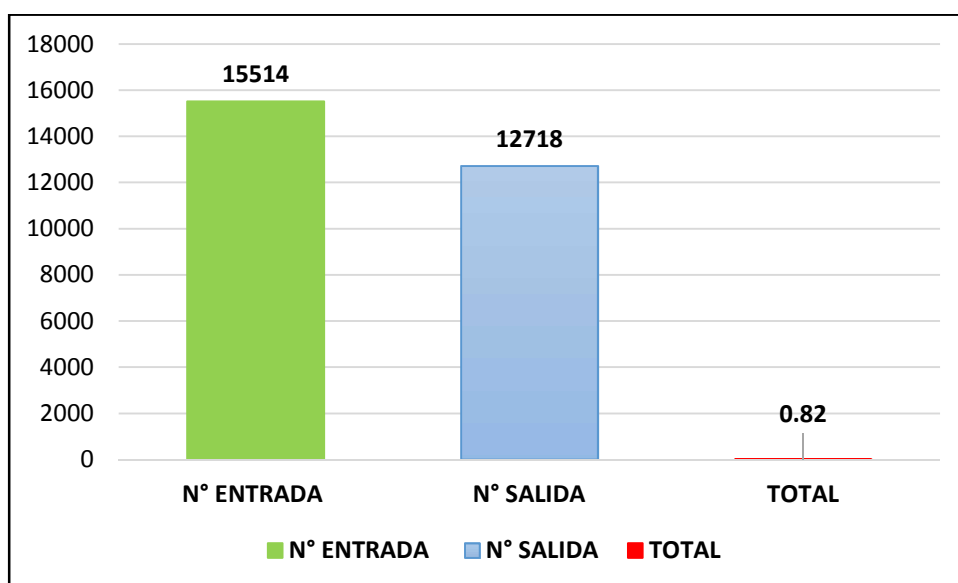


Figura 7. Análisis general de los datos obtenidos de los expedientes para determinar la Productividad Laboral.

Según los resultados, se observa que existen 12718 documentos de salida y 15514 documentos de entrada obteniendo una Productividad alta, ya que cuenta con 82% de documentos resueltos.

3.1 Prueba del Chi Cuadrado para determinar si existe o no relación entre las variables.

Tabla 1 – Resultados observados para hallar la prueba del Chi Cuadrado.

		PRODUCTIVIDAD LABORAL			
		Alta	Media	Baja	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	Bueno	25	10	0	35
	Regular	12	6	0	18
	Malo	5	2	0	7
	Total	42	18	0	60

Tabla 2 – Obtención de la Prueba Chi Cuadrado.

Resultado	
Chi2	0.14

Tabla 2 - Se observa que las variables Clima Organizacional y Productividad Laboral si se encuentran relacionadas, es por ello que se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la Hipótesis Nula teniendo en cuenta que si existe relación entre el Clima Organizacional y la Productividad Laboral en los servicios ofrecidos a los usuarios de la UGEL Pacasmayo.

IV. DISCUSIÓN.

La presente investigación se realizó con la finalidad de obtener un real y adecuado estudio del: “El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL – Pacasmayo 2018”, permitirá determinar la relación que existe entre las dos variables el Clima Organizacional y La Productividad Laboral, por ello se aplicó una encuesta validada a los 60 trabajadores de UGEL – Pacasmayo, obteniendo datos generales del 41% del total de encuestados manifestando que: se encuentra Totalmente de Acuerdo que su ambiente de trabajo tiene un buen Clima Organizacional, asimismo, de manera específica se calcularon los tres indicadores de medición del Clima Organizacional: (1)Responsabilidad; con un porcentaje del 41% que manifiestan que: están Totalmente de acuerdo de realizar sus labores diarias comprometidos con su ambiente de trabajo; (2)Liderazgo; con un porcentaje del 44% manifestando que: se encuentran Totalmente de acuerdo con el liderazgo que deben implantar a su equipo de trabajo para que logren metas y objetivos; (3)Trabajo en Equipo, con un porcentaje del 47% que manifiestan estar: Totalmente de acuerdo de trabajar en equipo para todos lograr un propósito en común.

Además, se encontró que el 30.5% de los varones evidencian una media productividad laboral y el sexo femenino un 83.3% de alta productividad laboral.

Además de acuerdo al Clima Organizacional del género Masculino se observó según los datos obtenidos son Bueno y Regular ya que cuentan con 24 y 10 varones respectivamente de un total de 36, así como también del género Femenino se observó que es Bueno y Regular contando con 11 y 8 mujeres respectivamente de un total de 24.

De acuerdo al Clima Organizacional se observó que el 41% de los encuestados, respondieron que están en Total de acuerdo y que tienen un buen Clima Organizacional dentro de UGEL - Pacasmayo. Asimismo, se observa que el 4% de los encuestados, respondieron que están en Desacuerdo y que no tiene un buen Clima Organizacional dentro de UGEL - Pacasmayo.

De acuerdo a la Productividad Laboral de los trabajadores de UGEL- Pacasmayo, según los resultados desde el 2 de Abril hasta el 31 de Octubre con 12718 documentos de salida y 15514 documentos de entrada se observó que su Productividad es alta, ya que cuenta con 82% de documentos resueltos. Es decir se realizó la fórmula del número de

salida de documentos entre el número de entrada de documentos para poder hallar el nivel de Productividad en la que se encuentran los trabajadores de UGEL – Pacasmayo.

Los resultados obtenidos se relaciona con la tesis de Haydee Sedano (2017) concluyendo que el Clima Organizacional influye en la Productividad Laboral en la que evidencia que un buen ambiente de trabajo mayor productividad habrá. Además que en nuestros resultados se evidencio que la Productividad Laboral las mujeres son más productivas que los hombres.

Es por ello que en la Tesis: “El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL – Pacasmayo 2018”, luego de realizar la prueba del Chi cuadrado se evidencio un valor de 0.14, lo que indica que existe una relación positiva entre el Clima Organizacional y la Productividad Laboral. Demostrando así que se desarrolla un buen ambiente de trabajo.

Finalmente según los datos observados podemos interpretar que la relación entre la variable independiente que es el Clima Organizacional representada con sus indicadores (Responsabilidad, Liderazgo y Trabajo en Equipo) entre la variable dependiente representada por la Productividad; por lo tanto se define que existe una relación directamente proporcional evidenciando finalmente que ante un buen Clima Organizacional la Productividad también es buena.

V. CONCLUSION.

1. La presente tesis concluye que según nuestro primer objetivo específico la productividad laboral del género masculino es de 35.5% y del género femenino es de 83.3% evidenciándose que las mujeres son altamente productivas dentro de UGEL Pacasmayo.
2. De acuerdo a nuestro objetivo específico dos mediante la encuesta aplicada a los 60 trabajadores, se concluye que el clima organizacional en los trabajadores de UGEL Pacasmayo es bueno contando con un 41.04%.
3. De acuerdo a nuestro objetivo específico tres la Productividad Laboral de los trabajadores de UGEL- Pacasmayo es alta, ya que se contabilizo desde el mes de Abril hasta el 31 de Octubre la entrada y salida de documentos, obteniendo así un resultados de 82% de documentos resueltos.
4. Según los datos observados podemos interpretar que la relación entre la variable independiente que es el Clima Organizacional representada con sus indicadores (Responsabilidad, Liderazgo y Trabajo en Equipo) entre la variable dependiente representada por la Productividad Laboral; se define que existe una relación directamente proporcional e íntima, evidenciando finalmente que ante un buen Clima Organizacional la Productividad Laboral también es buena.

VI. RECOMENDACIONES.

1. Dar a conocer los resultados a nivel directoral y de mandos medios (jefes de área) de tal manera que aprecien los resultados para posibles decisiones o cambios que se puedan realizar, dentro del marco de mejora continua en aras de brindar un servicio de calidad.
2. Realizar posteriormente una encuesta sobre Cultura Organizacional que permita visualizar con mayor detenimiento las percepciones de los trabajadores de la UGEL -Pacasmayo.
3. Realizar este tipo de diagnósticos por lo menos cada 01 año de tal forma que se pueda apreciar los cambios que se establezcan para bien de los trabajadores y de la organización.
4. Se recomienda el presente estudio como base precedente para futuras investigaciones en busca de la mejora continua y la materialización de la ergonomía en las organizaciones dentro del marco de la gestión del talento humano.

VII. REFERENCIAS

- Alvaréz. (2013). *El clima organizacional como factores en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. Lima.
- Alvarez, S. (2014). *La cultura organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. Lima.
- Carrillo, P. (2014). *Motivacion y Clima Laboral en Entidades Universitarias*. Lima.
- Carro, R. &. (2012). *Productividad y Competitividad*. Obtenido de Administración de Operaciones:
file:///F:/LIBROS%20TESIS/02_productividad_competitividad.pdf
- Carro, R., & Gonzales, Daniel. (2012). *Productividad y competitividad*. Argentina.
- Chavez, R., & Vergara, D. (2003). *Estrategia de retail*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Administracion de Recursos Humanos "Quinta edicion"*. Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Mexico.
- Delgado. (2016). *Importancia de la Productividad*.
- Eumelia. (2012). *Clima Organizacional*.
- Felsingher. (2012). Productividad Laboral. *Productividad en el trabajo*, 6.
- Fernández. (2015). *EL TRABAJO EN EQUIPO COMO UNA OPCIÓN ESTRATEGIA EN LA EMPRESA ACTUAL*.
- Flores. (2012). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacifico.
- Florez, J. (2012). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima.
- Galindo, M. y. (2015). *"Productividad" En series de estudios economicos*. Mexico.
- Gibson, I. &. (2013). Estructura de las Organizaciones. *Las Organizaciones Comportamiento, Estructura y Procesos*.

- Gilvonio, S. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Naval 2016*. Lima: Cesar Vallejo.
- Gonzales, y. R. (2015). *Trabajo en Equipo y Clima Organizacional*.
- Ibanez, M. (2012). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima: San Marcos.
- Lopez. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones*.
- Martinez. (2005). *Canal retail*.
- Merino, J. P. (2014). *Definición del retail*. Obtenido de <http://definicion.de/retail/>
- Ochoa, A. (Diciembre de 2014). *Motivación y productividad laboral*. Obtenido de Tesis de grado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Padilla, L. (2012). *Gestión del Talento Humano*.
- Quinteros, L. (1999). El sector retail. 23.
- Robbins. (2004). *La cultura organizacional*.
- Robbins, C. (2010). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL* .
- Rodriguez, & Bottini. (2010). *Trabajo en Equipo*.
- Rodriguez, & Bottini. (2011). *Diagnóstico organizacional*. Mexico: Alfaomega.
- Sampieri Hernández, R., Dr. Fernández Collado, C., & Dra. Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Iztapalapa, México: McGraw Hill Interamericana.
- Sedano, H. (2017). *Clima Organizacional y la Relación con el Desempeño Laboral*. Peru.
- Soto, M. (s.f.). *Principales tipos de consumidores retail*. Obtenido de <http://blog.wivoanalytics.com/principales-tipos-de-consumidores-en-retail>
- Talla Llancari, J. A. (2017). *Clima organizacional y la productividad laboral desde la perspectiva de los colaboradores de la empresa MODULTECH EIRL – SJL*. Lima: Cesar Vallejo.
- Ucha, R. (2014). *Productividad un análisis desde los enfrentamientos en la industria del calzado*. Panama.

VIII. ANEXOS

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela: Administración



ENCUESTA

Estimado Señor (a), le agradecemos anticipadamente por su colaboración en brindar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS USUARIOS EN LA UGEL PACASMAYO - 2018".

SEXO: F M

CLIMA ORGANIZACIONAL

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES		1	2	3	4	5
1	¿Se siente comprometido con las tareas que se realizan en su ambiente de trabajo?					
2	¿Cumple usted con las tareas diarias en un tiempo determinado?					
3	¿Está de acuerdo que trabaja de manera eficaz para obtener un buen resultado?					
4	¿Usted como trabajador de UGEL-P brinda un buen servicio al usuario?					
5	¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de tal manera que yo obtenga un buen desempeño?					
6	¿Usted dispone de los materiales y equipos que necesita para hacer bien su trabajo?					
7	¿Usted se ha sentido reconocido o premiado por haber hecho un buen trabajo?					
8	¿Cree usted que sus opiniones han sido consideradas por su jefe inmediato?					
DIMENSIÓN 2: GRADO DE COLABORACIÓN		1	2	3	4	5
9	¿Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de productividad en la prestación de los servicios en el trabajo?					
10	¿Está de acuerdo que la comunicación entre trabajadores favorece a un buen trabajo en equipo?					
11	¿Está de acuerdo que el liderazgo en equipos de trabajo orientan a lograr una meta?					
12	¿Está de acuerdo que el trabajo en equipo se obtienen buenos resultados?					
13	¿En su área de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?					
14	¿Siente que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta común?					
15	¿Se considera su opinión en decisiones y/o reuniones importantes?					
16	¿Están establecidos claramente los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

TRABAJADOR	SEXO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	SUMA	CLIMA ORGANIZACIONAL
1	Masculino	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	69	Bueno
2	Masculino	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	69	Bueno
3	Masculino	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	70	Bueno
4	Masculino	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	61	Regular
5	Masculino	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	Bueno
6	Masculino	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	68	Bueno
7	Femenino	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	66	Bueno
8	Masculino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	Bueno
9	Femenino	5	5	4	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	2	2	1	49	Malo
10	Masculino	5	4	5	5	5	3	1	3	1	5	5	5	5	4	3	4	63	Regular
11	Femenino	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	73	Bueno
12	Masculino	4	5	4	4	4	1	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	64	Regular
13	Masculino	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	67	Bueno
14	Masculino	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	66	Bueno
15	Masculino	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	71	Bueno
16	Masculino	4	4	5	4	5	1	3	1	1	4	5	5	5	5	3	5	60	Regular
17	Masculino	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4	5	3	4	3	3	61	Regular
18	Femenino	4	4	5	5	2	1	1	2	5	5	4	4	5	2	2	1	52	Malo
19	Femenino	5	5	5	5	3	3	1	3	5	5	5	5	3	2	3	1	59	Regular
20	Masculino	5	5	5	5	1	3	3	1	4	4	5	4	1	2	1	2	51	Malo
21	Masculino	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	75	Bueno
22	Femenino	3	4	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	53	Regular
23	Femenino	5	5	5	5	2	2	1	3	4	4	4	4	2	4	4	2	56	Regular
24	Femenino	4	4	4	4	3	3	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	61	Regular
25	Masculino	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	69	Bueno
26	Femenino	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	72	Bueno
27	Femenino	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4	1	1	1	46	Malo

28	Femenino	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	4	4	4	69	Bueno
29	Femenino	4	3	4	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	2	46	Malo
30	Femenino	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	60	Regular
31	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	67	Bueno
32	Masculino	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	73	Bueno
33	Masculino	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	71	Bueno
34	Femenino	5	5	4	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	4	1	5	68	Bueno
35	Femenino	5	4	5	5	4	1	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	65	Regular
36	Femenino	1	4	5	4	2	5	1	2	1	4	4	2	1	4	3	3	46	Malo
37	Masculino	4	4	4	5	3	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	69	Bueno
38	Femenino	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	71	Bueno
39	Masculino	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	76	Bueno
40	Femenino	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	68	Bueno
41	Masculino	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	63	Regular
42	Masculino	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	5	5	5	5	5	2	70	Bueno
43	Masculino	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	76	Bueno
44	Femenino	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	67	Bueno
45	Femenino	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	64	Regular
46	Masculino	5	5	5	5	4	3	1	3	4	5	5	5	5	3	3	2	63	Regular
47	Masculino	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	65	Regular
48	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	77	Bueno
49	Masculino	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	67	Bueno
50	Femenino	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	2	69	Bueno
51	Masculino	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74	Bueno
52	Masculino	5	4	4	4	5	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	66	Bueno
53	Masculino	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	68	Bueno
54	Masculino	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	74	Bueno
55	Masculino	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	72	Bueno

56	Femenino	5	4	4	5	3	1	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	58	Regular
57	Masculino	5	5	5	5	2	2	4	3	4	5	5	5	5	5	2	3	65	Regular
58	Masculino	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	2	64	Regular
59	Masculino	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	50	Malo
60	Femenino	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	72	Bueno
VARIANZA		0.51	0.31	0.25	0.30	1.23	1.54	1.95	1.11	1.08	0.45	0.32	0.37	1.07	0.77	1.06	1.15	66.60	
SUMA: 13.45																			

NOTA: Datos de la encuesta aplicada a los 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Pacasmayo.

K =	16 item
K/(K-1) =	1.067
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	13.45
$s_y^2 =$	66.60
ALFA =	0.85

N° ENTRADA	N° SALIDA	TOTAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL
36	29	0.81	Alta
20	14	0.70	Media
1200	910	0.76	Alta
1300	890	0.68	Media
34	26	0.76	Alta
22	14	0.64	Media
1780	1650	0.93	Alta
2260	1980	0.88	Alta
120	95	0.79	Alta
35	26	0.74	Media
16	14	0.88	Alta
26	21	0.81	Alta
18	14	0.78	Alta
2034	1840	0.90	Alta
140	123	0.88	Alta
18	11	0.61	Media
22	18	0.82	Alta
38	24	0.63	Media
26	17	0.65	Media
16	12	0.75	Alta
36	29	0.81	Alta
98	70	0.71	Media
81	70	0.86	Alta
68	64	0.94	Alta
55	46	0.84	Alta
33	28	0.85	Alta
24	19	0.79	Alta
1555	805	0.52	Media
693	556	0.80	Alta
255	234	0.92	Alta
62	55	0.89	Alta
55	48	0.87	Alta
20	13	0.65	Media
517	510	0.99	Alta
28	25	0.89	Alta
25	23	0.92	Alta
39	30	0.77	Alta
185	175	0.95	Alta
35	29	0.83	Alta
38	29	0.76	Alta
48	38	0.79	Alta
26	24	0.92	Alta
125	120	0.96	Alta
580	485	0.84	Alta
64	61	0.95	Alta

155	143	0.92	Alta
38	22	0.58	Media
823	782	0.95	Alta
15	10	0.67	Media
55	44	0.80	Alta
17	10	0.59	Media
20	14	0.70	Media
67	58	0.87	Alta
37	27	0.73	Media
83	48	0.58	Media
92	82	0.89	Alta
19	12	0.63	Media
64	46	0.72	Media
87	78	0.90	Alta
36	28	0.78	Alta

NOTA: Datos generales de lo entrada y salida de documentos, que mediante la fórmula se encuentra la productividad de cada colaborador de la UGEL.P

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jenny Alva Morales, titular
 del DNI. N° 43223670, de profesión
Ingeniero Estadístico, ejerciendo
 actualmente como Docente, en la
 Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Unidad de Gestión Educativa Local - Pacasmayo.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		✓		
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los Ítems		✓		
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia			✓	

En Chepén, a los 27 días del mes de Junio del 2018


 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Diana Károly Bobadilla Chávez, titular del DNI. N° 18891198, de profesión Licenciada en Administración, ejerciendo actualmente como Especialista Administrativo I del Área de Administración en la Institución Sede UGEL - Pacasmayo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Sede: UGEL - Pacasmayo.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				/
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems		/		
Claridad y precisión		/		/
Pertinencia			/	

En Chepén, a los 02 días del mes de Julio del 2018


 LA UGEL - PACASMAYO
 (Firma manuscrita)
 (Firma manuscrita)

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vanessa Trujillo Quiroz, titular
 del DNI N° 44964151, de profesión
Psicóloga, ejerciendo
 actualmente como Coordinadora de Psicológico, en la
 Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✗	
Redacción de los ítems		✓		
Claridad y precisión		✗		
Pertinencia			✓	

En Chepén, a los 21 días del mes de Junio del 2018



 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Alivia Correa Incaulo, titular del DNI N° 17980934, de profesión Docente - Magister en Docencia y Gestión Educativa, ejerciendo actualmente como Tutora, en la Institución UCV - Filial Chepén.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UGEL Pacasmayo.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Chepén, a los 31 días del mes de junio del 2018

Firma

Firma

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente, la **UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) PACASMAYO**, identificada con RUC: 20438607553, domiciliada en Av. Raimondi # 107 ciudad de San Pedro de Lloc, provincia de Pacasmayo, región La Libertad, y debidamente representada por la Mg. Zulma Emperatriz Pérez Roncal – Directora del Programa Sectorial III – UGEL Pacasmayo.

Concede la autorización a realizar su trabajo de **Investigación Científica** en la línea de **Gestión del Talento humano**, la cual implicará un análisis, evaluación y diagnóstico del estado actual de la **Gestión Administrativa del Personal** de la UGEL Pacasmayo, a las tesis:

- **Stephany Noemi, Alegría Nomberto**, identificada con D.N.I N° 75078045, estudiante de la Universidad Privada Cesar Vallejo (Sede Chepén) con código de matrícula N° 7000756381.
- **Alejandra Renee, Guarniz Rivera** identificada con D.N.I N° 71330074, estudiante de la Universidad Privada Cesar Vallejo (Sede Chepén), con código de matrícula N° 7000782258.


Esperando por parte de las tesis, una propuesta de mejora, que beneficie a todas las partes implicadas e inmersas en el **Proceso de la Gestión Administrativa del Personal de UGEL Pacasmayo**.


Dicha investigación servirá de precedente para un posterior estudio más profundo, dentro del **control y administración del talento humano** de nuestra institución.

San Pedro de Lloc, Lunes 07 de Mayo de 2018


REGION LA LIBERTAD
 GOBIERNO REGIONAL Y EDUCACION
 UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL PACASMAYO

 Mg. Zulma Emperatriz Pérez Roncal
 DIRECTORA DEL PROGRAMA SECTORIAL III

 Av. Raimondi 105, San Pedro de Lloc.

 ugelpacasmayo01@hotmail.com

 www.ugelpacasmayo.gob.pe

 Ugel Pacasmayo

 (044) 528225

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 2 de 2

Yo,

Elmis Jonatan García Zare, docente de la Facultad **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional **Administración** de la Universidad César Vallejo **Chepén** (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Pacasmayo - 2018", del (de la) estudiante **Stephany Noemi Alegría Nomberto**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha... Chepén - 20 de Diciembre del 2018



Firma

Elmis Jonatan García Zare

DNI: 43124406

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : FOB-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 2 de 2
--	--	---

Yo **Stephany Noemi Alegría Nomberto**, identificado con DNI N° **75078045**, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

"El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad Laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Pacasmayo - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822. Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: **75078045**

FECHA: 20 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

La escuela de Administraciones

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Alegria Nomberto Stephany Noemi

INFORME TITULADO:

El clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Parasmayo 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



Rodriguez Garcia
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

La escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Guarniz Rivera Alejandra Renee

INFORME TITULADO:

El clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los Servicios ofrecidos a los usuarios de UGEL Parasmayo 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN