



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chanducas Tello, Junior David (ORCID: 0000-0003-0583-3258)

Gaitán Guevara, Yahaira Katherine (ORCID: 0000-0002-5933-3614)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres David y Rosa por su apoyo, para lograr los objetivos que me propuse.

A mi hermano Erik. Por motivarme a ser mejor cada día.

A mis docentes por haberme inculcado los conocimientos para realizarme como profesional en la sociedad.

Atte.: Chanducas Tello Junior David

Dedicatoria

A Dios por haber estado conmigo siempre en los momentos más difíciles de mi vida.

Dedicado a mis padres Marlon y Raquel por haberme brindarme día a día su confianza, paciencia y amor sin los cuales no estaría logrando mis objetivos.

A mi Esposo Alex por ser mi soporte y apoyo en cada momento de flaqueza y por inspirarme a alcanzar mis metas asimismo a mi hija Cataleya que es mi mayor motivo para seguir creciendo profesionalmente.

A mis docentes por haberme inculcado los conocimientos necesarios para mi vida personal.

Atte.: Gaitan Guevara Yahaira Katherine

Agradecimiento

A mi padre, por la confianza que tiene en mí.

A mi madre por los consejos que me da para seguir adelante.

A mis amigos que me ayudaron generosamente. A los profesores que me guiaron con sus conocimientos para culminar esta tesis.

Atte.: Chanducas Tello Junior David

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a Dios, por las bendiciones derramadas sobre mí y mi familia, por ayudarme a recorrer juntos toda mi carrera universitaria.

Seguidamente a mi familia, esposo e hija quienes demostraron que a pesar de las adversidades se puede salir adelante y cumplir las metas planteadas.

A mis amigos con los que compartí y que me ayudaron generosamente. A los profesores que me guiaron con sus conocimientos para culminar esta tesis.

Atte.: Gaitan Guevara Yahaira Katherine

Página del Jurado

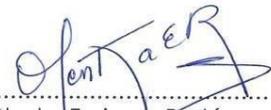
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Junior David Chanducas Tello y Yahaira Katherine Gaitán Guevara cuyo título es: "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018", Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13.....(número)TRECE.....(letras).

Trujillo 08 de Julio del 2019



 Dr. José Alexander Guevara Ramirez
 PRESIDENTE



 Dra. Olenka Espinoza Rodríguez
 SECRETARIO



 Mg. Héctor Perce Lujan López
 VOCAL

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

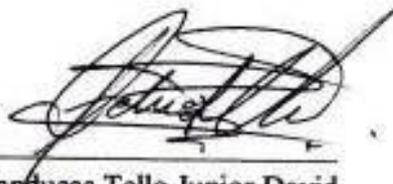
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Chanducas Tello Junior David con DNI N° 70164593, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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 información aportada, por la cual me someto a lo dispuesto por las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 08 de Julio del 2019



Chanducas Tello Junior David

DNI N° 70164593

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Gaitan Guevara Yahaira Katherine con DNI N° 48261124, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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 información aportada, por la cual me someto a lo dispuesto por las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 8 Julio del 2019



Gaitan Guevara Yahaira Katherine

DNI N° 48261124

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Página del Jurado	vi
Declaratoria de Autenticidad	vii
Índice	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Método	23
21 Tipo y Diseño de investigación.....	23
22 Operacionalización de variables	24
23 Población y muestra.....	26
24 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
25 Procedimiento	27
26 Método de análisis de datos	27
27 Aspectos éticos	28
III. Resultados.....	29
IV. Discusión	36
V. Conclusión.....	40
VI. Recomendaciones	42
VII. Propuesta	43
Referencias	47
Anexos	50

Resumen

La investigación realizada posee como fin general: Establecer una vinculación en el ambiente institucional y el cumplimiento de las labores de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad, año 2018. Para ello se trabajó con una investigación tipo Descriptiva, porque busca describir un fenómeno en un tiempo determinado y darle solución de manera pormenorizada. Su enfoque es Mixta, porque tiene datos cualitativos y cuantitativos. Su diseño es no experimental, ya que no media manipulación de variables. La herramienta que se usa con el fin de poder recopilar datos es el cuestionario. Se llevó a cabo el nivel de ambiente institucional y el cumplimiento del trabajo de la gerencia donde se logra observar que el 81.3% consideran que existe un nivel alto de clima organizacional y el 75% considera que existe un nivel alto del cumplimiento del trabajo. Finalmente se concluye que ambas variables de estudio tienen niveles altos, aceptando de esta manera la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, Comercio exterior, Turismo y Artesanía.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the labor performance of administrative collaborators in the Regional Management of Foreign Trade, Tourism and Handicrafts of the Regional Government of La Libertad in 2018. For this purpose, a Descriptive type of research was used, because it seeks to describe a phenomenon in a certain time and provide a detailed solution. Its focus is Mixed, because it has qualitative and quantitative data. Its design is non-experimental, since it does not involve the manipulation of variables. The instrument used to collect the data was the questionnaire. It was carried out the level of organizational climate and labor performance of the management where it can be observed that 81.3% consider that there is a high level of organizational climate and 75% consider that there is a high level of labor performance. Finally, it is concluded that both study variables have high levels, thus accepting the research hypothesis.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Foreign trade, Tourism and Handicrafts.

I. Introducción

A nivel internacional, en el estudio realizado por Fermin (2015), se señala que las organizaciones colombianas que se encargan de proveer servicios públicos, se encuentran aquellas que desempeñan acciones legales. En tal sentido, puede verse que actualmente los ciudadanos que hacen uso de dichos servicios se encuentran insatisfechos por la calidad de servicio, así como por el nivel de desenvolvimiento de los colaboradores, entre otras razones, porque los documentos ejecutados son ejecutados fuera de tiempo establecido, además los colaboradores manifiestan un nivel de atención precario. Además, los gerentes, indicaron que los empleados no están entusiasmados para desempeñarse en sus trabajos diarias viéndose esto reflejado en la calidad de su trabajo. Por otro lado, los colaboradores indicaron que el clima organizacional de sus organizaciones no es apropiado, ya que evidencia la carencia de medios que permita la efectividad de los trabajos. Todas estas dificultades originaron un atasco de documentos en los establecimientos, de igual modo el disgusto de los consumidores frente a la calidad del servicio y el cuidado de los empleados

A grado nacional actualmente el Perú, el clima organizacional es una categoría que ha tomado relevancia tanto en el sector privado como público, esto se da ya que los actores involucrados en las altas direcciones han pronosticado que solo logrando la calidad total en el servicio, se podrá alcanzar también un clima de calidad, esto es así ya que al comprender y mejorar la vinculación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que actúan dentro de una empresa, esto corregirá el modo en que se labora para lograr los fines de la empresa. No obstante, esta inquietud en demasiadas ocasiones permanece en el papel, puesto que las entidades públicas acogen empleados fuertemente consumidos emotivamente, esto debido a la pésima afinidad interpersonal entre colegas de trabajo, la poca motivación de éxito, carente formación, carencia de oportunidades para progresar, baja paga, defectuosa logística para realizar los trabajos delegados y en bastantes casos la infraestructura es inapropiada.

Las empresas no se sienten identificados con sus colaboradores porque prevalece la ganancia económica en lugar de invertir en el factor humano, esta posición de los empleadores no sólo afecta a los empleados con su rendimiento y estado emocional sino también contra la organización. Por ello, las grandes empresas peruanas se plantean evaluar

a los empleados sobre el ambiente de trabajo y conocer cómo es la percepción del entorno en el que trabajan.

A nivel local especialmente las organizaciones públicas como el Gobierno Regional trabajan con un bajo nivel de clima organizacional y de desempeño de sus empleados, sin embargo, tratan de mejorar estos factores a través de capacitaciones, talleres o charlas motivacionales, pero los resultados esperados no siempre se obtienen en ambas variables. Por otro lado, en el departamento de recursos humanos los jefes inmediatos supervisan la forma que sus subalternos realizan su trabajo diario. Sin embargo, los colaboradores tienen baja productividad porque no cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo, no se sienten reconocidos, tienen una supervisión de nivel regular y la mayoría de ellos tienen resistencia al cambio.

Internacionalmente Herrán & Pérez (2014), en su tesis: El ambiente institucional y su repercusión en la ocupación profesional de los empleados del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador. Sostuvo como fin primordial instaurar las relaciones entre el ambiente institucional y la ocupación profesional de los colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. El sondeo fue de modelo no experimental con un bosquejo gráfico adecuado. Para recolectar el informe se usó un sondeo que se aplicó a 41 trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social. Presentando un término que se encuentra en vinculación directa entre el ambiente institucional y la ocupación profesional. Los empleados señalan que la vinculación que se encuentra entre colegas no es apropiada, ya que se halla desorden y carencia de entendimiento entre varios. La carencia de comunicación ha originado enfado entre ciertos sectores, produciendo que los trabajos no sean productivos. Desde otra perspectiva, el desempeño profesional se ha contemplado afectado por las circunstancias mencionadas, la carencia de un buen ambiente de trabajo causa que mayores errores por la falta de confianza o trato de colaborar y empleador (p.21)

En la Presente Investigación, Espaderos (2016), a través de su investigación titulada "Relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en el departamento de gestión financiera del Municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa". El propósito de la investigación es un vínculo entre el cumplimiento laboral y la complacencia en el área de la gestión financiera. Donde se concluye, que de los resultados evaluados a los 30 colaboradores se

obtuvo un valor de significancia de $r = 0.124$ por lo cual es mayor al error permitido de 0.05 por tal motivo se afirma que no han tenido un rendimiento óptimo debido a la falta de capacitación por parte del empleador.

Nacionalmente por otro lado, Lescano (2017), En su tesis titulada "Clima organizacional y cumplimiento de los asesores de servicio del banco Cencosud en el área Wong Lima 2017". describir el clima institucional que influirá en el desempeño de los asesores de servicio del banco Cencosud en el área de Wong Lima, donde se concluye: Que el clima organizacional afecta positivamente en el cumplimiento de los asesores debido a que se sienten valorados cuando reconocen su trabajo y esto se demuestra en los resultados obtenidos que el valor de significancia es de $p = 0.00$, por lo cual, es menor al error permitido de 0.05 lo que significa que incide positivamente el clima organización.

Por su parte, Quispe (2015), cree con su tesis "Clima organizacional y desempeño laboral en el Municipio Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015", pretende establecer el vínculo entre el entorno institucional y la práctica laboral. Donde se concluyó: que de los 64 colaboradores evaluados se obtuvo un margen según el Alpha de Cronbach de 0.865 de la variable clima organizacional mientras que desempeño laboral tiene 0.874 lo que significa que se aproxima a 1 por lo tanto su nivel de significancia es alto, por lo tanto se afirma que tienen una relación positiva alta las variables del presente estudio por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

A nivel local, Valdivia (2014), en su tesis: El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. La indagación posee como propósito establecer e influir en el ambiente institucional en el desempeño de los empleados de la compañía elemento en estudio. De igual forma, poseyó como modelo 117 colaboradores, que se les adjudicó un temario, ayudando como herramienta para la recopilación de datos, las que apoyaron para el progreso del sondeo. Poseyendo en terminación que el ambiente institucional influencia directamente en el ejercicio profesional del trabajador. La confortabilidad, motivación, seguridad personal, auto ejecución profesional, y el fomento del desarrollo de las dimensiones más importantes y las que influencia directo al cumplimiento profesional. La motivación es una causa imprescindible para obtener resultados óptimos con los colaboradores debido que tienen

mayor confianza al expresar y desarrollar su actividad con mayor énfasis (p.12)

Es el ambiente interior de la institución, es un criterio fundamental para el capital humano debido a que es un motor psicológico positivo ya que a mejor trato mejor desempeño tendrá en su actividad de trabajo siendo eficiente y eficaz en lo desarrollado (p.95).

Por otro lado, Pintado (2014), afirma: que el desempeño de los colaboradores se basa en el clima debido que este aprecia todos los aspectos de los trabajadores en relación a la agrupación de particularidades, propiedades y condiciones del ambiente profesional que se analizan y entienden, interpretándose en definidas conductas que poseen una incidencia en la institución debido que evalúa el nivel del rendimiento y motivación del producto laboral y las vinculaciones interpersonales. (p. 312).

“Las áreas de Personal o Recursos Humanos de las organizaciones podrían implementar estrategias que fomenten la importancia del trabajo en los más jóvenes ya que los niveles más altos de la virtud. Deberían propiciarse actividades, sobre todo de parte de quienes ocupan una posición de liderazgo, en las que se trate de reflexionar acerca de la importancia de la labor que se realiza, generando así un clima más motivador.” (Lupano, 2017).

Por su parte, Bordas (2016), define el clima laboral: Menciona al entorno de labores, que se caracterizan por una agrupación de apariencias intangibles y tangibles que se presentan de modo relativo estable en determinadas instituciones siendo un factor relevante en las actitudes, rendimientos y motivaciones así pues el desempeño de la institución. (p.34). Se afirma que el clima laboral en las organizaciones es de vital importancia en la motivación de los colaboradores y a la vez esto afecta a la productividad siendo relevante tener a trabajadores satisfechos para tener mejores resultados.

Además, Pintado (2014) afirma que el "clima organizacional tiene como principal característica evaluar las actitudes de los colaboradores en relación con el trabajo desempeñado” (p.320). Se afirma que el comportamiento de los trabajadores afecta a la organización siendo relevante tener capacitaciones continuas dentro la organización.

Por otro lado, Chiang Salazar & Núñez, (2007), afirma que el ambiente organizacional tiene una función primordial evaluar contingencias humanas como el desempeño, las actividades, motivación y trabajo bajo presión y esos criterios son determinar el clima organizacional.

Según Chiavenato (2007) determina al desempeño, cómo “las acciones o conductas contemplados en los trabajados que son notables en el resultado de los fines de la organización” (p. 29). Ciertamente, manifiesta que una buena ejecución del trabajo es la resistencia más importante de una institución.

Según Chiavenato (2009), menciona que: "El ambiente institucional es el ambiente dentro de la empresa, el ambiente donde el profesional tiene percepciones que son compartidas a través de los agentes de una relación, asignación y cada relación entre las personas que forman parte del ambiente y las diferentes regulaciones que afligen a dicho trabajo".

Para Méndez (2006): "Es un círculo laboral donde la empresa, los directivos, el personal, la infraestructura, derivada y evaluada desempeña sus roles primordiales como motivación, liderazgo, toma de decisiones con la finalidad de crecer profesionalmente como institucional siendo los más beneficiados los empleadores debido que contara con colaboradores eficientes y eficaces con lo que desarrollan”

"La comunicación y las relaciones interpersonales tienen un impacto importante en el mantenimiento y conservación de un buen ambiente de trabajo en la institución evaluada, se puede concluir que la relación interpersonal bajo el ambiente de trabajo afecta directamente, porque el obtener buenas relaciones interpersonales favorece y aumenta el nivel productivo en cada institución, mejorando en ésta. " (Indira y Pérez, 2018).

"El ambiente laboral es un conjunto de características primordiales donde los principales beneficiados son los colaboradores y los empleadores a mayor rendimiento mayores ingresos siendo un factor relevante para las organizaciones contar con un clima organizacional estable y óptimo" (Torres y Zegarra, 2014).

“Específicamente, existe evidencia de que las prácticas positivas producen emociones positivas en los empleados (satisfacción, bienestar) que generan conductas individuales positivas (permanencia, compromiso) y que, a su vez, contribuyen a obtener buenos resultados a nivel organizacional (rentabilidad, productividad)” (Lupano & Castro, 2018).

Se afirma que los colaboradores buscan que su personal esté en un adecuado ambiente de trabajo para que puedan rendir de manera eficiente.

Según Chiavenato (2009) "el clima organizacional es la evaluación compartida a través de los colaboradores de la institución, la razón de ser de un trabajo y los vínculos entre las personas, acomodándose al entorno y a las diversas normas expresas y volátiles que perjudican el trabajo en la organización".

“La calidad de vida laboral (CVL), hace de conocimiento el grado de satisfacción y de bienestar corporal, psicológico y social que experimentan los colaboradores en su puesto de trabajo, por ello, tiene dos dimensiones: objetiva y subjetiva. La primera se relaciona con las condiciones de entorno, económicas, técnicas de materiales y sociales del trabajo y la segunda está asociada como se percibe y valora la propia experiencia laboral y a su contribución al desarrollo persona.

Dentro de las subcategorías que integran la calidad de vida laboral se encuentra en primer lugar la familia la cual es considerada como el sistema social primario del individuo y a nivel organizacional es un eje central que puede enriquecer o alterar la satisfacción y el compromiso laboral.” (Matabajoy & Montilla, 2018).

“El C.O. les brinda dinamicidad a los sistemas de la organización y dando paso una mayor productividad por su vinculación con el talento humano. Esta condición ha determinado un auge de estudio de cómo puede influir en el trabajo de las personas, y de cómo la administración de la entidad puede darle la forma y mejorar o empeorar la situación, debidamente monitoreando estos procesos.” (Rodríguez, Álvarez, Sosa & Bonet, 2010).

Mendez, afirma que el clima organizacional cumple un criterio relevante en su entorno por tal motivo implemento un estudio de 13,000 encuestas donde se dio a tallar el clima organizacional.

Al hablar del entorno organizacional, hay que recurrir a los años 80 debido a que el pensamiento comienza a ganar un auge que tendrá un impacto positivo, siendo referente en la actualidad como un proceso eficiente en el clima organizacional de las empresas.

Para una aclaración del ámbito laboral si una organización no sabe llevar correctamente el ambiente de trabajo la empresa puede tener falencias y pérdidas, pero si la organización está estructurada correctamente y los colaboradores se sienten parte tiene un mayor margen de crecimiento.

“El rol de los colaboradores en una entidad tiene influencia por la propia organización, quién de acuerdo a las políticas que adopte propicia su desarrollo o, al contrario, puede llegar a disminuir su grado, es de vital importancia que la gerencia reconozca los factores que están influenciando y como podría mejorarlos. (Meza, 2017).

Este entorno, unido a lo expresado, a las empresas y a cada tema que conforma, genera una vinculación que pone de relieve la línea directa en el producto de la institución. Los tipos de investigación ambiental de las instituciones sugieren que existe un vínculo entre el entorno institucional y la productividad de la institución. Da efecto en el entorno formado en la institución relacionada se plasma en: Conflicto / Relación social, jefe / Relación entre trabajador, Trabajador / Relación entre trabajador, Polarización del lugar / Motivación, Innovación / Flexibilidad, Interés recíproco de los miembros / Ayuda mutua.

El entorno profesional no muestra un signo que se pueda notar o sentir, pero muestra que está presente, es decir, las regulaciones son únicas, ya que en particular hay procedimientos particulares de instrucción, práctica y ejercicio que en conjunto establecen un ambiente de trabajo. Es trascendental ya que depende de cuán beneficiosa sea una sociedad en este mercado competitivo y así igualar los puntos débiles para persistir mientras se permanece en el mercado. Gonçalves (2000) afirma la relevancia del ambiente laboral que tienen como objetivo velar por los derechos de los colaboradores ya que un ambiente amigable genera mejores resultados" (Zenteno y Durán, 2016).

Según Mélia & Peiró (1989), afirma que hay factores negativos y positivos en el ambiente laboral debido que si se realiza actividades de campo y confraternización tendrá resultados positivos debido a que los colaboradores se sentirán parte de la empresa.

Chiavenato (2009) "Un excelente o pobre ambiente de trabajo generará efectos hacia cada institución en un grado efectivo, perjudicial, detallado ante una ideología de cada colaborador que existe en la sociedad"

“Todo sector en donde la competencia predomine la eficiencia de la institución se precisa fines y propósitos. Si los fines y propósitos se constituyen de modo apropiado, entregaran el efecto que se debe lograr, al igual que las medidas que señalen si se lograron o no. Un arquetipo relevante sobre cualquier empresa que constituye de modo efectivo fines y propósitos, asimismo calcula el resultado, es la renombrada firma japonesa Sony. Un argumento de demasiado éxito de Sony es la inspección contigua de su progresión hacia los propósitos que establece y su veloz solución en el momento en que carece de este avance. Los fines y propósitos determinados de Sony, junto con su tenaz verificación del entorno para localizar modificaciones en prioridades del usuario y en la composición de producto de los usuarios, le admiten escoger decisiones precisas con celeridad. En reacción a las modificaciones en las prioridades del usuario, Sony preciso el objetivo de crear y comercializar un robot con aspecto humano. Con el apoyo en el éxito del perro robot Aibo, la empresa toma la determinación de mantener en esta nueva tecnología de hardware con la esperanza de que a la larga complazca la demanda futura del usuario de asistentes y acompañantes robots” (Ivancevich, Konopaske & Matteson, 2012).

Chiavenato (2010) hay diferentes tipos de climas de trabajo: El tipo de clima autoritario-explotador es la dirección que omite llevar la seguridad de los colaboradores, el gran número de trabajadores en la organizacional y la distribución de acuerdo a la función de inclinación. Cada empleado tiene el trabajo interno en un ambiente oscuro, la sanción, la intimidación y la complacencia y el estímulo son evidentes; El clima de tipo autoritario-paternalista, es la dirección que tiene la seguridad volátil de los empleados, comparada con la de un empleador, El clima de tipo participativo-consultivo es el que la dirección subalterna tiene seguridad en sus empleados, la relación se mantiene de superior a inferior, la remuneración, las correcciones a veces. La decisión se da en la parte superior de la dirección,

incluso permitiendo a los subalternos ejercer opiniones en niveles inferiores; El clima de tipo participativo-grupo es ampliamente la dirección de los dependientes tiene seguridad en sus empleados, la relación se inclina, los beneficios, las eventuales sanciones, se trata de satisfacer la falta de reputación y consideración. Aquí las determinaciones se llevan a cabo en la parte superior permitiendo al sujeto hacer determinaciones detalladas en los niveles más bajos.

“Pese a que hoy en día haya desconocimiento acerca de la definición de desarrollo institucional, y se le considere como semejanza de desarrollo de la institución rendimiento del mismo, realmente en un colegio administrativo que se determina por distinta serie de postulaciones y tácticas orientadas al empleo de la ciencia de la conducta a la administración y que hoy en día se aplican al contexto de la globalización.” (Münch, 2010).

En los años 70, el Desarrollo Organizacional (DO) se manifiesta como una respuesta a las diferentes características de la constante modificación de las instituciones. Sus principales creadores son Warren Bennis y Richard Beckhard. El desarrollo institucional se basa en los siguientes supuestos; En cada periodo se crea el modo de ordenamiento conforme a sus particularidades y necesidades; Las modificaciones sociales producen la obligación de revitalizar y reedificar las estructuras organizacionales; también el único modo de modificar las organizaciones radica en cambiar la cultura institucional, es decir, la conjunción de virtudes, creencias, políticas, necesidades, normas prácticas en una institución y expectativas; asimismo los individuos deben tener una nueva conciencia social.

Mas adelante, se aluden las explicaciones de desarrollo organizacional conforme sus creadores; Warren Bennis lo define como: “Una solución a la transformación es la, estrategia educativa cuyo fin es modificar los valores, creencias, actitudes y la configuración de las organizaciones de tal modo que logren adecuarse destacadamente a las novedades tecnológicas, retos y mercados, del mismo modo al rápido ritmo del mismo cambio”.

Para Beckhard el desarrollo organizacional “es un impulso planeado en completo por toda la administración y organización a partir de la alta gerencia con el fin de incrementar el bienestar y la eficiencia de la institución a partir de las participaciones planeadas en los procedimientos de la institución las cuales adaptan los saberes de la ciencia de la conducta”

Las dimensiones del clima organizacional son organizaciones diseñadas para lograr objetivos y propósitos, a través de las empresas debido que estas cuentan con capital humano que realizan funciones especiales. Seguido por el nivel de satisfacción según el ser humano apropiado a su ambiente de trabajo. La complacencia del trabajo se subsume considerablemente del beneficio y las relaciones entre las personas; asimismo, la motivación permite que las subordinaciones que los empleados traen a trabajar regularmente en intensidad para la institución con la finalidad de crecer como profesional y a la vez beneficiando a la organización.

Según (Daft, 2011) Existen tres factores claves en la determinación de la estructura organizacional; La estructura organizacional escoge las vinculaciones formales de sometimiento, conforme a la numeración de niveles en los grados y la distancia de inspección de los supervisores y gerentes; La estructura organizacional reconoce el conjunto de personas en áreas en la organización total; La estructura organizacional incluye el bosquejo del procedimiento con el fin de respaldar la comunicación, la organización y el integramiento efectivo del afán entre divisiones.

Estos tres componentes mencionados pertenecen al aspecto horizontal y vertical la institución. Por ejemplo, los dos primeros elementos es el marco estructural, que es el grado vertical. El tercer elemento pertenecerá al bosquejo de la interacción entre los colaboradores de la institución. Una buena estructura alentara a los colaboradores proporcionar reportes horizontales y coordinando en donde y cuando sea necesario.

La estructura organizacional refleja el esquema. No se logra observar la estructura interior de una institución según se logre ver en la creación de instrumentos, las oficinas o los productos. Aunque lográramos ver colaboradores aplicados a sus obligaciones, a ejecutar distintas labores y laborar en diferentes lugares, el único modo en la que, efectivamente, se muestra la estructura en la se encuentra sobreentendida toda la actividad por medio de un organigrama. El organigrama se representa como un conjunto completo de actividades sobreentendidas de una institución histórica. En la figura 3.1 se observa un organigrama simple de una institución histórica. El organigrama logra ser demasiado practico para lograr comprender cuál es el funcionamiento de una compañía. Se nos muestra las distintas partes de una institución, la interrelación y la forma en que distintos departamentos y posiciones encajan en el todo.

"En el período tomado, los conocedores Hernaldo Reinoso y Blas Germán Araneda, tienen en cuenta dos razones esenciales a tener en cuenta por 6 extensiones para el cálculo del entorno organizativo diseñado hace más de 40 años". (ESAN Negocios, 2018).

Mencionado esto, las seis dimensiones a tener en cuenta en la medición del clima organizacional son; Autonomía califica el nivel de seguridad en el empleado, asignando parámetros y fomentando en él la libre capacidad de realizar su trabajo; Estructura en términos de parámetros organizacionales y limitaciones, insertando el juicio según el detalle del trabajo, el conjunto de éstos y la ideación del trabajo; Aspectos físicos es una referencia a la sensibilidad del empleado, según los instrumentos específicos que genera su medio de trabajo. Juicios y posibilidades de acogida según las capacidades materiales de trabajo; recompensa en cuanto al juicio y posibilidades de los títulos a reconocer de la institución. La intensidad puesta en el uso de la seguridad correcta y en el momento oportuno contra el trabajo realizado correctamente, aumentando así el impulso de los empleados; Consideración es tener en cuenta el juicio y las posibilidades de cada empleado según el nivel de participación en los procedimientos de desarrollo de nivel de la organización. Nivel estimado de cada empleado genera; Calidez que interfiere con el juicio de los asalariados existentes en la compañía interna. Destacar un ambiente amical actual, de diversificación cultural volátil y bienestar destacado entre los colegas; Apoyo que manifiesta el sentimiento colectivo.

Hellriegel y Slocum (2004, págs. 102 y 103) nos dicen acerca de las peculiaridades del clima organizacional donde los principales factores son contar con todos sus beneficios laborales, el empleador debe salvaguardar el capital humano con estrategias continuas de ambiente laboral donde se busque que él personas se sienta identificado con la organización mostrando cualidades eficientes.

Para Chiavenato (2009); afirma que, un colaborador desanimado genera bajos ingresos y por ende se ve afectado la organización siendo un criterio relevante la evaluación del ambiente laboral donde el empleador tendrá que tener mejores continuas para seguir creciendo en este mercado competitivo. (p .45)

Según vemos de manera más compleja en el desarrollo tenemos, la producción, ya que cuenta con capital humano calificado de mostrando la relevancia que puede tener en las organizaciones.

“Es de suma relevancia el tema de las agrupaciones en las distintas dimensiones de la vida, al igual que en las instituciones, es básico la creación de agrupaciones apropiadas con el fin lograr los distintos fines o propósitos en común. Por ese motivo, la obligación de que los administradores afinen y afiancen la habilidad para la incorporación de grupos de éxito.” (REYNOSA, 2011);

Es un trabajo que los administradores tienen que ejecutar para que los colaboradores posean una conducta grupal adecuada y con esto logren los límites asignados por efecto de un carácter de índole en el trabajo que al final es lo que cualquier administrado de renombre quiere lograr. Los trabajos de una gerencia de recursos humanos de una institución se convierten en un claro ejemplo de agrupación formalizada; Es propicia la creación de agrupaciones informales en las instituciones ya que se encuentra una tendencia de formar compañerismos de tal forma poseer intereses en común. Diversos colaboradores de distintos lugares de trabajo coexisten en acontecimientos culturales y sociales son un claro ejemplo de agrupación informal.

Los beneficios de un buen clima generan un ambiente de labor en la colectividad con obtención benéfica; Aumento de provecho en trabajo; Facilitar cada labor conjunta; Cada actividad cualitativa institucional; Aumento agrado para laborar; Alta integridad laboral; Aspecto cualitativo institucional.

Riesgos de un clima; Déficit de Impulso, Disminución productiva, Ascendente falta en el trabajo, Baja participación.

Diversos factores que intervengan en el clima organizacional y los que se debe dar cuidado al tratar de aumentarle ambiente en las organizaciones, debido que se busca impulso empresarial y expresión societaria externa.

“El desarrollo sostenible de la organización debe considerar los aspectos sociales, económicos y ecológicos, no obstante, el aspecto psicosocial se ha desamparado con regularidad en la investigación (Posada y Aguilar, 2012). En los últimos años la psicología positiva organizacional ha evolucionado modernas variables que actúan en el desarrollo del personal en la organización siendo la felicidad una de las actuales dimensiones de análisis. Baker, Greenberg y Hemingway (2006) han determinado que la felicidad organizacional es una pieza estratégica de administración del campo de recursos humanos. Al ver esto es necesario desarrollar este constructo e reconocer qué elementos tanto a nivel personal como organizacional posibilitan la felicidad en el trabajo.” (Díaz & Carrasco, 2018).

El CLIMA organizacional y las herramientas de evaluación conlleva a una evolución de una encuesta con la finalidad de ver el ambiente laboral que se vive dentro de las organizaciones.

Clima empresarial en la entidad, en la organización se encuentran diferentes escalas a nivel ambiente laboral, la estructura se presenta el conocimiento que llevan las personas de la institución sobre el número de parámetros, los procedimientos, las diligencias, las reglas, los impedimentos, entre otras barreras; La responsabilidad es la estimación que tienen los colaboradores de la organización acerca de la libertad de tomar decisiones; la recompensa es la ideación de los delegados organizativos de potestad para cada tarea efectuada; el reto es la circunstancia que conllevan los agentes en la difusión de cada meta en la institución; los vínculos son valoraciones entre los sujetos participantes de la institución en el medio de labor, la cooperación es el afecto de cada sujeto participante con referencia al apoyo de los jefes de dirección.

“A grado singular, la ejecución inserta el nivel en la que los trabajadores añaden envergadura al organismo en posesión de sus responsabilidades y funciones, el grado en que se distancia de sus probabilidades, la amplitud de innovar, la colaboración de sus colegas de laburo proveen un cimiento unánime para adquirir un bienestar general, la facultad de habituarse a recientes contextos, laborando de manera virtual y en todas las divisiones y funcionalidades modernos asociados globales y locales, fuera y dentro de la entidad” (London & Mone, 2014).

“Existe una gran disparidad entre el comportamiento, el resultado y el ejercicio, desde otro ángulo, la conducta es lo que hacen las personas; el desempeño es el valor

organizacional esperado de los sujetos; y el resultado son las condiciones de los elementos que cambian por lo que los individuos en modo colaboran o empeoran la eficiencia institucional” (Motowidlo, 2011).

Según Newstron (2001): “El desarrollo profesional tiene un grado de realización manifestado por el trabajador, resultado de los propósitos involucrados con la institución a través de un período de tiempo determinado. De esta manera, el desarrollo se corresponde con funciones específicas, visibles y ponderadas, entre otras. (p, 56)

Robbins & Timothy (2013) afirma la importancia de los trabajos en su desempeño y la motivación que pueden tener para cumplir sus metas a corto plazo tanto en un cargo mas alto dentro de la organización

El desenvolvimiento describe la utilidad en el trabajo, o sea, la aptitud de un individuo para originar, crear, fabricar, concluir y crear el trabajo en menos tiempo, con un impulso mínimo y una eficiencia superior, apuntando a la valoración que dará lugar a su desarrollo.

“La competitividad o el rendimiento laboral es la forma de medir, en el aspecto económico, la rivalidad se refiere a la voluntad que tendrá un individuo, una empresa o una nación de tener la rentabilidad adecuada en el mercado en comparación con otros rivales, la causa que impactan en la competitividad son es el vínculo de la calidad y el costo del artículo, el valor de los bienes, de tal modo como el valor del salario del país que produce, de tal forma, las distintas maneras de incrementar la competencia es la eficacia de las técnicas de producción y el beneficio de los bienes esenciales para elaborar bienes y servicios, de otra manera, productividad” (Significados, 2018).

Competitividad, se genera una diferencia de las demás organizaciones por la calidad de sus productos y la tecnología implementada con la finalidad de seguir mejorando y en el ámbito laboral brindando capacitaciones continuas.

En realidad, el rendimiento laboral es lo que el trabajador hace y a medida que manifiesta sus habilidades logradas, entonces formas tales como: habilidades, comportamiento de disciplina y atributos que son necesarios en el desarrollo de actividades específicas son trascendentales.

Según Newstron (2001), afirma que un colaborador capacitado y motivado rinde más de su 100% debido a que cuenta con criterio para afrontar las dificultades de la organización de una manera correcta y eficiente.

La secuela de un individuo desmotivado tiene un impacto en sus acciones cotidianas y sin duda se reflejará en el lugar donde labora debido que puede bajar su rendimiento o su motivación siendo dos criterios primordiales a mejorar como organización ya que la satisfacción laboral es un criterio relevante para una mejora continua dentro de la organización por tal motivo es de importancia contar con un clima organizacional bien estructura y conciso.

Labor en conjunto: “es un proceso integrado por un grupo de colaboradores que se orientan en mejorar y estructurar un apoyo en colectivo con la finalidad de mejorar su calidad de trabajo ejercido en las organizaciones” (Rosales, Rodal, Chumbi & Buñay, 2017).

“Debido a diversas dificultades económicas en todo el mundo, las empresas buscan que los colaboradores no sientan desestabilidad económica por tal razón siempre tienen que tener ambientes de trabajo óptimos ya que un trabajador satisfecho cumple con las metas de producción a corto plazo” (Guízar, 2014).

El clima profesional predomina claramente en las funciones de los colaboradores de las empresas. Está relacionado con el comportamiento de los individuos, con su forma de tratar e interactuar con la empresa, con las herramientas utilizadas y con el mismo trabajo de cada uno. Favorece mejorar las circunstancias laborales, tomar decisiones, permite instituir si hay urgencia de volver a capacitar, descubrir fallos en el planteamiento del lugar y asistencia para atender si se encuentran disputas de trabajo que dañen al coadjutor en la función del deber; La evaluación mide el alcance de fines y proyectos, al igual que la ejecución del administrador. Nadie desea la función administrativa un individuo que lo ejecuta todo bien como administrador, pero no posee cifras aceptables de ganancias, mercadotecnia, contraloría o alguna otra área de responsabilidad. De ningún modo se está satisfecho de poseer un solo “actor” en un área administrativa que no logre ejecutar su trabajo eficientemente como administrador. Otros destacados administradores obtuvieron éxito casualmente pero no como un resultado de administración eficaz.

El procedimiento que mide el desempeño con los objetivos ya establecidos se debe completar con una evaluación del administrador. Los administradores de otras categorías de igual modo ejecutan labores que no son administrativas, y no se debe pasar por alto. (Koontz & Weihrich, 2007);No obstante, el deseo primordial al emplear

administradores, por lo cual tienen que, evaluados, es la ejecución como administradores, en otras palabras, tienen que ser probados según quien comprende y ejecuta las labores administrativas de planeamiento, integración, control y dirección. Los reglamentos que se tienen que se van a aplicar en este sector serán los reglamentos de la administración, sin embargo, se examina la valoración no demasiado los fines del desempeño.

Focalizándonos las causas que influenciaran la ejecución laboral, Davis & Newstrom (2007) afirma que el clima laboral son sentimientos positivos como negativos donde influye el trato que se los puede dar de manera correcta al empleado observa su trabajo, que expresa en definidas del ambiente de trabajo. De modo que es halle vinculada al ambiente laboral y los que constituye: trabajo en conjunto, organización, trabajo bajo presión, supervisión, además esas ansiedades del sujeto, manifestando la falta de lograr nuevas condiciones en la empresa, también la aspiración a sobresalir dentro del equipo de trabajo; Se asume que el rol de trabajo es un conjunto de necesidades para seguir creciendo en el mercado laboral debido que se justifica con los ingresos recibidos por la actividad desarrollada, por tal motivo se implementaron estrategias como el ambiente laboral para obtener un mejor rendimiento de los colaboradores dentro de las organizaciones.

“La productividad es el resultado de un trabajo en equipo donde las organizaciones buscan cantidad y calidad, pero esto se logra con el desempeño laboral que puedan tener los colaboradores debido a que una buena capacitación tendrá resultados óptimos” (Wolters Kluwer España, 2010)

La estrategia de planificación es un rol relevante para el desarrollo de proyecciones laborales donde se busca que beneficien tanto al colaborador como el empleador, además permite utilizar de manera adecuada los recursos utilizados en el capital humano, por otro lado, también ayuda de manera correcta a gestionar y ejecutar cronogramas de trabajo con la finalidad que las empresas puedan emplear de manera adecuada sus recursos sin afectar a los colaboradores con la finalidad de tener un clima agradable de trabajo

(Newstrom, 2011); Afirma que “la motivación laboral es un criterio relevante debido que un colaborador satisfecho tiene resultados positivos ya que tiene una estabilidad económica y emocional y esto influye en su desempeño y en su toma de decisiones”

(Aiteco Consultores, 2018); afirma que “la motivación es un rol personal donde influyen las demás personas ya que esto forma una estabilidad de seguridad haciendo que desarrolle mejor sus actividades de trabajo”

López y Ruiz (2015) afirma que “la motivación en los centros laborales es compleja debido que depende de los empleadores si tiene visión de crecimiento estimulara y capacitara al personal con la finalidad que sea un aporte esencial para la organización”

Hay técnicas de motivación de las cuales hay tres primordiales acoplamiento del individuo, integración y acogida los cuales buscan una integración de los colaboradores en su ambiente de trabajo debido el empleado por defecto siempre desea acoplarse a nuevos grupos que lo ayuden en su desarrollo profesional, por otro lado, acogida es cuando el colaborador ya se adaptó al puesto de trabajo y puede orientar a nuevos colaboradores

“El rendimiento es manejada por demasiadas instituciones según el procedimiento de evaluación, en el que mide a los trabajadores en la ejecución de sus labores, las metas, objetivos y resultados que están obligados a alcanzar, determina la terminación según las labores que ejecuta la entidad con el fin de establecer el nivel de un trabajador en la que se desempeña”. (Ivancevich, 2005).

“El rendimiento a nivel de rentabilidad busca estabilidad financiera y económica mediante la calidad de producción ejercida por los colaboradores siendo un rol relevante los trabajadores para la organización debido el aporte que tienen con la estabilidad económica” (Puchol, 2013). Además, si una organización busca evaluar el rendimiento de los colaboradores generara una estabilidad económica debido que tienen la posibilidad de corregir posibles contingencias.

"Estas discernimiento se mantienen entre 6 y 12 meses, según las peculiaridades de los proyectos. Bueno, el desarrollo muestra un alto precio" (Hooghiestra, 1996). "Para Kline y Sulsky (2009)

Ruiz (2012) afirma que “las valorizaciones son parte del desarrollo personal debido que se realizará la evaluación y a los trabajadores como un justo impulso ya que

fueron puestos en recepción por la persona que emite las valoraciones, al igual que el empleado, lo que los impulsa considerablemente"

"Teniendo 15 razones de criterios de evaluaciones en las organizaciones, se dan en breve como sigue: beneficio organizacional, expresión de un juicio organizacional, inclusión organizacional, manifiesto de lo logrado, juicios de evaluación, direccionamiento instrumental, falta de reconocimiento del empleado, inserción, parámetros en los procesos, razón en el ritmo de un proceso, coherencia en el curso de la evaluación"(Ruiz, 2012).

Por otro lado, "la evaluación es un proceso contiguo, que incluye un global y sólo el acto del sujeto la etapa del tiempo de evaluación" (Puchol, 2013).

También es un procedimiento sistemático "En la medición del desempeño del colaborador, tanto los factores que se evalúan, como los grados o niveles, así como el proceso completo de la entrevista y su progreso, se sistematizan meticulosamente en un Manual, de la misma manera en la organización para los individuos " (Puchol, 2013).

Se trata de un procedimiento orgánico, es decir, se perjudicará a la organización en su conjunto, y no sólo a una sección o un área de la misma.

Por otro lado, es un conjunto de procedimientos que abarca al desempeño de los trabajadores donde el empleador evalúa el desempeño de los colaboradores de manera coherente y eficiente en relación a su capacidad de productividad, pero para desarrollar la evaluación seguía de pautas y cronogramas de trabajo con la finalidad de mantener un orden de evaluación al personal de las organizaciones.

También es un procedimiento para expresar juicios en todo tipo de acción personal o laboral como calificativos positivos que ayuda al desarrollo emocional de los trabajadores debido que un trabajador satisfecho rendirá de manera eficiente en las organizaciones. Además, se realizó el cese de los posteriores, lo que redundará en una mayor eficiencia en el trabajo, a la vez que aumenta la probabilidad de promoción y crecimiento de los evaluados.

Por lo tanto, en las organizaciones se rigen por la capacidad de producción y a lo que aporta los colaboradores y esto se mide a través de fluctuaciones de ventas individuales con la finalidad de medir su nivel y capacidad del puesto de trabajo.

Según Concenza una visión factible es la revisión continua a los colaboradores ya que se busca mantener una gestión eficiente que pueda cumplir las metas a corto plazo a través del buen desempeño de los colaboradores. Es decir, estudiará lo evaluado y el servicio que logre prestar por cada colaborador con la finalidad de ver el nivel de logros alcanzados a corto plazo.

La medición de la medida de contención del rendimiento del colaborador, diferente de una inspección. Ciertamente, no manifiesta lo negativo, dando la aplicación de un castigo, sólo revelando lo que se ha hecho bien, para felicitar por ello, y también lo que se ha hecho mal, no para sancionar, por el contrario, apoyo para ejecutarlo eficazmente después.

"Los colaboradores en su rol de permanencia, se sienten tan identificados con su labor que realizan en la organización que sienten que es parte de su vida y esto se debe a la motivación del desempeño laboral que puede generar el buen trato" (Newstrom, 2011).

"En gran parte del mundo, algunos empleadores para promover optan por ser demasiado apegados entre los empleados porque fueron instruidos con antecedentes similares" (Newstrom, 2011).

"La motivación del beneficio es obtener algo a base de esfuerzo propia, en muchos casos los colaboradores se esfuerzan más por obtener un buen puesto de trabajo ya que es su meta a corto plazo, donde se sienta con mayor seguridad de su trabajo ejercido (Newstrom, 2011)

Como administradores, esperan que sus colaboradores guíen el resultado. Estas demasiadas expectativas complican a los administradores que aspiran al éxito, delegan de manera eficiente y que los empleados "promedio" sacan las solicitudes de sus jefes.

Por otra parte, la motivación de la afiliación ha sido un impulso para vincularse socialmente con las personas; en otras palabras, trabajar con individuos compatibles y experimentar un modelo colectivo. Las personas guiadas por sus logros trabajan aún más en el momento en que sus jefes dan una evaluación completa de sus comportamientos; Por otra parte, los individuos que se inclinan por la adhesión trabajan mucho mejor en el momento

en que se elogia su comportamiento rentable. Cada individuo guiado por el resultado elige asistentes técnicamente aptos, sin tener en cuenta las emociones que pueda tener los trabajadores y además se sienten identificados con sus compañeros de trabajo ya que comparten las mismas metas a corto plazo.

Asimismo, la motivación de la dominación ha sido de un margen positivo debido que los colaboradores buscan dejar una buena impresión en su centro de labores y es por tal motivo que se esfuerzan por obtener un puesto de trabajo alto con la finalidad de mejorar la estructura de la organización

El conocimiento de los tres diferentes impulsos motivadores requiere que los administradores tengan una percepción desarrollada y comprendan los comportamientos laborales de cada empleado. De esta manera, cada trabajador de una manera diferente, de acuerdo con el estímulo motivacional más fuerte identificado en cada uno. De esta manera, el jefe se comunica con cada empleado de acuerdo a sus propias necesidades.

Por lo tanto, se puede afirmar, la motivación laboral es fundamental en las organizaciones debido que ayuda a solucionar un posible problema ya que la motivación es un factor relevante en el crecimiento personal y laboral por un cargo mas alto.

Según el estudio realizado y su formulación del problema la investigación se basa en la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018?

Teóricamente la presente investigación busca, a través de la teoría y los conceptos primordiales del clima organizacional y el desempeño laboral contribuir al conocimiento, desarrollo y establecimiento de la correspondencia de ambas variables mediante el análisis. Esto permite comprobar diferentes conceptos en una realidad específica de la G. R. de Comercio Exterior, turismo y artesanía de Trujillo.

Prácticamente esta investigación, según los resultados, sirve como base académica para el estudiante de administración, aquellos interesados en ampliar sus

conocimientos sobre la mejora del medio ambiente y el rendimiento laboral. A través de esta investigación se dan a conocer las diferentes percepciones de los colaboradores, con lo que se presentan alternativas de mejora para dar soluciones a los problemas que implican mejorar el ambiente organizacional y el cumplimiento laboral en los colaboradores de la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad.

Socialmente con esta investigación busca contribuir como antecedentes en las instituciones públicas y promover la correspondiente investigación del vínculo del ambiente institucional y desempeño profesional.

Metodológicamente se aplican técnicas estadísticas e instrumentos de investigación para reunir información fiable que sirva para demostrar la correlación entre el entorno de la organización y la ejecución del trabajo en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

De acuerdo a la investigación se tiene como objetivo general:

determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

También se desea conocer a fondo los objetivos específicos que se muestran a continuación: Determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018, Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018, Determinar la relación entre productividad y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018, Determinar la relación entre satisfacción y cumplimiento profesional de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018, Determinar la relación entre adaptación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018, Determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018.

Se formuló la Hipótesis de investigación la cual fue: Se encuentra relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

II. Método

2.1 Tipo y Diseño de investigación

2.1.1 Tipo de estudio

El presente diseño de investigación tiene por el eje de análisis, un tipo correlacional porque se va relacionar las variables de estudio. Y cuantitativa porque se usará la estadística para procesar y mostrar los resultados de la investigación.

Su enfoque es Mixta, porque tiene datos cualitativos y cuantitativos, citado por Hernández, Fernández & Baptista (2016), indica dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) emplean cinco etapas vinculadas y similares entre sí; Se implementan valoraciones y observaciones de fenómenos; Instauran ideas e hipótesis según el efecto de las valoraciones y observaciones realizadas; Demuestran y prueban el nivel de las hipótesis o planteamientos que poseen fundamentos; Se revisa las hipótesis o planteamientos referentes a la base de las de los análisis o pruebas; Plantean nuevas valoraciones y observaciones con el fin de iluminar, cimentar, fundamentan y/o modificar las ideas o hipótesis; e inclusive con el fin de crear otras.

2.1.2 No experimental

Parella y Martins (2010), define: El bosquejo no experimental es el que desarrolla sin utilizar de modo intencional ninguna variable. El investigador no reemplaza a propósito las variables independientes. Se contempla los hechos tal cual se muestran en un ambiente real y en el tiempo establecido con el fin de después estudiarlo. De tal forma, en este diseño no se edifica una situación determina si no se miran las que están presente. (p.87)

M= Muestra de estudio

OX= Clima organizacional

OX1= Desempeño Laboral

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 2.1

Matriz de Operacionalización de las Variables Clima Organizacional

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Clima Organizacional	<p>Para Méndez (2006): “Es círculo laboral donde interviene la empresa, los gerentes, el personal, la infraestructura, derivado y visto por el sujeto según las circunstancias que localiza su causa de interacción social y en la distribución de organización lo cual se manifiesta mediante constantes (objetivos, motivación, liderazgo, inspección, toma de decisiones, vínculo entre personas colaboración)”.</p>	<p>La medición del clima organizacional, se dará a través de la aplicación de instrumento el cuestionario basado en la escala de Likert compuesto por 8 ítems de las dimensiones, productividad, satisfacción, rotación del personal y adaptación</p>	Productividad	Metas	Ordinal
				Recursos	
			Satisfacción	Reconocimiento	
				Condiciones de trabajo	
			Rotación personal	Rendimiento	
			Supervisión	Identidad	
Adaptación	Resistencia al cambio				

Tabla 2.2

Matriz de Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral.

Variables de Estudio	Defunción Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Desempeño Laboral	<p>Según Newtron (2001) el desempeño laboral es la categoría de realización que un empleado indaga para el efecto de los propósitos en la sociedad en un lapso fijado. Asimismo, este desenvolvimiento se encuentra constituido por funciones concretas, visibles y cuantificables, y demás que se pueden emanar de la actuación de los colaboradores y la institución. si todo esto genera un efectivo desempeño laboral, el resultado será admirable para la sociedad.</p>	<p>La medición del desempeño laboral, se dará a través de la aplicación de instrumento el cuestionario basado en la escala de Likert compuesto por 10 ítems de las dimensiones, comunicación, trabajo en equipo, conocimiento técnico, eficacia personal y logro de resultados.</p>	Comunicación	Comunicación Verbal	Ordinal
				Comunicación Escrita	
			Trabajo En Equipo	Integración	
				Solución De Conflicto	
			Conocimiento Técnico	Capacitación	
				Toma De Decisiones	
			Eficacia Personal	Liderazgo	
				Desarrollo Personal	
				Motivación	
				Logro de Resultados	
	Retroalimentación				

Nota: Las definiciones, dimensiones e indicadores de la variable Clima Organizacional, fueron adaptadas del libro del autor Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A. (2013) Nota: Las definiciones, dimensiones e indicadores de la variable Desempeño laboral, fueron adaptadas del libro del autor Pernía, K. Y Carrera, M. (2014).

2.3 Población, muestra y muestreo

Rothman y Greenland (2009). Detalla como población aquella a la que el estudio hace referencia. El lugar en donde se realizará la investigación será en el Gobierno Regional.

2.3.1 Población

Pineda (2005) “Grupo de sujetos, fenómenos, objetos o elementos en los cuales se permite presentar cualidades o características establecidas al ser investigada”.

Se ha tomado como población para esta investigación los 16 colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018.

2.3.2 Muestra

Pineda (2005) “subconjunto cualquiera en el universo; pueden ser probabilísticas o no probabilísticas desde la estadística”. La muestra se convierte en una población de muestra, habiendo sido tomada de manera no probabilística por conveniencia.

La muestra por estudiar será 16 colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018, ya que, al tratarse de una pequeña cantidad, la muestra se convierte en población muestral, la técnica de muestreo en esta investigación ha sido No probabilística del tipo por conveniencia.

2.3.3 Unidad de análisis

Pineda (2005) “Grupo de sujetos que constituyen la muestra extraídos de la población”.

Un colaborador administrativo en la G.R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de la Libertad, año 2018.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Tabla N° 1 Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento
Encuesta.	Cuestionario.

Nota: Se consideran cada técnica con su instrumento apropiado.

2.4.1 Instrumentos

El instrumento que se utilizaran es el cuestionario, que se compone de 18 preguntas, hechas en base a los indicadores de las dimensiones de cada variable de estudio, estas preguntas son de acuerdo a la necesidad de recolectar datos, por lo que están seccionadas para hacer la comprensión y el desarrollo de esta.

2.4.2 Validez y confiabilidad

2.4.2.1 Validez: Se define como el grado en que un cuestionario mide lo que pretende medir o sirve al propósito para el que ha sido construido (Gómez, 2009).

La validez del instrumento fue validada por 1 jurado experto y 2 especialistas:

- Mg. Lujan López, Héctor Percy
- Lic. Velásquez Viloche, Leli Violeta
- Antr. Eusebio Acosta, Oscar Anderson

2.4.2.2 La confiabilidad: Se refiere al nivel de exactitud y coherencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones lo más parecidas posibles. (bernal,2008).

La herramienta será definida por el método de alfa de Cronbach, usando el software estadístico SPSS versión 22.

2.5 Procedimiento

Fuimos al gobierno regional, se generó contacto con ellos ya que son los que van a responder el cuestionario, se ha solicitado la colaboración. Se realizó el trabajo de campo propiamente dicho (aplicación del cuestionario); definición previa, zonificación y sectorización de la zona y la población objeto de estudio. Luego se vigiló, examinó y controló la calidad de la información reunida durante el desarrollo del trabajo de campo.

2.6 Método de análisis de datos

Para conocer el logro de los objetivos fijados y también para probar la hipótesis, se utilizarán técnicas estadísticas inferencial y descriptiva; se ejecutará el programa Microsoft Excel, donde se pondrán los resultados logrados en la investigación, finalmente se

contrastarán tablas; de los análisis de los documentos, se transcribirá el documento de Microsoft Word, de toda la información recopilada que se solucionará en el problema planteado.

2.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo de esta investigación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: la protección de la identidad de los encuestados en el trabajo actual, la honestidad para desarrollar el tema y la información necesaria para llevarlo a cabo, así como la veracidad de los datos bajo los parámetros exigidos por la Universidad César Vallejo, para ello esta investigación ha sido verificada y procesada por el Software Turnitin.

III. Resultados

Objetivo Específico1: Determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

Tabla 3.1

Nivel de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Regular	3	18,8	18,8	18,8
Alto	13	81,3	81,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad.

En la tabla 3.1: El 81.3% de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad consideran que existe un nivel alto de clima organizacional.

Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

Tabla 3.2

Nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Regular	4	25,0	25,0	25,0
Alto	12	75,0	75,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad.

En la tabla 3.2: El 75% de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad consideran que existe un nivel alto de desempeño laboral.

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación entre productividad y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

Tabla 3.3

Rho Spearman para Relación entre productividad y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Productividad	Desempeño
Rho Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,364
		Sig. (bilateral)	.	,166
		N	16	16
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,364	1,000
		Sig. (bilateral)	,166	.
		N	16	16

Nota: Software SPSS20

En la tabla 3.3 El coeficiente de correlación es de 0.364, es decir las variables tienen correlación baja. La productividad y el desempeño de los colaboradores administrativos en gerencia tienen una relación directa débil. Por otro lado, el valor de $p=0.166$ no es significativo.

Objetivo Especifico 4: Determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

Tabla 3.4

Rho Spearman para Relación entre satisfacción y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Satisfacción	Desempeño
Rho Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,149
		Sig. (bilateral)	.	,582
		N	16	16
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,149	1,000
		Sig. (bilateral)	,582	.
		N	16	16

Nota: Software SPSS20

En la tabla 3.4 El coeficiente de correlación es de 0.149, es decir las variables tienen relación directa y correlación mínima. Por otro lado, el valor de $p=0.582$, nos indica que no hay relación entre las variables satisfacción y desempeño laboral.

Objetivo Especifico 5: Determinar la relación entre adaptación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

Tabla 3.5

Rho Spearman para Relación entre adaptación y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Desempeño	Adaptación
Rho Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,234
		Sig. (bilateral)	.	,384
		N	16	16
	Adaptación	Coeficiente de correlación	,234	1,000
		Sig. (bilateral)	,384	.
		N	16	16

Nota: Software SPSS20

En la tabla 3.5 El coeficiente de correlación es de 0.234, es decir las variables tienen relación directa y correlación baja. Por otro lado, el valor de $p=0.384$, nos indica que no hay relación entre las variables adaptación y desempeño laboral.

Objetivo Especifico 6: Determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

Tabla 3.6

Rho Spearman para Relación entre rotación y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Desempeño	Rotación
Rho Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	-,078
		Sig. (bilateral)	.	,774
		N	16	16
	Rotación	Coeficiente de correlación	-,078	1,000
		Sig. (bilateral)	,774	.
		N	16	16

Nota: Software SPSS20

En la tabla 3.6 El coeficiente de correlación es de -0.078, es decir las variables tienen relación inversa y correlación mínima. Por otro lado, el valor de $p=0.774$, nos indica que no hay relación entre las variables adaptación y desempeño laboral.

Objetivo Especifico 7: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

Tabla 3.7

Rho Spearman para Relación entre clima organizacional y desempeño laboral

Correlaciones			Desempeño	Clima organizacional
Rho Spearman	Desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,462
		Sig. (bilateral)	.	,071
		N	16	16
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,462	1,000
		Sig. (bilateral)	,071	.
		N	16	16

Nota: Software SPSS20

Para la tabla 3.7 El coeficiente de correlación es de 0.462, es decir las variables tienen relación directa y correlación moderada. Por otro lado, el valor de $p=0.071$, nos indica que no hay relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

IV. Discusión

Los resultados de la investigación, se obtuvieron por entrevistas, visitas y encuestas dirigidas a la institución, permaneciendo un registro del completo de las actividades que se han mencionado por medio de cuestionarios llenados y fotografías.

En el caso de los instrumentos utilizados, se sometieron a la apreciación de tres especialistas en el tema los cuales vieron y aconsejaron una mejora y optimizaciones con el fin de lograr resultados mucho más precisos. Los métodos empleados accedieron a ejecutar un estudio fidedigno adecuado, asegurando la autenticidad del rendimiento obtenido.

En el interior de las limitaciones que se encontraron en el avance de esta investigación están los horarios y la accesibilidad para hacerles las encuestas a los colaboradores de la institución ya que estaban en su horario formal del trabajo y ocupados haciendo sus actividades.

Probablemente las personas no quisieron acceder a las encuestas por motivo de tiempo, desconfianza, etc. Sin embargo, después de haberles explicado la importancia del estudio accedieron todas las personas y se pudo recolectar datos totalmente confiables.

Los resultados obtenidos corresponden, en efecto, al estudio de la zona en cuestión, y pueden generalizarse a otras empresas o instituciones del sector ya que el clima organizacional y desempeño laboral afectan a prácticamente en todos los rubros de las entidades públicas y privadas.

Estos estudios lo podemos aplicar mayormente a las instituciones públicas nacionales o estatales peruanas que como bien sabemos vienen arrastrando una cultura organizacional de corrupción manchando todas las actividades que se puedan gestionar al servicio público de calidad como en países desarrollados.

Según Albañil (2015) concluye que la valoración global del ambiente en juicio de los maestros se dirige a la regulación de una buena entidad, las causas notables del ambiente laboral conforme al estudio que se obtiene por medio de la sociedad educativa de la entidad es inclinación a normalizar a muy bajo, tal como el agradecimiento que reciben los docentes por medio del equipo directivo que regula a bajo. Así mismo respecto al agradecimiento que es notado por los maestros por medio de la asociación educativa de la entidad es de propensión entre regular realmente bajo, entretanto el agradecimiento que reciben los maestros por medio del equipo directivo se regula a bajo de un 86.2%, pese a esta causa

establece el componente fundamental de motivación humana con el fin de desarrollar el desempeño y hace que los individuos se sientan motivados y entusiasmados por el trabajo.

Lo cual se corrobora con los resultados de la tabla 3.1 donde el 81.3% de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad consideran que existe un nivel alto de clima organizacional.

Por lo tanto, se puede concluir que el clima laboral puede cambiar de una institución pública a otra por motivo de diferentes factores como el reconocimiento de parte de los directivos hacia los colaboradores.

Según Herradón (2014), afirma que la importancia que cobra el feedback a lo largo de los años es vital para la ejecución de las valoraciones de la ocupación en vinculación con el producto, ya que es un instrumento de enseñanza. Con la ayuda del feedback, trabajador como inspector aprenden uno del otro, la ejecución del desempeño continuamente será mayor cuando se recibe información de mucha más calidad de cómo desarrollar determinadas funciones y que cambien cuando algo no salió como se esperaba.

Lo cual se ratifica en la tabla 3.3 donde el coeficiente de correlación es de 0.364, es decir las variables tienen correlación baja. La productividad y el desempeño de los colaboradores administrativos en gerencia tienen una relación directa débil. Por otro lado, el valor de $p=0.166$ no es significativo.

Entonces se puede concluir en dicha comparación que las herramientas tan importantes como el feedback, así como el enfoque en las metas y recursos están cobrando mayor importancia en las instituciones para obtener un considerable aumento de su productividad.

Según Espaderos (2016), concluye que no se encuentra relación estadística significativa del 0.05, por lo que no interviene en los colaboradores ya que el valor obtenido de $r = 0.125$ está por debajo del valor $r= 0.279$, evidenciando para los colaboradores no es notable poseer un excelente desempeño para una satisfacción en el trabajo.

Lo cual se revalida en la tabla 3.4 donde el coeficiente de correlación es de 0.149, es decir las variables tienen relación directa y correlación mínima. Por otro lado, el valor de $p=0.582$, nos indica que no hay relación entre las variables satisfacción y desempeño laboral.

Entonces se puede concluir comparando dichos resultados que no es necesario poseer un alto desempeño para una satisfacción laboral de los colaboradores.

Según Vallejo (2015), concluye que el procedimiento de aclimatación de labores, la institución y el ambiente profesional es importante si se quiere poseer empleados satisfechos y productivos, aunque esto no se obtiene de la noche a la mañana ya que se interponen distintas circunstancias, en donde las apariencias individuales o características juegan un rol trascendental en este procedimiento es responsable de las instituciones, en cabeza del Director de Gestión Humana cuidar que los empleados tengan con condiciones laborales aceptables, que se les acepta ejecutar sus habilidad, saciar sus necesidades y realizar sus fines establecidos por la institución.

No obstante, en la tabla 3.5 el coeficiente de correlación es de 0.234, es decir las variables tienen relación directa y correlación baja. Por otro lado, el valor de $p=0.384$, nos indica que no hay relación entre las variables adaptación y desempeño laboral.

Por consiguiente, se puede concluir que la dimensión adaptación como factor clave para el rendimiento y desempeño laboral influye en una institución y en la nuestra no; donde al evaluar la identidad y resistencia al cambio, concluimos en nuestra tesis que no hay relación significativa.

Según Gonzales (2017), concluye en su cuadro 5 titulado: "Regresión lineal de la rotación de personal y del rendimiento laboral" que la R de Pearson tiene un valor de 0,378, lo que indica que entre ambas variables existe una asociatividad del 37,8%, y que el coeficiente de determinación es de 0,143, lo que indica que ambas variables comparten un 14,3% de características comunes.

Lo cual se corrobora en la tabla 3.6 donde el coeficiente de correlación es de -0.078, es decir las variables tienen relación inversa y correlación mínima. Por otro lado, el valor de $p=0.774$, nos indica que no hay relación entre las variables adaptación y desempeño laboral.

Por tanto, se puede concluir que la relación entre rotación del personal y su desempeño laboral es baja en ambos casos de investigación donde no influye significativamente en el rendimiento general de dichas instituciones.

Según Herrán y Pérez (2014), indica que hay una relación directa entre ambiente organizacional y el cumplimiento laboral. Los colaboradores hacen mención que el vínculo que se encuentra en los colegas no es apropiado, ya que hay descoordinación y carencia de entendimiento entre algunos. La carencia de las comunicaciones genera enfados entre algunos sectores, causando que los trabajos no sean rentables. Desde otro punto de vista, el

cumplimiento profesional se ha visto afectado por las circunstancias dichas, la carencia de un buen ambiente profesional causa que los trabajos no se ejecuten de modo eficaz.

Sin embargo, se refuta en la tabla 3.7 donde el coeficiente de correlación es de 0.462, es decir las variables tienen relación directa y correlación moderada. Por otro lado, el valor de $p=0.071$, nos indica que no hay relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

En definitiva, se puede concluir que la relación entre clima organizacional y desempeño laboral varía de una institución o empresa a otra.

V. Conclusiones

- 5.1 En la investigación se identificó el nivel de clima organizacional en donde el 81.3% de los colaboradores administrativos considera un nivel alto debido a que la mayoría manifiesta un nivel de rotación de personal y adaptación elevado.
- 5.2 En la investigación se identificó el nivel de desempeño laboral en donde el 75% de los colaboradores administrativos consideran un nivel alto debido a que en su mayoría manifiesta un logro de resultados, eficacia personal y conocimiento técnico elevado.
- 5.3 En el estudio se determinó la correlación entre la dimensión productividad y la variable desempeño laboral en donde el coeficiente de correlación es 0.364 es decir tienen correlación baja. La productividad y el desempeño laboral en la gerencia tienen una relación directa débil. Por otro lado, el valor de $P= 0.166$, la cual no es significativa debido a que no hay relación significativa entre dicha dimensión y variable según el software SPSS20.
- 5.4 En el estudio se determinó la correlación entre la dimensión satisfacción y la variable desempeño laboral en donde el coeficiente de correlación es de 0.234 es decir tienen correlación baja. La satisfacción y el desempeño laboral en la gerencia tienen una relación directa. Además, el valor de $ES\ p=234$, debido a que no hay relación significativa entre dicha dimensión y variable según el software spss20.
- 5.5 En el estudio se determinó la correlación entre la dimensión adaptación y la variable desempeño laboral en donde el coeficiente de correlación es de 0.234 es decir tienen correlación baja. La adaptación y desempeño laboral en la gerencia tienen una relación directa. También, el valor de $P= -0.384$, debido a que no hay relación significativa entre dicha dimensión y variable según el SPSS20.
- 5.6 En el estudio se determinó la correlación entre la dimensión rotación y la variable desempeño laboral en donde el coeficiente de correlación es de -0.078 es decir tienen correlación mínima. La rotación y desempeño laboral en la gerencia tienen una relación inversa. Además, el valor de $p= 0.774$, debido a que no hay relación significativa entre dicha dimensión y variable según el SPSS20.
- 5.7 En la investigación se determinó la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en donde el coeficiente de correlación es de 0.462, es decir las variables tienen

relación directa y correlación moderada. Por otro lado, el valor de $p=0.071$, debido a que no hay relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

VI. Recomendaciones

- 61 Se recomienda al Gerente de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía implementar charlas de comunicación asertiva y positiva para mejorar la comunicación de los colaboradores en la gerencia.
- 62 A la gerencia realizar actividades de integración de equipos o áreas de trabajo como eventos deportivos, cumpleaños, fechas especiales, etc.; para conectar a todos los colaboradores generando un nuevo clima colectivo.
- 63 Otra recomendación es otorgar reconocimiento e incentivos a los colaboradores con el objetivo de que se sientan motivados en sus áreas con el fin de alcanzar mayores niveles de productividad de manera eficiente y eficaz.
- 64 Se recomienda a la gerencia supervisar las actividades y/o tareas de los colaboradores a fin de corroborar que el desempeño laboral aporte una óptima atención a la ciudadanía.
- 65 A la gerencia monitorear al personal su resistencia al cambio, así como su identidad en relación con las instituciones a fin de que se adapten a las diferentes situaciones laborales para aumentar el rendimiento y en consecuencia el clima organizacional de la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía.
- 66 A la gerencia proporcionar los recursos necesarios tanto materiales como útiles de oficina, computadoras en óptimas condiciones y la tecnología necesaria para que los empleados puedan realizar sus tareas de manera eficiente. De tal manera que se cumplan las metas establecidas a corto, mediano y largo plazo para alcanzar la mejor productividad.
- 67 A futuros investigadores se recomienda realizar diseño de investigación pre experimental donde se aplique un programa de inteligencia emocional para mejorar las variables estudiadas. Así mismo propagar y trascender los resultados de esta investigación a fin de mejorar la gestión organizacional de las instituciones y empresas gubernamentales.

VII.

Propuesta

Proponer el Taller de inteligencia emocional

7.1 Fundamentación

Luego de haber realizado la presente investigación sobre la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018, cabe resaltar que el público objetivo al cual estuvo dirigida nuestra investigación no desarrolla bien su desempeño laboral, asimismo el clima organizacional no se ve relacionado para ejercer un mejor rendimiento dentro de la gerencia.

7.2 Taller inteligencia emocional

Objetivo

El llevar a cabo un Taller sobre el desarrollo de la Inteligencia Emocional de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.

7.2.1 Objetivos específicos

- . Implementar el taller de inteligencia emocional.
- . Incentivar a usarlo con frecuencia

7.3 Ejecutores del proyecto

Los ejecutores del proyecto serán los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018, que también puede servir para los trabajadores que van ingresando.

7.4 Desarrollo de la creación de Taller de inteligencia emocional

Si bien es cierto, el colaborador desde que ingresa a la gerencia regional, posee la necesidad de desempeñar su labor de acuerdo al clima de este mismo. La necesidad de trabajar en la promoción de las habilidades emocionales para el desarrollo psicológico de los colaboradores administrativos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad.

Así que se propone crear un Taller de inteligencia emocional que involucre a todos los colaboradores de la gerencia regional, ya que dicha propuesta va direccionada a mejorar las capacidades, habilidades y virtudes de cada colaborador.

7.5 Destino

Dirigido a los los colaboradores administrativos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad.

7.6 Pasos del taller de inteligencia emocional

Paso 1: Taller de inteligencia emocional

Paso 2: Se organiza el taller de inteligencia emocional

Paso 3: Se reúne a todos los colaboradores de la gerencia en una sala para realizar el taller de inteligencia emocional.



Paso 4: Seguidamente se les pide que tomen atención a la información que se les brindara.

Paso 5: Se les exhorta a que realicen y pongan en práctica lo indicado para realizar el taller de inteligencia emocional.

Paso 6: Se les pide su opinión acerca de lo planteado y constatar el sentir del taller de inteligencia emocional.

7.7 Recursos materiales y técnicos

El mejor ambiente para lograr el desarrollo de las competencias se enmarca en el grado de control y dominio del líder, los contenidos del taller y la metodología a utilizar para la impartición del mismo, además de lo anterior, los recursos didácticos ayudan al Líder en la presentación de los temas, por lo tanto, el taller incluye el uso de diapositivas, material escrito, videos, música, ejercicios prácticos para maximizar el tiempo y mantener la atención de los empleados. La alegría, el humor, los colores, la música y la buena actitud ayudan a crear el contexto y el ambiente adecuados, así como una sala, una computadora, un proyector de diapositivas o un pizarrón inteligente; marcadores y hojas blancas, y los instrumentos utilizados para diagnosticar el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores y los instrumentos necesarios para reunir la información necesaria para la realización del taller.

7.8 Financiamiento total de la propuesta

Gastos	Cantidades	Costo Unitario	Total
Impresiones	48	0.10	4.80
Lapiceros	16	1.00	16.00
Hojas bond	16	0.10	1.60
Total		1.20	22.40

Elaborado por los autores

7.9 Expectativas y logros

Se espera que los colaboradores conozcan los conceptos básicos de la Inteligencia Emocional, identifiquen sus componentes y desarrollen la Inteligencia Emocional para aplicarla en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos personales y sociales, y así mejorar sus capacidades y competencias en las oficinas. La tutoría desempeña aquí un papel fundamental como apoyo a los profesores para maximizar los logros del Taller. Cabe mencionar que el Taller es un plan de intervención que puede dar excelentes resultados, sólo que lleva tiempo, no es una sola sesión, sino varias.

7.10 Recomendaciones

Sabemos que la Inteligencia Emocional es la capacidad humana de sentir, comprender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y de los demás, afecta directamente al autoconcepto, a las actitudes y al grado de motivación que el colaborador presenta en el aula, y en consecuencia, repercute positiva o negativamente en su desempeño laboral, y es precisamente aquí donde se produce la relación que consideramos esencial para que el colaborador logre el metacognición y la autorregulación de su capacidad, ya que implica fijarse metas, seguir sus objetivos, mantenerse en constante motivación para tener ese impulso necesario para dirigir las energías hacia los objetivos fijados, lograr el desarrollo de habilidades de pensamiento que le permitan dominar y regular, no sólo de sus emociones, sino de su propio aprendizaje, enmarcado en una madurez psicológica y mental obtenida como resultado del control y manejo de sus emociones. La base de lo anterior se encuentra en los resultados obtenidos por las organizaciones que han incluido la inteligencia emocional en sus programas, ya que aportan datos sobre el hecho de que los empleados han mejorado su autocontrol, mejora la gestión de sus relaciones con su grupo de iguales y con las todas las personas que comprende una organización, han disminuido los conflictos y sobre todo, se ha incrementado el rendimiento del desempeño laboral en las instituciones y empresas.

Referencias

- Aiteco Consultores. (2018). *Motivación Laboral. Concepto y Enfoques*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/motivacion-laboral/>
- Bordas. (2016). Gestión Estratégica del clima Laboral. *UNED*, 45-47.
- Calcina. (2014). INSTITUTIONAL CLIMATE AND ITS IMPACT ON THE JOB PERFORMANCE OF TEACHERS OF THE FACULTY OF SOCIAL SCIENCES NACIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO AND FACULTY OF EDUCATION UNIVERSITY ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ - PERÚ 2012. *Comuni@cción*, 8-11.
- Chiang Salazar & Núñez. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 61-76.
- Daft. (2011). *Teoría y diseño organizacional 10 ed*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.,.
- Díaz & Carrasco. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. Accounting and administration. *Contad. Adm vol.63 no.4*, 63(4).
- Dueñas & Bobadilla. (2014). INSTITUTIONAL LEVEL ASSOCIATION BETWEEN CLIMATE AND TEACHING PERFORMANCE IN THE TECHNICAL PRODUCTION CENTRES OF THE PROVINCE OF MELGAR AYAVIRI-PERU, 2013. *Comuni@cción*, 15-19.
- ESAN Business. (2018). *Seis dimensiones para la medición de clima organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/seis-dimensiones-para-la-medicion-de-clima-organizacional/>
- Espaderos. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa*. Escuintla, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Fermin. (2015). Calidad de servicio en las instituciones públicas de Colombia. *Pinterfull.*, 52-53.
- Guízar. (2014). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL Principios y aplicaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2016). *Metodología de la investigación (6a ed)*. México: Mc Graw-Hill Educación.
- Herrán & Pérez. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Indira & Perez. (2018). Interpersonal relations in the work climate of the technological university of Chocó Diego Luis Córdoba. *Right CES Magazine*, 1-7.

- Ivancevich. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw- Hill.
- Ivancevich, Konopaske & Matteson. (2012). *Comportamiento organizacional*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz & Weihrich. (2007). *Elementos de administración Un enfoque internacional Séptima edición*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Lescano. (2017). *Clima organizacional y el desempeño de los asesores de servicio del banco Cencosud en la zona Wong Lima 2017*. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- London& Mone. (2014). Performance management: Processes that reflect and shape organizational culture and climate. En Schneider, B. y arbera, K. (Ed). The oxford handbook of organizational climate and culture. *New York Oxford University.*, 33-37.
- López & Ruiz. (2015). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid - España: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Lupano & Castro. (2018). Influence of organizational virtues on satisfaction, commitment and job performance in Argentinean organizations. *Interdisciplinaria*, 5-7.
- Lupano. (2017). Organizational Virtues, Performance and Job Satisfaction. Differences according individual and organizational factors in Argentinean employees. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, 20-21.
- Matabajoy & Montilla. (2018). Human talent development processes in a specialty clinic in Pasto, Colombia. *Universidad y Salud - Universidad de Nariño*, 3-5.
- Méla & Peiró. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Rev. Psicologemas, Valencia*, 59-74.
- Meza. (2017). Analysis of the perception of gender between organizational climate and job satisfaction in the industrial sector. *Comuni@cción - Instituto Tecnológico de Sonora – México*, 3-4.
- Motowidlo. (2011). Job performance. En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski y M.U. George, Handbook of psychology: industrial and organizational psychology. *John Wiley & Sons*, 13-16.
- Münch. (2010). *ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Newstrom. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Newstrom. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo.13Ed.* México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Pintado. (2014). Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. *Manual moderno*, 35-39.

- Puchol. (2013). *DIRECCION Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS 5.a edición actualizada*. MADRID - España: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Quispe. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca*. Andahuaylas - Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- REYNOSA. (2011). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. México: DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA.
- Rodríguez, Álvarez, Sosa & Bonet. (2010). An inventory of organizational atmosphere as a tool needed to assess the quality work. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 52-59.
- Rosales, Rodal, Chumbi & Buñay. (2017). Analysis of Job Satisfaction and Professional Academic Performance of Graduates in Psychology from a University in Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 55-56.
- Ruiz, M. J. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*. España: Universidad de Murcia.
- Torres & Zegarra. (2014). Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno - 2014. *Comuni@cción*, 9-13.
- Valdivia. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A.* Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Wolters Kluwer España. (2010). *Enciclopedia de Economía, Finanzas y Negocios*. Las Rozas (Madrid) España: WOLTERS KLUWER ESPAÑA, S.A. .
- Zenteno & Durán. (2016). HIGH PERFORMANCE FACTORS AND PRACTICES AFFECTING WORK CLIMATE: A CASE ANALYSIS. *Innovar*, 3-6.

Anexos

Anexo N°1: Ficha Técnica

Nombre Original	Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018
Autores	Chanducas Tello Junior David Gaitán Guevara Yahaira Katherine
Procedencia	Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú
Año	2019
Administración	Individual o Colectiva
Duración	15 a 30 minutos (Aproximadamente)
Aplicación	Colaboradores de gerencia regional del gobierno Regional de la Libertad en el año 2018
Muestra	16 colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018.
Objetivo	determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.
Significación	9 dimensiones y 18 indicadores.
Materiales	Hojas bond, lapiceros, celulares.

Anexo N°2: Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
<p>Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral</p>	<p>Objetivo general: determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.</p> <p>También se desea conocer a fondo los objetivos específicos que se muestran a continuación: O1: Determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018. O2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los</p>	<p>Hi: Se encuentra relación directa entre el clima organización al y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Para Méndez (2006): “Es círculo laboral donde interviene la empresa, los gerentes, el personal, la infraestructura, derivado y visto por el sujeto según las circunstancias que localiza su causa de interacción social y en la distribución de organización lo cual se manifiesta mediante constantes (objetivos, motivación, liderazgo, inspección, toma de decisiones, vínculo entre personas colaboración)”.</p>	<p>La medición del clima organizacional, se dará a través de la aplicación de instrumento el cuestionario basado en la escala de Likert compuesto por 8 ítems de las dimensiones, productividad, satisfacción, rotación del personal y adaptación.</p>	<p>Productividad</p> <p>Satisfacción</p> <p>Rotación personal</p> <p>Adaptación</p>

<p>colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G.</p> <p>Regional de La Libertad, año 2018.</p> <p>O3: Determinar la relación entre productividad y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.</p> <p>O4: Determinar la relación entre satisfacción y cumplimiento profesional de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.</p> <p>O5: Determinar la relación entre adaptación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018.</p> <p>O6: Determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018.</p> <p>O7: Proponer la realización de talleres que optimicen el clima organizacional con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los</p>		<p>Desempeño laboral</p>	<p>Según Newtron (2001) el desempeño laboral es la categoría de realización que un empleado indaga para el efecto de los propósitos en la sociedad en un lapso fijado.</p> <p>Asimismo, este desenvolvimiento se encuentra constituido por funciones concretas, visibles y cuantificables, y demás que se pueden emanar de la actuación de los colaboradores y la institución. si todo esto genera un efectivo desempeño laboral, el resultado será admirable para la sociedad.</p>	<p>La medición del desempeño laboral, se dará a través de la aplicación de instrumento el cuestionario basado en la escala de Likert compuesto por 10 ítems de las dimensiones</p> <p>comunicación, trabajo en equipo, conocimiento o técnico, eficacia personal y logro de resultados.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Conocimiento técnico</p> <p>Eficacia del personal</p> <p>Logro de resultados</p>
---	--	--------------------------	---	---	--

colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018.					
--	--	--	--	--	--

Anexo N°3: Cuestionario

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento forma parte de la siguiente investigación titulada:

ESCALA DE OPINIONES PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

DATOS PERSONALES.



M



F

Edad: _____

Sexo:

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	¿Generalmente usted llega a cumplir con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
2	¿La gerencia le brinda a usted los recursos					

	necesarios para desarrollar sus funciones?					
3	¿Le otorgan incentivos económicos por su trabajo?					
4	¿Considera que sus actividades laborales se desarrollan en un ambiente adecuado?					
5	¿El ambiente laboral de la Gerencia le permite mejorar su rendimiento laboral?					
6	Cuando se le asigna una tarea difícil ¿Cuenta usted con la ayuda de sus supervisores de trabajo?					
7	¿Se considera un miembro de confianza al conformar un equipo que trabajo?					
8	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en su entorno laboral?					
9	¿Los superiores comunican oportunamente las necesidades de la gerencia?					
10	¿Considera que los comunicados escritos son efectivos?					
11	¿Cuándo realizan ferias artesanales, las áreas de la Gerencia participan activamente para lograr las metas de asistencia y ventas?					
12	¿Cuándo existen discrepancia en las acciones a realizar, logran alcanzar finalmente acuerdos colectivos?					

13	¿Los temas de capacitación han sido de ayuda para el desempeño de sus compañeros?					
14	¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
15	¿El estilo de liderazgo de tu jefe, te estimula mantener relaciones laborales con tus compañeros para el logro de resultados?					
16	¿La gerencia promueve el crecimiento personal y profesional?					
17	¿En la gerencia se promueve factores motivacionales para mejorar la conducta de los colaboradores?					
18	¿se le informa sobre su desempeño como colaborador?					

Validez y Confiabilidad

El instrumento utilizado fue la Escala de opiniones para medir el Clima Organizacional y Desempeño Laboral. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Los datos fueron procesados con el programa del SPSS, aplicando la técnica de Alfa de Cronbach.

Anexo N°4: Ficha Técnica

Nombre Original	Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018
Autores	Chanducas Tello Junior David Gaitan Guevara Yahaira Katherine
Procedencia	Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú
Año	2019
Administración	Individual o Colectiva
Duración	15 a 30 minutos (Aproximadamente)
Aplicación	Colaboradores de gerencia regional del gobierno Regional de la Libertad en el año 2018
Muestra	16 colaboradores administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Región de La Libertad, año 2018.
Objetivo	determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados administrativos en la G. R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018.
Significación	9 dimensiones y 18 indicadores.
Materiales	Hojas bond, lapiceros, celulares.

Anexo N° 5: Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Pérez Lucía López, titular
del DNI. N° 17870936, de profesión
ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV

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 Trujillo, a los 19 días del mes de Noviembre del 2018


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

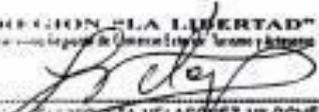
Yo, Leli Violeta Velásquez Viloché, titular del DNI. N° 18217577, de profesión LICENCIADA EN TURISMO, ejerciendo actualmente como SUBGERENTE DE ARTESANÍA, en la Institución GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD

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 Trujillo, a los 21 días del mes de NOVIEMBRE del 2018

REGION "LA LIBERTAD"
GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD

LELI VIOLETA VELÁSQUEZ VILOCHE
SUBGERENTE DE ARTESANA

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, OSCAR ANDERSON EUSEBIO ACOSTA, titular del DNI. N° 17904254, de profesión ANTROPOLOGO SOCIAL, ejerciendo actualmente como RESP. AREA. REGISTRAL, en la Institución GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD.

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 ESTA SUB GERENCIA.

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

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

En Trujillo, a los 21 días del mes de NOVIEMBRE del 2018.


Lc. OSCAR A. EUSEBIO ACOSTA

Anexo N°6: Gráficos

Objetivo 1: Determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

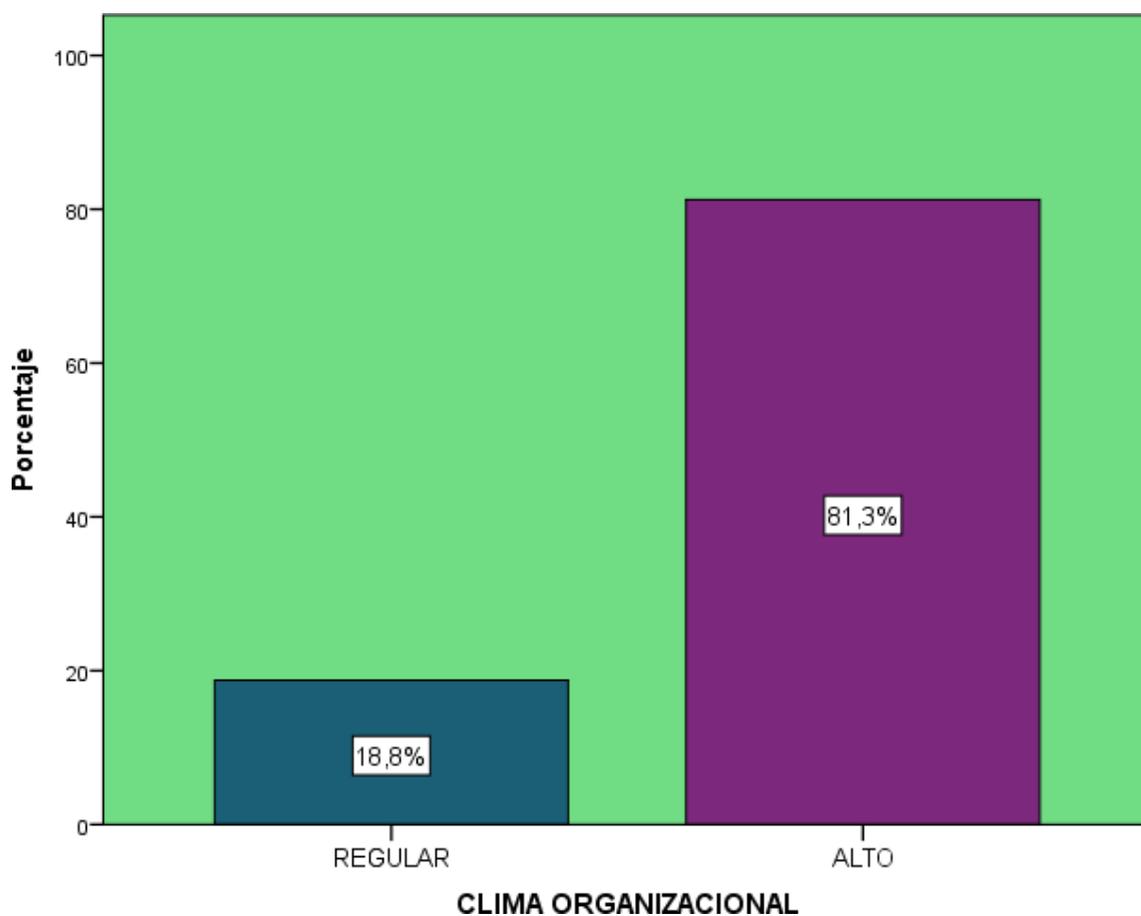


Figura 3.1. Datos obtenidos de la encuesta aplicada del clima organizacional a los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

En la Figura 3.1. Se observa que los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018, el clima organizacional es regular en un 18,8% y alto en 81.3%.

Objetivo 2: Determinar el nivel de Desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

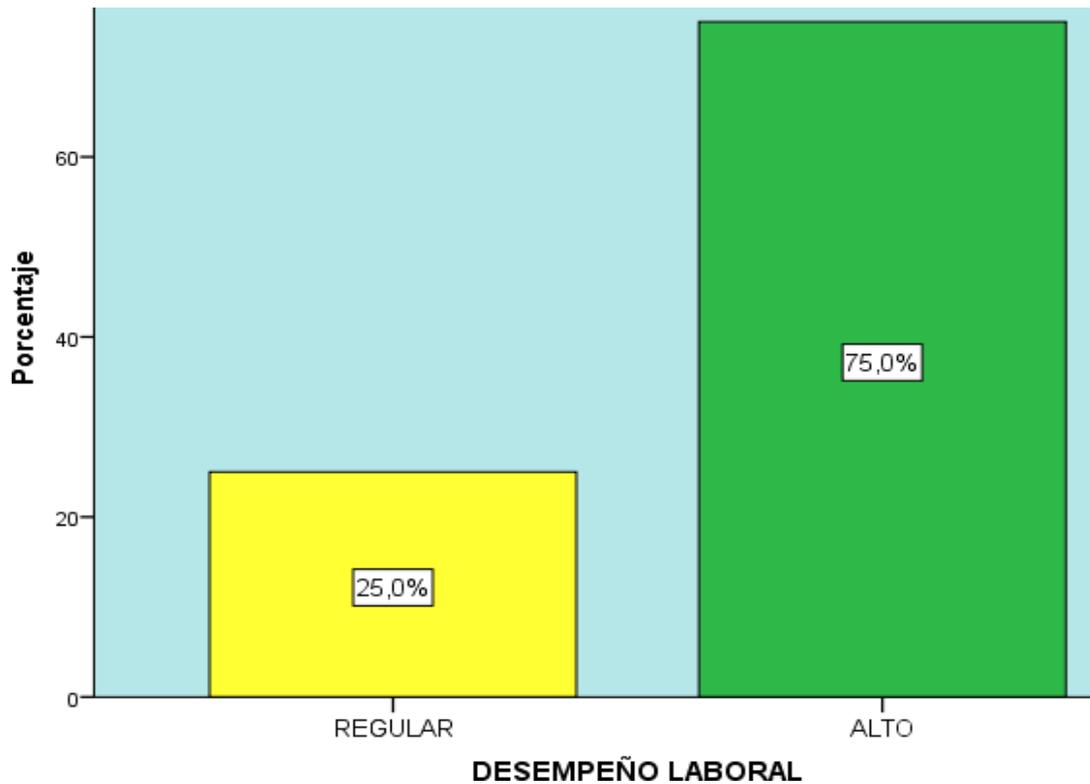


Figura 3.2. Datos obtenidos de la encuesta aplicada del desempeño laboral a los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

En la figura 3.2. De acuerdo a la encuesta aplicada de desempeño laboral a los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018, es regular en un 25,0% y alto en 75,0%.

Objetivo 3: Determinar la relación entre productividad y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

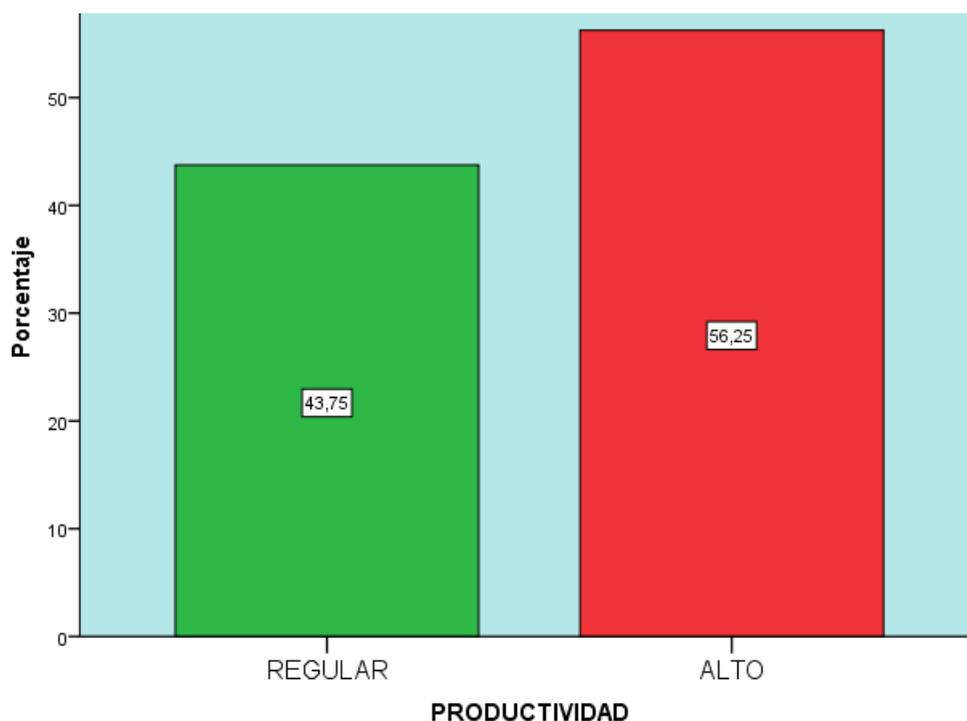


Figura 3.3. Datos obtenidos de la encuesta aplicada de la relación entre productividad y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

En la figura 3.3. según la encuesta aplicada de la relación entre productividad y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018, manifiestan tener relación regular de 43.8% y nivel alto en un 56.3%.

Objetivo 4: Determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

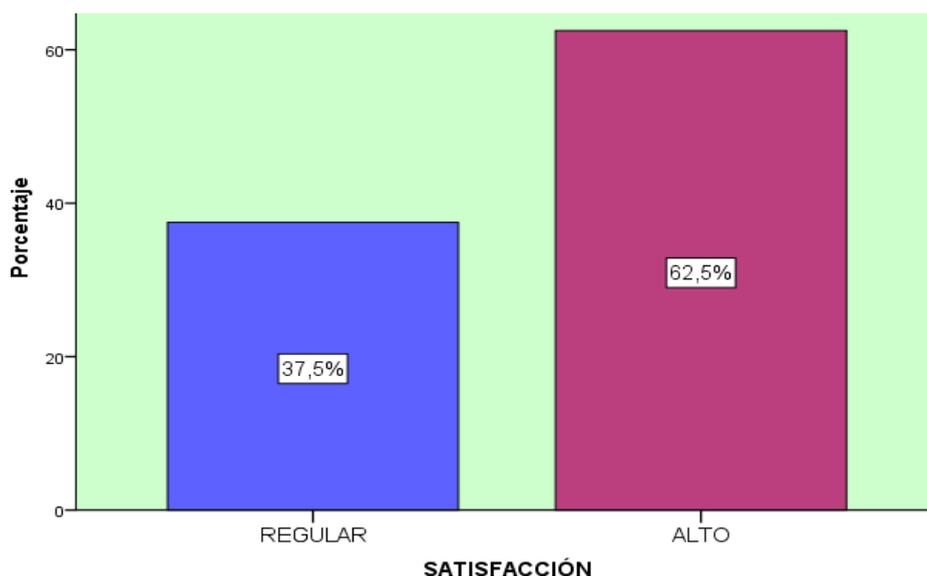


Figura 3.4. Datos obtenidos de la encuesta aplicada de la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

En la figura 3.4. según la encuesta aplicada de la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018, manifiestan tener relación es regular en un 37,5% y alto en 62.5%.

Objetivo 5: Determinar la relación entre adaptación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

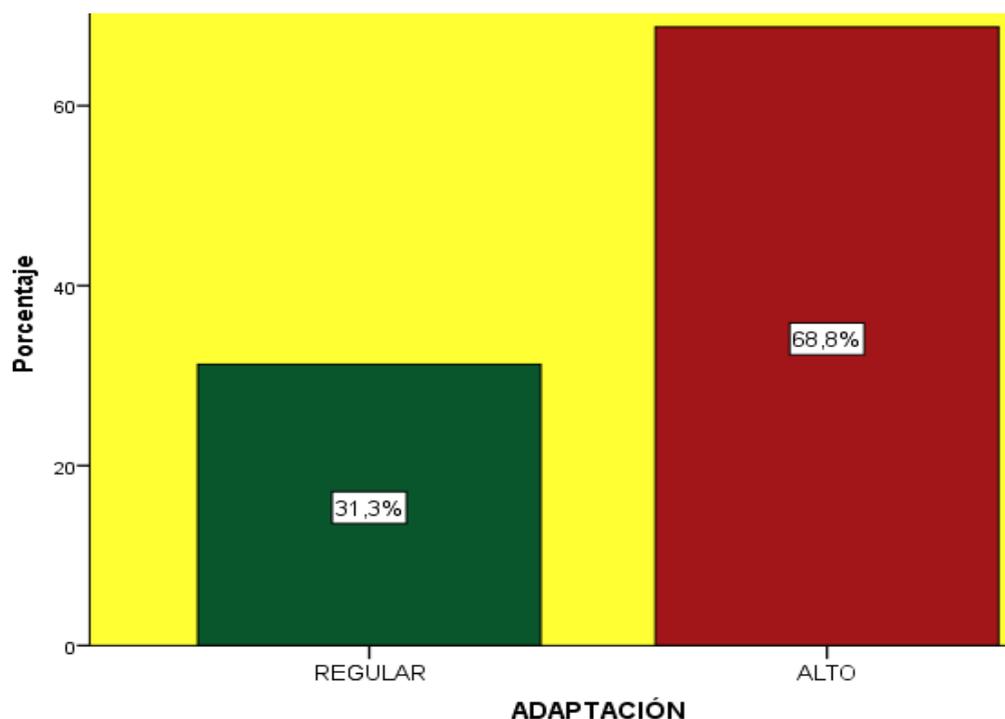


Figura 3.5. Datos obtenidos de la encuesta aplicada de la relación entre adaptación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

En la figura 3.5. según la encuesta aplicada de la relación entre adaptación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018, manifiestan tener relación es regular en un 31,3% y alto en 68.8%.

Objetivo 6: Determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

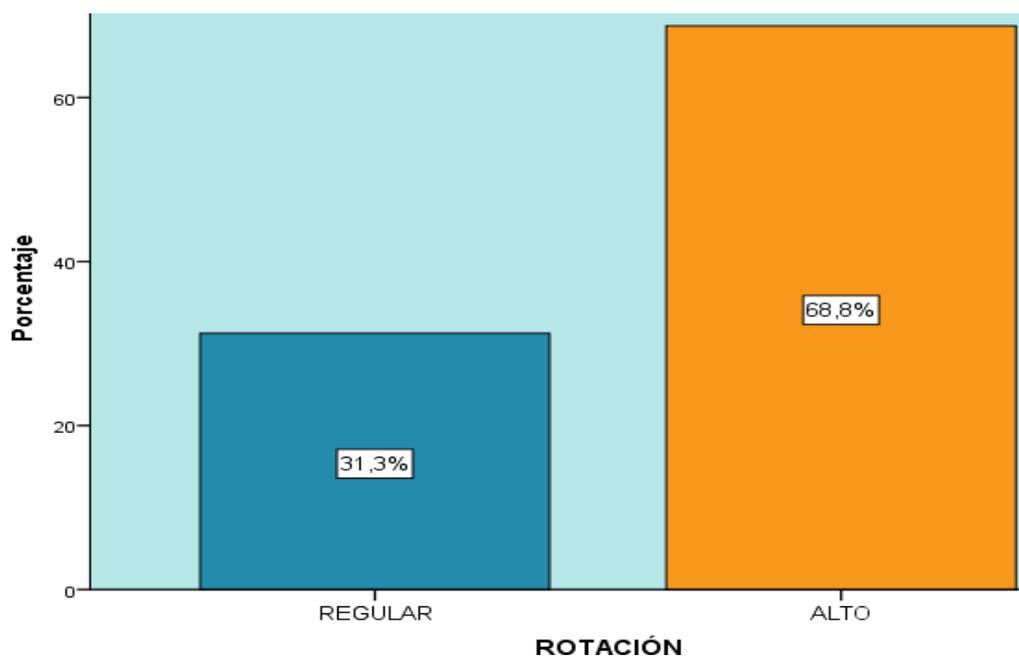


Figura 3.6. Datos obtenidos de la encuesta aplicada de la relación entre rotación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.

En la figura 3.6. según la encuesta aplicada de la relación entre rotación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018, manifiestan tener relación es regular en un 31,3% y alto en 68.8%.

Anexo N°7: Base de datos

ENCUESTA #	Edad	Género	Preguntas																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	57	M	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4
2	51	M	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4
3	33	M	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4
4	38	M	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4
5	46	F	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5
6	29	M	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
7	34	F	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
8	59	M	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
9	55	F	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
10	30	M	4	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3
11	42	F	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	30	F	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3
13	27	M	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5
14	35	M	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4
15	29	F	3	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3
16	37	F	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4

	 VA R1	 VA R2	 VA R3	 VA R4	 VA R5	 VA R6	 VA R7	 VA R8	 VA R9	 VAR 10	 VA R1 1	 VAR 12	 VA R1 3	 VA R1 4	 VAR 15	 VA R1 6	 VA R1 7	 VA R1 8
1	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4
2	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4
3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4
4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4
5	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5
6	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
7	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
10	4	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3
11	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3
13	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5
14	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4
15	3	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3
16	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4

 SUMAPROD	 PRODUCTIVIDAD	 SUMAS AT	 SATISF ACCION	 sum arrot	 ROTA CIÓN	 sumad ap	 ADAPT ACIÓN	 SUMA CLIMA	 CLIMAOR GANIZACIONAL	 SUMAd esempe ño	 DESEMPE ÑOLABOR AL
8	3	8	3	7	2	8	3	31	3	40	3
8	3	7	2	10	3	7	2	32	3	40	3
9	3	10	3	9	3	7	2	35	3	41	3
6	2	7	2	9	3	8	3	30	3	42	3
6	2	7	2	8	3	7	2	28	2	37	2
10	3	10	3	9	3	9	3	38	3	47	3
6	2	7	2	8	3	10	3	31	3	43	3
10	3	10	3	9	3	8	3	37	3	47	3
8	3	8	3	7	2	8	3	31	3	40	3
7	2	7	2	6	2	9	3	29	2	41	3
9	3	7	2	8	3	9	3	33	3	37	2
9	3	9	3	7	2	9	3	34	3	40	3
8	3	8	3	9	3	7	2	32	3	41	3
7	2	10	3	8	3	9	3	34	3	39	3
6	2	10	3	10	3	8	3	34	3	36	2
7	2	8	3	7	2	6	2	28	2	35	2

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR1	Numérico	8	0	1.-¿Generalme...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
2	VAR2	Numérico	8	0	2.-¿La gerencia...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
3	VAR3	Numérico	8	0	3.-¿Le otorgan i...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
4	VAR4	Numérico	8	0	4.-¿Considera ...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
5	VAR5	Numérico	8	0	5.-¿El ambient...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
6	VAR6	Numérico	8	0	6.-Cuando se ...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
7	VAR7	Numérico	8	0	7.-¿Se conside...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
8	VAR8	Numérico	8	0	8.-¿Logra adapt...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
9	VAR9	Numérico	8	0	9.-¿Los superio...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
10	VAR10	Numérico	8	0	10.-¿Considera...	{1, Ninguno ...	Ninguno	5	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
11	VAR11	Numérico	8	0	11.-¿Cuándo re...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
12	VAR12	Numérico	8	0	12.-¿Cuándo e...	{1, Ninguno ...	Ninguno	5	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
13	VAR13	Numérico	8	0	13.-¿Los temas...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
14	VAR14	Numérico	8	0	14.-¿La estruct...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
15	VAR15	Numérico	8	0	15.-¿El estilo d...	{1, Ninguno ...	Ninguno	5	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
16	VAR16	Numérico	8	0	16.-¿La gerenci...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
17	VAR17	Numérico	8	0	17.-¿En la gere...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
18	VAR18	Numérico	8	0	18.-¿se le infor...	{1, Ninguno ...	Ninguno	4	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
19	SUMAPROD	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	☰ Centrado	📏 Escala	👉 Entrada
20	PRODUCTI...	Numérico	5	0	PRODUC (agru...	{1, BAJO}...	Ninguno	8	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
21	SUMASAT	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	7	☰ Centrado	📏 Escala	👉 Entrada
22	SATISFAC...	Numérico	5	0	SUMASAT (agr...	{1, BAJO}...	Ninguno	7	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada
23	sumarot	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	☰ Centrado	📏 Escala	👉 Entrada
24	ROTACIÓN	Numérico	5	0	sumarot (agrup...	{1, BAJO}...	Ninguno	6	☰ Centrado	📊 Ordinal	👉 Entrada

25	sumadap	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	 Centrado	 Escala	 Entrada
26	ADAPTACIÓN	Numérico	5	0	sumadap (agru...	{1, BAJO}...	Ninguno	7	 Centrado	 Ordinal	 Entrada
27	SUMACLIMA	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	 Centrado	 Escala	 Entrada
28	CLIMAORG...	Numérico	5	0	SUMACLIMA (...	{1, BAJO}...	Ninguno	9	 Centrado	 Ordinal	 Entrada
29	SUMAdese...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	7	 Centrado	 Escala	 Entrada
30	DESEMPE...	Numérico	5	0	SUMAdesempe...	{1, BAJO}...	Ninguno	9	 Centrado	 Ordinal	 Entrada

Anexo 8: Reporte de Confiabilidad

Técnica Alfa de Cronbach - Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,986	,988	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Item1	2,9118	1,23993	30
Item2	3,0000	1,20605	30
Item3	3,2353	,98654	30
Item4	3,2353	,81868	30
Item5	3,5000	1,02247	30
Item6	3,6765	,87803	30

Item7	3,3235	1,09325	30
Item8	2,6765	,94454	30
Item9	3,0000	1,20605	30
Item10	3,2353	,98654	30
Item11	3,2353	,81868	30
Item12	3,0000	1,20605	30
Item13	3,2353	,98654	30
Item14	3,2353	,81868	30
Item15	3,5000	1,02247	30
Item16	3,6765	,87803	30
Item17	3,3235	1,09325	30
Item18	2,6765	,94454	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	28,6176	69,031	,956	,971	,985
Item2	28,5294	69,711	,948	,962	,985
Item3	28,2941	73,487	,934	,928	,985
Item4	28,2941	76,820	,890	,847	,986
Item5	28,0294	72,757	,943	,935	,984
Item6	27,8529	74,978	,954	,963	,984
Item7	28,2059	71,684	,939	,936	,985
Item8	28,8529	73,766	,961	,970	,984
Item9	28,6176	69,031	,956	,971	,985
Item10	28,5294	69,711	,948	,962	,985
Item11	28,2941	73,487	,934	,928	,985
Item12	28,5294	69,711	,948	,962	,985
Item13	28,2941	73,487	,934	,928	,985
Item14	28,2941	76,820	,890	,847	,986
Item15	28,0294	72,757	,943	,935	,984
Item16	27,8529	74,978	,954	,963	,984
Item17	28,2059	71,684	,939	,936	,985
Item18	28,6176	69,031	,956	,971	,985

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación	N de elementos
31,5294	90,257	9,50035	18

En una escala del 0 al 1, el coeficiente de confiabilidad reportado habiendo aplicado la técnica de Alfa de Cronbach es de 0.986, siendo un instrumento altamente confiable.

Anexo N° 09: Acta de aprobación de originalidad de tesis

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

Yo, Olenka Espinoza Rodríguez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Trujillo, revisor (a) de la tesis titulada

"Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018.", de los estudiantes Chanducas Tello Junior David y Gaitan Guevara Yahaira Katherine, hacemos constar que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Trujillo, 4 de Julio 2019



Firma

Olenka Espinoza Rodríguez

DNI: 18092486

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

Anexo N° 10: Pantallazo del reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1050303647&lang=es&s=1&o=1270199789

feedback studio | Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el a...

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

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:
Chanducas Tello, Junior David (ORCID: 0000-0003-0583-3258)
Gutián Guevara, Yahaira Katherine (ORCID: 0000-0002-5933-3614)

ASUSORA:
Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka (ORCID: 0000-0003-3058-816x)

Resumen de coincidencias
28 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	22 %
2	www.tutoria.unam.mx Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.upd.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	<1 %
10	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
11	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 47 | Número de palabras: 12532 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 08:06 p.m. 05/03/2020

Anexo N° 11: Acta de autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Junior David Chanducas Tello y Yahaira Katherine Gaitán Guevara, identificado con DNI N° 70164593 y 48261124 respectivamente, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 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


FIRMA

DNI: 70164593


FIRMA

DNI: 48261124

FECHA: 08 de Julio del 2019

Anexo 12: Acta de Autorización Final de la tesis



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 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chanducas Tello Junior David

Gaitan Guevara Yahaira Katherine

INFORME TÍTULADO:

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 8 de julio 2019

NOTA O MENCIÓN: (trece) 13


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN