

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESAS Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
“SANTA ÁNGELA” AV. GRAU CHICLAYO.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autor:

Santacruz Gonzales Ana Lucia

Asesor:

Mg. Econ. Luis Alberto Elera Vilela

Línea de investigación:

Clima Organizacional

Pimentel, Perú, 2022.

DEDICATORIA

A Dios por guiar, iluminar e inspirar mi espíritu para la conclusión de la tesis, A mi madre y mis hermanos, por su apoyo incondicional y comprensión en todo momento, a los docentes por su enseñanza y formación profesional que me brindaron.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida, la salud, por ser la guía y por iluminar nuestro camino y mente día a día, siendo ÉL, el ejemplo a seguir.

Nuestro agradecimiento eterno a la UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO, por brindarnos una educación de calidad y por acogernos en sus senos el tiempo que pasamos.

Con el mayor cariño y respeto le agradezco al asesor Mg. Luis Elera Vilela, por su apoyo y asesoramiento para que sea posible el desarrollo de esta investigación.

Sin ninguna distinción queremos agradecer a los Directivos del Colegio “Santa Ángela” de la Provincia de Chiclayo, por su acogimiento y colaboración para que sea posible la obtención de datos.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO	3
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	3
INTERNACIONAL	3
NACIONAL.....	4
LOCAL	5
BASE TEÓRICA.....	6
TEORÍAS QUE SUSTENTAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	6
CONCEPTOS	8
DIMENSIONES	8
TEORÍAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	9
DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	10
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA.....	14
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	14
No experimental:.....	14
Transversal	14
3.3 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	15
Variable Dependiente	15
Variable Independiente	16
3.4 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	18
Población	18
Muestra.....	18
Muestreo.....	18
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	19
3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIONES.....	19
3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	19
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	20
RESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS.....	20
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	53

TABLAS

1. TABLA Operacionalización de variable, clima organizacional.	15
2. TABLA Operacionalización de variable, desempeño laboral.	16
3. TABLA Resultado del comportamiento individual.	19
4. TABLA Resultado de empatía y solidez del trabajo en equipo.	20
5. TABLA Resultado motivación por parte de sus lideres o jefe.	21
6. TABLA Resultado de acuerdo si existe liderazgo en el área.	22
7. TABLA Resultado de acuerdo si existe liderazgo en el área.	23
8. TABLA Resultado de capacidad de organización en las dependencias del área de RRHH.	24
9. TABLA Resultado está de acuerdo con las evaluaciones que se rinden en el área RRHH.	25
10. TABLA Resultado de las actuales remuneraciones que percibe.	26
11. TABLA Resultado de la capacidad de organización en el área de RRHH.	27
12. TABLA Resultado de la adecuada toma decisiones en el área de RRHH.	28
13. TABLA Resultado demuestra o da signos de conocimiento sobre su labor.	29
14. TABLA Resultado percibe un alto nivel de calidad de servicio.	30
15. TABLA Resultado de la destreza en el personal sobre sus funciones.	31
16. TABLA Resultado de las charlas, capacitación u otros para potencial desarrollo profesional.	32
17. TABLA Resultado de signos o muestras de motivación en el personal.	33
18. TABLA Resultado se ejecuta un verdadero trabajo en equipo.	34
19. TABLA Resultado de un buen desempeño en el área.	35
20. TABLA Resultado del alto nivel de responsabilidad por parte del personal.	36
21. TABLA Resultado del alto nivel de rendimiento por parte del personal.	37
22. TABLA Resultado existen recompensas al mejor trabajador, etc.	38
23. TABLA Resultado existe estabilidad laboral en el área donde se elabora.	39
24. TABLA Resultado existen agradables condiciones de trabajo en el área.	40
25. TABLA Resultado se percibe percepción laboral positiva en el área.	41
26. TABLA Resultado de programas de beneficios para los trabajadores	42

FIGURAS

1. FIGURA Porcentaje del comportamiento individual.	19
2. FIGURA Porcentaje empatía y solidez cuando se trabaja en equipo.	20
3. FIGURA Porcentaje de motivación por parte de sus líderes o jefes.	21
4. FIGURA Porcentaje si existe el liderazgo en el área.	22
5. FIGURA Porcentaje de la capacidad de organización en el are RRHH.	23
6. FIGURA Porcentaje de la organización en el área RRHH.	24
7. FIGURA Porcentaje de las evaluaciones en el área de RRHH.	25
8. FIIGURA Porcentaje está de acuerdo con las actuales remuneraciones.	26
9. FIGURA Porcentaje de capacidad de organización en el área de RRHH.	27
10. FIGURA Porcentaje de una adecuada toma de decisiones en RRHH.	28
11. FIGURA Porcentaje de signos de conocimiento sobre su labor.	29
12. FIGURA Porcentaje percibe un alto nivel de calidad de servicio.	30
13. FIGURA Porcentaje de destreza en el personal sobre sus funciones.	31
14. FIGURA Porcentaje de charlas para potenciar el desarrollo profesional.	32
15. FIGURA Porcentaje de muestras de motivación en el personal.	33
16. FIGURA Porcentaje se ejecuta un verdadero trabajo en equipo.	34
17. FIGURA Porcentaje del buen desempeño en el área.	35
18. FIGURA Porcentaje del alto nivel de responsabilidad del personal.	36
19. FIGURA Porcentaje del alto nivel de rendimiento del personal.	37
20. FIGURA Porcentaje existen recompensas al mejor trabajador, etc.	38
21. FIGURA Porcentaje de estabilidad laboral en el área donde se labora.	39
22. FIGURA Porcentaje existen agradables condiciones de trabajo en el área.	40
23. FIGURA Porcentaje se percibe percepción laboral positiva en el área.	41
24. FIGURA Porcentaje existen programas de beneficios para los trabajadores.	42

Resumen

La presente tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela av. Grau 2020”, es una investigación que viene a ser una de las más cotidianas preocupaciones por parte de los directivos y ejecutivos de las diferentes organizaciones e instituciones; dado que compromete a los trabajadores de las diferentes áreas y esta a su vez enfocada en el nivel de satisfacción. La investigación responde al trazado de un problema principal ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa Santa Ángela av. Grau-2020?, siendo el objetivo, Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa Santa Ángela - 2020, el objetivo nos ayuda responder el problema de la hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa Santa Ángela. Se intenta demostrar en aspectos de manejo de las condiciones necesarias para ser reconocido como una investigación con método científico que permite aplicar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores privados de la institución educativa Santa Ángela; La hipótesis responde, que si existe en una organización el adecuado clima organizacional y esto se reflejara en la satisfacción laboral de los servidores privados de la institución educativa Santa Ángela; posterior al procesamiento e interpretación de resultados, se obtuvo que: sobre la muestra de 23 colaboradores del colegio, se obtuvo una significación siendo considerado un nivel de correlación positiva media, es decir aceptando la hipótesis alterna.

PALABRAS CLAVES: Clima, Motivación, Liderazgo, estrategias.

Abstract

This thesis entitled "Organizational Climate and Labor Satisfaction at the Santa Ángela-2019", is an investigation that is one of the most daily concerns of managers and executives of the different organizations and institutions of our country and other latitudes; since it engages workers in different áreas and is in turn focused on the level of satisfaction. This research responds to the tracing of a main problem.

What is the relationship between the organizational climate and job satisfaction at the institución educativa santa Ángela, av. grau - 2019?, being the objective, Determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in educational Santa Ángela av. grau - 2019, the objective helps us to answer the hypothesis problem: There is a direct and significant relationship between the organizational climate and job satisfaction at the colegio Santa Ángela. It is tried to demonstrate in aspects of management of the necessary conditions to be recognized as an investigation with scientific method that allows to apply the organizational climate and the job satisfaction in the public servants of the colegio Santa Ángela; The hypothesis responds that if there is an adequate organizational climate in an organization and this will be reflected in the job satisfaction of the public servants of the colegio Santa Ángela; After processing and interpreting the results, it was obtained that: on the sample of 23 employees, a bilateral, being considered a level of positive average correlation, that is to say accepting the alternative hypothesis.

KEY WORDS: Climate, Motivation, Leadership, coaching strategies.

I. INTRODUCCIÓN.

El desarrollo de la investigación sobre, Clima organizacional y Satisfacción laboral en la institución educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020, responde a la problemática del talento Humano que genera constantes preocupaciones en los directivos de las instituciones mayormente de carácter público y donde el nivel de trabajadores es de un numero significativamente grande y que con lleva a establecer infinidad de razones por la que se generan climas inestables; y es que muchas veces los niveles de insatisfacción de los trabajadores se inicia con la intromisión de la política y de los favores que de ella desprenden, además los salarios diferenciales entre contratados y nombrados, los cargos de confianza y muchos otros factores más. La investigación comienza desde una situación problemática detallada en lo siguiente; ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020?, de acuerdo a lo establecido como problemática se planteó el objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020; y como objetivos específicos;

Identificar las características emergentes que tiene el Clima organizacional en la Institución Educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020

Identificar las características emergentes que tiene el Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020

Identificar los factores influyentes en la relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020

Determinar un Modelo de Clima organizacional para el Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela, y considerando, además

la hipótesis: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020, y considerando la hipótesis específicas: Las características emergentes No influyen significativamente en el Clima organizacional en la Institución Educativa Santa Ángela. Las características emergentes Si influyen significativamente en el Clima organizacional en la Institución Educativa Santa Ángela. Las características emergentes No influyen significativamente en el Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela. Las características emergentes Si influyen

significativamente en el Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela.

Los factores como estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual no influyente significativamente en la relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela. Los factores como estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual si influyente significativamente en la relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela. Un Modelo de Clima organizacional adaptado a las necesidades de la I.E. Santa Ángela no mejora el Desempeño laboral se sus trabajadores. Un Modelo de Clima organizacional adaptado a las necesidades de la I.E. Santa Ángela si mejora el Desempeño laboral se sus trabajadores.

II. DESARROLLO.

Antecedentes de la investigación, Internacional, Díaz, Andrade y Ramírez (2020) en su exploración “Liderazgo Transformacional y Responsabilidad Social en una institución colombiana”, la finalidad fue establecer una relación sobre las prácticas de responsabilidad social y liderazgo transformacional en una empresa cafetera. Los datos recolectados se utilizaron a través de la metodología de encuesta y cuestionario. Teniendo como escala de medición Liker y la aplicación SPSS para el proceso de datos. Entre los hallazgos obtenidos se tiene relación importante con respecto a las variables clarividencia de responsabilidad social y prácticas de liderazgo transformacional, la conclusión: se encontraron descubrimientos importantes donde si existe una influencia por parte de los directivos que desarrollan un liderazgo transformacional sobre la responsabilidad social de los trabajadores de la organización. El aporte de la presente indagación es el marco teórico científico sobre las teorías de las variables, el cual dan un valor agregado al presente estudio, a ello se suma el aporte estadístico el cual permite tener una mayor visión de la parte metodológica a desarrollar.

Capa, Robinson y Capa (2018) en su exploración “El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones”. La finalidad del presente trabajo previo fue examinar desde un cuadro pensativo y aclaratorio las bondades del liderazgo como fuente de primacía profesional para las empresas, teniendo como fundamento el estudio de competencias directivas.

La metodología en esta oportunidad fue el análisis de las teorías y enfoques derivados de la revisión bibliográfica, trabajos previos, como tesis, artículos científicos, entre otros, asimismo se realizó un estudio transversal descriptivo, entre los hallazgos fundamentales se concluyó, que los directivos no se encuentran preparados para enfrentar desafíos debido a la falta de competencias que les permitan tener una influencia significativa en el sector o aspecto productivo de la organización. Las conclusiones obtenidas, es que aquellos directivos que desarrollan ventajas competitivas, como el liderazgo transformacional tienen una influencia positiva en la organización al contribuir al desarrollo de competencias y potencialidades para alcanzar las metas organizacionales. El aporte del presente trabajo previo se caracteriza por el desarrollo y la finalidad de contribuir, y alcanzar las metas organizacionales basadas en la aplicación de un liderazgo

transformacional por parte de los directivos de la empresa, a ello se suma el conjunto de teorías sobre las variables, el cual es una fuente de información muy importante para el presente estudio.

En el clima organizacional y desempeño laboral en conclusión si encontraron relación entre respeto y responsabilidad, desempeñando empíricamente su gestión en las escuelas, con hallazgos obtenidos en relación de importancia respecto las variables, en parte de los directivos desarrollando un liderazgo de transformacional teniendo como ventajas competitivas en organizaciones de la institución educativa Santa Ángela ubicada en av. Grau.

Nacional

González y Otros (2020) en su exploración “El capital humano y su relación con el desempeño organizacional”. La finalidad fue analizar la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño organizacional. La metodología empleada en esta oportunidad es de tipo cuantitativo utilizando las encuestas y los instrumentos para recabar datos y procesarlos, con respecto a los hallazgos se obtuvo una significancia <0.005 determinando de esta manera que existe una relación importante entre las variables de estudio por consiguiente se llegan a la siguiente conclusión: Definitivamente la relación entre el capital humano y el trabajo organizacional tiene una estrecha e importante relación y sobre todo influencia para poder alcanzar las metas trazadas por la organización, en ese sentido se debe tener en consideración el desarrollo constante de las competencias del personal directivo. Los aportes de este trabajo previo son las competencias humanas sobre el desempeño organizacional, a ello se suma un conjunto de teorías con contribuyen a fortalecer el marco teórico de la presente tesis, sin lugar a duda contribuye en el conocimiento teórico práctico para realizar un modelo de liderazgo transformacional para mejorar el clima organizacional en GERCETUR.

Riquelme, et al (2020) en su exploración El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. En este trabajo se analiza, desde una perspectiva conceptual, el liderazgo y la gestión, desde la cultura organizacional y la toma de decisiones. Esto tiene como finalidad estructurar un modelo integrador frente a la solución de problemas perversos. Se recurre a fuentes secundarias cuyo análisis e integración favorece una propuesta teórica preliminar

que correlaciona diferentes dimensiones. Como resultado, se propone un modelo de liderazgo integrador que sugiere relaciones sistémicas entre la composición del equipo directivo, la cultura organizacional, la relación con el escalafón superior, el proceso de toma de decisiones y los estilos de liderazgo transformacional y transaccional. Se evidencia un probable vínculo entre la efectividad del liderazgo y las condiciones sistémicas, encontrando, a partir de la metodología empleada, una asociación de naturaleza teórica no observada.

En el clima organizacional y desempeño laboral se analizan relación si existe entre los profesionales, puedan alcanzar metas trazadas por la institución educativa aportando trabajo previo y competencias humanas, con los aportes de este trabajo previo son las competencias humanas sobre el desempeño organizacional, a ellos se suma un conjunto en trabajo en equipo, entre ellos los hallazgos con un alto relación positiva, en la institución educativa Santa Ángela ubicada en av. Grau.

Local

Ramírez (2015) en su tesis: “El clima organizacional la relación y efecto en la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución del sector público”, teniendo como objetivo general conocer y describir la relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, concluyendo que si existe relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de una institución del sector público”.

El clima organizacional narra la conexión que existe con la satisfacción laboral debido a que estadísticamente las dos variables presentan un enlace con respecto al efecto que causa en la institución educativa Santa Ángela av. Grau.

Chávez y Ríos (2015) en su tesis sobre el “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras; llegando a las conclusiones de que el clima organizacional alcanza un nivel medio y la satisfacción laboral un nivel alto, además de que existe una relación altamente significativa con entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal

de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”.

El clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras; llegando a las conclusiones de que el clima organizacional alcanza un nivel medio y la satisfacción laboral un nivel alto, además de que existe una relación altamente significativa con entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal en la institución educativa Santa Ángela av. Grau.

Pulido (2014) define el desempeño laboral como: Todo el entorno laboral incluye un conjunto de cualidades y factores de diversa causa (aptitudes, actitudes grupos, organización, infraestructura, etc.), de esta manera se podría afirmar que el individuo se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las cualidades de su institución y su trabajo que influirá en su desenvolvimiento con el entorno. El clima son las apreciaciones personales de las variables objetivas y de los procesos organizacionales, pero es una variable organizacional. Es decir, el clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización”.

El clima organizacional desde ya implica utilizar componentes y determinaciones de los individuos que conviven en el desempeño laboral de la institución educativa Santa Ángela av. Grau.

En el clima organizacional y desempeño laboral es lo aprendido y transmitido internamente en la organización, el objeto de enfrentar. Cumpliendo la misión definición la adaptación externa y la integración interna de la institución educativa Santa Ángela ubicada en Av. Grau.

Base teórica

Teorías que sustentan el clima organizacional

Teoría del clima organizacional de Likert:

Depender de la actitud de administrativa y las condiciones que los primeros perciban de manea que su reacción está condicionada por la percepción.

En tal sentido se establece tres tipos de variables que definen las propias características de una determinada organización y que se encuentran influenciadas por la percepción individual del clima.

Variables causales: Establecidas como variables independientes, las cuales están

ordenadas indicando como una organización presenta una evolución y como obtiene sus resultados. Además, a estas variables causales se le citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: Las variables de este tipo se encuentran situadas a proporcionar el estado interno de una empresa establecida, mostrado en diversos aspectos como: la motivación, la comunicación, el rendimiento y la toma de decisiones.

Variables finales: Las señaladas variables brotan como el resultado debido al efecto de las variables causales e intermedias, estas son ordenadas presentando los resultados obtenidos por la organización como productividad, pérdida y ganancia. Aquellas variables mencionadas contribuyen respecto a la percepción sobre un clima organizacional, según Likert la impresión del clima es debido a como se mantienen los comportamientos y actitudes de las personas. A partir de la importancia de un clima organizacional se establecen dos grandes tipos de clima, los cuales son:

Clima de tipo autoritario.

Sistema I. Autoritario explotador: Se detalla debido a que la dirección no emplea una confianza con sus empleados, no posee un clima asertivo, la relación entre superiores y subordinados es mínima y en cuanto a decisiones son tomadas por los jefes.

Sistema II. Autoritarismo paternalista: Se define como el manejo entre la dirección y sus subordinados, en la cual se utilizan estrategias y/o castigos como fuentes de motivación para trabajadores.

Teoría de las Relaciones Humanas

El principal objetivo respecto a la Teoría de Mayo (citado por Chiavenato, 1989) Existe una teoría relacionada a las relaciones humanas llamada "Teoría de Mayo" la cual se encargó de estudiar la organización como grupos de personas y pone énfasis en las relaciones humanas entre los empleados, examinaron el efecto de iluminación en la productividad, lamentablemente los datos fueron inesperados, se establecieron de la siguiente forma: (a) los aspectos humanos desempeñan un rol importante en su motivación y donde las necesidades influyen en el grupo de trabajo; (b) la vida industrial resta una parte el significado de trabajo, haciendo que los trabajadores estén forzados a realizar sus necesidades de otra manera; (c) los

trabajadores se inclinan a formar grupos con sus propias normas, reglas y estrategias; (d) no solo buscan complacer sus necesidades económicas si no 23 también buscan un bienestar material; (e) responden a la influencia de colegas, queriendo ser controlados por incentivos materiales.

CONCEPTOS

Noriega y Pría (2011) indica que: Entiéndase por Clima Organizacional a una estructura laxa y completa, cuyo marco referencial está circunscrito en dos líneas, podríamos corresponderle: Lo Tangible y Lo Intangible. Lo primero, en cuanto son referencias objetivas (enfoque estructuralista) consolidado en el comportamiento del mismo. Y, lo segundo, corresponde, a aquello que se encuentra interno a la estructura de la organización, desde lo que se percibe al interior de la organización (enfoque subjetivista). (p.117)

Noriega y Pría (2011) menciona que: En el clima organizacional significativo, es vital la armonía social que de sus miembros existe al interior de sus mismas estructuras. Estas se basan en tres grandes dimensiones: tolerancia, actitud y proactividad en bien de la organización. (p.117)

Por otro lado, Robbins (1999) Expresó: “El clima organizacional es la percepción en el que los trabajadores de una empresa explican sus emociones sensoriales a fin de brindarle una importancia a su ambiente. De la manera en que se selecciona, organiza e interpreta la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno” (p.143)

DIMENSIONES

Dimensiones del Clima Organizacional

Dimensión 1. Estructura organizacional

Noriega y Pría (2011) indican: “Se refiere a los sistemas formales y las políticas (obligaciones, procedimientos, directrices, entre otros) bajo lo cual se estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas” (p.117)

Dimensión 2. Liderazgo

Noriega y Pría (2011) “Entendido como el grado en que los “jefes” influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo; forma en que se relacionan, comunican, orientan,

apoyan y dan participación a los miembros del grupo.” (p.118)

Dimensión 3. Toma de decisiones

Noriega y Pría (2011) “Cubre cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos, incluye la pertinencia de las decisiones y la delegación entre niveles jerárquicos.” (p.118)

Dimensión 4. Motivación

Noriega y Pría (2011) “Se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, incluye los 33 beneficios y forma de responder a las expectativas y necesidades, materiales y espirituales.” (p.118)

Dimensión 5. Comportamiento individual

Noriega y Pría (2011) “Esta dimensión se refiere a conductas personales y actuaciones que influyen y/o determinan en la labor desempeñada por el grupo.” (p.118)

Teorías del Desempeño Laboral:

Según Klingner & Nalbadian (Klingner & Nalbadian, 2002) "La teoría explica la relación entre la motivación y el desempeño, la complacencia laboral y la relación entre el desempeño y el éxito".

Teoría de la Equidad: De hecho, como sugiere el nombre, se cree que tiene que ver con las percepciones del comportamiento que tienen con los empleados: justicia o injusticia. Esto se refleja para Klingner & Nalbadian (Klingner & Nalbadian, 2002): Expresar lealtad y sensible deseo y mejorar la efectividad del trabajo dentro de la institución. La teoría es simple, pero el problema es que estas percepciones están más estrechamente relacionadas con estados mentales que a menudo se juzgan subjetivamente.

Definiciones de desempeño laboral: Según Werther, et al. (Werther, Davis, & Guzman, 2014), Lo más significativo en una institución es el capital humano. Toda institución necesita identificar las habilidades, desafíos y contribuciones al desempeño de los empleados, ya que cada empleado es un factor clave en la evaluación de la empresa y el logro de sus objetivos. Se requiere una evaluación, juzgar la sustentabilidad de una empresa es una oportunidad para el crecimiento y

desarrollo organizacional.

Para Alles (Alles, 2009), La alineación es una praxis que ejecuta una empresa de acuerdo a sus insuficiencias reales, que tiene como objetivo generar cambio, conocimiento, habilidades y comportamientos en sus empleados.

Según Alles (Alles, 2009), en su libro de Dirección estratégica de Recursos Humanos

“Gestión por competencias”. Definir evaluación de desempeño orientada a objetivos. Esta sección define las calificaciones de desempeño para el crecimiento profesional y personal de un empleado, los salarios para utilizar mejor el talento y los derechos de despido.

Dimensiones del Desempeño Laboral

1. Competencias: Estas son características intrínsecas de un individuo relacionadas con la competencia y / o superioridad en un trabajo o puesto (Alles, 2009).

Indicadores:

Conocimientos: Es una colección de indagación acumulada de la práctica o la enseñanza.

Nivel de comunicación: La gestión del grupo, la institución, la motivación, la expresión de emociones y la comunicación de información cumplen cuatro funciones principales. Complacencia del usuario.

Calidad de Servicio: Esta es una estrategia básica para diseñar estructuras organizacionales y desempeño dentro de parámetros, tomando en cuenta las expectativas e insuficiencias de los clientes. Es muy importante contar con estos requisitos para garantizar la calidad de los servicios que brindan nuestros empleados.

Destreza: Es la habilidad o el arte mediante el cual se ejecuta una determinada actividad y realizándolo de manera correcta, satisfactoria, esto implica hacerlo bien.

Potencial de Desarrollo: Las evaluaciones brindan a las organizaciones las herramientas que necesitan para comprender completamente el potencial de sus empleados para identificar programas de evaluación y desarrollo (Chiavenato, 2011).

2. Compromiso Laboral: Esta definición se basa en la medida en que los empleados

desean conservar su institución, sus objetivos y su membresía. Además de estar profundamente involucrado en una situación, significa identificarse con una situación particular. (Robbins, 2004).

Indicadores:

Motivación: Según Chiavenato, (Chiavenato, 2011) en su Libro Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. El desempeño individual, que es la base del desempeño organizacional, depende en gran medida de la motivación individual.

Trabajo en equipo: Según Alles (2005) En este sentido, señala **Alles** (2005), que ser competente también implica tener la **capacidad** de ejecución, es decir, el conocimiento), La capacidad de participar activamente en un objetivo común, la facilidad de las relaciones interpersonales y la capacidad de comprender cómo las acciones de uno afectan el éxito conductual de los demás.

Productividad: Según Alles (Alles, 2009), la Proactividad es la capacidad de identificar y alcanzar metas de desempeño superiores a la media.

Responsabilidad: Según Chiavenato (Chiavenato, 2011), Los empleados son responsables de lograr las metas ya establecidas para su desempeño en la fábrica, el desempeño de sus funciones y su puesto en la institución.

Rendimiento: Es la relación entre los medios para lograr algo y el resultado finalmente logrado. De esta forma se puede vincular al beneficio (Chiavenato, 2011).

3. Complacencia Laboral: Refleja la actitud general de cada individuo hacia el trabajo. Una persona muy feliz tiene una actitud positiva y una persona que no está satisfecha con su situación tiene una actitud negativa. En lo que respecta a las cualidades de los empleados, suele estar relacionado con la complacencia laboral (Robbins, 2004).

Indicadores:

Recompensas: Por lo general, esto se proporciona como un incentivo para trabajar para personas que no están afiliadas al grupo. Se les presenta dinero (Robbins, 2004).

Estabilidad Laboral: En 2008, las políticas de austeridad fueron prohibidas en el estado y se aprobó la Ley 1057 para reducir el tamaño de CAS en el año fiscal.

Condiciones de Trabajo: Esto es importante para la comodidad personal, ya que

los empleados siempre se preocupan por su entorno de trabajo y hacen un buen trabajo. Algunos estudios muestran que los trabajadores prefieren un entorno seguro o incómodo (Robbins, 2004).

Percepción Laboral: Esto permite a los empleados saber lo que piensan otros empleados sobre el progreso de la institución. Este es el resultado de la evaluación del desempeño y es beneficioso para los empleados al respetar la seguridad y el entorno laboral (Chiavenato, 2011).

Beneficios: Sueldos, remuneraciones, salarios, viáticos, reconocimientos, regalos, vacaciones, compensaciones sociales (Robbins, 2004).

Satisfacción del usuario

Obtener la satisfacción del usuario, examina la posición que él tenga de las posibilidades y la prestación recibida, Ramírez (2016), También hay factores como la institución de los valores morales y culturales, las insuficiencias individuales y la salud, dice. Esto explica por qué las características y la complacencia de un individuo cambian durante una entrevista, y la percepción cambia según el momento y la situación. Por ello, es significativo calcular la complacencia con la calidad de la atención para cumplir con los objetivos de los centros de salud pública, es decir, las insuficiencias de los usuarios.

Dimensiones de la complacencia del usuario Ramírez (2016), cita al Ministerio de Salud (2000) en nuestro trabajo, se aceptan fácilmente las tres dimensiones, a continuación presentaremos:

Dimensión humana. Sabemos que la salud es el perfecto estado de bienestar físico, mental y social que incorpora funciones biológicas naturales y la adaptación al medio y permite un desarrollo integral. Por tanto, las instituciones sanitarias deben anteponer a los pacientes respetando sus condiciones culturales, sociales y familiares. Esto permite que los pacientes tengan sus propias características únicas, lo que les permite satisfacer diferentes insuficiencias y expectativas de atención médica.

Dimensión Técnico- científica, La naturaleza y el recurso humano, materiales y financieros son factores importantes en la atención al paciente, todas, (2005), estas situaciones son importantes. Por lo tanto, siempre debe medir su complacencia con lo que puede hacer en el entorno adecuado y pensar siempre en lo que podría suceder en ausencia de estas limitaciones. La mayoría de los empleados ignoran

esto e incluso culpan a la falta de recursos y personal. Siempre ponga al paciente en primer lugar y acérquese a él con la creencia de que disminuye el estrés.

Dimensión entorno Según los expertos, esta dimensión integra diversos factores; Marriner (1999), en su teoría ambiental integra valores personales, sociales y profesionales, por lo que esta dimensión permite a los usuarios evaluar las condiciones externas que influyen en su percepción de la calidad asistencial. ventilación, calefacción, iluminación, alimentación, saneamiento y tono; Las instalaciones médicas brindan comodidad, limpieza e instalaciones para que los usuarios puedan vivir lo más cómodamente posible dentro de la instalación.

III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo de Investigación: CUANTITATIVA

Hernández Sampieri (2012), "Con los estudios se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan" (PAG.92).

En los estudios se busca personas, procesos, objetos, únicamente pretende informar sobre los conceptos o las variables de la institución educativa Santa Ángela Av. Grau Chiclayo.

3.2 Diseño de Investigación:

No experimental:

Hernández sampiere (2012) "un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. La investigación no experimental es un parte aguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. Para ilustrar la diferencia entre. Un estudio experimental y uno no experimental consideremos".

En la investigación no experimental existen situaciones ya existentes que ocurren y no es posible manipularlas, es de estudios cuantitativos para la institución educativa santa.

Transversal

Lliu, 2008 y Tucker, (2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como "tomar una fotografía" de algo que sucede. Por ejemplo:

1. Medir las percepciones y actitudes de mujeres jóvenes (18-25 años) que fueron

abusadas sexualmente en el último mes en una urbe latinoamericana.

2. Evaluar el estado de los edificios de un barrio o una colonia, después de un terremoto.
 3. Analizar el efecto que sobre la estabilidad emocional de un grupo de personas provocó en lo inmediato un acto terrorista (como el atentado del maratón de Boston en abril de 2013).
 4. El estudio de Lee y Guerin (2009) para identificar si la satisfacción respecto a la calidad del diseño ambiental del interior de áreas de trabajo u oficinas afecta significativamente la satisfacción general del espacio de trabajo por parte de sus ocupantes y su desempeño laboral, en un momento específico.
- Transaccional longitudinal investigación no experimental su propósito del instrumento transversal medir, evaluar, analizar ambiental del interior de las áreas de trabajo, oficina por parte de los ocupantes y su desempeño en la institución educativa santa Ángela av. Grau Chiclayo.

3.3 Variables y operacionalización:

Variable Independiente.

Clima organizacional: Brunet, L (2014) dentro del concepto de “clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: Escuela Gestalt y funcionalista. La primera de ellas es la Escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes.

Variable Dependiente.

Desempeño laboral: Martín y Colbs. (2015), “Hacen referencia a las siguientes escuelas: Estructurarías, Humanistas, Sociopolítica y Crítica, Para los Estructuralistas, el desempeño surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza.

Tabla 1. Operacionalización de variable Clima Organizacional

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala Ordinal	Niveles y rangos
Clima Organizacional	Estructura organizacional	Contenido de trabajo, Relaciones de coordinación, Control y Comunicación de tareas.	1,2,3,4,5	(1) Nunca	Deficiente 25 – 58 Bueno 93 - 125
	Liderazgo	Estilo del liderazgo Poder/influencia Estímulo al trabajo en equipo Estímulo a la excelencia.	6, 7, 8, 9, 10	(2) Casi nunca	
	Toma de decisiones	Niveles Participación, Idoneidad y Capacidad resolutive.	11,12, 13, 14, 15	(3) Algunas veces	
	Motivación	Remuneración Reconocimiento, Estimulación Condiciones de trabajo.	16,17,18,19,20	(4) Casi siempre	
	Comportamiento individual	Iniciativa, Disciplina, Responsabilidad y Sentido de pertenencia.	21,22,23,24,25	(5) Siempre	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de variable Desempeño laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumentos de la investigación	Fuentes de verificación fuentes de información
Desempeño laboral	Competencias	Conocimientos	1	Encuesta	Trabajadores
		Nivel de comunicación	2	Cuestionario	
		Calidad de servicio	3	Ordinal	
		Destreza	4	Escala de Likert	
		Potencial del desarrollo	5	(1) Totalmente en desacuerdo	
	Compromiso laboral	Motivación	6	(2) En desacuerdo	
		Trabajo en equipo	7	(3) Indiferente	
		Productividad	8	(4) De acuerdo	
		Responsabilidad	9	(5) Totalmente de acuerdo	
		Rendimiento	10		
	Complacencia laboral	Recompensas	11		
		Estabilidad laboral	12		
		Condiciones de trabajo	13		
		Percepción laboral	14		
		Beneficios	15		

Fuente: Elaboración propia

3.4 Población, muestra y muestreo:

Población

Somos una institución que brinda una educación de calidad fruto de un proyecto educativo, por tanto, contamos con 23 profesionales que emplea utilizando metodologías activas en beneficio de la comunidad educativa.

a. Criterio de Inclusión:

Docentes de nivel inicial, de 2 a 5 años.

Docentes de nivel primario, de los años 1º al 6º.

b. Criterio de Exclusión:

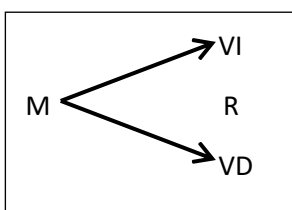
Alumnos con asistencia regular del 30 %.

Auxiliares de apoyo y personal administrativo.

Muestra

Con 23 colaboradores en la institución educativa Santa Ángela.

Muestreo



M VI R VD

Donde:

M = Es la muestra de estudio.

VI = CLIMA ORGANIZACIONAL

R = Es el índice de correlación entre las variables

VD = DESEMPEÑO LABORAL

Se analiza dos variables a percepción de los encuestados con la finalidad de establecer la relación entre sí. Por desarrollar.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

Técnica encuesta, instrumento cuestionario

Instrumento de recolección de los datos consistió en un cuestionario estandarizado (ENCUESTA), que fue validado previamente mediante una prueba SUNEDU y contenía elementos actitudinales y conductuales. Los casos fueron elegidos al azar por urbanización y calle.

Inductivo. El clima organizacional si influye significativamente con el desempeño laboral de los profesores que brinda una educación de calidad fruto de un proyecto educativo, por tanto, contamos con 23 profesionales que emplea utilizando metodologías activas en beneficio de la comunidad educativa. Con 23 colaboradores, de la institución educativa santa Ángela Av. Grau.

Deductivo: De los padres de familia 25% mencionaron a la institución como la opción “que le venía primero a la mente”. De las demás instituciones (competencia), solamente alcanzó una recordación de 24%; otra, 19%; y el resto con porcentajes menores a 5%.

La institución logró en las calificaciones del 0 al 10 (profesorado, nivel de inglés, etc.) un promedio global de 9.1 y sólo otra institución la superó con 9.3 (los promedios más altos fueron en instalaciones: 9.6, y en atención y servicio: 9.3; únicamente tuvo un promedio bajo en “precio de las cuotas”: 7.5).

3.6 Procedimiento de Recolección de Datos e Informaciones:

Se realizó la investigación en coordinación de la institución educativa Santa Ángela, para obtener el resultado del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral, a través de la encuesta realizada a los docentes de la institución.

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS SE UTILIZÓ EXCEL Y SPSS VERSION 24 EN ESPAÑOL:

Para la investigación se utilizó Excel y SPSS versión 24 en español. Los instrumentos fueron adaptados desde la operacionalización de variables, así como del instrumento, para la toma de resultados.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Posterior a la recolección de datos se procedió al uso del software IBM SPSS, para extraer la información requerida y a la interpretación de datos.

RESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS

Variable 1: Clima Organizacional

TABLA 3: Resultado del comportamiento individual

¿Está de acuerdo que existe un comportamiento individual adecuado por parte de los trabajadores?

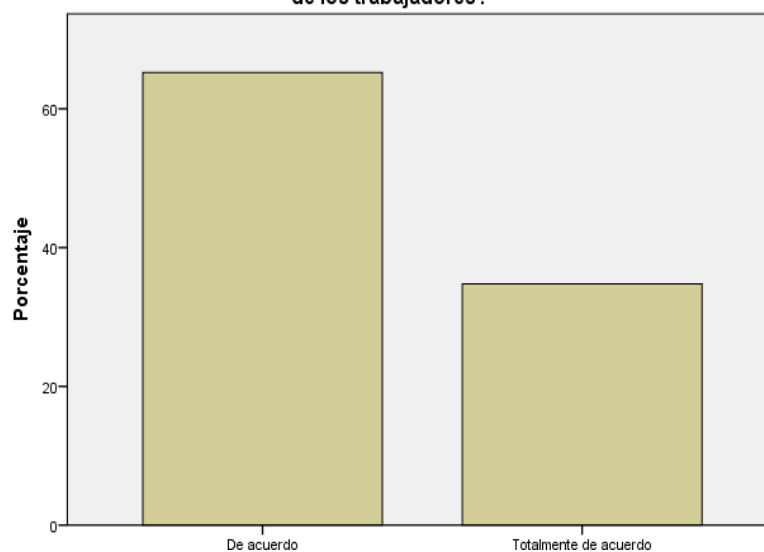
	Frecuencia	Porcentaje acumulado
De acuerdo	15	65,2
Válidos Totalmente de acuerdo	8	100,0
Total	23	

Fuente: Elaboración propia.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1: Porcentaje del comportamiento individual.

¿Está de acuerdo que existe un comportamiento individual adecuado por parte de los trabajadores?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo lo establecido en el clima organizacional, que existe un comportamiento individual por parte de los trabajadores el 65,2% está de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 4: Resultado de empatía y solidez del trabajo en equipo

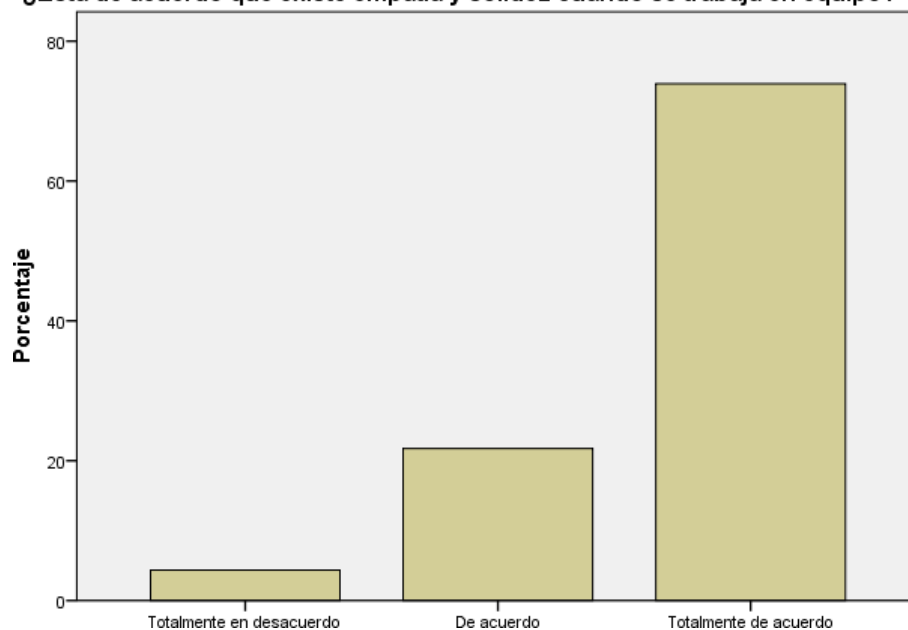
¿Está de acuerdo que existe empatía y solidez cuando se trabaja en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4,3
De acuerdo	5	26,1
Totalmente de acuerdo	17	100,0
Total	23	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: porcentaje empatía y solidez en el trabajo en equipo

¿Está de acuerdo que existe empatía y solidez cuando se trabaja en equipo?



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo lo establecido en la encuesta del clima organizacional, está de acuerdo que existe empatía y solidez cuando trabajan en equipo en totalmente en desacuerdo 4,3%

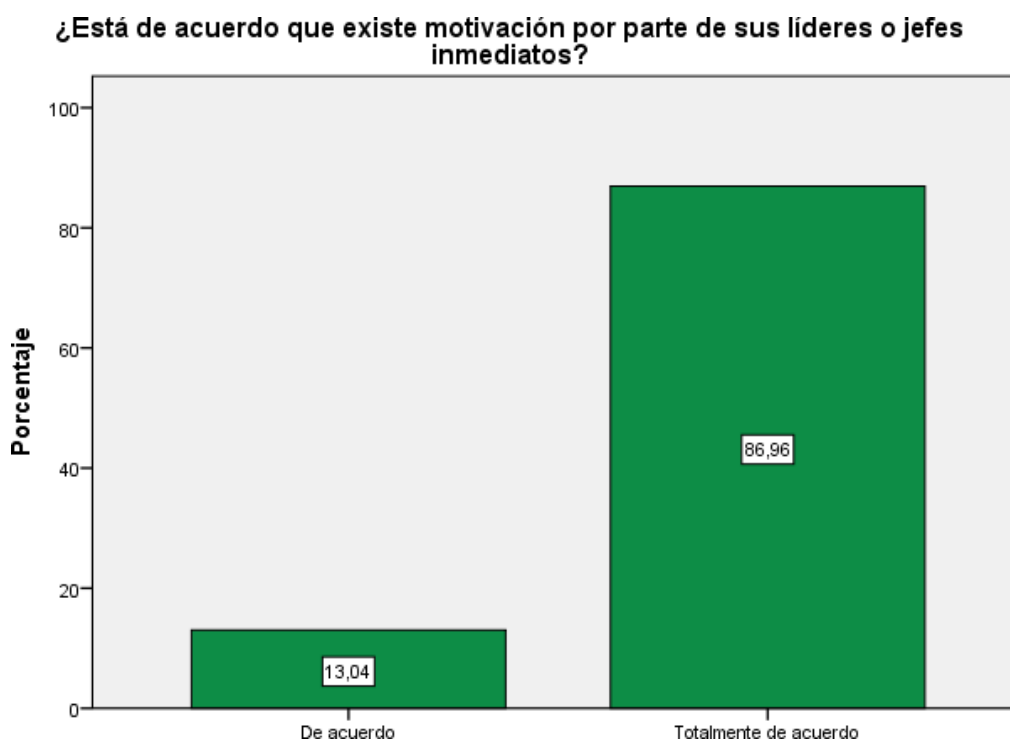
De acuerdo 21,7%, totalmente de acuerdo 73,9%, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 5: Resultado de motivación por parte de los lideres o jefes.
¿Está de acuerdo que existe motivación por parte de sus lideres o jefes inmediatos?

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	13,0
Totalmente de acuerdo	20	100,0
Válidos Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 3: Porcentaje de motivación de sus lideres o jefes



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo lo establecido en lo encuestado, está de acuerdo que existe motivación por parte de sus lideres o jefes inmediatos en el clima organizacional, de acuerdo 13%.

Totalmente de acuerdo 87%, en la institución educativa Santa Ángela.

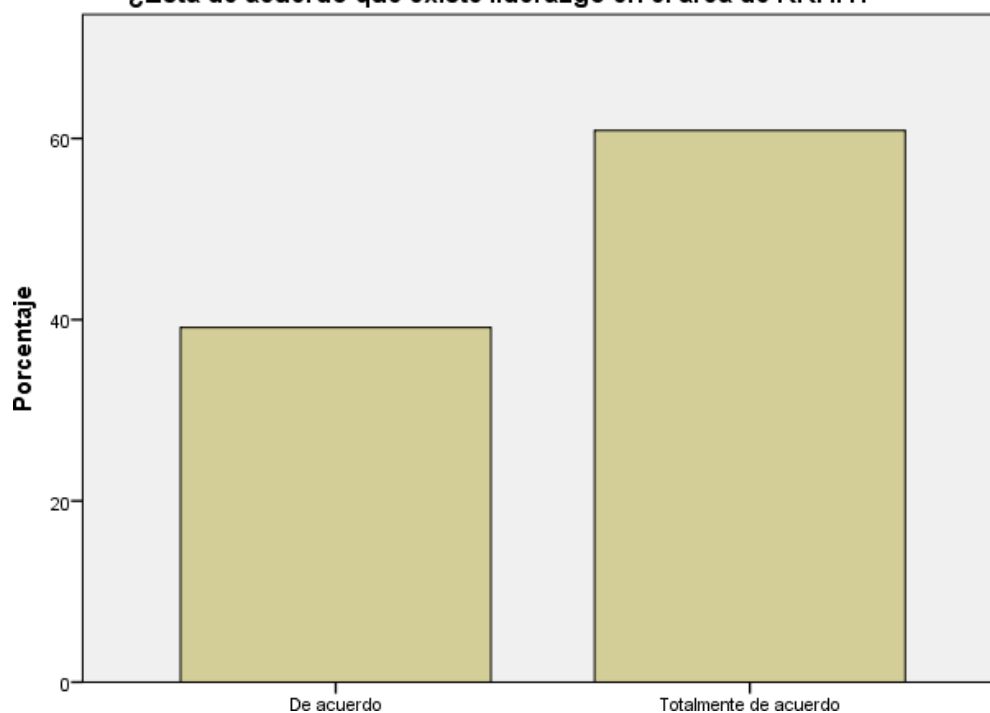
Tabla 6: Resultado de acuerdo si existe liderazgo en el área

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
De acuerdo	9	39,1
Totalmente de acuerdo	14	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 4: porcentaje si existe el liderazgo en el área.

¿Está de acuerdo que existe liderazgo en el área de RRHH?



Fuente: elaboración propia

De acuerdo lo establecido en la encuesta, del clima organizacional, existe liderazgo en el área de RRHH, de acuerdo 39,1%, totalmente de acuerdo 60,9%, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 7: Resultado esta de acuerdo que existe capacidad de organización Enel área de RRHH.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	13	56,5
Totalmente de acuerdo	10	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 5: porcentaje está de acuerdo que existe capacidad de organización en el área RRHH.



Fuente: elaboración propia

Dado lo encuestado, en el clima organizacional, que existe capacidad de organizaciones en el área de RRHH, el 56,55% está de acuerdo, 43,5%totalmente de acuerdo.

En la institución educativa Santa Ángela.

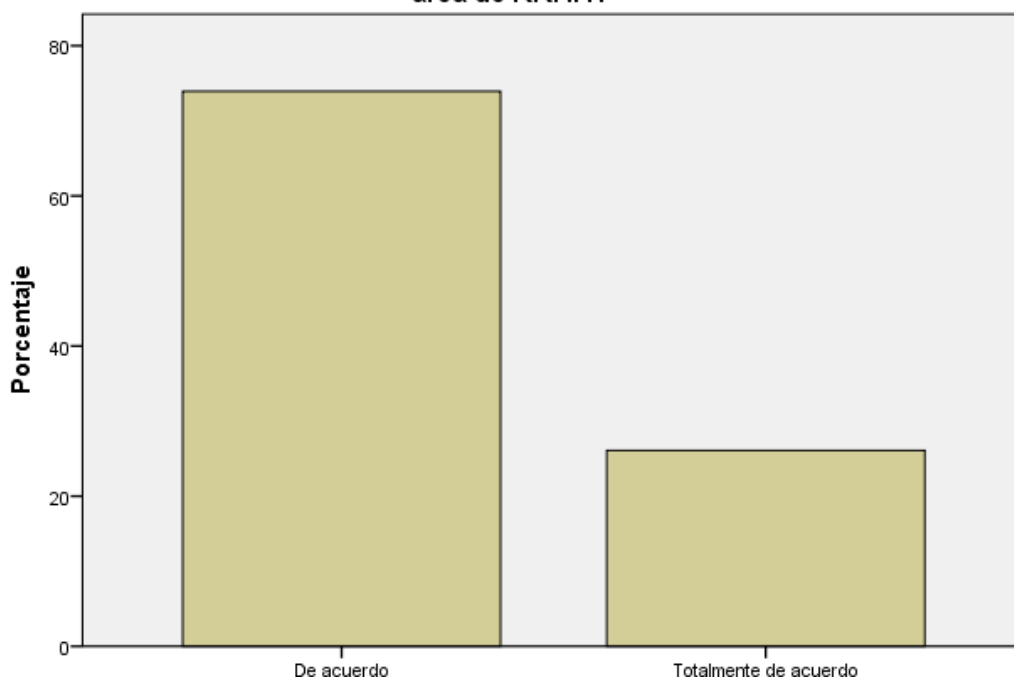
Tabla 8: Resultado de acuerdo que existe capacidad de organización en las dependencias del área de RRHH.

		Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	17	73,9
	Totalmente de acuerdo	6	100,0
	Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 6: porcentaje de acuerdo que existe capacidad de organización en las dependencias en el área de RRHH.

¿Está de acuerdo que existe capacidad de organización en las dependencias del área de RRHH?



Fuente: elaboración propia

Lo encuestado, en el clima organizacional, capacidad de organización en las dependencias del área de RRHH, 73,9% está de acuerdo, el 26,1 totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 9: Resultado si esta de acuerdo con las evaluaciones que se den en el área RRHH.

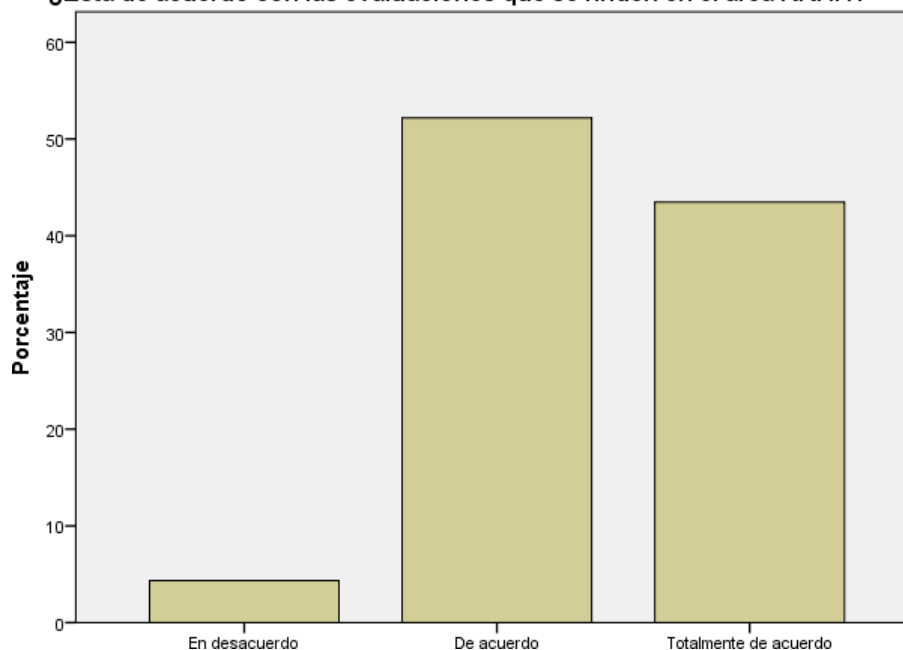
¿Está de acuerdo con las evaluaciones que se rinden en el área RRHH?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
De acuerdo	12	52,2	52,2	56,5
Válidos Totalmente de acuerdo	10	43,5	43,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 7: porcentaje si esta de acuerdo con las evaluaciones que se rinden en el área RRHH..

¿Está de acuerdo con las evaluaciones que se rinden en el área RRHH?



Fuente: elaboración propia

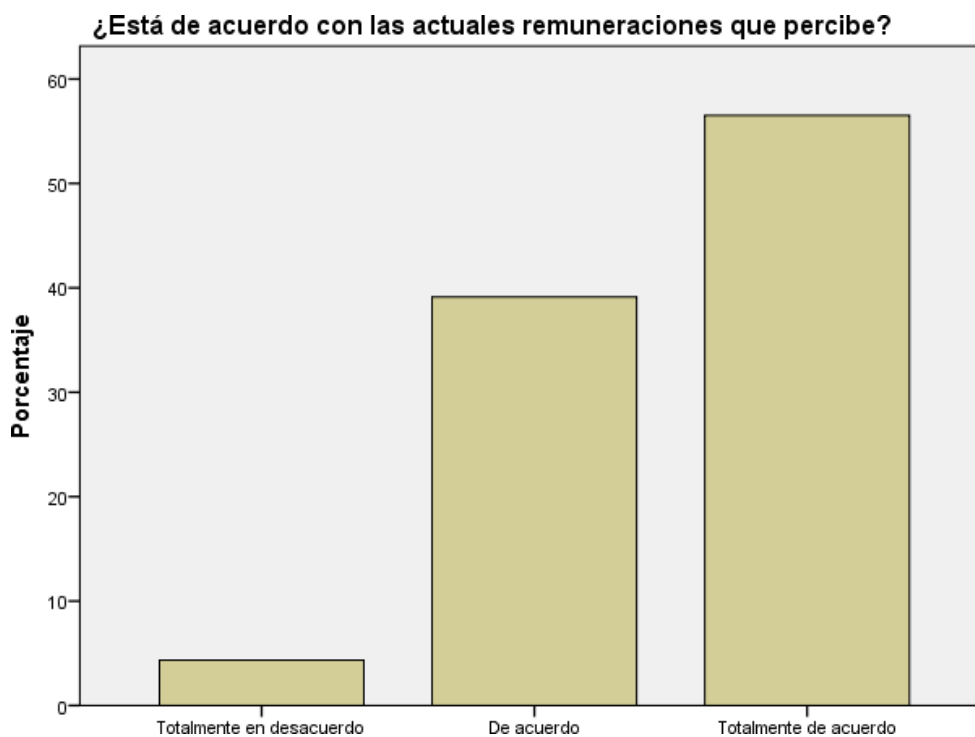
Lo encuestado En el clima organizacional, sobre las evaluaciones que se rinden En el área RRHH, 4,3% en desacuerdo, 52,2 de acuerdo, 43,5 totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 10: Resultado está de acuerdo con las actuales remuneraciones que percibe.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4,3
De acuerdo	9	43,5
Totalmente de acuerdo	13	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 8: porcentaje esta de acuerdo con las actuales remuneraciones .



Fuente: elaboración propia

Dado lo encuestado en el clima organizacional, que, si está de acuerdo con las remuneraciones que percibe, 4,3% totalmente en desacuerdo, 39,1% de acuerdo, 56,5% totalmente de acuerdo. En la institución educativa Santa Ángela.

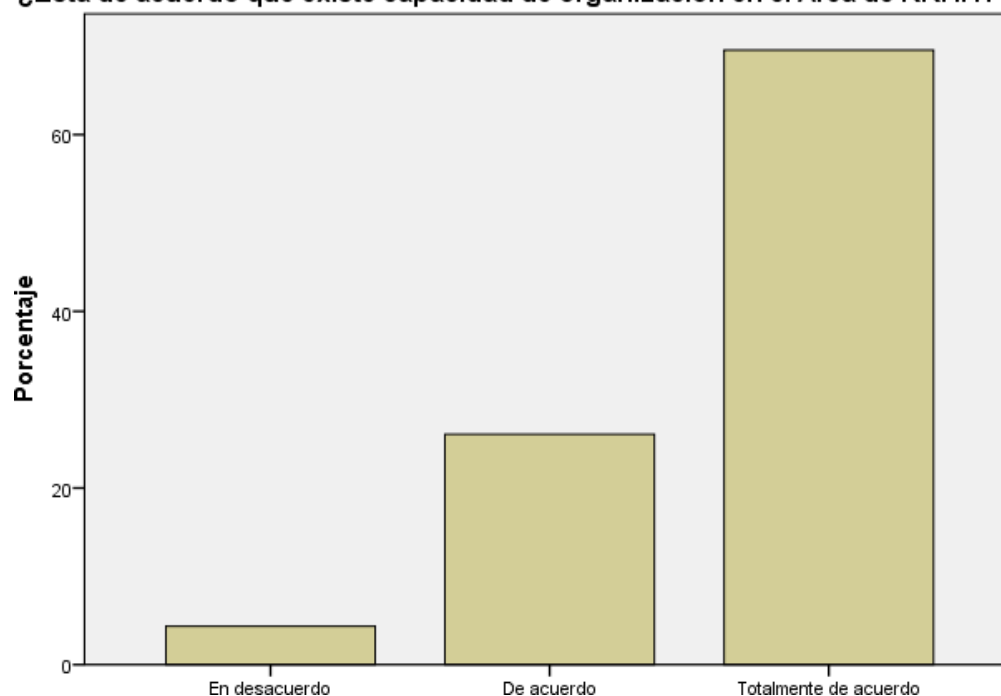
Tabla 11: Resultado de acuerdo que existe capacidad de organización en el área de RRHH.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,3
De acuerdo	6	30,4
Válidos Totalmente de acuerdo	16	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 9: porcentaje de acuerdo que existe capacidad de organización en el área RRHH.

¿Está de acuerdo que existe capacidad de organización en el Área de RRHH?



Fuente: elaboración propia

Dado lo encuestado en el clima organizacional, si existe capacidad organizacional en el área RRHH, 4,3% en desacuerdo, 26,1% de acuerdo, 69,6 totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

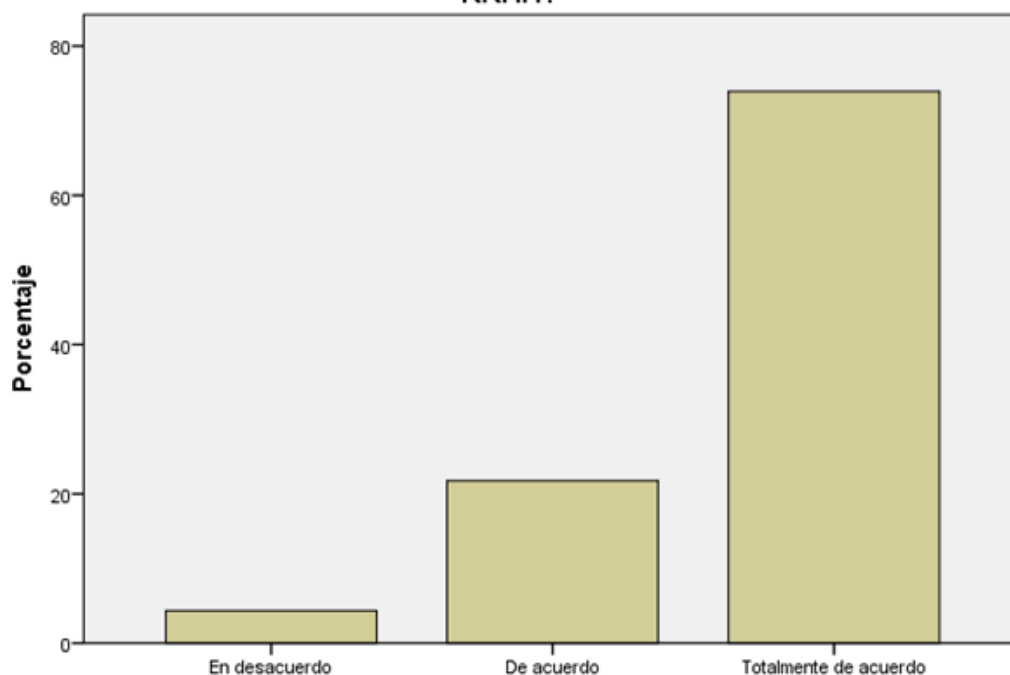
Tabla 12: Resultado esta de acuerdo que existe una adecuada toma de decisiones en el área de RRHH.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,3
De acuerdo	5	26,1
Válidos Totalmente de acuerdo	17	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 10: porcentaje está de acuerdo en una adecuada toma de decisiones en el área RRHH.

¿Está de acuerdo que existe una adecuada toma de decisiones en el Área de RRHH?



Fuente: elaboración propia

De acuerdo la encuesta Enel clima organizacional, 4,3% en desacuerdo, 21,7 de acuerdo, 73,9 totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS

Variable 2: desempeño laboral

Tabla 13: Resultado muestra o da signos de conocimiento sobre su labor.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	4,3
Totalmente de acuerdo	22	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 11: porcentaje muestra o da signos de conocimiento sobre su labor



Fuente: elaboración propia

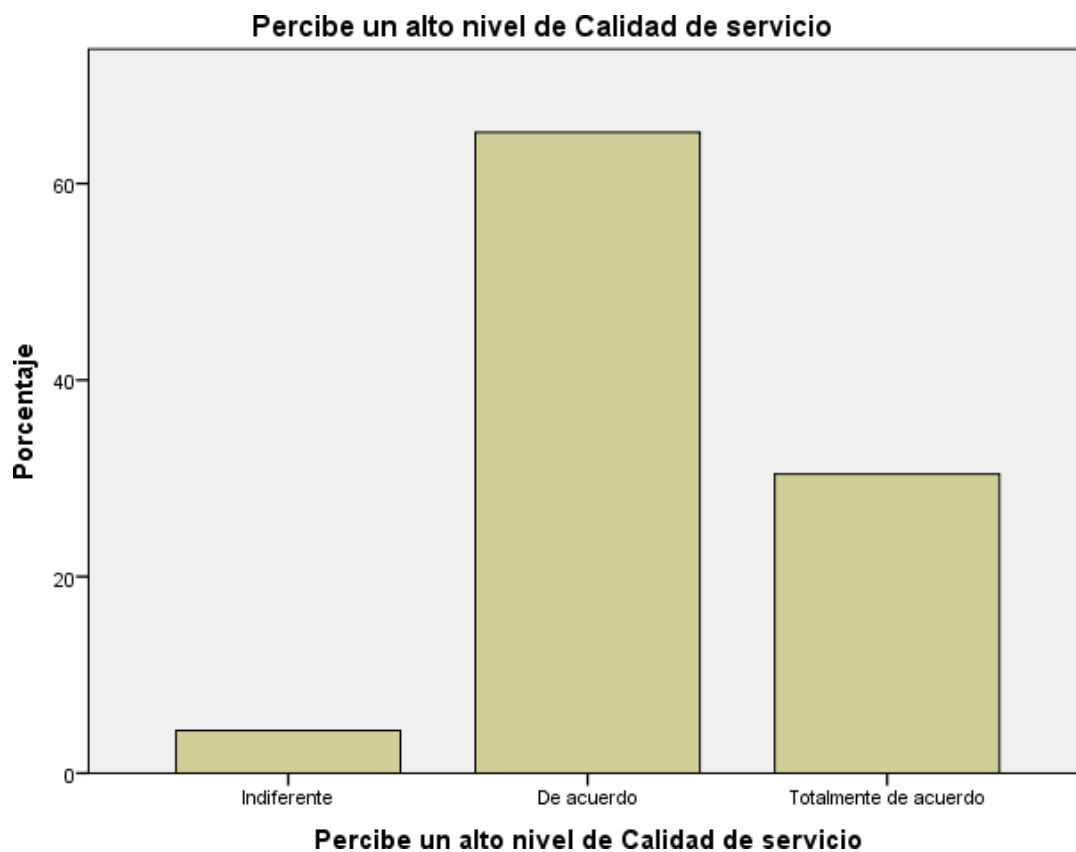
Desempeño laboral, según lo encuestado si demuestra signos de conocimiento sobre su labor, el 4,3% de acuerdo, totalmente de acuerdo 95,7%, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 14: Resultado percibe un alto nivel de calidad de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Indiferente	1	4,3
De acuerdo	15	69,6
Válidos Totalmente de acuerdo	7	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 12: porcentaje percibe un alto nivel de calidad de servicio..



Fuente: elaboración propia

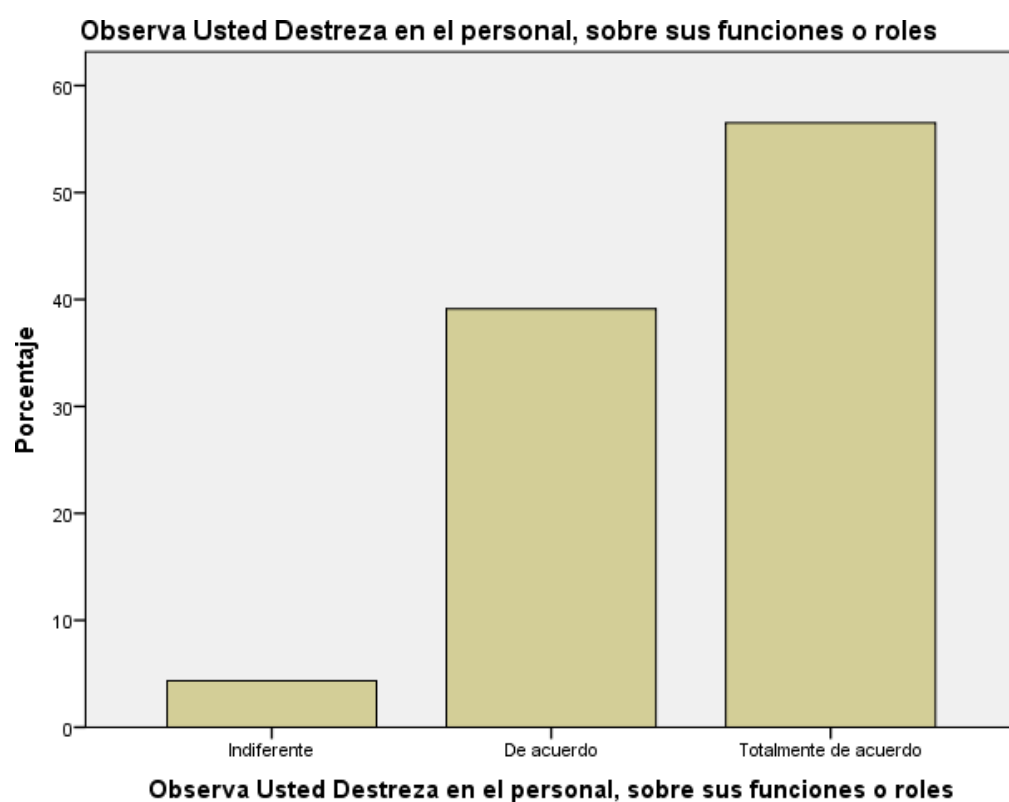
lo encuestado si percibe un alto nivel de calidad de servicios, 4,3%indiferente, 65,2% de acuerdo, 30,4% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 15: Resultado observa usted destreza en el personal, sobre sus funciones o roles.

		Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	4,3
	De acuerdo	9	43,5
	Totalmente de acuerdo	13	100,0
	Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 13: porcentaje observa usted destreza en el persona, sobre sus funciones o roles.



Fuente: elaboración propia

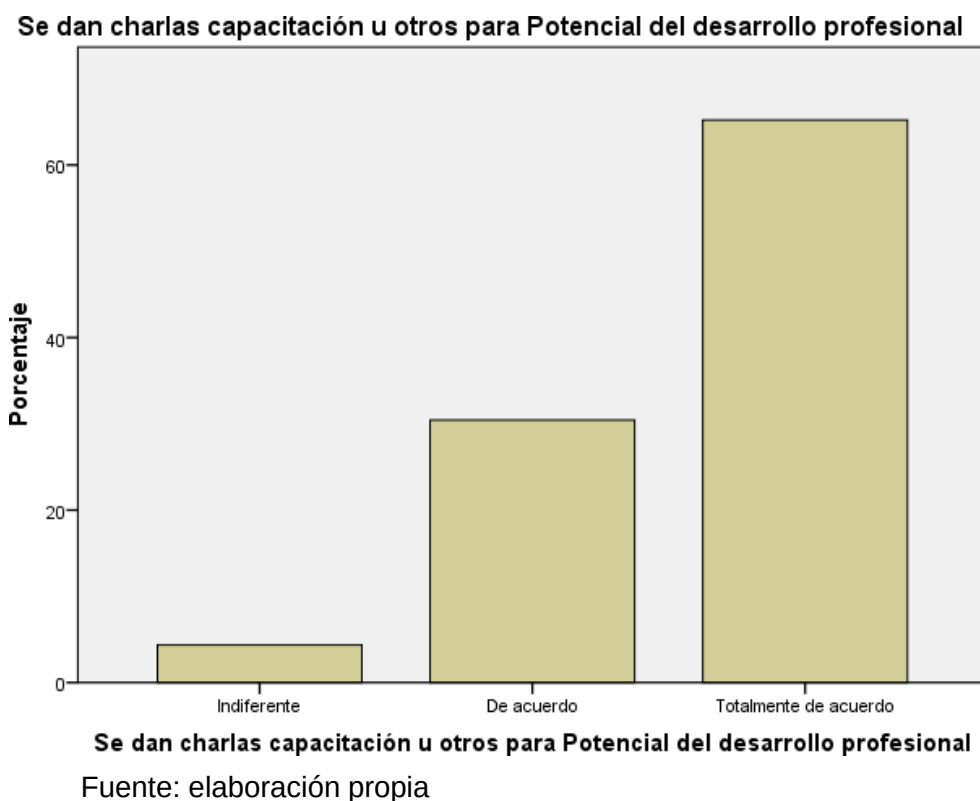
Desempeño laboral lo encuestado, si observa destreza en lo personal sobre sus funciones o roles, 4,3% indiferente, 39,1% de acuerdo, 56,5% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 16: Resultado se dan charlas capacitación u otros para potencial desarrollo profesional.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Indiferente	1	4,3
De acuerdo	7	34,8
Válidos Totalmente de acuerdo	15	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 14: porcentaje se dan charlas u otros para potencial del desarrollo profesional.



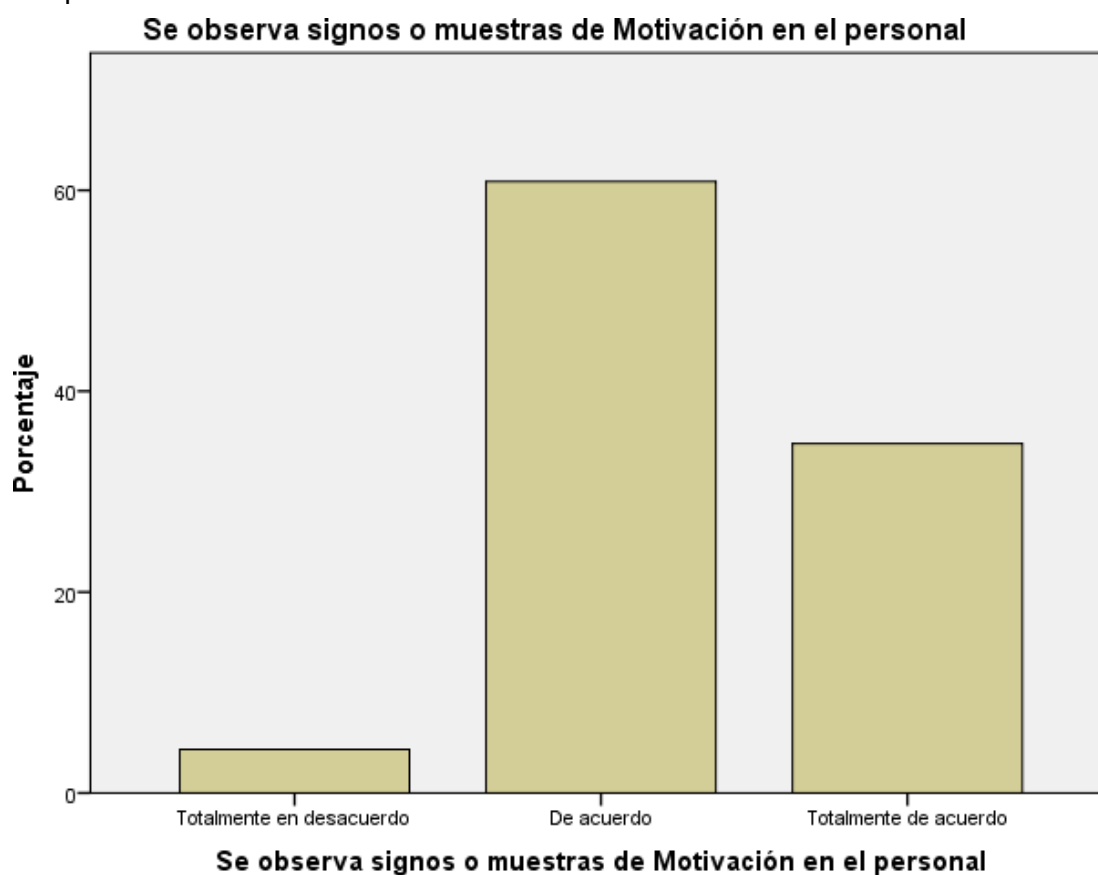
En el desempeño laboral, lo encuestado dan charlas capacitando u otros que desarrollen el potencial del desarrollo profesional. 4,3% indiferente, 30,4% de acuerdo, 65,2% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 17: Resultado se observa signos o muestras de motivación en

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4,3
Válidos De acuerdo	14	65,2
Totalmente de acuerdo	8	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 15: porcentaje se observa signos o muestras de motivación en el personal.



Fuente: elaboración propia

En el desempeño laboral, en lo encuestado se observa signos o muestras de motivación en el personal, 43% totalmente en desacuerdo, 60,9% de acuerdo, 34,8% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 18: Resultado se ejecuta un verdadero trabajo en equipo.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4,3
En desacuerdo	1	8,7
Indiferente	1	13,0
De acuerdo	11	60,9
Totalmente de acuerdo	9	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 16: porcentaje sse ejecuta un verdadero trabajo en equipo.



Fuente: elaboración propia

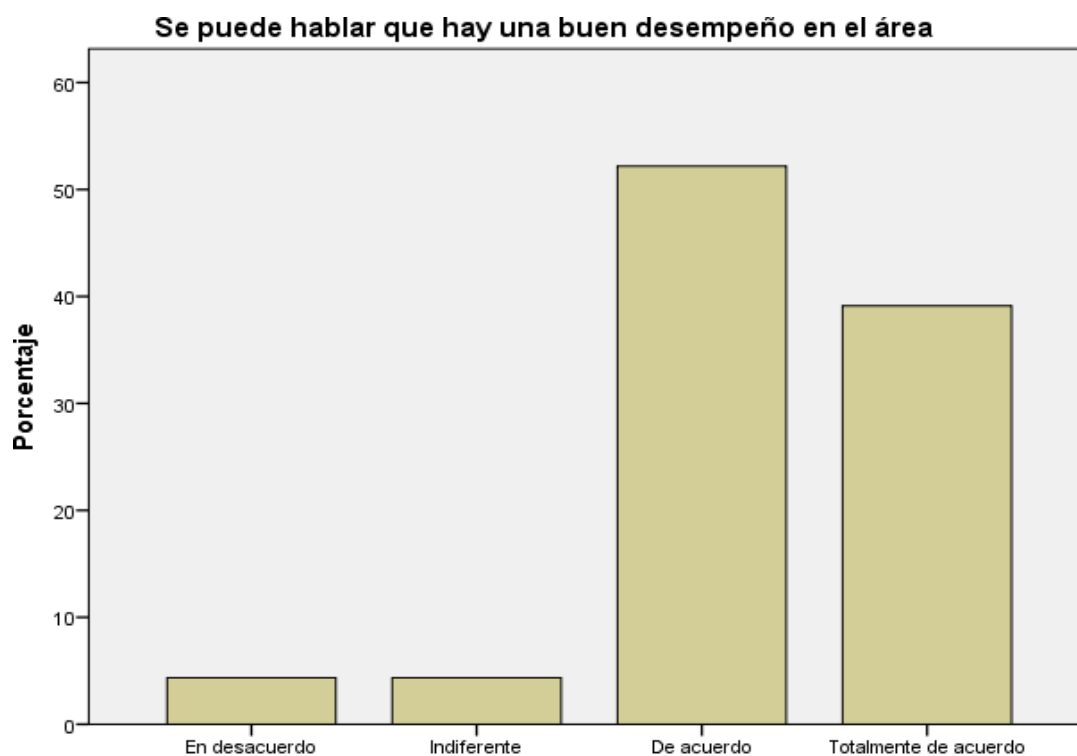
En el desempeño laboral, lo encuestado se ejecuta un verdadero trabajo en equipo, 4,3%totalmente desacuerdo, 4,3% en desacuerdo, 4,3 indiferente, 47,8% de acuerdo, 39,1% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 19: Resultado se puede hablar que hay un buen desempeño en el área.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,3
Indiferente	1	8,7
Válidos De acuerdo	12	60,9
Totalmente de acuerdo	9	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 17: porcentaje se puede hablar que hay un buen desempeño en el área.



Se puede hablar que hay una buen desempeño en el área
Fuente: elaboración propia

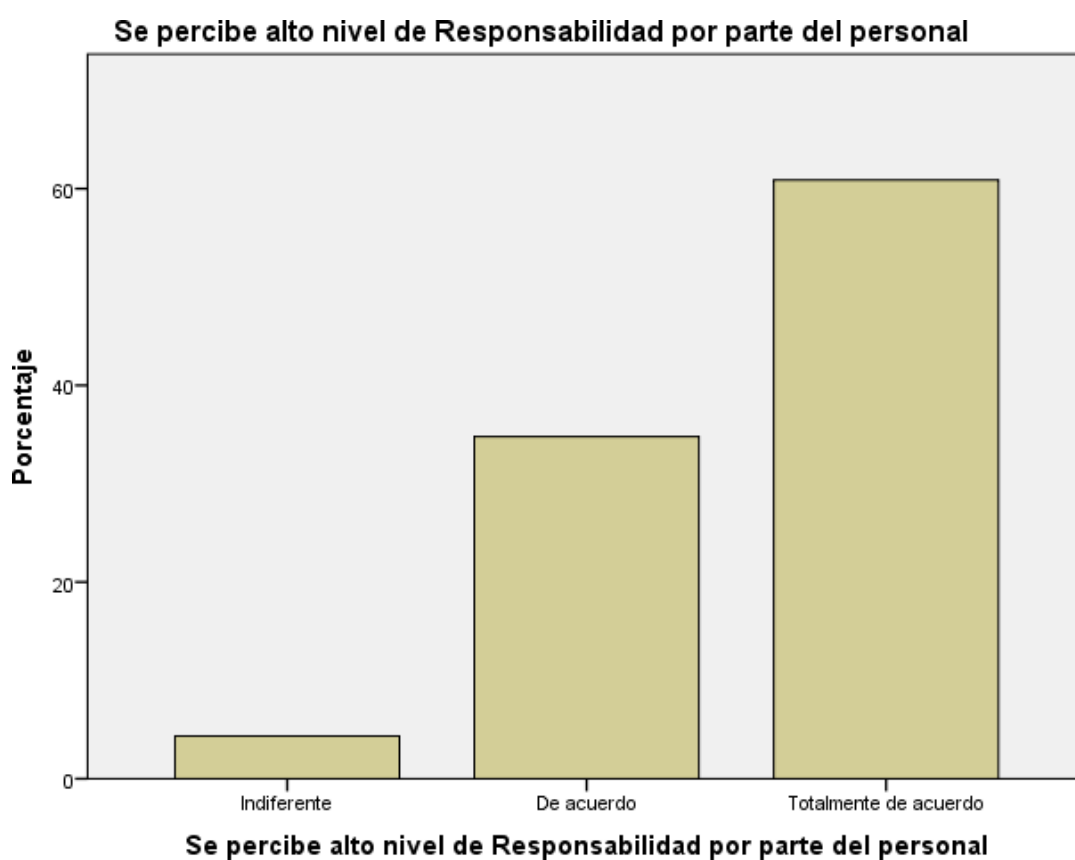
En el desempeño laboral, lo encuestado se puede hablar que hay un buen desempeño en el área, 4,3% en desacuerdo, 4,3% indiferente, 52,2% de acuerdo, 39,1% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 20: Resultado se percibe alto nivel de responsabilidad por parte del personal.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Indiferente	1	4,3
De acuerdo	8	39,1
Válidos Totalmente de acuerdo	14	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 18: porcentaje se percibe alto nivel de responsabilidad por parte del personal.



Fuente: elaboración propia

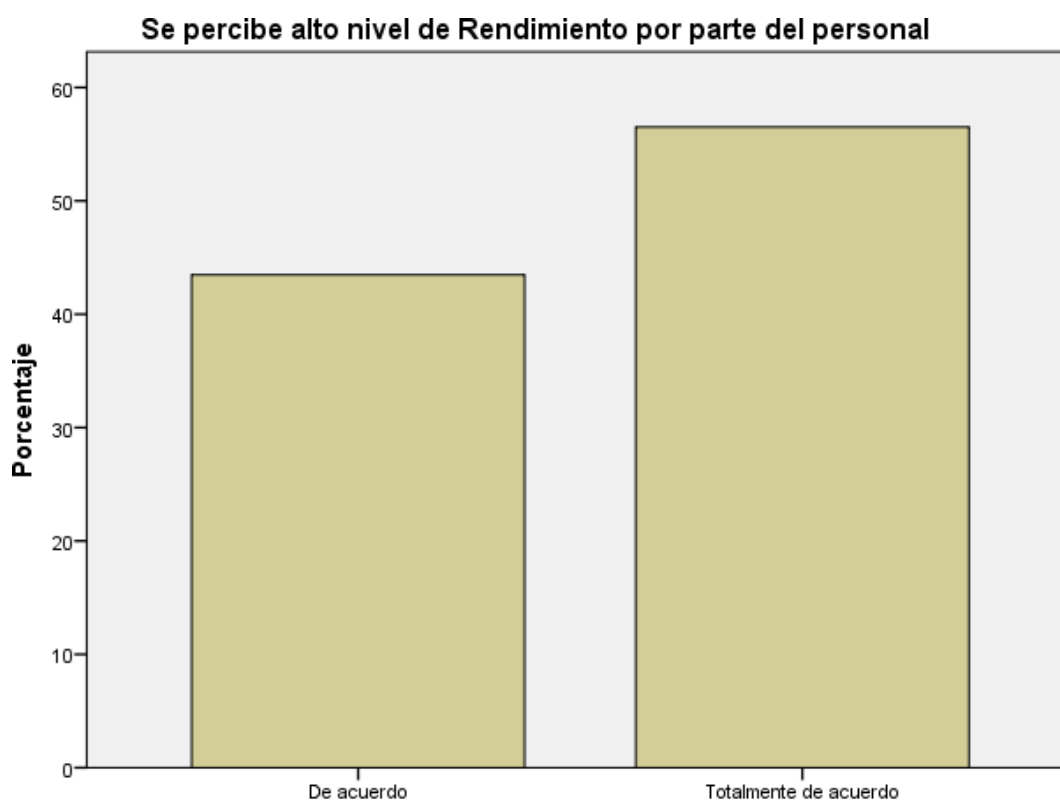
En el desempeño laboral, lo encuestado se percibe alto nivel de responsabilidad por parte del personal, 4,3% indiferente, 34,8% de acuerdo, 60,9% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 21: Resultado se percibe alto nivel de rendimiento por parte del personal.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	10	43,5
Totalmente de acuerdo	13	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 19: porcentaje se percibe alto nivel de rendimiento por parte del personal.



Se percibe alto nivel de Rendimiento por parte del personal

Fuente: elaboración propia

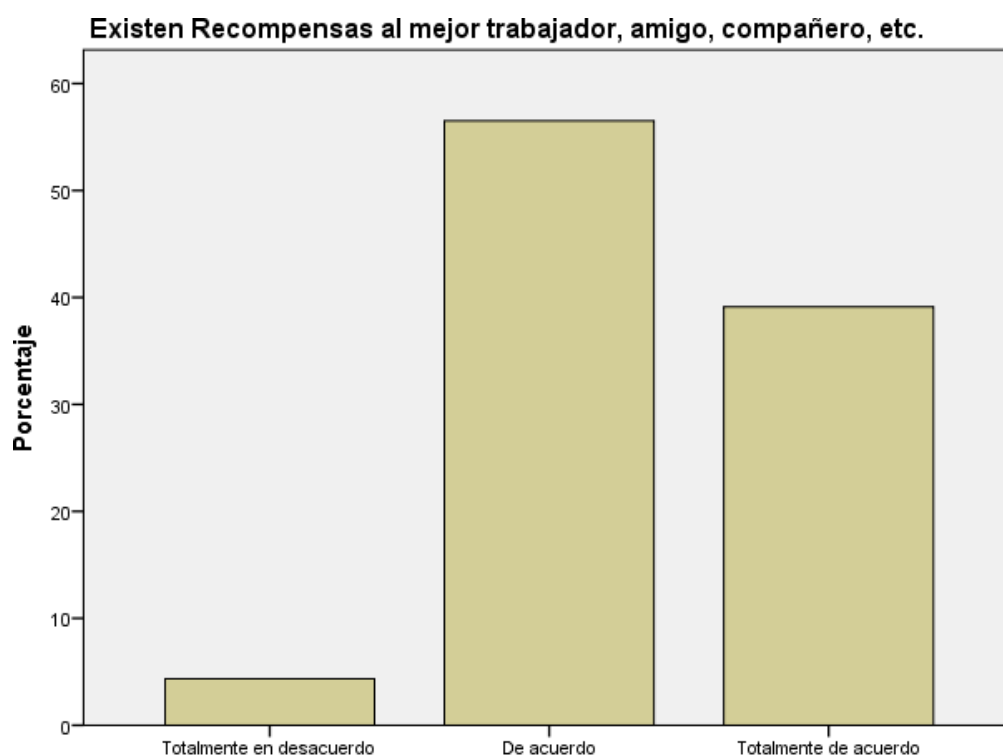
En el desempeño laboral, lo encuestado se percibe alto nivel de rendimiento por parte del personal, el 43,5% de acuerdo, 56,5% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 22: Resultado existen recompensas al mejor trabajador, amigo, compañero etc.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4,3
De acuerdo	13	60,9
Totalmente de acuerdo	9	100,0
Tota	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 20: porcentaje existen recompensas al mejor trabajador, amigo, compañero etc.



Existen Recompensas al mejor trabajador, amigo, compañero, etc.
Fuente: elaboración propia

En el desempeño laboral, lo encuestado existen recompensas al mejor trabajador, amigo, compañero, 4,3% totalmente en desacuerdo, 56,5% de acuerdo, 39,1% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 23: Resultado existe estabilidad laboral en el área donde se labora.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,7
Indiferente	1	13,0
De acuerdo	7	43,5
Totalmente de acuerdo	13	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 21: porcentaje existe estabilidad laboral en el área donde se labora.



Fuente: elaboración propia

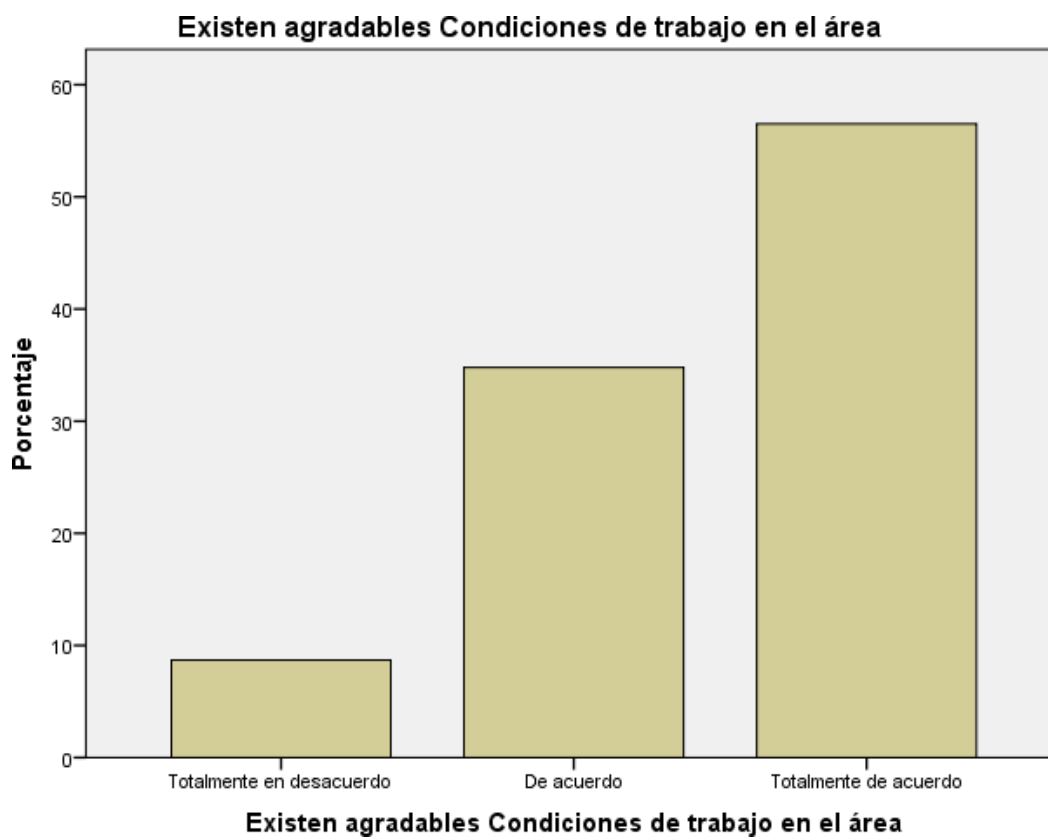
En el desempeño laboral, lo encuestado, existe estabilidad laboral en el área donde se labora, 8,7% totalmente en desacuerdo, 4,3% indiferente, 30,4% de acuerdo, 56,5% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 24: Resultado existen agradables condiciones de trabajo en el área.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,7
Válidos De acuerdo	8	43,5
Totalmente de acuerdo	13	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 22: porcentaje existen agradable condiciones de trabajo en el área..



Fuente: elaboración propia

En el desempeño laboral, lo encuestado existen agradables condiciones de trabajo en el área, 8,7% totalmente en desacuerdo, 34,8% de cuerdo, 56,5% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 25: Resultado se percibe percepción laboral positiva en el área.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	8,7
En desacuerdo	1	13,0
Indiferente	1	17,4
De acuerdo	7	47,8
Totalmente de acuerdo	12	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 23: porcentaje se percibe percepción laboral positiva en el área.



Fuente: elaboración propia

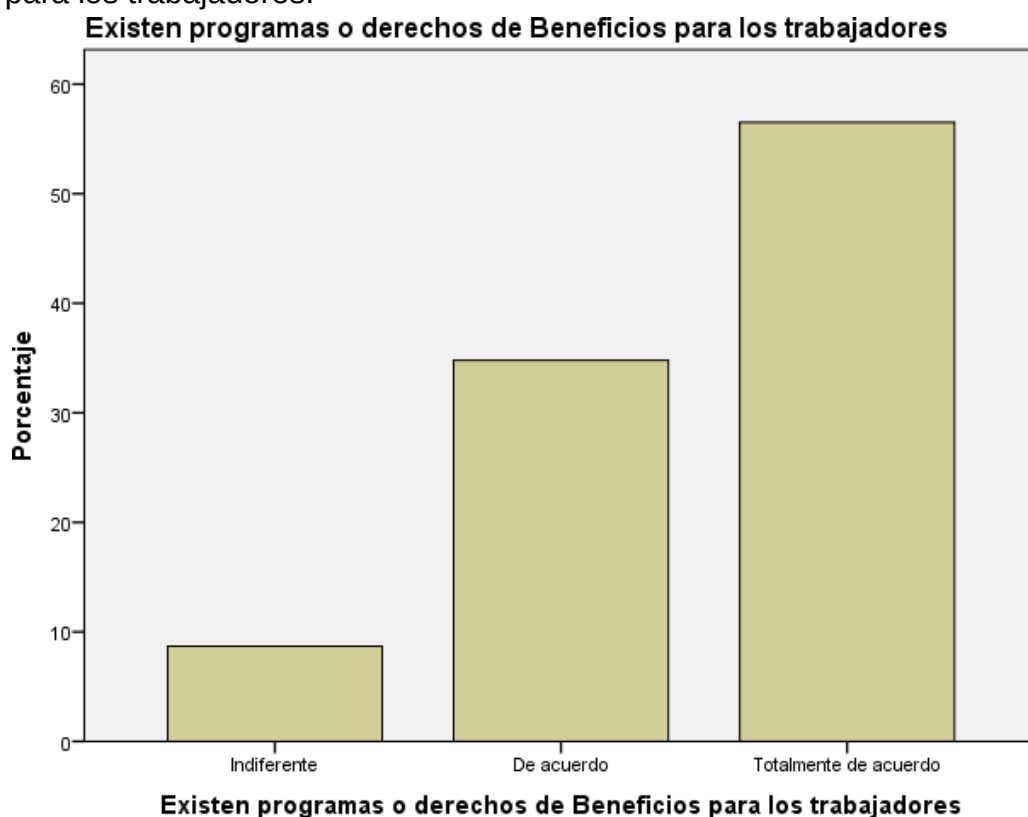
En el desempeño laboral en lo encuestado se percibe percepción laboral positiva en el área, 8,7 totalmente en desacuerdo, 4,3% en desacuerdo, 4,3% indiferente, 30,4% de acuerdo, 52,2% totalmente de acuerdo. En la institución educativa Santa Ángela.

Tabla 26: Resultado existen programas o derechos de beneficios para los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	8,7
De acuerdo	8	43,5
Válidos Totalmente de acuerdo	13	100,0
Total	23	

Fuente: elaboración propia

Figura 24: porcentaje existen programas o derechos de beneficios para los trabajadores.



Fuente: elaboración propia

En el desempeño laboral lo encuestado, existen programas o derechos de beneficios para los trabajadores, 8,7% indiferente, 34,8% de acuerdo, 56,5% totalmente de acuerdo, en la institución educativa Santa Ángela.

DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA ÁNGELA, CHICLAYO – 2020.

Presentando un déficit y falta de comunicación y el trabajo en equipo desmotivación, El bajo rendimiento en sus trabajadores y no alcanzan sus metas trazadas. Problemática está enfocada en varios problemas nivel clima laboral. crecimiento profesional y enseñanza donde se involucren todos, generando un estancamiento en alcanzar sus metas y objetivos por el trabajador.

nuestro objetivo general, determinar la relación del clima organizacional y laboral en plana docente. Llevar apoyo de los facilitadores mediante el uso de técnicas y herramientas promover una participación activa alcanzar nuestros objetivos planteados, mediante la reflexión individual, grupal y el planteamiento de propuestas, reforzaremos cada experiencia obtenida durante el proceso. ya que a través de las sesiones implementadas logramos que los docentes participen de manera eficiente y en equipo para alcanzar sus objetivos planteados, partiendo de posiciones sólidas y claras. Se logra establecer resultados de alto nivel para finalmente mantener la confianza al momento de actuar estableciendo un clima laboral positivo, estable y enriquecedor para la comunidad educativa.

OBJETIVO ESPECIFICO:

identificar las características emergentes que tiene el clima organizacional en la institución educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020

entre identificar las características emergentes entre clima organizacional y el desempeño laboral se identificó, la autonomía y libertad al hacer sus labores. también las recompensas y remuneraciones e incentivos por el trabajo que se realiza. las prestaciones y beneficios y condiciones generales a la contratación que hace la empresa. entre las relaciones de trabajo en comunicación y mutuo apoyo. la colaboración y el liderazgo por parte del personal de la institución educativa santa Ángela. También a través de la organización las condiciones físicas y sanidad de las instalaciones de la institución educativa santa Ángela:

la percepción positiva reacción positiva=satisfacción y productividad. se realiza una encuesta para elaborar el grado de satisfacción de los empleados. sobre los diversos factores en el área laboral

Identificar las características emergentes que tiene el Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020

en identificar las características del desempeño laboral, Establecer políticas de compensación para cada área adecuadas para incentivar el cumplimiento del objetivo. detectar errores en la posición de cada área del personal. Brindar evaluaciones en el desempeño puede mostrar posibles errores en el diseño del puesto del profesor tareas para las cuales no está preparado o lo cual debería realizar esa persona. Factores externos como: familia salud, dinero si estos factores surgen pueden prestar ayuda por la empresa, no tener objetivos claros y definidos antes de empezar con su objetivo dado para brindar. Dar conocer al empleado para analizarlo. plantear soluciones para el rendimiento, ser evaluado por un supervisor en su rendimiento. autoevaluación para ver su propia mejora. evaluación entre profesores para ver las capacidades que pueden elaborar en la institución educativa santa Ángela.

Identificar los factores influyentes en la relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020.

Los factores influyentes en la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, son Normas las reglas políticas y procedimientos que faciliten o dificulten el desarrollo en las actividades en la empresa, que se ven enfrentado los profesores en el desempeño de su labor, compromiso a la labor encomendada y la supervisión sobre las tareas de cada trabajador, recompensas salarios bonos conocimientos de la producción, la cooperación el apoyo oportuno

Un trabajo en equipo, los conflictos los roces entre los miembros de la empresa que pueden ocasionar por diversos motivos.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

La presente investigación tuvo como propósito, buscar el grado de relación existente entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela, Chiclayo. De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que; siendo el objetivo general, determinar la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral la institución educativa Santa Ángela - 2020; luego de haber hecho uso de las estadísticas bajo el software SPSS 24, donde en función al Rho de Spearman, se contrastó la hipótesis general, demostrándose que si existe una relación significativa entre las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. lo cual significa que la correlación es positiva media. Si tomamos en cuenta la investigación realizada por; Ramírez (2015) en su tesis: “El clima organizacional la relación y efecto en la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución del sector público”, teniendo como objetivo general conocer y describir la relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, concluyendo que si existe relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de una institución del sector público”.

pero tuvieron un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional y las variables independientes país de residencia, tipo de empleo, género y edad tuvieron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Como tal es importante mencionar que al igual que en la presente investigación realizada en la institución

educativa Santa Ángela, se llega a un nivel muy cercano al planteado por el autor en mención donde hay una relación estrecha entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral. Otra investigación que se tomó en cuenta para poder medir el nivel de relación de los resultados es la que desarrollo, del ramo ferroviario, el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores son relevantes en el comportamiento de las personas ya que el contar con personas comprometidas es una ventaja competitiva para las organizaciones, en consecuencia es fundamental mencionar que el nivel de satisfacción depende de la opinión favorable respecto a liderazgo y remuneración en los trabajadores tal como se alcanzaron como resultados en la investigación del Hospital Higa Arakaki Noriega y Pría (2011) menciona que: En el clima organizacional significativo, es vital la armonía social que de sus miembros existe al interior de sus mismas estructuras. Estas se basan en tres grandes dimensiones: tolerancia, actitud y proactividad en bien de la organización. (p.117).

Ramírez (2015) en su tesis: “El clima organizacional la relación y efecto en la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución del sector público”, teniendo como objetivo general conocer y describir la relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, concluyendo que si existe relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de una institución del sector público”.

Por tanto se puede mencionar que hay cierta similitud en relación a los datos estadísticos obtenidos por la presente investigación donde hay un significativo criterio de los trabajadores de la institución educativa Santa Ángela, respecto a que el factor motivación es indispensable para poder obtener niveles satisfactorios de Clima Organizacional adecuado, pero que en muchos casos los factores negativos se relacionan a factores endémicos de la administración y los problemas que se reiteran como inferencia de la política y otros que conllevan a determinar que no se establecen estrategias de motivación a los trabajadores en la institución educativa Santa Ángela.

V. CONCLUSIONES:

Las conclusiones a que se arribó al finalizar este estudio son las siguientes:

- 1) Tomando en cuenta el objetivo general de la investigación, que busca, Determinar la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela-2020, se obtuvieron resultados posterior al procesamiento e interpretación de resultados, en la que a la ejecución del Rho de Spearman, sobre la muestra de 23 colaboradores de la institución educativa Santa Ángela, siendo considerado un nivel de correlación positiva media; que conlleva a determinar que el Clima Organizacional está Sujeto al nivel de Satisfacción que pueda encontrarse entre los trabajadores de la institución educativa Santa Ángela; es decir es fundamental obtener opiniones favorables en el nivel de satisfacción.

- 2) Tomando en cuenta lo establecido como objetivo específico, comportamiento individual adecuado por parte de los trabajadores, empatía y solidez cuando se trabaja en equipo, existe motivación por parte de sus líderes o jefes en la cual se buscaba Identificar la relación que existe entre la influencia y la Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela; se obtuvieron los resultados, en base a la muestra de 23 personas, con un 87,0 dando conocer que la mayoría esta desconforme. Y un 13,0 conforme siendo esta de nivel positiva débil. también las recompensas y remuneraciones e incentivos por el trabajo que se realiza. las prestaciones y beneficios y condiciones generales a la contratación que hace la empresa. entre las relaciones de trabajo en comunicación y mutuo apoyo. la colaboración y el liderazgo por parte del personal de la institución educativa santa Ángela. por tanto, se establece que, en toda institución educativa. es fundamental desarrollar canales de comunicación adecuadas para poder hacer sentir a los trabajadores de su carácter de importancia que tiene sus actividades laborales y el convencimiento de que solo con el desarrollo de la comunicación efectiva se pueden superar aspectos extra laborales y de conflictos.

- 3) Al manejar la información establecida en el objetivo específico, Establecer la relación que existe entre la confianza y la Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela, aplicado a un numero de 23 individuos que se tuvo como muestra, aplicando con numero de encuestados de 23 colaboradores que se obtuvo es del 69,0 desconforme, con un 31,0 conforme con esto refiere a que el nivel de significancia es positiva media, lo que se pudo identificar entonces es, Establecer políticas y normas establecidas. Brindando evaluaciones en el desempeño, puede mostrar posibles errores en el diseño del puesto del profesor tareas para las cuales no está que cuanto más se desarrollen estrategias de interacción personal esto generara mayores niveles de confianza, esto basado en las experiencias en las que conviven los trabajadores y que desarrolla vínculos especiales laborales.
- 4) Al analizar el objetivo específico, que menciona: Conocer la relación que existe entre la influencia y la Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela 2020; los resultados obtenidos; aplicado a una muestra de 23 personas; nos da un porcentaje 52,2 desconformes y con un 38,0 conforme. esto nos especifica que hay una estrecha relación entre los aspectos que deben de desarrollar los directivos de la institución para motivar y posterior a ello, alcanzar niveles adecuados de satisfacción en los trabajadores que conlleva adeterminar que el Liderazgo es un factor muy importante en la relación clima organizacional y satisfacción laboral, pues de tener directivos con capacidad especial de líderes en la institución educativa Santa Ángela esto con llevaría a mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores, reflejaran los resultados de calidad del servicio educativo como se presta influyendo en la formación del estudiante , identificar las habilidades profesionales de los docentes en el desempeño laboral, desarrollando competencias a través de capacidades como: ser creativo, indagador, comunicador, con pensamiento crítico, autónomo, democrata, emprendedor, con dominio de tecnologías, capaz de tomar decisiones y dar soluciones a los problemas; resaltando sus valores y actitudes para adecuarse a los requerimientos de la sociedad; donde se aplica el desarrollo de estrategias innovadoras, el trabajo colaborativo, respondiendo a un modelo socio- cognitivo- humanista.

VI. RECOMENDACIONES:

- 1) Se debe de Promover una comisión entre trabajadores y directivos de la institución educativa Santa Ángela para desarrollar la Evaluación del Clima Organizacional periódicamente, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora.
- 2) Fortalecer las estrategias y políticas para aspectos de Motivación e incentivos en base a resultados de las Evaluaciones de desempeño por periodo y estableciendo programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.
- 3) Implementar programas de Inducción de Personal a los nuevos trabajadores que ingresen en la institución educativa Santa Ángela, con ello mejorar el compromiso de los nuevos trabajadores y motivar sentimientos pertenencia institucional.

REFERENCIAS

- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100141&script=sci_abstract
- Castillo, E., Medina, M., & Bernardo, J. (2019). *Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú*. Obtenido de <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
- Espinoza, R., Ramos, M., Espinoza, M., & Asca, P. (2021). *El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo*. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566>
- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=pt&nrm=iso
- Iglesias, A., Torres, J., & Pérez, Y. (2021). *Estudios de clima organizacional: revisión integrativa*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n6/1727-897X-ms-18-06-1189.pdf>
- López, B., Castillo, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, Y. (2021). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas*. Obtenido de

<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308->

[05312021000200316&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci_arttext)

Torres, W., Torres, C., Seijas, J., & Rengifo, R. (2021). *Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/260>

Chiavenato, Idalberto (2002) “Las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados” 1.227 pag.

Alles, Martha (2005), *Desarrollo del Comportamiento*, México, Granica, 3ª edición

Noriega Bravo, Vivian de las Mercedes; Pría Barros, María del Carmen ... *Revista Cubana Salud Pública* 2011;37(2):116-22 .

DP Chavez Sánchez · 2015 · Mencionado por 11 — Autor : Chavez Sánchez, Daymar Paola · Rios Lozano, Kterine.

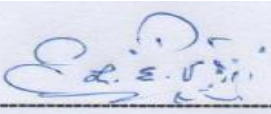
ROBBINS, STEPHEN P. (1999) “Comportamiento Organizacional: [conceptos, controversias, aplicaciones]” México D.F.: Pearson Education.

ANEXOS

Anexo 1
Declaratoria de Autenticidad
(Asesor)

Yo, **Elera Vilela Luis Alberto**, con DNI N° **16538660**, docente de la **FACEN**, Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela Profesional de Administración y Finanzas de la **Universidad Particular de Chiclayo**, declaro bajo juramento, que soy **asesor** de la tesis titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA ÁNGELA” AV. GRAU CHICLAYO.”**, presentado por la bachiller **Santacruz Gonzales Ana Lucia**, para optar el título profesional de Licenciado en **ADMINISTRACION Y FINANZAS**, es autentica, original, inédita y no vulnera los derechos intelectuales de terceros, por lo que asumo la responsabilidad si no se ajusta a la verdad, sometiéndome a la normatividad vigente de la **Universidad Particular de Chiclayo**.

Chiclayo, febrero del 2022



Mg. Econ. Luis Alberto Elera Vilela
Docente Tiempo Parcial-FACEN
Universidad Particular de Chiclayo

Asesor
DNI 16538660

Anexo 2

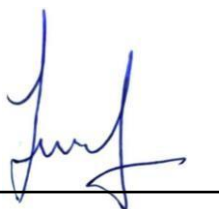
Declaratoria de Autenticidad

(Bachiller)

Yo, **Santa Cruz Gonzales Ana Lucia**, con DNI N° **45655653**, bachiller de la **FACEN**, Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela Profesional de Administración y Finanzas de la **Universidad Particular de Chiclayo**, declaro bajo juramento, que soy **autora** de la tesis “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA ÁNGELA”**

AV. GRAU CHICLAYO.”, asesorada por el Mg **Elera Vilela Luis Alberto**, para optar el título profesional de Licenciado en **ADMINISTRACION Y FINANZAS**, es autentica, original, inédita y no vulnera los derechos intelectuales de terceros, por lo que asumo la responsabilidad si no se ajusta a la verdad, sometiéndome a la normatividad vigente de la **Universidad Particular de Chiclayo**.

Chiclayo, febrero del 2022



Bachiller

DNI 45655653

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral la institucion educativa Santa Ángela	PROBLEMA GENERAL ¿ Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa Santa Ángela, Chiclayo – 2020?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela	HIPOTESIS GENERAL Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en ela institución educativa snata Ángela	VARIABLE INDEPENDIENTE Clima Institucional Comunicación Confianza. Motivación. Participación. Liderazgo.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION Básica
	PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICO.		Nivel de Investigación descriptiva
	1.-identificar características emergentes entre la comunicación y la satisfacción laboral en la institución educativa Santa Ángela?	1.- conocer la característica emergente entre la comunicación y la satisfacción laboral en la institución educativa santa Ángela?	1.- La comunicación se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en la institución educativa snata Ángela?		Método y diseño de la investigación método: investigación científica
	2.-Identificar las características emergentes que tiene el Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela?	2.- Conocer la característica emergente que existe entre el desempeño laboral en la institución educativa Santa Ángela?	2.- La confianza se relaciona eficazmente con la Satisfacción Laboral en la institución educativa?		Diseño: No experimental y transversal POBLACION Y MUESTRA Universo: 23 Docentes Muestra: 23 Docentes Técnicas de recolección de datos: Encuestas Técnicas de procesamiento de datos: Excel y SPSS versión 24 en español
	3.- Identificar los factores influyentes en la relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela?	3.- Conocer los factores influyentes en la relación entre el clima laboral y desempeño Laboral en la institución educativa Santa Ángela ?	3.- La motivación se relaciona eficazmente con la motivación y la Satisfacción Laboral en la institución educativa Santa Ángela ?		
	4.- Determinar un Modelo de Clima organizacional para el Desempeño laboral en la Institución Educativa Santa Ángela?	4.- Conocer un modelo del clima organizacional para el desempeño laboral en la institución educativa santa Ángela?	4.- La participación se relaciona, misma para que esto se cumpla es necesario contar con un personal altamente comprometido y a vocado a sus labores sobre todo el personal docente en función de enseñanza, contar con un ambiente armónico, cómodo para trabajar en las aulas de clase, ¿En la institución educativa santa Ángela?	VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción Laboral	

Tabla 1. Operacionalización de variable Clima Organizacional

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala Ordinal	Niveles y rangos
Clima Organizacional	Estructura organizacional	Contenido de trabajo, Relaciones de coordinación, Control y Comunicación de tareas.	1,2,3,4,5	(1) Nunca	Deficiente 25 – 58 Bueno 93 - 125
	Liderazgo	Estilo del liderazgo Poder/influencia Estímulo al trabajo en equipo Estímulo a la excelencia.	6, 7, 8, 9, 10	(2) Casi nunca	
	Toma de decisiones	Niveles Participación, Idoneidad y Capacidad resolutive.	11,12, 13, 14, 15	(3) Algunas veces	
	Motivación	Remuneración Reconocimiento, Estimulación Condiciones de trabajo.	16,17,18,19,20	(4) Casi siempre	
	Comportamiento individual	Iniciativa, Disciplina, Responsabilidad y Sentido de pertenencia.	21,22,23,24,25	(5) Siempre	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de variable Desempeño laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumentos de la investigación	Fuentes de verificación fuentes de información
Desempeño laboral	Competencias	Conocimientos	1	Encuesta	Trabajadores
		Nivel de comunicación	2	Cuestionario	
		Calidad de servicio	3	Ordinal	
		Destreza	4	Escala de Likert	
		Potencial del desarrollo	5	(1) Totalmente en desacuerdo	
	Compromiso laboral	Motivación	6	(2) En desacuerdo	
		Trabajo en equipo	7	(3) Indiferente	
		Productividad	8	(4) De acuerdo	
		Responsabilidad	9	(5) Totalmente de acuerdo	
		Rendimiento	10		
	Complacencia laboral	Recompensas	11		
		Estabilidad laboral	12		
		Condiciones de trabajo	13		
		Percepción laboral	14		
		Beneficios	15		

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION – CUESTIONARIO Tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL en la institución educativa Santa Ángela Investigadora: Ana Lucia Santa Cruz Gonzales del “CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION laboral en la institucion educativa Santa Ángela” que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

1.- Totalmente en desacuerdo	2.- en desacuerdo	3.-ni de acuerdo ni desacuerdo	4.-de acuerdo	5.-totalmente de acuerdo
------------------------------	-------------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº		VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
	COMUNICACIÓN							
1	Recibe las ordenes o encargos de forma clara.							
2	Es fácil desarrollar una comunicación directa entre sus jefes inmediatos y usted.							
3	Las ordenes o encargos se entregan con anticipación suficiente para el posterior cumplimiento							
4	La comunicación efectiva entre compañeros de trabajo se da porque se hace en el momento adecuado							
LA CONFIANZA								
5	Existe un alto nivel de confianza entre los compañeros de trabajo							
6	Las órdenes por parte de los jefes se dan en forma igual a los trabajadores							
7	Los trabajadores toman en cuenta el nivel de confidencialidad de las órdenes.							
LA MOTIVACION								
8	Suele participar en reuniones de trabajo con sus jefes inmediatos.							
9	Tiene la responsabilidad de tomar decisiones ante la ausencia de sus jefes inmediatos.							
10	Cumple satisfactoriamente a los encargos de representación de sus jefes inmediatos.							

11	Suele identificarse con los objetivos de gestión de sus jefes inmediatos.							
12	t tiene incentivos laborales por los cumplimiento de metas de la organización.							
LA PARTICIPACION								
13	Recibe beneficios como montos de dinero por sobre el sueldo por su identificación con la organización.							
14	Suele recibe licencias por estudios, porque se identifican con su crecimiento personal.							
EL LIDERAZGO								
15	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.							
16	Le resulta fácil desarrollar aspectos de liderazgo en su trabajo.							
17	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.							
18	Siempre tiene opinión favorable de parte de los jefes inmediatos ante proyectos o iniciativas que presenta.							

VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

Nº		VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
	EL CARÁCTER INTRINSECO DEL TRABAJO							
1	Me gusta desempeñarme bien en mi trabajo.							
2	Me siento bien en la empresa por la oportunidad de aportar en ello							
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan							
	LA REMUNERACION							
4	Estoy satisfecho con el salario que se me asigna por el trabajo							
5	Estoy de acuerdo que el crecimiento personal va de la mano con lo económico							
6	Los beneficios laborales en relación al salario que se me asigna es valorado por mi persona.							
	LA PROMOCION							
7	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen							
8	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso							
9	Me veo beneficiado con oportunidades de estudiar o complementar mi formación profesional.							
10	Se recibe constante capacitación para beneficio personal y de la institución.							
11	Hay beneficios de carácter social que beneficia a mi familia.							
	LA SEGURIDAD							
12	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios							
13	La iluminación de mi lugar de trabajo está bien regulada							
14	La ventilación de mi lugar de trabajo está bien regulada							
15	La temperatura de mi lugar de trabajo está bien regulada.							
16	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena							
	LAS CONDICIONES DE TRABAJO							
17	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa							
18	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.							

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS
FICHA TECNICA/OPINION DE
EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Mg. Econ. Elera Vilela, Luis Alberto

1.2 Cargo : Docente

1.3 Institución o Centro Laboral : Universidad Particular de Chiclayo

1.4 Nombre del Instrumento : Cuestionario

1.5 Título de la Investigación : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SANTA
ÁNGELA_CHICLAYO

1.6 Autor(a): Bach. ANA LUCIA SANTA CRUZ GONZALES Bach: En Administración y Finanzas.

II.- ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0%-20%)	REGULAR (21%-40%)	BUENO (41%-60%)	MUY BUENO (61%-80%)	EXCELENTE (81%-100%)
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.					100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					100%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua.					100%
ORGANIZACION	Se denota organización lógica.					100%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					100%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la INSTITUCION EDUCATIVA SANTA ÁNGELA					100%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos.					100%
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					100%
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					100%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%
PROMEDIO						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El instrumento está valorado al 100%.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado. () El
instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


Mg. Econ. Luis Alberto Elera Vilela
Registro SUNEDU N° 687
CELAM. N° 249

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del Experto : CARPIO CAMPOS WILTON

1.2 Cargo : JEFE DE GRADOS Y TÍTULOS

1.3 Institución o Centro Laboral : UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

1.4 Nombre del Instrumento : Cuestionario

1.5 Título de la Investigación : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL. EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SANTA ANGELA_CHICLAYO

1.6 Autor(a): Bach. ANA LUCIA SANTA CRUZ GONZALES. _ **Bach.:** En Administración y Finanzas.

II.- ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0%-20%)	REGULAR (21%-40%)	BUENO (41%-60%)	MUY BUENO (61%-80%)	EXCELENTE (81%-100%)
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.				X	100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.			X		100%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua.				X	100%
ORGANIZACION	Se denota organización lógica.			X		100%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	100%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la INSTITUCION EDUCATIVA SANTA ANGELA			X		100%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos.					100%
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	100%
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación				X	100%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	100%
PROMEDIO						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El instrumento está valorado al 100%.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Dr. Wilton Carpio Campos
DNI N° 80565745

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto :** RUBEN ARTURO ROMERO CUMPA
- 1.2 Cargo :** DOCENTE UNIVERSITARIO
- 1.3 Institución o Centro Laboral :** UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
- 1.4 Nombre del Instrumento :** Cuestionario
- 1.5 Título de la Investigación :** CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL. EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SANTA ANGELA _CHICLAYO
- 1.6 Autor(a):** Bach. ANA LUCIA SANTA CRUZ GONZALES. _ **Bach.:** En Administración y Finanzas.

II.- ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0%-20%)	REGULAR (21%-40%)	BUENO (41%-60%)	MUY BUENO (61%-80%)	EXCELENTE (81%-100%)
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado.				X	100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.			X		100%
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua.				X	100%
ORGANIZACION	Se denota organización lógica.			X		100%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	100%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la INSTITUCION EDUCATIVA SANTA ANGELA			X		100%
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos.					100%
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	100%
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación				X	100%
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	100%
PROMEDIO						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

El instrumento está valorado al 100%.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



MG. ARTURO ROMERO CUMPA