

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ECONOMIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA



**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA
OFICINA DEPARTAMENTAL DE ESTADÍSTICA E
INFORMÁTICA DE HUÁNUCO, 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ECONOMISTA

TESISTAS:

Bach. Econ. CHAVEZ CONDEZO Hans Daniel

Bach. Econ. MORALES HILARIO Roy Rossenmbrik

Bach. Econ. QUINTANA CORDOVA Evelinth Crist

ASESOR:

Dr. JUAN ESTELA Y NALVARTE

HUÁNUCO – PERÚ
2019

DEDICATORIA

“A Dios, por darnos confianza y fortaleza para alcanzar nuestros objetivos. De manera especial, dedicamos esta tesis a nuestros padres, hermanos y familia, por ser fuente de inspiración y motivación para seguir desarrollándonos en lo personal y profesional a pesar de la distancia.”

AGRADECIMIENTO

A Dios por llenar mi vida de bendiciones y haber hecho posible alcanzar este logro, el cual es motivo de dicha para mí y mis seres queridos.

Un especial agradecimiento a mi asesor Dr. Juan Estela y Nalvarte, por haber compartido conmigo sus conocimientos durante mi formación académica, especialmente en este arduo y provechoso proceso, orientándome y brindándome su apoyo en todo momento; quien con mucho profesionalismo demostró preocupación por la calidad y buen resultado de nuestra investigación.

A los docentes de la Facultad de Economía por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento; por haber hecho fácil lo difícil. Ha sido un privilegio contar con su guía y ayuda.

RESUMEN

En la presente investigación se determina la relación el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática; siendo el órgano ejecutivo del INEI en el nivel departamental, responsable de conducir las actividades estadísticas e informáticas de acuerdo a la normatividad que emitan los órganos técnico normativos del nivel central a través de la Oficina Técnica de Estadísticas Departamentales; basados en la recopilación bibliográfica, trabajo de campo y procesamiento de datos, para lo cual se planteó una hipótesis general y dos hipótesis específicas.

El entorno económico internacional en la actualidad se caracteriza cada vez más por su dinamismo y globalización. En este ambiente, un aspecto que no siempre es tenido en cuenta, pero que resulta prioritario para las personas encargadas de gestionar las empresas e instituciones, lo constituye el elemento sociocultural, el cual implica comprender la relación de la persona con la organización, sus actitudes, expectativas y aspiraciones.

PALABRAS CLAVE: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.

SUMMARY

In this research, the relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the Departmental Office of Statistics and Information Technology is determined; being the executive organ of the INEI at the departmental level, responsible for conducting statistical and computer activities according to the regulations issued by the technical regulatory bodies of the central level through the Technical Office of Departmental Statistics; based on bibliographic collection, fieldwork and data processing, for which a general hypothesis and two specific hypotheses were raised.

The international economic environment today is increasingly characterized by its dynamism and globalization. In this environment, an aspect that is not always taken into account, but that is a priority for people in charge of managing companies and institutions, is the sociocultural element, which implies understanding the relationship of the person with the organization, their attitudes, expectations and aspirations.

KEYWORDS: Organizational Climate, Labor Performance.

INDICE

RESUMEN.....	III
SUMMARY	IV
INTRODUCCION	7
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.3. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECIFICOS.....	25
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	26
1.5. LIMITACIONES	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. ANTECEDENTES (REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS).....	28
2.2. MARCO SITUACIONAL	50
2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS	54
CAPITULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES	56
3.1. Hipótesis general.....	56
3.2. Hipótesis específica.....	56
3.3. SISTEMA DE VARIABLES	56
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	58
4.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	58
4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	58
4.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	59

	VI
CAPÍTULO V: UNIVERSO / POBLACIÓN Y MUESTRA	60
5.1. UNIVERSO DE POBLACION.....	60
5.2. MUESTRA DEL ESTUDIO	60
CAPITULO VI: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	61
6.1. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION.	61
6.2. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	62
CAPITULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
7.1. RESULTADOS Y DISCUSION.....	63
7.2. RESULTADOS ENCONTRADOS	63
7.3. DISCUSION DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	79
SUGERENCIAS	80
BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS.....	86

INTRODUCCION

La investigación muestra el interés de estudiar el desempeño laboral en los colaboradores y como este se relaciona con el clima organizacional. Como se observa en los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, 2019.

La presente investigación se constituye en los apartados siguientes:

En el capítulo I, se aborda la descripción del problema ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco?, Antecedentes del problema, la fundamentación del problema, Formulación del problema, objetivos, la justificación e importancia y las limitaciones.

En el capítulo II, se muestra el marco teórico sujetando el sustento de la investigación, constituido con dos separados que hacen referencias a la revisión de estudios realizados de la investigación siendo los internacionales y nacionales, como también los conceptos fundamentales, Marco situacional.

En el capítulo III, se detalla la Hipótesis, sistema de variables.

En el capítulo IV, se muestra el aspecto metodológico, que forman la estructura de la investigación, el nivel y el tipo de investigación, diseño de investigación y el método de investigación.

En el capítulo V, se determina la población y la muestra.

En el capítulo VI, se observa las técnicas de recolección de datos y tratamiento de datos, fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información, procesamiento y presentación de datos.

En el capítulo VII, Se señalan también los resultados y discusiones, contrastados con correlación de Pearson”.

Y por último tenemos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

La humanidad se encuentra inmersa en un proceso acelerado de cambios que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer político, social, científico y cultural, el contexto donde se desenvuelven las empresas e instituciones sin duda ha cambiado, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos. Nuestro país no escapa de ese proceso de cambios ni a los retos surgidos de ellos, es en este sentido las empresas e instituciones peruanas está siendo llamada a ajustarse y responder a las exigencias de los tiempos, en los que las nacientes oportunidades van acompañadas de nuevos desafíos.

El entorno económico internacional en la actualidad se caracteriza cada vez más por su dinamismo y globalización (Lugo, 2007). En este ambiente, un aspecto que no siempre es tenido en cuenta, pero que resulta prioritario para las personas encargadas de gestionar las empresas e instituciones, lo constituye el elemento sociocultural, el cual implica comprender la relación de la persona con la organización, sus actitudes, expectativas y aspiraciones (Calderón y Murillo, 2003). Al respecto, una de las formas que se ha planteado para abordar su estudio corresponde al clima laboral, quizás uno de los conceptos que mayor atención ha recibido, al acaparar la atención de psicólogos, economistas,

Antropólogos, teóricos de las organizaciones y administradores industriales, debido en gran medida a la relación que se presupone entre cultura, ambiente y desempeño de la organización (Sánchez, Tejero, Yurrebaso y Lanero, 2006).

La administración de recursos humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desarrollo eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Wayne y Noe, 1987:4).

El concepto de clima organizacional o laboral ha sido ampliamente debatido por diferentes autores, que lo han definido como: “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su comportamiento” (Chiavetato, 1992:56).

El clima organizacional es un aspecto que para muchos autores influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y ello se ve reflejada en la productividad de las instituciones tanto de nivel público como privado, aunque debemos reconocer que en el sector público es más notorio dicho fenómeno. En este sentido se puede conseguir una mejor productividad con un buen ambiente laboral, frente a ello se hace necesario conseguir las metas y alcanzar grandes éxitos en la institución, además del logro y prestigio institucional y personal.

Para Hernández (2015), las empresas de hoy, piden a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar y es justamente por la

conveniencia de mantener sus puestos de trabajo que la lucha es hoy más intelectual y psicológica que física, en un clima laboral desfavorable, la gente caerá en un continuo desgaste físico y mental. Por eso creemos que es vital que las empresas e instituciones tomen conciencia de la importancia que un buen clima organizacional significa para los colaboradores, ya que, si ponen la atención en este aspecto, estarán cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

El ambiente laboral caracterizado por situaciones negativas, dentro de una empresa o institución, ocasiona que los colaboradores se sientan incómodos en su centro de labores, lo que repercutirá inadecuadamente en la capacidad y calidad productiva de sus tareas; también tendrá repercusión negativa en el desempeño laboral de los colaboradores, como parte del clima, el tipo de liderazgo ejercido por parte de los directivos, sobre todo cuando no dejan cierto nivel de autonomía compartida en el momento de cumplir con el cumplimiento de sus tareas, provocando poco compromiso e involucramiento frente al mismo desempeño laboral, evitando cumplir con las metas y objetivos de la empresa e institución.

En esa misma línea, Harris y Hartman (2002 citado por Angulo, 2013); la amplia evidencia empírica de la psicología organizacional nos ha permitido entender que el buen desempeño de los trabajadores/as no se limita a tener un buen sueldo; sino que este buen desempeño va estar relacionado en la medida que las empresas e instituciones puedan cubrir las necesidades y las expectativas que tienen los trabajadores. Por tanto, entender las necesidades y

valores de los trabajadores se convierte en un elemento fundamental para tener un personal altamente motivado y productivo.

Si hablamos de la motivación, como un elemento fundamental para mantener un buen clima dentro de las organizaciones, un colaborador poco motivado, o insatisfecho en el desempeño de sus funciones, lo más probable es que no se involucre con su trabajo. Además, la falta de motivación generalmente trae como consecuencia, ausentismos, licencias por enfermedad, retardos, pocos deseos de trabajar, falta de compromiso y, en algunos casos, resistencia al cambio por parte del personal.

El clima laboral influye en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del recurso humano, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa e institución, con las máquinas que utilizan y con la propia actividad de cada uno.

El clima organizacional es uno de los aspectos intangibles que más importan en las empresas e instituciones, y también uno de los más descuidados. En el olvido de este aspecto se pueden desencadenar diversos problemas que, por su magnitud, repercuten en la productividad organizacional. Pero eso no es todo, ya que contar con un ambiente de trabajo inestable también provoca que los colaboradores deserten. El ambiente laboral o clima organizacional es el espacio en el que se ejecutan las tareas laborales de los colaboradores. Se refiere no sólo al espacio físico, sino también al intangible. Es decir, en el ambiente organizacional se toman en cuenta el tipo de relaciones que entablan los colaboradores entre sí. Sin embargo, son precisamente las relaciones laborales

a las que en ocasiones se les deja de dar importancia en las organizaciones. Este hecho es alarmante, pues gran parte de la calidad del trabajo y resultados finales se deben en gran medida al ambiente laboral.

Descuidar la calidad de las relaciones que se establecen en el espacio de trabajo, así como la satisfacción de los colaboradores, puede traer bajos resultados para la empresa o institución. En toda organización, el recurso humano es el más importante, por lo que procurar su bienestar debe ser una de las prioridades. De lo contrario, se corre el riesgo de formar parte de las estadísticas de rotación de personal.

La rotación de personal está vinculada a la calidad del clima organizacional, debido a que los colaboradores deciden dejar sus puestos de trabajo inducidos por un mal ambiente de trabajo. Las razones son muy fáciles de comprender, y guardan mucha relación con la comodidad que llega a sentir el colaborador dentro del lugar de trabajo. Cuando un colaborador llega a entablar relaciones poco saludables con sus compañeros de trabajo, se ven afectados distintos aspectos del trabajo en equipo. La comunicación se vuelve incómoda y el ambiente en la oficina se pone tenso; esto provoca que los colaboradores involucrados tengan pocas o nulas ganas de acudir al lugar de trabajo, pues ello le supone pasar un mal rato. La motivación disminuye y así también la calidad del trabajo. Y ni qué decir de los resultados que se obtienen una vez que el colaborador opta por abandonar la empresa o institución en miras de un mejor espacio.

Según una encuesta elaborada por Aptitus (2018), un 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. De acuerdo a la firma, si bien el asunto más importante para aceptar un puesto de trabajo lo sigue liderando el tema de la remuneración (27%), un 23% coloca en segundo lugar de prioridades al buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales. Asimismo, el 81% de los trabajadores encuestados consideró que el clima es muy importante para su desempeño laboral y el 19% precisó que este aspecto no influye en sus funciones. Respecto a cómo se desarrolla el ambiente en la organización, el 70% indicó que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen. En tanto, solo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño; y, por otro lado, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo. Un 36% dijo no sentir que su trabajo era apreciado.

El desempeño laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, 2007:67).

El desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa o institución.

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas u organizaciones y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, la creación de valor público, entre otros.

Hoy en día muchas instituciones del sector público buscan ser reconocidas como organizaciones atractivas donde la gente quiera trabajar. Algunas de las instituciones han empezado a buscar ser parte de premiaciones como las otorgadas por “Arellano Marketing” que premia a las empresas más atractivas para laborar, con lo que se permiten atraer a la mayor cantidad de personal capacitado. (Arellano, 2017).

En su más reciente informe, presentado por Fermín, P. (2015) infiere que las entidades del Estado colombiano que brindan servicios públicos, entre ellas las instituciones públicas que ejecutan acciones y procesos legales. Se ha visto que en los últimos años los usuarios que asisten a dichas entidades públicas están

insatisfechos por la calidad de servicio y desempeño de los colaboradores, debido a que los trámites realizados son desarrollados fuera del tiempo pactado, asimismo los colaboradores padecen de una limitada capacidad de atención. Por otro lado, los gerentes de área, señalaron que los colaboradores no se sienten motivados al desarrollar sus actividades y eso se ve reflejado en la calidad de trabajo que proporcionan a las diferentes áreas administrativas. En cuanto los colaboradores señalaron que el clima organizacional presentado en las instituciones no es la adecuada, pues evidencian la falta de recursos que permitan la eficiencia de las actividades, asimismo una adecuada condición laboral que favorezca elevar el nivel de desempeño laboral. Dichos problemas han causado un congestionamiento documentario dentro de las instalaciones, asimismo la insatisfacción de los usuarios ante la calidad de servicio y atención de los trabajadores.

Los colaboradores y altos mandos de organismos estatales afirman que el clima laboral en sus instituciones no es gestionado adecuadamente, ya que son organizaciones muy orientadas hacia fuera, es decir, enfocadas en sus grupos de interés externos. Caracterizadas por alta rotación del personal, amplia distancia de poder, entendida como la medida en que los miembros menos poderosos de las organizaciones aceptan y esperan que el poder se distribuya de forma desigual, poco compromiso por parte de los altos mandos con los públicos internos; y una comunicación vertical descendente, la cual pasa por varios canales antes de llegar de los gerentes a los subordinados, cabe preguntarse si estas organizaciones pueden gestionar el clima laboral dentro de ellas de manera positiva o si, inevitablemente, la percepción de quienes las conforman sobre el mismo será permanente.

Por su parte, Palma (2000) analiza la “relación entre motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias”, señalando lo siguiente:

La motivación y el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional, por sus implicancias en la productividad del recurso humano en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo”. “En el presente trabajo, ambos aspectos, evidencian un funcionamiento promedio y una baja relación entre sí; sin llegar a presentar niveles óptimos de motivación”. “Presentan mejor puntuación los docentes y los trabajadores con más de cinco años de servicios, personal con características relacionadas con la autorrealización e internalización de una cultura de trabajo. (Palma, 2000, p. 20).

Álvarez (2001) explica el impacto de los regímenes laborales en el clima organizacional del Instituto Nacional de Oftalmología - INO:

El incipiente desarrollo de la cultura organizacional en el INO, dio pie a que entre los mismos trabajadores se originara una brecha, debido a que la mitad de estos forman parte del personal nombrado que a pesar de gozar de todos los beneficios dados por la ley (vacaciones, seguro, bolsa de víveres, horas extras, etc.) no se encuentran totalmente identificados con su institución.

Por otro lado el grupo formado por los contratados por servicios no personales que por carecer de todos los beneficios que sí poseen los nombrados, interiorizan una actitud de malestar que no se manifiesta abiertamente y que además se respalda por las mismas cláusulas del contrato que firman, en el cual textualmente se menciona el hecho de que este personal no presentará vínculo

alguno con la institución, lo que definitivamente hace que este personal no se identifique con la organización para la cual trabaja.

Un verdadero desarrollo de la cultura organizacional, permitiría crear un punto de equilibrio entre ambos grupos de referencia, por lo que la brecha entre ellos quedaría cerrada y se desarrollarían climas de trabajo agradables que permitirían enlazar las necesidades de la organización con las necesidades del trabajador, por lo que el desempeño de estos sería satisfactorio y en donde los mayores beneficiarios serían los pacientes que de una u otra forma están relacionados con las actividades que ejecuta el INO en post de la erradicación de la ceguera y los problemas oftalmológicos”. (Álvarez, 2002, pp. 33-34).

Tito (2005) identificó una serie de factores que afectan la motivación de los trabajadores del Instituto Especializado Materno Perinatal y, en consecuencia, repercute en los usuarios internos y externos, como se indica a continuación:

“Algunos aspectos sintomáticos que identifican la problemática de la gestión del talento humano en el Instituto Especializado Materno Perinatal (ex Maternidad de Lima)” son:

[...] la indisciplina de un sector reducido de profesionales y trabajadores asistenciales, que generan conflictos y enervan el clima laboral, fricciones con sus demás compañeros de trabajo y miembros del equipo de gestión, baja productividad reflejada en los costos operativos elevados que encarecen la atención en los pacientes, algunos servicios catalogados como de “mala calidad” que brindan a los pacientes “clientes”, quejas de pacientes sobre el descuido e insensibilidad de trabajadores tanto profesionales como técnicos,

incumplimientos en algunas de sus metas de atención programadas (cesáreas, intervenciones quirúrgicas, legrados, curetajes, consultorios, etc.), pacientes que reingresan al instituto después de su alta por dolores o malas prácticas médicas, existencia aproximada del 5% de trabajadores con problemas de drogadicción y alcoholismo que influyen en su desempeño laboral; entre otro”. (Tito, 2005, p.10).

“Tales situaciones descritas, comunes en centros asistenciales públicos, deben ser corregidas por la alta dirección de la institución a través de prácticas gerenciales de liderazgo y gestión participativa, de sensibilización y motivación permanente a los colaboradores, diseño y ejecución de programas de capacitación laboral para que mejoren sus habilidades y destrezas e incorporen nuevos conocimientos” (Tito, 2005, p.10).

Es así que, Morales, (2016) en su artículo publicado para la Universidad ESAN titulado: “¿Cómo puedo mantenerme motivado en mi trabajo?”, resalta la importancia de mantenerse motivado y su influencia en la vida personal, indicando lo siguiente:

Es humano sentirse desmotivado y más humano aún hacerlo en el centro de trabajo, donde después de muchos días, horas y minutos dedicados a las mismas actividades, es imposible no sentirse cansado de lo que se hace. La rutina va minando poco a poco nuestro gusto por lo que hacemos, y nos obliga a rendirnos ante la evidencia de las tareas acumuladas. Nos guía a una caída en el rendimiento de nuestro desempeño. Entonces, si es tan nociva la rutina, ¿Cómo puedo hacer para mantener la motivación en el trabajo?

La respuesta no es única y va a depender de cada persona y de las circunstancias propias que de la actividad laboral. Mi primera reflexión es que uno siempre debe tratar de buscar actividades que le gusten o que, por lo menos, traigan más alegrías que tristezas laborales. Si tengo sentimientos muy negativos con relación a la actividad que desarrollo, o hacia la empresa en la que laboro, definitivamente es hora de tomar una decisión radical y dar vuelta a la página.

[...] Con un ritmo de vida laboral cada vez más absorbente, es importante recordar que es saludable tratar de mantenerse motivado”. “Esa motivación se verá reflejada de manera automática en nuestra productividad”. “También nos hará mejores personas porque podremos impactar positivamente en nuestro entorno empezando por nuestras familias. (Morales, 2016).

De esta problemática no están exentos los colaboradores/as de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, en su sede de la ciudad de Huánuco, donde se observó, y sigue observándose que, entre pares la comunicación no es la pertinente ni asertiva, las relaciones interpersonales no son las adecuadas y por la misma función que desempeñan se acumulan de trabajo en cada una de las áreas; a esto se suma que, cuando un colaborador trata en lo posible de cumplir a cabalidad con su función, los demás le critican de una u otra manera; por tanto se da origen a un clima laboral no adecuado, provocando que se merme la capacidad de rendimiento y, por ende, del desempeño, así como de la productividad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco es el órgano ejecutivo del INEI en el nivel departamental, responsable de conducir las actividades estadísticas e informáticas de acuerdo a la normatividad que emitan los órganos técnicos normativos del nivel central a través de la Oficina Técnica de Estadísticas Departamentales.

Según Torres, S. (2005), en la actualidad en nuestro país, el clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas, debido a que los involucrados en las altas direcciones son conscientes de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización, ello determinará la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución. Sin embargo, esta preocupación muchas veces queda en el papel, ya que las instituciones públicas albergan personal sumamente desgastados emocionalmente, esto a causa de la mala relación interpersonal entre compañeros de trabajo, la escasa motivación de logros, escasa capacitación, falta de oportunidades para ascender, bajo salario, deficiente logística para cumplir las labores encomendadas y en muchos casos la infraestructura es inadecuada. Algunos gerentes o administradores de organizaciones públicas programan actividades socializadoras e integradoras entre colaboradores; sin embargo, no se da sostenibilidad de estas actividades, al final quedan como anécdotas para el recuerdo. Otros directivos contratan consultores que suelen estudiar solamente aspectos internos de la institución sin preocuparse de cómo estos procesos repercuten e influyen en los beneficiarios directos del servicio que se brinda; al

no incluir en el estudio el aspecto externo de la organización se crea un vacío en los resultados que dificulta comprender el verdadero valor del estudio del clima y la cultura organizacional, ya que lo que se desea obtener es un conocimiento profundo de cómo funciona en la actualidad una determinada organización, para compararla con lo que se planea obtener; en otras palabras es que se busca obtener una visión completa del futuro posible de la institución.

Dicha realidad no es ajena a las instituciones públicas habidas en nuestro departamento, este es el caso de Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco; que distorsionan las relaciones interpersonales entre los colaboradores. A simple vista, el reducido número de colaboradores no genera mayores problemas; sin embargo, existen problemas internos debido a factores ambientales, personales e interpersonales que interfieren negativamente en el desempeño de los colaboradores.

Esta oficina no cuenta con el área de recursos humanos, no existe alguien que se encargue del desarrollo de las personas, debido a ello el director realiza reuniones esporádicas para ver el tema de personal y tratar de resolver los problemas que pueden suscitarse.

Los empleados antiguos, no se sienten satisfechos por el trato que reciben dentro de la institución, sienten que algunas veces se vulneran sus derechos, no existe un sistema de motivación y recompensas por el buen desempeño y los esfuerzos extras que los colaboradores realizan para cumplir y dar un valor agregado al servicio que brindan. Los colaboradores nuevos reclaman mayor capacitación e inducción para cumplir con las funciones para el cual fueron

contratados, además de ello, sienten que no realizan una línea de carrera para ascender hacia cargos de mayor importancia.

Las situaciones mencionadas claramente evidencian situaciones negativas que tienen origen en la comunicación, la estructura de poder, los valores, el diseño de la estructura organizacional y la forma en que opera la competencia entre compañeros de trabajo; estas son categorías a través de las cuales puede ser abordado el clima organizacional, y que, además, tiene reflejo en el desempeño laboral de estos individuos.

Si el clima organizacional en la Oficina Departamental de Estadística e Informática continúa siendo negativo, se dificultaría la competitividad y la productividad en esta institución, pues estas surgen del intercambio de ideas entre los miembros del grupo, y del trabajo conjunto entre ellos. Si se presentan trabas en la comunicación por un mal ambiente laboral, la realización de las actividades de la ODEI en concordancia con las políticas y objetivos institucionales no se llevaría a cabo del mejor modo, en este punto donde el óptimo desempeño eventualmente decaería.

En cuanto al desempeño, esta oficina trabaja con metas establecidas y plazos determinados, sin embargo, se detectó una variación en cuanto al promedio de cumplimientos. Existen trimestres donde el desempeño es óptimo y otros donde baja, por ello se plantea esta investigación para conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática.

El interés en esta temática se presenta por la necesidad apremiante de la institución por conocerse a sí misma, autodefinirse o redefinirse, con el fin de hacer frente con éxito a las políticas y objetivos institucionales relacionadas a las actividades estadística e informáticas en el nivel departamental, por medio del alcance de óptimos de desempeño.

En el caso de la Oficina Departamental de Estadística e Informática objeto de estudio existen vacíos de conocimientos en torno al clima organizacional predominante, pues hasta el momento no se ha realizado en su interior un estudio riguroso al respecto, por tanto no se tiene información sobre: ¿cómo es la cooperación entre los colaboradores?, ¿cuál es su percepción del liderazgo?, ¿de qué forma toman decisiones?, ¿cómo son las relaciones interpersonales?, ¿cuál es el grado de motivación que experimentan? y ¿qué los niveles de control que maneja?. Junto con esto, no se sabe ¿qué opiniones tienen los colaboradores en relación con el desempeño laboral que reconocen poseer?, tampoco se ha cuantificado con anterioridad ¿en qué medida el clima al interior de la institución se relaciona con el grado de desempeño que ésta presenta en la actualidad? Todas estas interrogantes hacen que sea de utilidad y de gran relevancia para el director, la realización de un estudio como el presente, en el que se logren plantear recomendaciones basadas en los hallazgos, de tal forma que se pueda mejorar la situación al interior de la institución.

Es por todas las deficiencias expuestas, la presente investigación pretende resolver la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco?

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco?

1.2.2. Problemas Específicos.

a) ¿Cuál es la situación del clima organizacional de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco?

b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco?

1.3. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECIFICOS.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

1.3.2. Objetivos Específicos.

a) Analizar la situación del clima organizacional en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

b) Conocer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

Es conveniente la realización del trabajo ya que, a través de él, se podrá determinar el nivel de relación que existe entre las dos variables, y concluir cual es el correcto funcionamiento y proceso que debemos realizar para llegar a un óptimo desempeño laboral basado en un adecuado clima organizacional.

Los resultados de la investigación permitirán mostrar a las instituciones públicas la importancia de ejecutar un adecuado clima organizacional, lo cual repercutirá significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones públicas de nuestro país.

La investigación se realizó tomando en consideración teorías ya existentes en cuanto a las variables de estudio, para ello se ha considerado la teoría de Gaspar (2011) quien brinda un alcance de evaluación para la variable clima organizacional y el desempeño laboral será evaluado por Pernía y Carrera (2014), quien proporciona las siguientes dimensiones: funciones, comportamiento, rendimiento para una correcta evaluación del nivel de desempeño de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

Los resultados de la investigación contribuirán a que los servidores públicos sean capaces de reconocer factores de riesgo que interfieren en el buen desempeño de sus funciones, además de controlarlos y en algunos casos de extinguirlo. Esto con la finalidad de lograr un ambiente armonioso y favorable para trabajar.

1.5. LIMITACIONES.

Entre las limitaciones que se presentan para el desarrollo de la investigación encontramos:

- La poca bibliografía y trabajos de investigaciones realizados en el ámbito regional sobre el tema, ya que no hay un precedente sobre el estudio de estas dos variables juntas en una sola investigación.
- No hay especialista que hayan estudiado la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en el ámbito local.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. ANTECEDENTES (REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS)

2.1.1. Teorías Relacionadas al Tema

El estudio se enmarca en el campo de la economía organizacional, que ha sido definida como el uso de la economía para estudiar los procesos internos de la firma. La economía organizacional tiene por objeto el estudio de todos los fenómenos y procesos económicos que ocurren en las organizaciones, y de todas las variables organizacionales internas (estructuras, comportamientos, procesos/tecnología, cultura, etc.) y externas (complejidad, incertidumbre, etc.), sus interrelaciones (cultura organizacional, estrategias, etc.) que inciden en el funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones e instituciones.

La economía organizacional se relaciona con la organización de la producción y distribución en la economía. La economía organizacional considera los beneficios y costos de las estructuras institucionales, organizacionales y contractuales. Barney y Ouchi (1986) conjunta la microeconomía y la teoría organizacional para explicar cómo funcionan las organizaciones, para contestar preguntas sobre las organizaciones y para definir la estructura de la disciplina, su desarrollo y su impacto en las organizaciones. La economía organizacional

se relaciona con las teorías de la conducta, la teoría de la organización industrial y las teorías del control administrativo.

La economía organizacional estudia en las organizaciones los procesos motivacionales y la coordinación de tareas en sus diferentes arreglos. La economía organizacional se ocupa de estudiar los arreglos organizacionales en función de los diferentes tipos de autoridad, incentivos, coordinación, procesos de toma de decisiones, etc., causados por patologías organizacionales tales como la información asimétrica, problemas de negociación, medición del desempeño, peligros morales, etc. La economía organizacional estudia la optimización paramétrica mediante el enfoque sistémico de la racionalidad limitada.

La economía organizacional es una herramienta para el análisis estratégico de las organizaciones. La economía organizacional constituye un marco analítico-empírico centrado en el estudio y evolución de las organizaciones en contraste con la economía clásica y neoclásica que se centran en el mercado.

Para la economía organizacional, el comportamiento organizacional que implica las interrelaciones entre las variables internas y sus interrelaciones con el entorno, son el resultado de variables motivacionales, coordinación, ejercicio de liderazgo y autoridad, valores como la lealtad, etc. Los conceptos y métodos de economía organizacional se aplican para construir un nuevo sistema de trabajo más rentable, que den origen y sostengan más negocios con menores costos unitarios de distribución.

Las teorías relacionadas al clima organizacional y desempeño laboral proponen como Likert (1965) un modelo el cual sostiene que las conductas de los empleados se ven condicionadas por las percepciones que se tienen del comportamiento administrativo y las condiciones laborales en que realizan su trabajo y sus componentes. De acuerdo con su teoría, existen 3 tipos de variables que influyen en la percepción individual del clima organizacional: variables explicativas o causales, intermedias y finales.

- **Variables Causales:** Engloban elementos como estructura organizativa, decisiones, competencia, actitudes y reglas. Son también llamadas explicativas, debido a que indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados; si una variable causal se modifica, hace que se modifiquen las demás.
- **Variables Intermedias:** Son las que constituyen los procesos organizacionales y reflejan el estado interno de la organización, evaluando aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- **Variables Finales:** Se orientan a establecer resultados como productividad, ganancias o pérdidas obtenidas derivadas del efecto ocasionado por las variables causales e intermedias.

Chiavenato, I. (2007, p.14), infiere que el clima organizacional es el espacio o ambiente donde las personas se relacionan y se comunican. Una de las principales características del clima organizacional es que influye en la conducta de los miembros, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento.

Gaspar, G. (2011, p.235), señala que el clima organizacional conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. La buena comunicación tiene que ir de la mano con el clima organizacional, ya que permitirá tener una buena relación entre los integrantes de una organización. Para poder elevar el grado de satisfacción en el trabajo, y por lo tanto su calidad y con ello mejorar el clima organizacional, se debe considerar la buena relación que debe existir entre los integrantes.

Aguirre, M y Martínez, L. (2012, p. 12) hacen referencia que el clima organizacional conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una organización ya que, si sus integrantes se encuentran motivados, se sentirán identificado con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos. El ambiente donde los trabajadores desempeñan su trabajo, el trato y consideración que tienen los jefes hacia ellos, la relación entre compañeros y la comunicación son elementos que conforman lo que se denomina clima organizacional.

Aguirre, M & Martínez, L. (2012, p. 18), indican que las variables o componentes importantes a estudiar dentro de una organización a modo de percepción del trabajador son los espacios físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias; así también el tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, las relación y conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, las aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción

laboral, tensiones y stress. Todo lo mencionado es la integración que conforma el clima organizacional.

Componentes del Clima Organizacional

Los autores Chiang, M. y Núñez A. (2010, p.237) mencionan que el clima organizacional es un determinante que actúa de manera significativa para que logran la satisfacción individual. Mientras más favorable sea el clima organizacional, se podrá obtener más satisfacción en el trabajo, desempeño, liderazgo y otras conductas que ayudaran a desarrollar y cumplir con los objetivos trazados por la organización.

Gaspar, G. (2011, p.13), menciona que la existencia de componentes principales dentro del clima organizacional, es de vital importancia ya que actuaran como principios que permitirá que el clima se perciba de manera favorable. El primer componente es la autonomía es contrario y se polariza al componente control. Podemos hablar de alta autonomía, asociándola a bajo control, y de baja autonomía cuando el control ejercido es amplio. La participación es otro componente que se concentra en el interés del integrante para el cumplimiento de los objetivos. El liderazgo es un componente importante, ya que la persona encargada podrá direccionar hacia el cumplimiento de las metas propuestas por la organización y el último componte que va de la mano para el buen desarrollo y relación de las actividades es el valor de la comunicación.

Para Gaspar, G. (2011, p.16), el valor comunicaciones es un ingrediente fundamental en la percepción del clima. No haber escuchado genera malas

relaciones y lleva a vicios. Se sabe que dentro de una organización los rumores surgen cuando la información proporcionada no es concisa y clara, así también cuando se produce distorsiones en la comunicación, omitiendo información, agregando datos que no corresponden al mensaje original.

Otro autor que define los componentes del clima organizacional es Uribe J. (2014, p.45), señala que el clima organizacional y el ambiente influyen de manera considerable en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores. Además, indica que el clima organizacional esta direccionado a la comprensión de las variables ambientales internas, que en ocasiones afecta al comportamiento de los individuos en la organización. El autor afirma que el desempeño que pone un trabajador dependerá de acuerdo al buen ambiente laboral que se encuentre, es por ello que clima organizacional debe ser el propicio.

Por su parte Pavia (2014, p.223), refiere que el clima organizacional hace referencia a las apreciaciones que tienen los integrantes de una organización con respecto al lugar donde desempeñan sus actividades laborales. El clima organizacional se relaciona de una manera directa con la motivación y, por tanto, en la satisfacción del trabajador. Es por ello se dice que, si un trabajador se siente motivado, su nivel de satisfacción con respecto al trabajo será alto, y su rendimiento y productividad dentro de la organización, será considerable.

Evaluación del Clima Organizacional

De acuerdo a Gaspar, G. (2011) para la evaluación del clima organización, se debe tener en consideración las siguientes dimensiones la estructura, el

comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la identidad. La misma que definimos a continuación:

Estructura

Hace referencia a la forma de como la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. El tamaño de la organización, permitirá a que el trabajador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades. La elección de personas idóneas para conformar la estructura jerárquica, es de mucha importancia, ya que ayudara a perseguir los objetivos de manera eficiente según lo mencionado por (Gaspar, 2011, p.18). A esta dimensión lo conforman los siguientes indicadores.

- **Tamaño:** Hace referencia a la cantidad de trabajadores que posee la organización. De alguna manera esto puede afectar el clima organizacional, si es que la empresa no cuenta con suficiente espacio, ya que de existir más integrantes laborando provocara que las personas se sientan incomodas y creara un clima hostil.
- **Estilo de Dirección:** A la hora de dirigir a los integrantes, se usan diferentes estilos de dirección, la cual es la forma en la cual una persona influye en los demás. Estos estilos ocasionan distintos climas positivos o negativos, estos pueden ser:

Estilo Autocrático. - El jefe impone las reglas sin escuchar a los demás ocasionando un clima tenso.

Estilo Paternalista. - El jefe se interesa por sus subordinados, pero aun así es este quien toma las decisiones.

Estilo Laissez Faire. - El director no interviene en las decisiones, no motiva y no instruye, deja que sus trabajadores se desempeñen de manera libre, generando un clima de desconcierto.

Estilo Democrático. - A pesar que es el jefe es quien toma la última decisión, invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones, ocasiona un clima agradable de trabajo.

Estilo Institucional. - El jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, tolerante, con confianza en sus trabajadores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

- **Estructura Formal:** Hace referencia a la estructura presentada en el organigrama, la misma que es la representación gráfica que sirve de base para que los integrantes de dicha organización sepan lo que deben hacer y a quien responder, así mismo les permitirá identificarse con su trabajo. La organización debe considerar a las personas idóneas en cada puesto, para de esa manera ayuden a perseguir las metas trazadas. (Gaspar, 2011, p.18).

Comportamiento Organizacional

Gaspar G. (2011, p.20) define que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relaciones con su trabajo. Asimismo, intervine los siguientes indicadores:

- **Productividad:** Se sabe que, si existe un clima organizacional favorable, existirá un buen comportamiento organizacional y por ende la productividad deberá de ser eficiente y alta.
- **Tensiones y Estrés:** Refiere de que el trabajador sienta demasiada presión en su trabajo, que su esfuerzo no está siendo reconocido como debe de ser, generando un clima negativo. Muchas veces la acumulación de mucho trabajo genera el estrés, ocasionando que el trabajador no desempeñe su trabajo de manera eficiente. (Gaspar, 2011, p.21).
- **Aptitudes y Actitudes:** Es la capacidad que tiene una persona para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es capaz de desarrollarse con los conocimientos y la práctica, generando un clima competitivo, con deseo de superación por parte de la persona. Es por esto que, para analizar el clima organizacional, se debe partir primero por estudiar el comportamiento de cada una de las personas con las que se trabaja. (Gaspar, 2011, p.21).
- **Motivaciones:** El trabajador se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacer dichas necesidades, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para poder motivar al personal no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás

trabajadores. La remuneración y el reconocimiento son factores claves por la cuales el trabajador se puede sentir motivado y desarrollar su trabajo de manera adecuada, cumpliendo con sus funciones eficientemente.

- **Expectativas:** Debe generar expectativas en los integrantes de la organización para que tengan una mira hacia el futuro y se guíen en base a esto, así también puedan permanecer en la organización. (Gaspar, 2011, p.21).

Relaciones Interpersonales

Para Gaspar G. (2011, p. 23), es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa. En esta dimensión se consideran los siguientes indicadores de acuerdo al autor.

- **Comunicaciones:** Es el pilar para un buen clima organizacional, ya que de esta manera los integrantes de la organización incrementaran su nivel de confianza. La buena comunicación generara una buena relación entre los colaboradores, es por ello que la comunicación debe ser tomada en consideración por los directivos de la organización. Se debe buscar estrategias por las cuales los integrantes de la organización se puedan comunicar y comprender mejor. (Gaspar, 2011, p.23).
- **Compañerismo:** La unión existente y el apoyo que se brindan entre los integrantes de la organización traerá como beneficio un ambiente cálido y fraternal, el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los objetivos. El espíritu de ayuda de parte de los directivos y

de otros empleados del grupo muestra la buena relación dentro de la organización.

- **Conflictos Interpersonales:** La existencia de conflictos entre los integrantes de la organización, traerá como consecuencia un ambiente hostil que perjudicará en los cumplimientos de las metas. El sentimiento de que los miembros de la organización, tanto para como superior, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Gaspar, 2011, p.23).

Desempeño Laboral

Según Chiavenato, I. (2011, p. 59), la estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. El autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Para Uzcátegui, J. (2011, p.87), es el rendimiento laboral ejecutado por el colaborados, evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten a realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados en una primera instancia.

Por otro lado, Isea, J. (2013, p.35), infiere que es el rendimiento laboral que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo con la eficiencia de sus funciones las cuales permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad pública.

De acuerdo a Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.35), el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad.

Importancia del Grado de Desempeño

Según Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.35), radica en la implementación de nuevas políticas de compensación, mejora de las condiciones laborales, ayuda a tomar decisiones o de ubicación, permite establecer si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen conflictos laborales que perjudican al colaborador en el desempeño del cargo.

Objetivos del Grado de Desempeño

Continuando con Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.35), los objetivos del grado de desempeño es proporcionar al empleado de habilidades y capacidades que le permitan desenvolverse en su centro de labor. A fin de lograr el mismo los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto, ser prácticas y confiables. No puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado, es necesario descender más profundamente localizar las causas y determinar perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Evaluación del Desempeño Laboral

Se ha considerado la teoría expuesta Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.36) quien determina un alcance de evaluación, a través de las funciones,

comportamiento, y rendimiento que manifiesta el colaborador, en su centro de labor. Asimismo, es necesario señalar que la evaluación se centrará en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

Funciones

Los autores Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.36) señalan que son aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores, es decir debe desempeñarlos eficientemente, es por ello que el colaborador debe mantener un conocimiento de sus labores, la capacidad de análisis. Con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas; así podemos definir lo siguiente:

Conocimiento del Trabajo: Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.

Capacidad de Análisis: Procesos que utiliza el colaborador para ejecutar las actividades dispuestas en sus funciones.

Comportamiento

Son todas aquellas cualidades y comportamientos que manifiesta el colaborador frente a las funciones que se le ha sido atribuido. Entre ella se evalúa las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador. (Pernía, K. y Carrera, M. 2014, p.36).

Habilidades: Son la calidad de los productos o servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus

sistemas de trabajo y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.

Actitud: Habilidad para descentralizar actividades y decisiones y fomentar el trabajo en equipo.

Satisfacción: Según Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.37), es el grado de contentamiento que manifiesta el colaborador ante las actividades que se le ha atribuido, asimismo depende de los beneficios que este recibe para ejecutar eficientemente sus labores.

Rendimiento

El grado de rendimiento laboral que manifiesta el colaborador frente a sus actividades, asimismo la eficiencia con que las ejecuta, para ello se estima la capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en equipo. (Pernía, K. y Carrera, M. 2014, p.36).

Resolución de Problemas: Es la capacidad que presenta el colaborador para resolver aquellas deficiencias que se manifiestan diariamente en sus labores diarias. Para ello el colaborador debe hacer usos de recursos que contribuyan en el cumplimiento de las metas establecidas.

Ausentismo: Para Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.36), es el comportamiento que presenta el colaborador ante cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno y establecido por la entidad pública, por ello el trabajador debe mostrar puntualidad y responsabilidad.

Compromiso: El colaborador actúa sin necesidad de indicársele, es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

Trabajo en Equipo: Es la capacidad del colaborador para trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo, considerando democráticamente las decisiones que son ejecutadas, asimismo respetando los ideales de cada uno de ellos. (Pernía y Carrera, 2014, p.37).

2.1.2. Trabajos Previos

Por otro lado, de acuerdo al tema de investigación existen trabajos previos que presentamos a continuación:

A Nivel Internacional

Jeria, Toledo y Torres (2006) publicaron en Santiago de Chile el estudio denominado: “Análisis del Clima Organizacional de la Tesorería General de la República”, el cual tuvo como objetivo principal: Evaluar el clima organizacional para poder mostrar sus ventajas y proponer eventuales correcciones con el fin de mejorar la propuesta en el caso fuera necesario; siendo una de sus principales conclusiones que “el conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en la actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen”.

Samaniego (2011) publicó el trabajo de investigación denominado: “Cómo influye el clima laboral en el rendimiento del personal de la dirección de recursos humanos de la Contraloría General del Estado en la ciudad de Quito”, cuyo objetivo fue: “Determinar si el clima laboral influye en el rendimiento del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la CGE”, utilizando un enfoque mixto, siendo la investigación correlacional inductiva - deductiva. En el citado trabajo se

arriba a la siguiente conclusión: La identificación del clima organizacional o laboral es de vital importancia, debido a que nos permite obtener información de las reacciones, disposiciones y valoraciones de los servidores en relación con las diversas variables que lo conforman, es decir, este estudio nos permite obtener una información clara de lo que sucede internamente en la dirección.

En la tesis de Uría, A. (2011) "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador", tuvo como objetivo conocer todos los aspectos relacionados al clima organizacional y saber cómo este incide en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo correlacional y descriptivo; arribando a la conclusión que existe una cierta apatía entre los colaboradores de la institución. desempeño de los trabajadores se ve perjudicado por el mal liderazgo de los jefes, ya que muchas veces impiden la aportación de nuevas ideas y los trabajadores se sienten cohibidos. Asimismo, los directivos de la empresa no reconocen el esfuerzo y trabajo de los colaboradores, la cual genera la desmotivamos de los mismos. La comunicación entre los colaboradores es de manera formal y jerárquica. No se ejecutan trabajos en grupos, es por ello que existe la falta de compañerismo y unión entre todos los trabajadores que conforman la empresa. El desempeño de los colaboradores no es lo esperado por los directivos de la empresa, ya que no ayudan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

García (2012), publicó en España una investigación titulada: "La Motivación Laboral" - Estudio Descriptivo de Algunas Variables", cuyo objetivo fue: "describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo y analizar a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los

elementos motivadores en el ámbito laboral”, para lo cual, utilizó una metodología no experimental.

En la tesis “Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato” de Ybarra, L. y García, M. (2012), el objetivo principal de la investigación fue Identificar las características del clima organizacional del departamento de educación de dicha universidad, detectando fortalezas, así como áreas de oportunidad, brindando información para que se generen estrategias a fin de establecer un ambiente laboral favorable y satisfactorio para el personal. La investigación fue de tipo descriptiva; se llegó a la conclusión que los colaboradores no se sienten a gusto con el sueldo que perciben, debido a que no satisface sus necesidades, del mismo modo señalan que la institución no reconoce las horas extras de sus trabajos. Por otro lado, los colaboradores se desempeñan eficientemente en sus funciones, asimismo la relación entre compañeros es muy favorable, señalando que existe un buen clima laboral entre ellos, y la relación que llevan con su jefe es agradable. La calidad humana y profesional de las personas, el compañerismo, el respeto y la convivencia, son los principios que los colaboradores que tienen en consideración en el trabajo.

Herrán, J. & Pérez, F. (2014) en la tesis denominada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador”, el objetivo principal de la investigación fue establecer relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. La investigación fue de tipo no experimental con un diseño

descriptivo correlacional, llegando a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos. La falta de comunicación ha generado disgustos entre algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas. Así mismo, el desempeño laboral se ha visto perjudicado por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral ocasiono de las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente.

A Nivel Nacional

Los investigadores Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz (2012) realizaron una investigación titulada: "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades"; el objetivo de la investigación fue aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en los trabajadores de tres municipalidades de Lima y el Callao, y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos". Para ello, consideraron como variables independientes: "la condición laboral, el género y el tiempo de servicio; y como variable dependiente al nivel de satisfacción laboral. El enfoque utilizado es cuantitativo y la investigación del tipo descriptivo y correlacional. Entre las conclusiones en la citada investigación menciona, los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejora, por otro lado, en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral". "Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral promedio y que

la condición funcionario tiene la mayor puntuación”. “Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado.

En la tesis de Castro (2014) denominada “Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Economía y Finanzas año 2014” (p.1), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas en el año 2014, el enfoque de la investigación fue cuantitativo con diseño no experimental y tipo correlacional, afirma que la motivación laboral como la actitud del trabajador hacia el trabajo que realiza; señalando además que, aquel trabajador que cumple su trabajo por inercia, no producirá ni aportará tanto a la institución como un trabajador identificado y feliz con respecto a su labor. El autor ha comprobado que, de acuerdo a la percepción de los trabajadores, existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral, confirmándose que, efectivamente los trabajadores están influenciados por lo que sucede a su alrededor y forma parte de su persona, y a partir de la exposición a ese entorno, asume un comportamiento. Menciona en una de sus conclusiones que los trabajadores y/o colaboradores en las instituciones públicas deben estar identificados y comprometidos con la institución donde prestan sus servicios, deben considerarse como si fueran de ellos, para ello deben despercudirse del egoísmo y buscar trabajar en equipo, ya que en forma individual nunca se logrará los objetivos pero para esto es necesario que quien dirige a la institución sea un líder que proponga las estrategias para lograr lo que se propone en bien de una organización.

En la tesis titulada “Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego – sede central – Lima, 2014” de Janto (2014); el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y motivación laboral en trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego - Lima, 2014, la investigación tuvo un diseño no experimental – transversal y del tipo descriptiva – correlacional; afirma que, en la actualidad muchas empresas y organizaciones buscan medir el clima organizacional con la finalidad de generar un ambiente laboral que mejore la eficiencia y productividad; asimismo, sostiene que es esencial conocer cuáles son los factores del clima organizacional que más influyen en los empleados, lo cual permitirá resolver los problemas que puedan afectar su motivación laboral; además, el autor reconoce que un buen clima organizacional encaminan la gestión pública hacia un servicio de calidad; la investigación arribó a la conclusión que existe relación significativa entre clima organizacional y la motivación laboral de trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego – Lima, 2014.

Valdivia, C. (2014) en su tesis: El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa. La conclusión de la investigación es que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral del personal. La motivación, confortabilidad, auto realización profesional, seguridad personal, y la fomentación de desarrollo son las dimensiones más resaltantes y las que influyen directamente en el desempeño laboral. La motivación es un factor importante para el desempeño de los trabajadores, y la comunicación que se maneja en la empresa es la

adecuada, permitiendo que haya más compañerismo entre los trabajadores y una relación amena.

A su vez Huamani, N. (2015) en su tesis "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Villa el Salvador. Lima. Perú, la investigación tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional de la empresa, conocer todos los factores que ayudan a mantener un clima organizacional y saber sobre todo la influencia de este en el desempeño laboral; se llegó a la conclusión que el 30% de los trabajadores se sienten recompensados por sus trabajos, sintiendo el interés por parte de la empresa, ya que asimismo reciben un trato amable y cordial; el 33.3% de los trabajadores mencionan que conocen los objetivos y metas de la empresa, y ponen mucho esfuerzo para poder cumplirlo; el 45% de los trabajadores señalan que en momentos de mucho trabajo el ambiente laboral se vuelve tenso y el 40% del personal menciona que la empresa se preocupa por mantener informado a los trabajadores de todos los sucesos en la empresa, como de las técnicas para brindar un mejor servicio. Así también de brindarles todas las herramientas necesarias para realizar sus trabajos. Por último, muchos de los trabajadores opinaron que se sienten muy motivados en el trabajo, debido a que la empresa cumple con todo el beneficio de trabajadores.

Panta, L. (2015) en su tesis: Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la Ciudad De Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. El objetivo principal de la investigación fue conocer la relación

existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo. La investigación llegó a la conclusión que no existe influencia significativa, del clima organizacional en el desempeño laboral. De acuerdo a la primera variable, se pudo evidenciar que el clima organizacional es autoritario, y por lo cual es calificado muy malo, destacando la mala relación que existe entre los colaboradores, la falta de compañerismo y comunicación han permitido que el clima en el trabajo se vuelva tenso. La falta de reconocimiento e interés por parte de los jefes, ocasiona que los trabajadores se sientan desmotivados. Los docentes no son capacitados y no tiene las herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad. Sin embargo, el hecho de que el clima organizacional es calificada mala, el desempeño laboral no se ve perjudica, ya que los trabajadores ejercen sus trabajos de manera eficiente y adecuada. Los colaboradores ponen mucho empeño en cada trabajo realizado.

En el trabajo de Pérez & Rivera (2015) en su tesis denominada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013", tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013, concluyeron que existe un nivel medio o moderado de clima organizacional y existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo, 2013.

Actualmente los estudios de clima laboral son reconocidos, porque es una fuente de información importante para alimentar los planes operativos y realizar una mejor gestión de las personas, el clima laboral permite efectuar el planeamiento de manera sistémica, considerando no solamente los aspectos funcionales de toda unidad, sino también los aspectos de la dinámica de trabajo de las personas y su identificación con la entidad; transformar el ambiente laboral permite mejorar el bienestar de los colaboradores y por ende el desempeño laboral debido a un mejor rendimiento y rentabilidad en una organización.

2.2. MARCO SITUACIONAL

Las empresas líderes en el mercado han aprendido una lección fundamental, esto es alentar y fomentar un ambiente de trabajo que sea divertido y que inspire a los colaboradores a disfrutar de su trabajo puede generar enormes beneficios; los colaboradores felices son empleados leales, y los individuos leales pueden hacer cosas increíbles.

El ambiente de no solo es el espacio físico donde los colaboradores se desenvuelven profesionalmente y por lo cual reciben una recompensa monetaria. Por lo general, involucra otros factores relacionados con el lugar de empleo como la calidad del aire, el nivel de ruido o los beneficios adicionales que pueda generar su labor; lograr la satisfacción de los colaboradores a largo plazo depende no solo de un liderazgo efectivo, sino del uso de estrategias específicas que apunten hacia un entorno productivo y diverso. Así se podrá sembrar las raíces para crear valor público en las instituciones de nuestro país.

En tal circunstancia, la labor del gestor público resulta de vital importancia para generar valor público a través de bienes y servicios de primer nivel en favor de la sociedad, para eso es necesario que los colaboradores de las instituciones públicas cuenten con un adecuado clima organizacional que influya en los niveles de satisfacción y motivación en la disposición a permanecer en la organización y en el desempeño del personal.

La baja percepción del clima organizacional en las entidades públicas se da también, de alguna manera, por la inequidad remunerativa, falta de un programa de incentivos, dificultad para ser promovido, deficientes condiciones de trabajo (referidas al espacio), ubicación, higiene, seguridad y salud en el trabajo y falta de liderazgo. De igual forma por el deficiente trabajo en equipo, malas relaciones humanas, alta rotación; traducido en ineficiencia y baja productividad.

Trabajar en equipo no es una tarea fácil, los empleados públicos pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos. Si este aspecto es pasado por alto en una institución pública, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la institución a brindar un buen servicio al ciudadano. Hoy en día podemos decir que para la mayoría de las instituciones públicas el clima organizacional es un tema relevante, éstas buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su institución, para así alcanzar un aumento en la productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El clima organizacional se caracteriza por ser multidimensional, es decir, que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran: La

estructura de la organización, responsabilidad de los colaboradores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las colaboradores/as, desafíos y posibilidad de emprender nuevos proyectos, relaciones entre colaboradores y entre colaborador y su/sus jefe/s, cooperación, identidad y orgullo que se sienta con la organización, entre otros factores.

Un mal clima organizacional puede derivar en consecuencias negativas en los colaboradores, como estrés, angustia, depresión, entre otros. A la vez, esto puede tener un impacto económico negativo en las empresas o instituciones pues el mal estado físico y emocional de los empleados repercute en su eficiencia. Así es posible que una empresa o institución tenga problemas de desempeño laboral originadas no en cuestiones logísticas sino en un problema interno como descontento de los colaboradores, discusiones, malas relaciones entre jefes y empleados, etc.

El nivel de motivación y, por ende, la satisfacción laboral de los empleados del Estado, no solo está vinculado a factores remunerativos, sino mucho tiene que ver el factor reconocimiento personal y social; es decir, el colaborador busca que se valore el aporte que este realiza a favor de la institución.

La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los colaboradores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión pública, que permita el logro de las metas organizacionales, apreciando y valorando el esfuerzo y las contribuciones de los colaboradores, así como permitirles expresar sus ideas, considerar sus aportaciones, propiciar que los colaboradores sepan enfrentarse a problemas, que apliquen sus habilidades y creatividad en la

resolución de estos y propiciar el desarrollo de actividades dentro de las instituciones públicas.

Es trascendental que se promuevan en las instituciones públicas estudios relacionados a clima organizacional a fin de analizar los resultados, los cuales deben de servir como referencia y a partir de ellos se plantee algunas estrategias a fin de que los hallazgos negativos o debilidades se conviertan con el tiempo en fortalezas la cual contribuirá en el mejoramiento del clima laboral y por ende se garantizará en parte el buen desempeño de los colaboradores; ya que de hecho el binomio clima y desempeño laboral se encuentran cohesionados y/o relacionados.

Se puede inferir que a nivel de las instituciones no existe un clima organizacional óptimo, en razón que dicho elemento se encuentra influenciado por factores sociales, culturales, etc. Por supuesto que, un buen clima laboral en las instituciones públicas, de hecho, garantizará que los colaboradores se identifiquen con su institución, se sientan parte de y por tanto se estaría garantizando que sus actividades asignadas las realicen con eficiencia y calidad.

Como se ha visto, las instituciones públicas de nuestro país enfrentan una serie de retos en la provisión de un buen clima organizacional para la mejora del desempeño laboral de sus colaboradores; por su parte, el Estado desarrolle estrategias de gestión pública relacionadas a recursos humanos. La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS

Clima Laboral: Es el espacio en el que se ejecutan las tareas laborales de los colaboradores. Se refiere no sólo al espacio físico, sino también al intangible. Es decir, en el ambiente organizacional se toman en cuenta el tipo de relaciones que entablan los colaboradores entre sí.

Colaborador: Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

Comunicación Institucional: Es aquella que se realiza de modo organizado por una institución y va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde se realiza su actividad. Su objetivo es establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos a los que se dirige, para darse a conocer socialmente y proyectar una imagen pública adecuada a sus fines y actividades.

Desempeño Laboral: Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo". Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Economía Organizacional: La economía organizacional estudia el desempeño económico de las organizaciones como resultado de la motivación del personal, radicación de los poderes de decisión, decisiones de inversión, gobernabilidad corporativa y como las organizaciones funcionan en el mercado. Los economistas organizacionales tratan de explicar las conductas organizacionales. Mediante la endogenización de las instituciones se ha extendido el estudio de conducta económica.

Liderazgo: El liderazgo es un conjunto de habilidades que sirven para influenciar en la manera de pensar o de actuar de otras personas

Motivación: Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus colaboradores en relación a todas sus actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, la relación al trabajo.

Responsabilidad Laboral: Implica cumplir a cabalidad las funciones que le son asignadas al colaborador, sino apropiarse de los valores implícitos que tiene consigo el cargo y ponerlos en práctica para el beneficio de la organización.

Valor Público: La idea de valor público remite al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Pero también, se crea valor sobre todo a través de transacciones individuales con los ciudadanos, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus demandas y, prestándoles servicios de calidad.

CAPITULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES.

3.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

3.2. Hipótesis específica.

- a) Existe un adecuado clima organizacional en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.
- b) Existe un adecuado nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

3.3. SISTEMA DE VARIABLES

Las variables de la presente investigación son:

Variable Independiente

- Clima Organizacional.

Indicadores

- Tamaño
- Estilo de dirección

- Estructura formal
- Productividad
- Tensiones y estrés
- Aptitudes y actitudes
- Motivaciones
- Expectativas
- Comunicación
- Compañerismo
- Conflictos interpersonales

Variable Dependiente

- Desempeño Laboral.

Indicadores

- Conocimiento del trabajo
- Capacidad de análisis
- Habilidad
- Actitud
- Satisfacción
- Resolución de problemas
- Ausentismo
- Compromiso
- Trabajo en equipo

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.

4.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Por su naturaleza, el tipo de investigación de acuerdo al título de la investigación es correlacional que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos. (Hernández, R; Fernández, Carlos y Baptista, P. 2003).

El nivel de la investigación es relacional que no es un estudio de causa efecto; la estadística solo demuestra dependencia entre eventos. La estadística bivariada nos permite hacer correlaciones y medidas de correlación (Correlación de Pearson).

4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional ya que se procedió a describir las variables en estudio (clima organizacional y el desempeño laboral) y consecuentemente se procedió a establecer una relación entre ambas, con la finalidad de solucionar los problemas existentes.

4.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.

El método de la investigación es cuantitativo para determinar la fuerza de asociación o relación entre variables, así como, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra, es decir determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, así mismo, según el tipo de seguimiento de las variables la investigación es longitudinal que se caracteriza por realizar seguimiento a unos mismos sujetos o procesos a lo largo de un periodo concreto (2019). Permite ver la evolución de las características y variables observadas.

CAPÍTULO V: UNIVERSO / POBLACIÓN Y MUESTRA

5.1. UNIVERSO DE POBLACION

El universo del estudio está conformado por los 20 colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, sin distinción de tipo de contrato, tiempo de permanencia, género y cargo.

5.2. MUESTRA DEL ESTUDIO

La muestra estará representada por la misma cantidad de población, es decir por los 20 colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

CAPITULO VI: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS.

6.1. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION.

a. Fuentes

Para recabar información acerca del clima organizacional y desempeño laboral se utilizó como fuente la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario que permitirá la evaluación de las variables en estudio.

b. Técnica

Para obtener los resultados, se procedió a evaluar el clima organizacional por cada dimensión entre ellas: estructura, comportamiento organizacional, relaciones interpersonales, Así mismo, para la estimación del desempeño laboral se utilizará instrumentos haciendo uso de las dimensiones, funciones, comportamiento, rendimiento. Cabe mencionar que las técnicas utilizadas permitirán el desarrollo de cada uno de los objetivos a través de la información recolectada con la aplicación de la encuesta.

6.2. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

Una vez implementado/aplicado el cuestionario de encuesta (principal instrumento de investigación); se procedió a procesar la información con la ayuda de software especializados. Para el procesamiento de la información/datos provenientes de la aplicación del cuestionario de encuesta, que consta del tratamiento preliminar de los datos, estimación de los estadísticos a nivel descriptivos e inferenciales; así como, la estimación de los coeficientes de correlación de Pearson, se hará uso del software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 y Excel

CAPITULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. RESULTADOS Y DISCUSION

En esta sección presentamos los principales resultados a las que arribamos con el desarrollo de la presente investigación; dándole rigurosidad mediante la validación de las hipótesis planteadas (contraste de hipótesis de investigación). Luego de ello, pasamos a discutir y/o comparar nuestros resultados los obtenidos con los trabajos de investigación de otros autores (discusión de resultados).

7.2. RESULTADOS ENCONTRADOS

Para recabar información acerca el clima organizacional y desempeño laboral se procedió a utilizar como técnica la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario que permitió la evaluación de las variables en estudio. Para obtener los resultados, se procedió a evaluar el clima organizacional por cada dimensión entre ellas estructura, comportamiento organizacional, relaciones interpersonales, Asimismo, para la estimación del desempeño laboral se ha realizado instrumentos haciendo uso de las dimensiones funciones, comportamiento, rendimiento. Cabe mencionar que las técnicas utilizadas permitieron el desarrollo de cada uno de los objetivos a través de la información recolectada tras la aplicación de la encuesta.

Tras la información obtenida; las cuales fueron incorporadas o ingresadas al programa computarizado Excel, y con ellos se hicieron los cruces necesarios que consideran las hipótesis, y con precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico serán presentados como informaciones en forma de tablas, que merezcan su correspondiente interpretación.

Partiendo del modelo de la investigación; en la presentación de los resultados nos apoyamos de los estadísticos, para analizar y concluir los resultados correspondientes a la hipótesis general y específicas; de que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

Por lo tanto, el coeficiente de correlación de Pearson fue utilizado para determinar la relación lineal existente entre los indicadores de las variables de estudio, con el fin de poder contrastar las hipótesis de la investigación. El coeficiente de Pearson viene definido por la siguiente expresión:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

El coeficiente de correlación de Pearson hace referencia a la media de los productos cruzados de las puntuaciones estandarizadas de X y de Y. Esta fórmula reúne algunas propiedades que la hacen preferible a otras. A operar con puntuaciones estandarizadas es un índice libre de escala de medida. Por otro lado, su valor oscila, como ya se ha indicado, en términos absolutos, entre 0 y 1.

La correlación de entre dos variables será perfectamente positiva cuando cada individuo manifieste la misma superioridad o inferioridad en cada una de ellas. Esto se cumple cuando su posición relativa sea la misma, es decir sus puntuaciones tipo sean iguales ($Z_x = Z_y$).

Cuando la correlación es perfectamente negativa los valores de Z_x y Z_y son exactamente iguales, pero de signo contrario, resultando los productos cruzados de Z_x y Z_y negativos.

Cuando la correlación es nula para un valor obtenido de X se podrá obtener cualquier valor de Y ; es decir para un valor determinado de Z_x la misma cantidad de valores positivos o negativos de Z_y . De todo ello resulta que la suma de productos cruzados valdrá cero ya que habrá tantos productos positivos como negativos.

Una vez calculados el valor del coeficiente de correlación interesa determinar si los valores obtenidos muestran que las variables X e Y están relacionadas en realidad o tan solo presentan dicha relación como consecuencia del azar. En otras palabras, nos preguntamos por la significación de dicho coeficiente de correlación.

Un coeficiente de correlación se dice que es significativo si se puede afirmar, con una cierta probabilidad, que es diferente de cero. Más estrictamente, en términos estadísticos, preguntarse por la significación de un cierto coeficiente de correlación no es otra cosa que preguntarse por la probabilidad de que tal

coeficiente proceda de una población cuyo valor sea de cero. A este respecto, como siempre, tendremos dos hipótesis posibles:

$H_0: r_{xy} = 0 \rightarrow$ El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuya correlación es cero ($\rho=0$).

$H_1: r_{xy} \neq 0 \rightarrow$ El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuyo coeficiente de correlación es distinto de cero ($\rho \neq 0$).

Desde el supuesto de la hipótesis nula se demuestra que la distribución muestral de correlaciones procedentes de una población caracterizada por una correlación igual a cero ($\rho = 0$) sigue una Ley de Student con $N-2$ grados de libertad, de media el valor poblacional y desviación tipo:

$$s_r = \sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}$$

En consecuencia, dado un cierto coeficiente de correlación r_{xy} obtenido en una determinada muestra se trata de comprobar si dicho coeficiente es posible que se encuentre dentro de la distribución muestral especificada por la hipótesis nula. A efectos prácticos, se calcula el número de desviaciones tipo que se encuentra el coeficiente obtenido del centro de la distribución, según la fórmula conocida:

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}}$$

$t > t_{(\infty, N-2)} \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula. La correlación obtenida no procede de una población cuyo valor $\rho_{xy} = 0$. Por tanto, las variables están relacionadas.

$t \leq t_{(\infty, N-2)} \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula. La correlación obtenida procede de una población cuyo valor $\rho_{xy} = 0$. Por tanto, las variables no están relacionadas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

H₀ No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

H₁ Si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

Con la finalidad de conocer los resultados generales, se procedió a resolver el objetivo general, como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA N° 01:

TABLA DE CONTINGENCIA CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

		Desempeño Laboral					TOTAL	
		Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto		
Clima Organizacional	Muy Inadecuado	Fi	1	1	0	0	0	2
		%	5%	5%	0%	0%	0%	10%
	Inadecuado	Fi	1	2	6	0	1	10
		%	5%	10%	30%	0%	5%	50%
	Regular	Fi	0	1	1	1	0	3
		%	0%	5%	5%	5%	0%	15%
	Adecuado	Fi	1	0	3	0	0	4
		%	5%	0%	15%	0%	0%	20%
	Muy Adecuado	Fi	0	0	1	0	0	1
		%	0%	0%	5%	0%	0%	5%
TOTAL		Fi	3	4	11	1	1	20
		%	15%	20%	55%	5%	5%	100%
						n		20

Fuente: Resultado de las Encuestas
Elaboración: Propia

Interpretación

En términos generales, los colaboradores parecen presentar porcentajes muy similares de interés. Por ejemplo, un 50% de los colaboradores señalaron que el clima organizacional es inadecuado, porcentaje similar en cuanto al nivel de desempeño de los trabajadores un 55% regular.

Para responder al objetivo general, se realizó previas evaluación en cuanto a los indicadores del clima laboral percibida en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, para ello se aplicó un cuestionario, mostrando a través de ello que el clima organizacional mantiene relación con el desempeño laboral que presentan los colaboradores, esto debido a las

deficiencias presentadas en las dimensiones de clima organizacional es decir estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales, las cuales afectaron considerablemente el desempeño de los colaboradores presentando un nivel regular de 55%, ya que se evidencio la falta de conocimiento en cuanto a las actividades de trabajo realizados por los nuevos trabajadores, asimismo en la capacidad de análisis. En cuanto a las actitudes el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo, y la falta de capacidad para dar solución a un problema existente, y por último el personal no suele plantear estrategias de solución frente a problemas que se suscitan. Es por todas las evidencias mostradas que se determina la relación directa entre las variables de estudio.

TABLA N° 02:
CORRELACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,675**
	Sig. (Bilateral)		0
	N	20	20
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,675**	1
	Sig. (Bilateral)	0	
	N	20	20

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaboración: Propia

Interpretación

La tabla anterior muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) es < a 0,05 es decir “0,000”; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,675, lo cual evidencia que la correlación es positiva y considerable, lo que conlleva aceptar la H_1 , que señala lo siguiente “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco”.

Cálculo del Coeficiente Determinante

X_2 = Coeficiente Determinante

$$X_2 = r^2$$

$$X_2 = (0.675)^2$$

$$X = 46\%$$

Haciendo un análisis a lo expuesto se observa que la variable clima organizacional interviene en un 46% en el desempeño laboral, en ese sentido existe otros factores que también son partícipes para que se desarrolle un desempeño de nivel regular por parte de los colaboradores.

Contrastación de Hipótesis

Para la contratación de la hipótesis se ha considerado el coeficiente de correlación de Pearson, así mismo, es importante tomar en consideración lo siguiente:

$$t \dots \sqrt{m-2}$$

$$R = 0.675$$

$$M = 70$$

$$T = 5.26$$

TABLA N° 03:

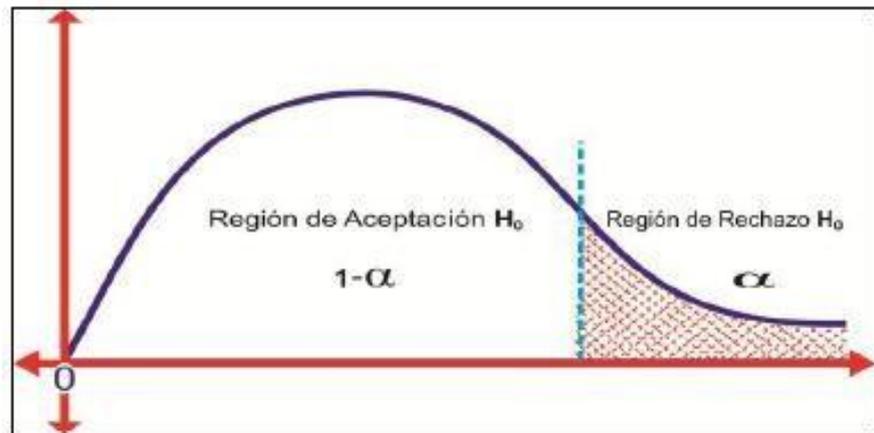
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Variables	Grados de Libertad	Nivel de Confianza	T Calcular	T Tabular	Decisión
Clima Organizacional y Desempeño Laboral	19	95%	5.26	1.725*	Se rechaza H_0 y se acepta H_1

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 01
CAMPANA DE GAUSS



Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaboración: Propia

Se ratifica la existencia de una relación directa entre las variables, esto debido a que el Tc: 5.26 es mayor al Tt: 1.725 en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir H_i: “Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco”.

Hipótesis Específica 1

Existe un adecuado clima organizacional en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

TABLA N°04:

RANGOS DE PUNTAJES

Escala del Instrumento	Escala de la Variable	Desde	Hasta
Nunca	Muy Inadecuado	36	64
Casi Nunca	Inadecuado	65	93
A Veces	Regular	94	121
Casi Siempre	Adecuado	122	150
Siempre	Muy Adecuado	151	180

Elaboración: Propia

TABLA N°05:

CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala del Instrumento	Escala de la Variable	Fi	%
Nunca	Muy Inadecuado	2	10%
Casi Nunca	Inadecuado	10	50%
A Veces	Regular	3	15%
Casi Siempre	Adecuado	4	20%
Siempre	Muy Adecuado	1	5%
TOTAL		20	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaboración: Propia

Interpretación

La evaluación del clima organizacional suscitada en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, se conoció que es inadecuada en un 50%, dichos resultado es suscitado por las

deficiencias presentada en las dimensiones estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. En cuanto a la estructura los trabajadores no cuentan con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada, además en la oficina no existe un organigrama que permite distinguir las funciones. En cuanto al comportamiento organizacional los trabajadores no suelen aportar en el proceso de planificación y organización en la oficina donde laboran, asimismo no suelen aportar ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad y sobre todo se evidencia falta de interés en la búsqueda de nuevas alternativas de soluciones ante los problemas que suelen presentarse, es por todo ello que se obtiene dichos resultados.

Hipótesis Específica 2

Existe un adecuado nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.

TABLA N°06:
RANGOS DE PUNTAJES

Escala del Instrumento	Escala de la Variable	Desde	Hasta
Nunca	Muy Inadecuado	36	64
Casi Nunca	Inadecuado	65	93
A Veces	Regular	94	121
Casi Siempre	Adecuado	122	150
Siempre	Muy Adecuado	151	180

Elaboración: Propia

TABLA N°07:
DESEMPEÑO LABORAL

Escala del Instrumento	Escala de la Variable	Fi	%
Nunca	Muy Inadecuado	3	15%
Casi Nunca	Inadecuado	4	20%
A Veces	Regular	11	55%
Casi Siempre	Adecuado	1	5%
Siempre	Muy Adecuado	1	5%
TOTAL		20	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaboración: Propia

Interpretación

El desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, es regular en un 55%, esto se

debe a que se evidencia falta de conocimiento en cuanto a las actividades de trabajo realizados por los nuevos trabajadores. Asimismo, en la capacidad de análisis, en cuanto a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo, y la falta de capacidad para dar solución a un problema existente, y por último el personal no suele plantear estrategias de solución frente a problemas que se suscitan en la oficina departamental.

7.3. DISCUSION DE RESULTADOS

El clima organizacional en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, se evidencia deficiencias en la estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales presentados en dicha gerencia, asimismo en la capacidad de solución de problemas, y el acatamiento de las ordenes realizados por sus jefes, dichos resultados mantienen relación con los mencionado por Ybarra y García (2012), quienes señalan que los colaboradores del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato, no se sienten a gusto con el sueldo que perciben, debido a que no satisface sus necesidades, del mismo modo señalan que la institución no reconoce las horas extras de sus trabajos. Por otro lado, los empleados se desempeñan eficientemente en sus funciones, asimismo la relación entre compañeros es muy favorable, señalando que existe un buen clima laboral entre ellos, y la relación que llevan con su jefe es agradable.

En cuanto al nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, se conoció que los colaboradores no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo, y la falta de capacidad para dar solución a un problema existente.

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, se conoció que mantienen una relación significativa y directa, esto se debe a las deficiencias presentadas en las dimensiones de clima organizacional es decir estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales, las cuales afectaron considerablemente el desempeño de los colaboradores presentando un nivel regular de 55%, ya que se evidencio la falta de conocimiento en cuanto a las actividades de trabajo realizados por los nuevos trabajadores, asimismo en la capacidad de análisis. Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por Ybarra y García (2012), quienes señalan que los que los colaboradores no se sienten a gusto con el sueldo que perciben, debido a que no satisface sus necesidades, del mismo modo señalan que la institución no reconoce las horas extras de sus trabajos. Por otro lado, los empleados se desempeñan eficientemente en sus funciones, asimismo la relación entre compañeros es muy favorable, señalando que existe un buen clima laboral entre ellos, y la relación que llevan con su jefe es agradable. Para determinar las dimensiones se ha considerado la teoría de Gaspar (2011), quien señala

que se debe tener en consideración las siguientes dimensiones la estructura, el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la identidad.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que arribamos en la presente tesis son las siguientes:

- Se evidencia relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) es $< 0,05$ es decir "0,000"; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.
- El clima organizacional suscitado en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, es inadecuado en un 50%, es decir para 10 colaboradores.
- El desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, es regular en un 55%.

SUGERENCIAS

- Mejorar el clima organizacional a fin de conseguir un mejor desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.
- Efectuar talleres de capacitación con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ-SATISFACCIÓN_LABORAL.pdf/.
2. Aguirre, M y Martínez, L. (2012). “*Clima organizacional*”, 1ª edición, publicado por EAE, Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>.
3. Álvarez, S. Y. (2002). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. (Tesis publicada). Lima. Recuperado de: <https://pt.scribd.com/doc/145312080/>.
4. Aguilar, Andrea. (2009). *El diagnóstico de "la" cultura organizacional o las culturas de la cultura*. En: Global Media Journal. Vol. 6, N° 11. p 67-81.
5. Angulo, J. (2013). *Cultura organizacional, clima y liderazgo: En organizaciones educativas*. (Tesis doctoral. Universidad de Valladolid). Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/4068/1/Tesis393-131203.pdf>.
6. Araujo, María Carolina y Martín Leal Guerra. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Volumen 4. Edición N° 2. Venezuela.
7. Arellano, (2017). *Donde Quiero Trabajar 2017*. (13 de noviembre de 2017). Diario El Comercio.
8. Barney, Jay B. and Ouchi, William G., eds. (1986). *Organizational Economics*. San Francisco, CA.: Jossey-Bass, 1986.
9. Calderón, Gregorio, Murillo y Torres, Sandra, Karen. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. En: Cuadernos de Administración. Vol. 16, N°. 25. p 109-137.

10. Chiang, M. y Núñez A. (2010). “*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*”. Volumen 2 de Biblioteca Comillas, Economía. España. Publicado por Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA124&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYZrB9UQ6AEILjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false.
11. Chiavenato Idalberto. (1993). *Administración de recursos humanos*. Cuarta edición. Mc Graw – Hill de México.
12. Fermin, P. (2015). *Calidad de servicio en las instituciones públicas de Colombia*. (1ed). Colombia: Pinterfull.
13. García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral*. (Tesis Pregrado, publicada). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>.
14. Gaspar G. (2011). “*Manual de Recursos Humanos*” (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s
15. Hernández Espinoza, E. A. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>.
16. Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2003). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. México. Mc Graw Hill. 705 pág.
17. Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La*

Línea 1 en el 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Villa el Salvador. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf.

18. Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones.* (1°Ed). México: Editorial Académica Española.
19. Janto, C. (2014). *Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego - sede central - Lima, 2014.* Lima.
20. Jeria, Toledo y Torres (2006). *Análisis del Clima Organizacional de la Tesorería General de la República.* Chile.
21. Lugo, José. (2007). *El proceso de internacionalización de las empresas en el mundo competitivo y globalizado actual.* En: *Contribuciones a la Economía.* 2007. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2007b/jelb1.htm>.
22. Mondy, R. Wayne y Noe, Robert M. (2005). *Administración de recursos humanos.* Pearson Educación, México. Págs. 560.
23. Morales, O. (2016). *¿Cómo puedo mantenerme motivado en mi trabajo?* Recuperado de: http://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/intercultural-management/2016/07/como-puedo-mantenerme-motivado-en-mi-trabajo/?webView=true&utm_source=Conexi%C3%B3n+ESAN&utm_campaign=32820ab333.ConexionESAN_Semanal&utm_medium=email&utm_term=0_b49cc8a4a9-32820ab3.
24. Palma, S. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias.* Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf.

25. Panta, L (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la Ciudad De Chiclayo*. (Tesis de titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf.
26. Pavia (2014). “*Comunicación en las relaciones profesionales*”. ADGG0408 publicado por IC Editorial, 2014. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Sh5cBAAQBAJ&pg=PT130&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYzrB9UQ6AEINTAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false>.
27. Pérez, N. O., y Rivera, P. L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*. Iquitos.
28. Sánchez, José, Tejero, Blanca, Yurrebaso, Amaia y Lanero, Ana. (2006). *Cultura organizacional: Desentrañando vericuetos*. En: AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana. Vol. 1, N°. 3. p 374-397.
29. Tito, J. (2005). *Factores que afectan la motivación de los trabajadores del Instituto Especializado Materno Perinatal*. Lima.
30. Torres, S. (2005). *Diagnóstico de la gestión municipal. Alternativas para el Desarrollo*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/presu/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf>
31. Uribe J. (2014). “*Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud, factores psicosociales*”, (1ª Ed), Publicado Editorial El Manual Moderno. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT68&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSKHYzrB9UQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false>.

32. Uria, A. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>.
33. Uzcátegui, J. (2011). *Recursos humanos. Gestión del talento humano*. (2° Ed). México: Editorial McGraw-Hill.
34. Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaalfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
35. Ybarra, L y García, M (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. (Tesis de pregrado) Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-ratis/2012a/1158/conclusiones.html>.

ANEXOS

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TÉCNICAS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es la situación del clima organizacional de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco? ➤ ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar la situación del clima organizacional en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco. ➤ Conocer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco. 	<p>Hipótesis General</p> <p>“Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco”.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe un adecuado clima organizacional en la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco. ➤ Existe un adecuado nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco 	<p>Variable Independiente Clima Organizacional</p> <p>Indicador</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tamaño ➤ Estilo de dirección ➤ Estructura formal ➤ Productividad ➤ Tensiones y estrés ➤ Aptitudes y actitudes ➤ Motivaciones ➤ Expectativas ➤ Comunicación ➤ Compañerismo ➤ Conflictos interpersonales <p>Variable Dependiente Desempeño Laboral</p> <p>Indicador</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento del trabajo ➤ Capacidad de análisis ➤ Habilidad ➤ Actitud ➤ Satisfacción ➤ Resolución de problemas ➤ Ausentismo ➤ Compromiso ➤ Trabajo en equipo 	<p>Análisis y Revisión documental Cuestionario Navegación en INTERNET</p>

ANEXO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA

ORGANIZACIONAL

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de clima organizacional de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nunca = Muy inadecuado(1)

Casi nunca = Inadecuado (2)

A veces = Regular.... (3)

Casi siempre= Adecuado (4)

Siempre= Muy Adecuado..... (5)

DIMENSIÓN: ESTRUCTURA						
N°	Tamaño	1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad					
N°	Estilo de Dirección	1	2	3	4	5
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás colaboradores					
5	El jefe escucha las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores					
N°	Estructura Formal	1	2	3	4	5
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar					

8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los colaboradores					
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio					
DIMENSION: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N°	Productividad	1	2	3	4	5
10	Los colaboradores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan					
11	Los colaboradores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad					
12	Los colaboradores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad					
N°	Tensiones y Estrés	1	2	3	4	5
13	La presión que tienen los colaboradores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato					
14	Los colaboradores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado					
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos					
N°	Aptitudes y Actitudes	1	2	3	4	5
16	Los colaboradores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
17	Los colaboradores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan					
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución					
N°	Ausentismo	1	2	3	4	5
19	Los problemas con respecto al ausentismo del colaborador son comprendidos por el jefe inmediato					
20	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los colaboradores son comprendidos por el jefe inmediato					
21	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al colaborador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo					
N°	Motivaciones	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades					
23	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los colaboradores					

24	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo					
N°	Expectativas	1	2	3	4	5
25	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la institucional, objeto en estudio					
26	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades					
27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede institucional son efectivos					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Comunicación	1	2	3	4	5
28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
29	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución					
30	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución					
N°	Compañerismo	1	2	3	4	5
31	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar					
32	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los colaboradores de una misma área de trabajo					
33	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los colaboradores					
N°	Conflicto Interpersonales o Interdepartamentales	1	2	3	4	5
34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área					
35	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación					
36	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución					

Fuente: Adaptación a la teoría de Gaspar (2011) "Manual de Recursos Humanos".

ANEXO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, comprender el grado de desempeño de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, obteniendo únicamente la obtención de información.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una "X" según corresponda; asimismo, precise su respuesta si la pregunta lo amerita.

Nunca = Muy bajo... (1)

Casi nunca = Bajo..... (2)

A veces = Regular..... (3)

Casi siempre= Alto.....(4)

Siempre= Muy Alto (5)

Item	Funciones	Escala				
		1	2	3	4	5
	Conocimiento del Trabajo					
1	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	El personal de Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, se rige a las normas y especificaciones del trabajo					
3	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, cuenta con autonomía para la toma de decisiones					
4	El personal de Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
	Capacidad de Análisis	1	2	3	4	5
5	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, cuenta con					

	la capacidad de análisis frente a una problemática existente					
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato					
7	El personal es confiable para manejar información confidencial					
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo					
Item	Comportamiento	Escala				
	Habilidades	1	2	3	4	5
9	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima					
10	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto					
11	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, es eficiente en el desarrollo de sus funciones					
12	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo					
	Actitud	1	2	3	4	5
13	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta					
14	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento					
15	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo					
16	El colaborador evita conflictos entre compañeros					
	Satisfacción	1	2	3	4	5
17	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto					
18	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto					
19	El colaborador está contento con el salario obtenido.					
20	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado					
Item	Rendimiento	Escala				
	Resolución de Problemas	1	2	3	4	5
21	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente					
22	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna					
23	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros					
24	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan					
	Ausentismo	1	2	3	4	5
25	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, constantemente llega tarde a su centro de labor					

26	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance					
27	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo					
28	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área					
	Compromiso	1	2	3	4	5
29	Considero que el personal se siente identificado con la institución					
30	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades					
31	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, no tiene registro de salidas antes del horario establecido					
32	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo					
	Trabajo en Equipo	1	2	3	4	5
33	El personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Huánuco, no tiene dificultades para trabajar en equipo					
34	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades					
35	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo					
36	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto					

Fuente: Adaptación a la teoría de Pernía y Carrera (2014). "Desempeño Laboral".



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO



FACULTAD DE ECONOMÍA

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD
RESOLUCIÓN N° 490-2019-UNHEVAL-FE-D

Cayhuayna, 04 de setiembre de 2019

Visto;

Los documentos que se acompañan en cuatro (04) folios;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU, de fecha 26.AGO.2016, se resuelve proclamar y acreditar a partir del 02.SET.2016 hasta el 01.SET.2020, a los Decanos de las 14 facultades de la UNHEVAL, siendo el Dr. Victor Pedro CUADROS OJEDA el Decano de la Facultad de Economía;

Que, en el Reglamento de Grados y Títulos en el Capítulo IV: **DE LA MODALIDAD DE TESIS**, en su Artículo 14° señala: *"El alumno que va a obtener el título profesional por la modalidad de tesis debe presentar, en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis, con el visto bueno del profesor de la asignatura de tesis o similar, solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis"*;

Que, con FUT N° 0497342, de fecha 04.SET.2019, presentado por los egresados en Economía **Evelinth Crist QUINTANA CORDOVA, Hans Daniel CHAVEZ CONDEZO y Roy Rossenbrink MORALES HILARIO** de la Escuela Profesional de Economía, solicitan autorización para titularse por la modalidad de tesis colectiva y nombramiento de asesor de tesis, proponiendo al **Dr. Juan ESTELA Y NALVARTE**, quien firma en señal de aceptación;

Estando a las atribuciones otorgadas al Decano por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto Reformado de la UNHEVAL;

SE RESUELVE:

- 1° **AUTORIZAR** a los egresados en Economía **Evelinth Crist QUINTANA CORDOVA, Hans Daniel CHAVEZ CONDEZO y Roy Rossenbrink MORALES HILARIO**, de la Escuela Profesional de Economía, acogerse a la modalidad de tesis colectiva para su titulación, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **NOMBRAR** al docente **Dr. Juan ESTELA Y NALVARTE**, Asesor de Tesis, FUT N° 0497342, presentado por los egresados en Economía **Evelinth Crist QUINTANA CORDOVA, Hans Daniel CHAVEZ CONDEZO y Roy Rossenbrink MORALES HILARIO**, de la Escuela Profesional de Economía.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al asesor y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Econ. Timoteo ZAMBRANO TOLEDO
DECANO (e)

Distribución:
Asesor /Interesados (03) /Archivo
dov/sec



“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN - HUÁNUCO



FACULTAD DE ECONOMÍA

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OTORGAMIENTO DEL

TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

En la Ciudad Universitaria de Cayhuayna a los...13... días del mes de diciembre... del 2019, siendo las 6:00 pm, se reunieron en el auditorio de la Facultad de Economía, Pabellón Nueve de la UNHEVAL, los Miembros Integrantes del Jurado Examinador de la Tesis colectiva Titulada: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DEPARTAMENTAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA DE HUÁNUCO, 2019”, presentado por los bachilleres en Economía Evelinth Crist QUINTANA CORDOVA, Hans Daniel CHAVEZ CONDEZO y Roy Rossenmbrik MORALES HILARIO, aprobada con RESOLUCIÓN N° 643-2019-UNHEVAL-FE-D, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el Título Profesional de Economista, siendo los Miembros del Jurado los siguientes docentes:

Dr. Enrique CASTRO Y CÉSPEDES	PRESIDENTE
Mg. Teodolfo ENCISO GUTIERREZ	SECRETARIO
Mg. Julio César CASTRO CÉSPEDES	VOCAL
Mg. Giovanni VEGA MUCHA	ACCESITARIO

Asesor de Tesis: Dr. Juan ESTELA Y NALVARTE (Resolución N° 490-2019-UNHEVAL-FE-D)

Finalizada la sustentación de la Tesis, el Jurado procedió a deliberar y verificar, habiendo obtenido el siguiente calificativo:

Apellidos y Nombres del Tesista	1er. Miembro	2do. Miembro	3er. Miembro	Promedio Final
QUINTANA CORDOVA Evelinth Crist	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>
CHAVEZ CONDEZO Hans Daniel	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>
MORALES HILARIO Roy Rossenmbrik	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>

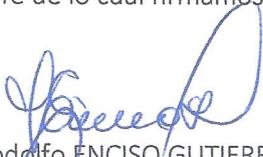
Que de acuerdo al Art. 32º del Reglamento de Grados y Títulos vigente, tiene el equivalente a

Buena

OBSERVACIONES:

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas 7:30 pm en fe de lo cual firmamos.


Dr. Enrique CASTRO Y CÉSPEDES
PRESIDENTE


Mg. Teodolfo ENCISO GUTIERREZ
SECRETARIO


Mg. Giovanni VEGA MUCHA
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	13/12/2019	1 de 2

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: CHAVEZ CONDEZO, HANS DANIEL

DNI: 71595828 Correo electrónico: dako-daniel@outlook.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 926351117 Oficina _____

Apellidos y Nombres: MORALES HILARIO, ROY ROSSENMBRIK

DNI: 46539450 Correo electrónico: rossenmbrik@gmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 931079072 Oficina _____

Apellidos y Nombres: QUINTANA CORDOVA, EVELINTH CRIST

DNI: 74913369 Correo electrónico: equintanacordova@gmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 962962973 Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de: <u>ECONOMÍA</u>	E. P. : <u>ECONOMÍA</u>

Título Profesional obtenido:

TÍTULO DE ECONOMISTA

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	13/12/2019	2 de 2

Título de la tesis:

" EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DEPARTAMENTAL DE ESTADÍSTICA
E INFORMÁTICA DE HUÁNUCO, 2019 "

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- () 1 año
- () 2 años
- () 3 años
- () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 17-12-2019 (Martes).

Firma del autor y/o autores:


Hans Daniel Chavez Condazo 71595828


Roy Fossenmbrik Morales Hilario 46539450


Evelinth Crist Quintana Cordova 74913369.