

# UNIVERSIDAD PERUANA UNION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017

Por:

Thania Flor Huilca Ancalli

Asesor:

Lic. Luciano Ojeda Tito

Juliaca, noviembre de 2018

## DECLARACION JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Luciano Ojeda Tito, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios internacional, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "PERCEPCION DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA I.E.B.R. HORACIO ZEVALLOS GÁMEZ DEL NIVEL SECUNDARIO, DEL DISTRITO HUEPETUHE, 2017 " constituye la memoria que presenta la bachiller Thania Flor Huillca Ancalli para aspirar al título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacional ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los doce días del mes de noviembre del año dos mil dieciocho.



---

Lic. Luciano Ojeda Tito

Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración y Negocios Internacionales

## JURADO CALIFICADOR



Lic. Kukulí Ana Coaquira Puma  
Presidenta



Lic. Julio Samuel Torres Miranda  
Secretario



Lic. Amed Vargas Martínez  
Vocal



Mg. Lisbeth Josheline Cano Aguirre  
Vocal



Lic. Luciano Ojeda Tito  
Asesor

Juliaca, 12 de noviembre de 2018

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes me apoyaron incondicionalmente. A los docentes que me apoyaron durante el proceso de investigación y a lo largo de la vida universitaria

**Thania**

## **AGRADECIMIENTO**

- A mi alma máter, la Universidad Peruana Unión por cobijarme en sus aulas y por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional.
- Agradecer a mis padres por su apoyo incondicional, las enseñanzas, por la motivación constante que me dieron durante el proceso de investigación.
- A mi asesor de tesis Lic. Luciano Ojeda Tito, por su gran apoyo durante el proceso de desarrollo de esta investigación.
- Finalmente quiero agradecer a mis dictaminadores de investigación, quienes emplearon su tiempo en el proceso de las correcciones hasta culminar la investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
TABLA DE CONTENIDO.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XII
SÍMBOLOS USADOS .....	XIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRAC .....	XV
INTRODUCCIÓN .....	XVI
CAPÍTULO I .....	18
PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.1 Identificación del problema.....	18
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos .....	20
1.3 Objetivos de la investigación.....	21
1.3.1 Objetivo general .....	21
1.3.2 Objetivos específicos .....	21
1.4 Justificación.....	22
1.5 Presuposición filosófica.....	23
CAPÍTULO II .....	26
MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 Antecedentes de investigación.....	26
2.2 Revisión de la literatura.....	34
2.2.1 Clima.....	34
2.2.2 Organización .....	35
2.2.2.1. Tipos de organización.....	36
2.2.2.2. Sistemas de organización .....	38
2.2.2.3. Ventajas de una organización.....	41
2.2.3 Clima organizacional.....	42

2.2.3.1.	Características del clima organizacional.....	43
2.2.3.2.	Tipos de clima organizacional.....	45
2.2.3.3.	Importancia del clima organizacional .....	45
2.2.3.4.	Funciones del clima organizacional .....	46
2.2.3.5.	Dimensiones del clima organizacional .....	49
2.2.3.6.	Modelos teóricos de clima organizacional.....	50
2.3	Marco conceptual.....	54
CAPÍTULO III .....		56
METODOLOGÍA.....		56
3.1	Diseño de investigación .....	56
3.2	Tipo de investigación.....	56
3.3	Identificación de la variable .....	56
3.4	Operacionalización de la variable .....	57
3.5	Delimitación geográfica y temporal .....	58
3.6	Población .....	59
3.7	Muestra.....	59
3.8	Técnicas de recolección de datos, instrumento y validación de instrumento .....	60
3.8.1	Técnicas.....	60
3.8.2	Validación de instrumentos .....	61
CAPÍTULO IV .....		63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		63
4.1	Análisis de resultados .....	63
4.1.1.	Datos sociodemográficos de la población de estudio.....	63
4.1.2.	Estadísticos descriptivos sobre percepción de clima organizacional .....	65
4.1.3.	Estadísticos descriptivos sobre la dimensión estructura .....	66
4.1.4.	Estadísticos descriptivos sobre la dimensión relaciones.....	67
4.1.5.	Estadísticos descriptivos sobre la dimensión identidad.....	67
4.1.6.	Estadísticos descriptivos sobre la dimensión recompensa .....	68
4.2	Discusión de resultados .....	68
CAPÍTULO V .....		72
5.1.	Conclusiones.....	72

5.2. Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS .....	82



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable de estudio .....	57
Tabla 2. Resumen de procesamiento de la prueba piloto respecto al cuestionario Clima Organizacional. ....	61
Tabla 3. Análisis de fiabilidad del cuestionario Clima Organizacional para docentes .....	62
Tabla 4. Clasificación según el género en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	63
Tabla 5. Clasificación según la edad en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	63
Tabla 6. Clasificación según el estado civil en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	64
Tabla 7. Tipo de colegio donde culminaron sus estudios los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	65
Tabla 8. Percepción del clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	65
Tabla 9. Percepción de la dimensión estructura en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	66
Tabla 10. Percepción de la dimensión relaciones en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	67
Tabla 11. Percepción de la dimensión identidad en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	67

Tabla 12. Percepción de la dimensión recompensa en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. ....	68
--	----

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Ubicación geográfica.....	59
-------------------------------------	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia.....	83
Anexo B. Matriz instrumental.....	84
Anexo C. Matriz de operacionalización General.....	85
Anexo D. Cuestionario de clima organizacional para docentes y personal administrativo .....	88
Anexo E. Validación de instrumento.....	91
Anexo F. Constancia de autorización.....	93
Anexo G. Consentimiento informado.....	94

## SÍMBOLOS USADOS

<b>SÍMBOLOS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
I.E.B. R	: Institución Educativa Básico Regular
C.E.M	: Centro Emergencia Mujer
Lic.	: Licenciado
Mg	: Magister
INSFOP	: Instituto de Formación Permanente

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue describir la percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 52 personas entre docentes y personal administrativo a quienes se le aplicó el instrumento de clima organizacional adaptado y validado por juicio de expertos y la confiabilidad determinado con alfa de cronbach con un 0.803 de confiabilidad, el cual según el índice de confiabilidad se ubica en una magnitud Buena. Los resultados muestran que el 59.6% de la población encuestada evidencia una percepción de clima organizacional medio; así también el 38.5% de los encuestados evidencia una percepción de clima organizacional alto, finalmente el 1.9% manifiesta una percepción muy bajo. Se concluye que existe una percepción de clima organizacional medio, de parte de los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe.

**Palabras clave:** Clima organizacional, percepción, docentes, personal administrativo.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to describe the perception of organizational climate in the teachers and administrative staff of the I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez from the secondary level, from the Huepetuhe district. The methodology of the investigation was of a descriptive type of non-experimental design. The study population was made up of 52 people, including teachers and administrative staff, who were given the organizational climate instrument adapted and validated by expert judgment and the reliability determined with Cronbach's alpha with a reliability of 0.803, which according to the index of reliability is located at a Good magnitude. The results show that 59.6% of the surveyed population evidences a perception of the average organizational climate; Likewise, 38.5% of the respondents show a perception of high organizational climate, finally 1.9% shows a very low perception. It is concluded that there is a perception of the average organizational climate, on the part of the teachers and administrative staff of the I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez from the secondary level, from the Huepetuhe district.

**Keywords:** Organizational climate, perception, teachers, administrative staff.

## INTRODUCCIÓN

Según, Cruz (2009) menciona que clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Segredo (2013) Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización y, por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica.

Es por ello que un buen clima organizacional es muy importante en la organización, porque permitirá tener un buen ambiente laboral donde los colaboradores se sentirán contentos, satisfechos y motivados para lograr los objetivos de la organización.

Todas estas razones nos motivaron realizar la presente investigación, puesto que los resultados de la investigación nos permitirán conocer la percepción de clima organizacional de parte de los docentes y el personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huetuhe y luego tomar las acciones más convenientes.

El contenido de la actual investigación está organizado en cinco capítulos:

**En el capítulo I**, se describe la situación problemática los cuales se evidencian por medio de las diversas referencias, de la misma forma se realizó la formulación



del problema mediante la pregunta general y las preguntas específicas, del objetivo general y los objetivos específicos.

**En el capítulo II**, se describe el marco teórico de la investigación donde se detalla los antecedentes de la investigación internacional, nacional, local referente al tema principal de investigación; marco bíblico filosófico y las bases teóricas de la investigación según la operacionalización de variables.

**En el capítulo III**, se describe la metodología de investigación en el cual se determina el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población de estudio, el instrumento de investigación, operacionalización de la variable y el procedimiento de recolección de datos y análisis de datos de la investigación.

**En el capítulo IV**, se analizan los resultados de la investigación procesados en el programa de SPSS versión 22 y finalmente se realiza la discusión de los resultados.

**En el capítulo V**, se describen las conclusiones de la investigación según los objetivos propuestos y las recomendaciones de la investigación.

Finalmente, en la parte final se describen las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Identificación del problema**

Rondón y Nava (citado en Zamora, López y Cobos, 2016) refieren que muchos estudios, en diferentes países de América Latina y España, se evidencian las complejas situaciones que enfrenta el profesorado en su vida laboral y de subsistencia y que además son causantes de sus principales malestares. Un estudio sobre escenarios laborales educativos y salud psicosocial de las docentes de las escuelas básicas oficiales del estado en Venezuela expresa: Si se revisa la planificación de cualquier institución educativa difícilmente se encontrarán acciones dirigidas a mejorar los escenarios laborales de las docentes, y para el cuidado de su salud, pero la falta de previsión en el deterioro de las condiciones laborales pudiese estar influyendo como causa principal de enfermedades profesionales; visto así, la salud de la docente pasa a un segundo plano, sin evidencias de que las autoridades educativas sean diligentes en dicho problema.

En el Perú según, Varela (2015) nos refiere que la tensión, el estrés, la ausencia de comunicación son algunas de las características de un mal clima organizacional y obviar estos “síntomas” se considera uno de los errores más comunes. Lo que sucede en una empresa no pasa por que sí, sino que hay unos motivos detrás, pero para averiguarlo es necesario hacer una evaluación de cuáles pueden ser las causas de que un clima laboral se inadecuado y de que la productividad empresarial no mejore, se estanque e, incluso, empeore.

Por otro lado, se hace mención algún dato relevante referente al clima organizacional correspondiente al ámbito nacional según, Torres y Zegarra (2014) menciona que en las instituciones educativas se producen cotidianamente problemas entre sus miembros; es decir, el director con los docentes, con los padres de familia. Estos problemas obstaculizan el logro de los objetivos para los que la escuela fue creada lo cual impide alcanzar o mejorar la calidad educativa.

Asimismo según, Beltrán y Palomino (2014) hacen énfasis en las realidades nacionales donde mencionan que las instituciones educativas ha venido atravesando situaciones tales como el incremento en la rotación del personal, pues en el año 2011 de un total de 38 docentes, 6 salieron; en el año 2012 de un total de 40 docentes, 8 de ellos se retiraron por diversas razones y en el 2013 de un total de 41 docentes, 10 de ellos fueron reemplazados debido a diferentes motivos, que entre ellos se destacaría (Desempeño laboral, opciones laborales mucho más atractivas en el rubro educativo, entre otras razones).

En el departamento de Puno, Torres y Zegarra (2014) refieren existe un clima organizacional desfavorable lo que conlleva el rompimiento de las relaciones humanas entre el personal directivo, docente y administrativo, lo que repercute en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. En algunas instituciones educativas carecen del instrumento de gestión y si los tienen no se encuentran elaboradas de acuerdo a la realidad educativa lo que imposibilita lograr una verdadera planeación, organización, dirección y seguimiento. Puesto que las instituciones educativas se encuentran en muchos de los casos desorganizadas imperando el autoritarismo, con un trato vertical entre el personal directivo y docente.

Asimismo, según, Gutiérrez (2017) director de la institución educativa secundario Horacio Zevallos Gámez, quien refiere en una entrevista: Se observa

constantemente una situación de conflictos internos. Entre docentes, docente con estudiantes, docente y plana administrativa, docentes con padres de familia, presentando un inadecuado manejo de relaciones interpersonales, generándose distorsiones en las comunicaciones, falta de cooperación y compromiso en las actividades dentro de la institución, por otro lado se identificó en la institución la falta de capacitación y desarrollo profesional, tornándose todos estos aspectos en factores que no generan un entorno laboral que favorezca la optimización de los niveles de calidad educativa.

Por lo expuesto, es posible centrar una problemática común en la institución educativa secundario Horacio Zevallos Gámez donde labora personal docente, administrativo y directivo que no conocen si el clima organizacional de su institución es óptimo, aceptable, regular o deficiente desde la perspectiva de la misma comunidad educativa en general y, en particular, desde la mirada de los docentes, quienes son eje articulador de la dinámica institucional. Para determinar estadísticamente esta situación se amerita realizar esta investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la percepción organizacional según la estructura en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017?

- ¿Cuál es la percepción organizacional según las relaciones en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017?
- ¿Cuál es la percepción organizacional según la identidad en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017?
- ¿Cuál es la percepción organizacional según las recompensas en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Describir la percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Describir la percepción organizacional según la estructura en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.
- Describir la percepción organizacional según las relaciones en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.
- Descubrir la percepción organizacional según la identidad en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.

- Describir la percepción organizacional según las recompensas en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.

#### **1.4 Justificación**

La presente investigación sobre clima organizacional es relevante desde el punto de vista práctico educativo porque se observa que las formas de convivir en un determinado clima organizacional repercuten en forma directa en la comunidad educativa y que su buena práctica tiene vinculación con los resultados de aprendizaje de los estudiantes y la mejora en el desempeño de los docentes. La investigación se justifica por el impacto final en la actitud, aptitud y emociones de los directivos, docentes y estudiantes, por la forma como afecta el buen o mal clima organizacional de la institución.

Asimismo, esta investigación es relevante considerando que se trata de una realidad educativa que evidencia problemas en el logro de resultados institucionales.

La ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el presente estudio, tendrán un alcance representativo para diseñar estrategias que optimicen el fortalecimiento del clima organizacional en la institución educativa.

Desde la visión socio-educativa, estudiar en las organizaciones educativas aquellos comportamientos específicos como componentes del clima organizacional permite generar la preparación de programas de apoyo formativo para superar aquellas actitudes limitantes o debilidades actitudinales en el contexto organizacional educativo. En tal sentido, conocer el clima organizacional de la institución educativa servirá para la formación holística de directores y docentes,

orientándolos hacia mejoras en las diferentes competencias que favorezcan la misión y la visión organizacional.

En relación al aspecto cultural, directamente con la literatura especializada, es posible encontrar mucho más la temática en estudio a nivel del ámbito organizacional empresarial, específicamente en publicaciones en el campo de la psicología organizacional, que ha sido vinculada y adaptada al campo educativo.

En relación al aspecto social, si contamos en nuestro país con instituciones educativas que brinden un servicio de calidad, entonces estaremos garantizando un futuro mejor para todos los miembros de la nación.

Con respecto al ámbito de estudio, este se realizará en la institución educativa secundario Horacio Zevallos Gámez de la región de Madre de Dios, el cual posee características socioeconómicas, culturales y educativas de gran limitación. En este contexto se percibe cierto clima organizacional desfavorable.

Puesto, que la presente investigación contribuirá como un antecedente para los próximos investigadores, ya que los resultados permitirán ampliar los conocimientos y conocer la realidad de clima organizacional de dicha institución educativa estudiada, razón por la cual es pertinente ejecutar dicho estudio.

### **1.5 Presuposición filosófica**

La sagrada escritura resalta la organización fundamental, puesto que el pueblo de Israel fue instruido por medio de Moisés (Éxodo 18:21-22, Reina Valera 1960) refiere: Además escoge tú de entre todo el pueblo varones de virtud, temerosos de Dios, varones de verdad, que aborrezcan la avaricia; y ponlos sobre el pueblo por jefes de millares, de centenas, de cincuenta y de diez, ellos juzgarán al pueblo en

todo tiempo; y todo asunto grave lo traerán a ti, y ellos juzgarán todo asunto pequeño. Así aliviarás la carga de sobre ti, y la llevarán ellos contigo.

White (1848) menciona que, ceñidos con el cinto, las sandalias calzadas, y el bastón en la mano, el pueblo de Israel permanecía en silencio reverente, y sin embargo expectante, mientras esperaba que el mandato real les ordenara ponerse en marcha. Antes de llegar la mañana, ya estaban en camino. Durante el tiempo de las plagas, ya que la manifestación del poder de Dios había encendido la fe en los corazones de los siervos y había, infundido terror en sus opresores, los israelitas se habían reunido poco a poco en Gosén; y no obstante lo repentino de la huida, se habían tomado ya algunas medidas para la organización y dirección de la multitud durante la marcha, dividiéndola en compañías, bajo la dirección de un jefe cada una.

Refiere que nuestro Dios busca que su pueblo este organizado puesto que menciona: partieron de Sucot y acamparon en Etam, a la entrada del desierto. Jehová iba delante de ellos, de día en una columna de nube para guiarlos por el camino, y de noche en una columna de fuego para alumbrarlos, a fin de que anduvieran de día y de noche. Nunca se apartó del pueblo la columna de nube durante el día, ni la columna de fuego durante la noche (White, 1848).

Taylor (1917) es el fundador del movimiento conocido como “administración científica”. Según Taylor, el principal objeto de la gerencia es asegurar la máxima prosperidad al empleador, juntamente con la máxima prosperidad para el empleado. Al referirse a máxima prosperidad para el empleador esto no se refiere únicamente al corto plazo, sino al desarrollo de todos los aspectos necesarios que aseguren un estado de permanente prosperidad. A su vez máxima prosperidad para los empleados no significa salarios inmediatos más altos, sino más bien



desarrollo personal de modo que puedan trabajar más eficientemente teniendo en cuenta sus naturales habilidades.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de investigación**

Según Chacón (2015) efectuó una investigación denominada: Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula. Tuvo como objetivo analizar los factores que afectan el clima organizacional en dicha empresa. La investigación fue de tipo descriptivo. En donde se encuestó al personal administrativo que conformaban de 8 personas, 49 empleados del área operativa y otros 22 que eran los ayudantes de los operarios. La herramienta que se utilizó para la recopilación de datos fue un cuestionario de clima organizacional validado por las licenciadas: Edna Raquel Perdomo Madrid y María del Rosario Domingo Jiménez, dicho cuestionario constaba de 32 preguntas. Los resultados obtenidos en la variable clima organizacional fueron: en el indicador de liderazgo la gran mayoría de los trabajadores perciben muy bueno, en el indicador motivación los trabajadores determinan como bueno, en el indicador comunicación una buena cantidad de trabajadores califican muy bueno, en la dimensión toma de decisiones los empleados califican muy bueno, finalmente en la dimensión de trabajo en equipo los empleados encuestados perciben como bueno.

En Honduras, Bueso (2016) elaboró una investigación titulada: La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte. El objetivo de este trabajo fue determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados. El

diseño de la investigación utilizada es la no experimental, clasificada como una investigación transversal correlacional. El censo se aplicó a todos los elementos de estudio, en donde todas las personas fueron partícipes del censo. El instrumento que se utilizó fue de tipo Likert, para la validación de la herramienta se pidió ayuda al master: Lic. Luis Alberto Rodríguez y al psicólogo Lic. Wilson Mejía. Los resultados encontrados en la variable clima organizacional fueron: En la dimensión liderazgo un (52.4%) percibe como buena, en la dimensión comunicación el (76%) refiere que existe una buena comunicación, un (38%) percibe como deficiente, en la dimensión capacitación el (81%) de los empleados considera que no existe programa de capacitación, por otro lado en la variable satisfacción laboral el (90%) mencionan que les ha permitido desarrollar su potencial, (72%) considera que los equipos se sienten atraídos por proyectos que suponen retos, en cuanto a salario el (53%) refieren satisfacción, en cuanto al horario el (100%) de los empleados refieren satisfacción, el (52%) refiere que no existe herramientas para el trabajo, en cuanto a incentivos el (71%) de los empleados describen positivo, el (57%) de los trabajadores indican insatisfacción con los planes de la empresa, un (71%) de los empleados refieren que la empresa no identifica sus necesidades, el (67%) refiere que su esfuerzo es retribuido.

Según, Garza (2010) formuló una investigación titulada: El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas. El objetivo primordial del estudio fue Analizar el clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en el Estado de Tamaulipas, proponiendo recomendaciones para mejorar esta variable en beneficio de los empleados y la organización en su conjunto. El tipo de investigación fue cuantitativo, de alcance descriptivo,

transversal de diseño no experimental. La población encuestada fue un total 163 empleados y la muestra estuvo conformada por 93 empleados. Para la recolección de datos se empleó el cuestionario de clima organizacional validado por Hernández et al., (2008). Los resultados obtenidos fueron: Que, en el clima organizacional en las dimensiones de presión, percepción de la organización los trabajadores lo perciben (en desacuerdo), en las dimensiones de Sueldos y Salarios, Capacitación y desarrollo, Ambiente físico y cultural, Autonomía, Trabajo en equipo, Apoyo, Comunicación, Reconocimiento, Equidad, Innovación, Promoción y carrera, los empleados lo perciben como (neutral), por otro lado, en las dimensiones de Motivación intrínseca, Visión y Satisfacción en general de los trabajadores manifiestan (de acuerdo).

Aguado (2012) desarrolló una investigación denominada: Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes. Su objetivo general era determinar el nivel de clima organizacional de una institución educativa del distrito de Ventanilla según la perspectiva de los docentes. El tipo de investigación que se empleó en este estudio es descriptivo. Los encuestados fueron 57 docentes de los niveles primaria y secundaria de una institución educativa del distrito de Ventanilla. Se aplicó un cuestionario de clima organizacional que fue validado por la escuela de postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Los resultados que se encontraron en la variable clima organizacional el (70,2%) trabajadores percibe como aceptable, en la dimensión estructura el (90,2%) destaca el nivel aceptable, en la dimensión de recompensa el (54,4%) perciben como aceptable, en la dimensión de relaciones el (40.4%) destaca un nivel regular, el (33.3 %) un nivel aceptable, en la dimensión de identidad un (68.4%) de los empleados percibe como aceptable.

Mendoza (2012) elaboró una investigación denominada: Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una institución educativa de ventanilla. Su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento académico. La investigación fue de tipo correlacional. Dicha investigación contó con una población de 1841 alumnos en donde se obtuvo como muestra a 120 alumnos de la institución educativa ventanilla. Se empleó un cuestionario de clima organizacional para el alumno, validado por V de Aiken. Los resultados que se encontraron en clima organizacional fueron que un (57,5%) estudiantes perciben como buena, en la dimensión de estructura el (51,7%) percibe como muy buena, el (38,3%) opina que es buena, en la dimensión recompensa un (45%) percibe como buena, el (35%) refiere que es muy buena, en la dimensión de relaciones el (49,2%) considera como buena, el (17,5%) percibe como regular, en la dimensión identidad un (53,3%) lo considera como muy buena, el (37,5%) perciben como buena. Por ultimo en la variable de rendimiento académico el (36,7%) de los estudiantes tienen un rendimiento regular, el (31,7%) de los alumnos tienen un rendimiento bueno.

Quispe (2015) desarrolló una investigación denominada: Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. La finalidad de este estudio fue determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta investigación fue un diseño no experimental, transeccional, descriptivo, correlacional. Para efectuar dicho estudio se tuvo como población y muestra a un total de 30 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron: para la primera variable el cuestionario de clima organizacional compuesta por 21 ítems correspondientes a 5 dimensiones y para la segunda variable se empleó el cuestionario de satisfacción laboral compuesta

por 14 ítems a su vez por 2 dimensiones, validados por Joaquín Machaca, Simón Cama, Henry Agreda. Los resultados que se encontraron en clima organizacional fueron: del total de la población encuestada el (33,33%) se ubica categoría casi siempre, el (23,33%) se encuentra en la categoría casi nunca, en la dimensión de estructura el (30%) se ubica en la categoría casi siempre, el (26,67%) en la categoría siempre, en la dimensión autonomía el (50%) se encuentra en la categoría siempre, el (26,67%) en la categoría casi siempre, en la dimensión de relaciones interpersonales un (43,33%) se ubica en la categoría siempre, el (23,33%) en la categoría casi siempre, en la dimensión recompensa el (43,33%) se encuentra en la categoría nunca, el (20%) en la categoría casi siempre, en la dimensión de identidad el (36,67%) se ubica en la categoría casi siempre, el (26,67%) en la categoría siempre, sin embargo en la variable de satisfacción laboral el (43,00%) se encuentra en la categoría casi siempre, el (20%) se encuentra en la categoría siempre.

Solís (2017) ejecutó una investigación titulada: Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013. El estudio tuvo como finalidad conocer el clima organizacional en los trabajadores del Hospital. La investigación realizada fue cualitativa de diseño etnográfico. En cuanto a la población era conformada por 904 profesionales y la muestra se obtuvo de 20 trabajadores. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario de clima organizacional considerándose la dimensión de cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano. Los resultados que se encontraron fueron: el clima organizacional del Hospital de Baja Complejidad Vitarte es percibido por sus trabajadores como medianamente favorable, en la dimensión de cultura organizacional los trabajadores perciben como favorable. Asimismo, en la

dimensión de diseño organizacional los trabajadores perciben como desfavorable. Finalmente, en la dimensión de potencial humano los trabajadores perciben como desfavorable.

Ito (2016) efectuó una investigación titulada: Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, año 2016. Con el estudio realizado se quiso saber cómo es el clima organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad. El diseño que se aplicó es la no experimental, transversal. La población estaba conformada por 197 trabajadores para lo cual se extrajo una muestra de 130 personas. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de clima organizacional correspondiente a la primera variable y para la segunda variable se empleó el cuestionario de calidad de servicio tal instrumento fue validado por: Pedro Vilca, Amílcar Abarca y Jhon Quispe. El resultado obtenido para la primera variable de clima organizacional fueron: Que un (51.65%) de los trabajadores encuestados consideran que el clima organizacional es malo, el (27.35%) considera que es regular, en la dimensión de liderazgo un (59.38%) de los trabajadores encuestados consideran que el liderazgo es malo, el (23.59%) considera que es regular, en la dimensión de responsabilidad el (50.19%) de los trabajadores encuestados consideran malo, el (23.08%) considera que es regular, en la dimensión de relaciones interpersonales el (83.2%) de los trabajadores encuestados consideran como malo, por otro lado en la variable calidad de servicio un (54.58%) de los clientes están en desacuerdo, el (26.26%) se mantuvo neutral, en la dimensión elementos tangibles el (76.76%) de los clientes están en desacuerdo, en la dimensión de fiabilidad se mostró que un (53.07%) de los clientes están en desacuerdo, el (27.29%) se mantuvo neutral, en la dimensión capacidad de respuesta un (62.76%) de los clientes están en desacuerdo, el (21.22%) se

mantuvo neutral, en la dimensión seguridad el (58.46%) de los clientes están en desacuerdo, el (28.45%) se mantuvo neutral, en la dimensión de empatía un (54.64%) de los clientes están en desacuerdo el (21.61%) están fuertemente en desacuerdo.

Jahaira (2015) produjo una investigación titulada: Percepción del clima organizacional que tienen los profesionales de la salud en el hospital de apoyo Sandia II- 1, Puno 2015. La investigación que realizó tuvo como objetivo general identificar la percepción del clima organizacional que tienen los profesionales. Este estudio realizado fue de tipo no experimental y de diseño descriptivo. La población y muestra estudiada estuvo conformada por 40 profesionales de la salud. El instrumento utilizado fue un cuestionario de clima organizacional validado por juicio de expertos. Los resultados obtenidos en la variable clima organizacional, en la dimensión cultura organizacional el (80%) de los profesionales perciben por mejorar, en cuanto a la identidad el (52.5%) lo perciben por mejorar, en el indicador conflicto y cooperación el (80%) de los profesionales perciben por mejorar, en el indicador motivación el (85%) de los profesionales refieren por mejorar, en la dimensión diseño organizacional el (87,5%) de profesionales refieren por mejorar, en remuneración el (55%) de los profesionales percibe no saludable, en el indicador estructura el (42,5%) de los profesionales perciben por mejorar, en el indicador toma de decisiones el (70%) los profesionales responden por mejorar, en el indicador comunicación el (80,5%) de los profesionales perciben por mejorar, en la dimensión potencial humano el (67,5%) de los profesionales perciben por mejorar, en cuanto al indicador confort el (85%) de los profesionales mencionan por mejorar, en el indicador recompensa un (57%) de los trabajadores refieren por mejorar, en



el indicador de innovación un (77,5%) de los profesionales perciben por mejorar, en el indicador liderazgo un (80%) de los profesionales perciben por mejorar.

Yerba y Llanqui (2014) ejecutó una investigación denominada: Percepción del clima organizacional en docentes y administrativos del área de biomédica de la universidad nacional del altiplano - puno, 2013. Su objetivo de estudio fue determinar y comparar la percepción del clima organizacional en docentes y administrativos. La investigación efectuada fue de tipo descriptivo comparativo, diseño no experimental. La población estuvo conformada por los docentes y la plana administrativa del área de biomédicas, puesto que la muestra final estaba constituida por 173 profesionales. La herramienta utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario de clima organizacional. Los resultados para la variable clima organizacional son: en la escuela profesional de enfermería el (62.6%) de las personas perciben un clima organizacional favorable, el (19.9%) refieren como medianamente favorable, el (17.6%) perciben el clima organizacional desfavorable, en la escuela profesional de ciencias biológicas, el (38.1%) de la población percibe el clima organizacional como medianamente favorable, el (32.5%) refieren como clima desfavorable, el (29.4%) de la población lo perciben como clima organizacional favorable, en la escuela profesional de nutrición humana el (87%) percibe un clima organizacional favorable, en la escuela profesional de medicina humana el (47.2%) de la población percibe como favorable el clima organizacional, un (29.5%) percibe medianamente favorable, el (23.3%) lo representa al clima organizacional como desfavorable, en la escuela profesional de odontología el (39.5%) de la población percibe como desfavorable, el (31.3%) lo califican al clima como favorable, el (29.2%) de la población lo califica como medianamente favorable.

Becerra (2006), realizó el estudio ¿Cómo podemos intervenir para fortalecer el clima educativo en tiempos de innovación?, trabajo de tesis doctoral, desarrollada en la Universidad de Sevilla, España, de diseño cualitativo-cuantitativo, Esta investigación del clima escolar se realizó a través de las percepciones de 404 sujetos pertenecientes a un total de 15 centros educacionales básicos. Dicho estudio concluyó que para los profesores el factor más importante es el de las relaciones interpersonales entre docentes; ellos establecen importantes lazos de amistad, constituyéndose esto en un aspecto facilitador del clima; muy por el contrario los factores de riesgo que lo afectan es la percepción de comentarios dañinos entre colegas, el aumento de trabajo, el tener que atender necesidades educativas especiales y la multiculturalidad del alumno, hechos que se ven reflejado en una tensión laboral.

## **2.2 Revisión de la literatura**

### **2.2.1 Clima**

Según, Bris (2000) el clima o ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. Desde una perspectiva de organizaciones vivas que actúan reflexivamente, analizan el contexto y los procesos, esto es, organizaciones que aprenden, el clima de trabajo adquiere una dimensión de gran relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema.

Seisdedos (2003) nos indica que, en cuanto al medio ambiente laboral, es posible definir distintas dimensiones de la percepción del mismo por parte del trabajador. Esta percepción individual y el estudio de sus componentes tiene cierta

semejanza con la percepción y el análisis de las características personales de los individuos. El medio ambiente actúa de manera parecida a la de los miembros superiores de la organización: controla, reglamenta e impulsa el acatamiento de una serie de directrices; y se estructura como un "sistema de filtración o estructuración" perceptivo que llega al individuo. A todo esto, que el individuo percibe se le denomina clima. Reprogramación del sistema Hidráulico.

Según, Poole (2003) indica que, el clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización, El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización, El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales.

### **2.2.2 Organización**

Según, Caligiore y Díaz (2015) una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan juntas para el logro de un propósito específico determinado por la organización. Todas las organizaciones tienen un propósito, una estructura y una colectividad de personas.

Zerelli (citado en Rodrigo, 2001) refiere que la organización es una combinación de medios humanos y materiales disponibles en función de la consecución de un fin, según un esquema preciso de dependencias e interrelaciones entre los distintos elementos que la constituyen.

Díaz de Quijano (citado por Santos 2011) refiere que una organización son formaciones sociales complejas y plurales, compuestas por individuos y grupos, con límites relativamente fijos e identificables, que constituyen un sistema de roles, coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado por un sistema de significados compartidos en orden a la integración del sistema y a la consecución de objetivos y fines. Estos fines, o el modo de conseguirlos, no siempre son aceptados por todos sus miembros, por lo que deben ser negociados o impuestos, lo que permite entender las organizaciones como coaliciones de poder en lucha, a veces por el cómo conseguir los objetivos y a veces por la fijación de los objetivos mismos. De duración relativamente estable y continua, estas formaciones sociales se hallan inmersas en un medio ambiente con el que mantienen mutuas relaciones de influencia.

Vásquez (2003) definiciones de organización empresarial. Las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos. Existe una diversidad de tipos de organizaciones, por ejemplo: universidades, empresas de servicios, colegios, institutos armados, clubs sociales, la familia, etc. Cada uno con sus características específicas que apuntan a una meta a cumplir.

### **2.2.2.1. Tipos de organización**

Fernández (1991) menciona que hace falta caracterizar las organizaciones en sí misma para dibujar el cuadro en el cual juega en cada nivel la doble dialéctica de las organizaciones.

**La organización coercitiva:** Es la que es extraña al proyecto de los individuos que son sus miembros, la que no está colocada en el camino que une al individuo con el sujeto histórico. Sólo se conoce como un conjunto particular, y debemos rechazar

aquí el uso de la palabra organización. Esto estaría justificado si se coloca en la perspectiva de los miembros, sea de los dirigentes, pero no lo es, si se le considera desde el punto de vista de las relaciones dominadas por la preponderancia del interés general de los valores sociales.

**La organización instrumental** es la que permanece exterior a los individuos, a menos que éstos se sientan situados en ella y, por lo mismo, ligados a la organización. Tiene una política que consiste en negarse a sí misma en nombre de un liberalismo que reduce la iniciativa y la integración a la manipulación de los individuos.

**La organización integradora** es la que se capta como un sistema de relaciones sociales. El individuo no se capta aisladamente, pero tampoco en su vínculo con el sujeto histórico; lo es en su pertenencia a una colectividad concreta.

**La organización representativa** se define ella misma como un conjunto particular, es decir, por su vínculo con el sujeto histórico que manifiesta y representa. No es un fin en sí ni un mero sistema de medios, definible por caracteres específicos. Representa, en un conjunto particular, el modelo racionalizador, la intención de desarrollo racional de un sistema de trabajo y de una sociedad. Este tipo de organizaciones evoca las instituciones políticas, lo que insinúa la naturaleza conflictiva de las organizaciones. Pueden ser las mejores mediaciones entre el individuo y el sujeto histórico del cual es portador, y pueden ser los obstáculos más opacos entre uno y otro en la medida en que olvidan su particularidad para considerarlas como tabernáculo de valores o para identificarse completamente con estos valores.

### **2.2.2.2. Sistemas de organización**

Según, Castellanos (2014) afirma que cualquier persona si es capaz podrá hacer funcionar un sistema de organización. Se asegura incluso que es hasta deseable que en una organización impere cierta vaguedad. De esta manera se impondrá el trabajo en equipo por la situación que todos consciente e tratarán desde caer adelante el propósito planeado.

**Organización Lineal o Militar:** Se caracteriza porque la actividad decisional se concentra en una sola persona, quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando, el jefe superior asigna y distribuye el trabajo a los subordinados, quienes a su vez reportarán a un sólo jefe.

**Organización Funcional o de Taylor:** Consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecute el menor número posible de funciones.

**Organización Lineo y funcional:** Es una combinación de Organización Lineal y Funcional:

**Lineal:** la responsabilidad y autoridad se transmite a través de un sólo jefe para cada función especial.

**Funcional:** la especialización de cada actividad en una función, es más aplicable en las empresas.

En ésta se combinan los tipos de organización lineal y funcional, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una, conservándose de la funcional la especialización de cada actividad en una función, y de la lineal la autoridad y responsabilidad que se transmite a través de un sólo jefe por cada función en especial.

**Organización staff:** Este tipo de organización no disfruta de autoridad de línea o poder de imponer decisiones, surge como consecuencia de las grandes empresas y del avance de la tecnología, proporciona información experta y de asesoría.

**Organización matricial:** Consiste en combinar la departamentalización por productos con la de funciones, se distingue de otros tipos de organización porque se abandona el principio de la unidad de mando o de dos jefes. Por otro lado: La estructura matricial se denomina en ocasiones sistema de mandos múltiples. Una organización con una estructura matricial cuenta con dos tipos de estructura simultáneamente. Los empleados tienen, de hecho, dos jefes; es decir, trabajan con dos cadenas de mando. Una cadena de mando es la de funciones o divisiones, el tipo que se diagrama en forma vertical en las gráficas que anteceden. El segundo es una disposición horizontal que combina al personal de diversas divisiones o departamentos funcionales para formar un equipo de proyecto o negocio, encabezado por un gerente de proyecto o un grupo, que es experto en el campo de especialización asignado al equipo.

**Organización divisional:** Utilizada por grandes organizaciones que han crecido diversificando sus productos o sus mercados. Utiliza la departamentalización en base a productos, áreas o clientes. Y esos departamentos se les denomina divisiones porque tienen autonomía, tienen capacidad para tomar decisiones referentes a su producto, a su mercado o a su área geográfica.

Cada división realiza todas las funciones necesarias para servir correctamente a su producto, a su mercado o a sus áreas geográficas. Y el director de división es un semi-director general de la empresa.

La sede central controla la actuación de todas las divisiones normalmente a través de normalización de resultados.

Realiza además funciones de apoyo centralizadas y se suele encargar de nombrar y sustituir a los directores de cada división.

**Organización por comités:** Consiste en asignar los diversos asuntos administrativos a un cuerpo de personas que se reúnen para discutirlos y tomar una decisión en conjunto.

Clasificación:

- **Directivo;** Representa a los accionistas de una empresa.
- **Ejecutivo;** Es nombrado por el comité directivo para que se ejecuten los acuerdos que ellos toman.
- **Vigilancia;** Personal de confianza que se encarga de inspeccionar la labor de los empleados de la empresa.
- **Consultivo;** Integrado por especialistas que por sus conocimientos emiten dictámenes sobre asuntos que les son consultados.

**Organización por equipos de trabajo:** Por equipo de trabajo La constitución del equipo de trabajo es la actividad más delicada con la que se enfrenta un Director de Proyecto, y en la que más debe demostrar sus capacidades. El equipo es creado para una operación determinada, y está compuesto en su mayor parte por personas sobre las que no tiene poder jerárquico, provenientes de diversos departamentos o especialidades, y que ha de funcionar como un todo armónico y ser capaz de conseguir los resultados esperados que, por definición, son complejos, inusuales y arriesgados. Asimismo, los propios empleados destacados a un proyecto pueden resistirse en ocasiones por miedo al cambio, por creer que en el proyecto van a



tener que trabajar más intensamente o por la incertidumbre sobre cuál será su puesto al reincorporarse a la unidad de origen. Ello exige un esfuerzo por parte de toda la organización, que requiere una mentalidad abierta y dinámica para aceptar el sentido de movilidad transitoria que caracteriza a los Proyectos.

**Organización virtual:** La organización virtual se refiere a una estructura que promueve la realización de alianzas temporales entre personas, instituciones y empresas con el propósito de realizar tareas específicas enlazadas mediante el empleo de las tecnologías de la sociedad de la información, siguiendo esquemas que reducen los costes y facilitan el acceso a las capacidades y recursos de las partes involucradas.

**Organización por redes:** Es un modelo de organización vigente en una compañía, y su conversión en un modelo adaptado a las nuevas tecnologías y con capacidad de aprovechar al máximo las ventajas de una organización en red, suponen establecer unas “reglas del juego” distintas a las actuales.

### **2.2.2.3. Ventajas de una organización**

Castellón (2008) la organización posibilita el desarrollo de líderes, ya que ejercita la capacidad de los individuos y la toma de decisiones. Nos hace intercambiar con otras personas, discutir y respetar diferentes puntos de vistas. De la misma manera, facilita mayor oportunidad para conocer, negociar, demandar y gestionar con gobiernos locales y centrales otros grupos u organizaciones, ya sean nacionales o extranjeras y con el estado, entre otros, a fin de lograr los objetivos que nos proponemos para alcanzar nuestro propio desarrollo. A través de la organización también logramos mejores resultados en las actividades, gracias a la mejor utilización y distribución de los recursos. Asimismo, la organización posibilita el desarrollo de líderes, ya que ejercita la capacidad de los individuos y la toma de

decisiones. Nos hace intercambiar con otras personas, discutir y respetar diferentes puntos de vistas.

### **2.2.3 Clima organizacional**

Según, Cruz (2009) menciona que clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Segredo (2013) un elemento significativo en la definición del clima organizacional está dado por el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, y por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica.

Según, Reichers y Schneider (citado por Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006) mencionan que el clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

Según, Reyes (2001) es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un

comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Según, Cañellas et al. (2007) Sin embargo, para comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable que interviene, que media, entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

### **2.2.3.1. Características del clima organizacional**

Según, Enciclopedia de empresas y negocios (2017) menciona que el clima organizacional tiene las siguientes características:

**Ambiente físico:** El clima organizacional o laboral está determinado por un espacio físico común a todos los integrantes de una empresa.

**Ambiente social:** Este ambiente está determinado por las personas entre sí del mismo u otros departamentos dentro de la empresa.

**Estructura:** Todos estos miembros tienen en común que comparten una misma estructura organizacional, estilo de dirección, formalidad, horarios de trabajo y de descanso, salas de ocio, etc.

**Comportamiento organizacional:** Hace referencia a los aspectos como la productividad, puntualidad, el cumplimiento de los objetivos personales y de cada área.

**Comunicación:** Dentro de un clima laboral esperado se intenta fomentar un tipo de comunicación basado en la confianza, empatía, buen trato, dialogo cordial, respeto mutuo y diplomacia con el fin de favorecer la productividad y generar un ambiente apto para brindar mayores ganancias a la compañía.

**Motivación:** La motivación no sólo estará dada por condiciones laborales amenas sino también por un conjunto de características de la cultura organizacional: desde un espacio agradable para desempeñar la tarea laboral, obsequios por días especiales, bonos extras, pago de horas extras, premios por producción, etc.

**Liderazgo:** El o los líderes deben comprometerse a generar un clima laboral grato y ameno para que cada uno de los miembros se sienta motivado e incitarlo a cumplir los objetivos de la organización.

**Pertenencia:** El sentido de pertenencia o de identidad fomenta sensaciones de unión y produce el sentimiento no sólo de participar del grupo sino de pertenecer al mismo.

**Capacitación:** Mayoritariamente la capacitación forma parte de la motivación de los miembros de la organización, y por ende parte del clima organizacional. El objetivo no sólo es motivarlos sino capacitarlos en diferentes áreas a fin de enriquecer su capital cultural.

**Evaluación:** Las evaluaciones están dadas en forma semestral o anual. Se plantean con ayuda de los pares y superiores planteando metas donde se destacan las fortalezas del cada individuo y se trabajan para la mejora de sus debilidades.

### **2.2.3.2. Tipos de clima organizacional**

Según, Felipe et al (2009) menciona

**Sistema 1: Autoritario:** Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular.

**Sistema 2: Paternalista:** En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También es este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I.

**Sistema 3: Consultivo:** Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores.

**Sistema 4: Participativo:** Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.

### **2.2.3.3. Importancia del clima organizacional**

Según, García (2009) el clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Por lo anterior, en el presente documento se realiza una aproximación conceptual desde

diferentes autores, que ayuda a evidenciar la importancia del clima en los cambios organizacionales. De igual forma, se exponen las diferentes herramientas que se pueden emplear para su medición y diagnóstico y que consideran numerosas variables que giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas empresariales, para esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, y su incidencia en los cambios organizacionales.

#### **2.2.3.4. Funciones del clima organizacional**

Según, Torrecilla (2005) menciona que las funciones del clima organizacional son las siguientes:

**Vinculación:** Lograr que grupo que actúa mecánicamente, es decir que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.

**Des obstaculización:** Lograr que el sentimiento que tienen los miembros, de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles, se vuelvan útiles.

**Espíritu:** Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

**Intimidad:** Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

**Alejamiento:** Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

**Énfasis en la producción:** Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

**Empuje:** Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

**Consideración:** Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

**Estructura:** Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

**Responsabilidad:** El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

**Recompensa:** El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

**Riesgo:** El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

**Cordialidad:** El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

**Apoyo:** La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

**Normas:** La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

**Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos se disimulen. **Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

**Conflicto e inconsecuencia:** El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

**Formalización:** El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

**Adecuación de la planeación:** El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

**Selección basada en capacidad y desempeño:** El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, logrados académicos.

**Tolerancia a los errores:** El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.



### **2.2.3.5. Dimensiones del clima organizacional**

Chaparro y Vega (citado en Crespín, 2012) proponen que para la medición y análisis del clima organizacional se considera las siguientes dimensiones.

**Estructura:** Se refiere a la percepción que tienen los integrantes de la organización acerca de la rigidez o flexibilidad de las condiciones de trabajo determinadas por la institución y dan lugar a un estado climático u otro. Los elementos estructurales tienen que ver con las reglas, procedimientos, trámites y otras condicionantes a que se ven enfrentados los miembros de la organización en el devenir de su trabajo.

**Relaciones:** Resulta un componente central en la percepción del clima, entre los distintos niveles, tanto entre pares, como docentes y directivos. El medir con precisión el estado de estas relaciones es un elemento clave a la hora de determinar el clima de la organización. Un buen ambiente de trabajo se basa en relaciones estables y positivas entre los miembros de la organización.

**Recompensa:** Las compensaciones salariales, si bien parecen ser la única base firme de la satisfacción laboral que generaría buenos climas organizacionales, solamente es un aspecto a tener en cuenta; aunque no menos importante. Junto con ellas todas las demás formas de estímulo que la organización da a sus miembros por el cumplimiento de sus funciones en la misma. La valoración que la organización tiene del trabajo bien realizado y los estímulos y recompensa que otorga ante esto es materia de esta dimensión.

**Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un integrante importante y valioso que contribuye en el logro de los 20 objetivos institucionales, en general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Según Robbins (2004), las actitudes positivas están relacionadas con el grado en el cual un empleado se identifica con la organización y sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. Davis y Newstrom (2001), coincide al afirmar que el compromiso organizacional o lealtad de los empleados es el grado en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando plenamente en ella.

### **2.2.3.6. Modelos teóricos de clima organizacional**

#### **Teoría de Bruner**

Bruner citado por Ramos (2012) considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. De todas formas, analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones efectuadas y que jamás se definen claramente.

**Escuela de la Gestalt:** Es una corriente de la psicología moderna, surgida en Alemania a principios del siglo XX. Sus exponentes más reconocidos son los teóricos: Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967), Kurt Koffka (1887-1941) y Kurt Lewin (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones a partir de la década de 1910. Este enfoque se centra en la organización de la percepción (el todo es más que la suma de sus partes). En el interior de este acercamiento se relacionan cuatro principios importantes de la percepción del individuo:

Captar el orden de las cosas tal y como éstas existe en el mundo.

Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado

De tal modo, la percepción dada en este entorno en particular influye de manera negativa en el comportamiento de un empleado, ya que lo convierte en una persona incapaz de tomar iniciativa en el desarrollo de actividades en su puesto de trabajo y de innovar y potenciar su desempeño al interior de la organización a la que pertenece disminuyendo la productividad de la misma.

**Escuela Funcionalista:** Sus pioneros fueron Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio, los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo. Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Para Bronislaw (citado por Ramos 2012) el clima se presenta como integrado, funcional y coherente por lo tanto cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos. Las

organizaciones deben reflejar en sus estructuras, procesos, formas y políticas el hecho de que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional. Brunet considera como regla general, cuando se aplican al estudio del clima organizacional, estas dos escuelas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los individuos tratan de obtener con el mundo que los rodea.

Brunet (citado por Ramos 2012) el vocablo “estructura organizacional” abarca los siguientes elementos:

- La envergadura del control administrativo (span of control).
- El tamaño de la organización (número de empleados).
- El número de niveles Jerárquicos.
- La relación entre el tamaño de un departamento y el número de departamentos comprendidos dentro de la organización.
- La configuración jerárquica de puestos (organigrama).
- El grado de centralización de la toma de decisiones.
- La especialización de funciones y tareas.
- El aspecto normativo.
- La formalización de procedimientos organizacionales.
- El grado de interdependencia de los diferentes subsistemas.

En lo que se refiere a la variable proceso organizacional, ésta se manifiesta sobre los siguientes elementos:

- El liderazgo.
- Los estilos y niveles de comunicación.
- El ejercicio del control.
- El modo de la resolución de conflictos.

- El tipo de coordinación entre los empleados y entre los diferentes niveles jerárquicos.
- Los incentivos utilizados para motivar a los empleados.
- El mecanismo de selección de los empleados.
- El estatus y las relaciones de poder entre los diferentes individuos y las diferentes unidades.
- Los mecanismos para socializar a los empleados.
- El grado de autonomía profesional permitido a los empleados en el ejercicio de su tarea.

De esta forma, el vocablo “estructura” corresponde sobre todo a la organización física de los componentes de una empresa, mientras que “proceso” se relaciona con la gestión de recursos humanos. El estudio del clima necesita entonces, a la vez, del examen de sus componentes humanos y físicos.

Brunet (citado por Ramos 2012) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Brunet (citado por Ramos 2012) menciona ya por la parte final que la medida perceptiva de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización

y/o sus departamentos actúan (consciente o inconscientemente) con sus empleados. Así, “las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones”.

### **2.3 Marco conceptual**

**Clima:** Ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos

**Organización:** Grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan juntas para el logro de un propósito específico determinado por la organización.

**Desempeño:** Acción que se lleva a término o cumplir una función concreta. Tiene lugar una actividad.

**Docente:** Individuo que tiene como propósito fundamental impartir conocimiento a un estudiante.

**Administrador:** Persona que como responsabilidad de gestionar y conservar los datos de su empresa

**Rendimiento:** Proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue.

**Relaciones:** Acción recíproca entre dos o más individuos, con la finalidad de mantener empatía entre sí.

**Recompensa:** Incentivo para la realización de una tarea a alguien no asociado generalmente al mencionado grupo.

**Identidad:** Acto de participar activamente dentro de una organización, con la finalidad de buscar el desarrollo de la entidad donde pertenecemos.

**Estructura:** Referido al estilo de dirección, formalidad, horarios de trabajo y de descanso, salas de ocio, entre otros que una empresa brinda.

**Liderazgo:** Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (1997) la presente investigación se encuentra enmarcado dentro de un enfoque cuantitativo ya que, en la recolección y análisis de los datos, se hizo el uso de la medición numérica, conteo y datos estadísticos, de diseño no experimental debido a que no existió manipulación de variable alguna.

#### **3.2 Tipo de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (1997) perteneciente a una investigación de tipo descriptivo, razón, por la que se realizó una descripción de la realidad de la variable de estudio, buscando especificar las propiedades, características y rasgos importantes.

#### **3.3 Identificación de la variable**

Clima organizacional

##### **Dimensiones**

Estructura

- Reglamento interno
- Participación
- Asamblea

Relaciones



- Cooperación
- Madurez asertiva
- Buena relación estructural

#### Identidad

- Compromiso
- Cohesión entre el personal
- Pertenencia

#### Recompensa

- Desarrollo profesional
- Sistema de capacitación
- Estímulo a los mejores desempeños

### 3.4 Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable de estudio*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Medición por dimensiones	Baremo total
Clima Organizacional	Estructura	• Reglamento interno	1, 2, 3,	Alto 47- 65	Alto 150 - 205 Medio 95–149 Bajo 41 - 94
		• Participación	4, 5, 6,	Medio 30-47	
	• Asamblea	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13.	Bajo 13 -29		
	Relaciones	- Cooperación	14, 15,	Alto 51 -70	
- Madurez asertiva		16, 17,	Medio 32 - 50		
Identidad	- Buena relación estructural	18, 19, 20, 21, 22, 23,		Bajo 14 – 31	
	- Pertenencia	24, 25, 26, 27,	Bajo 6 – 13		

	-	Desarrollo profesional	34, 35, 36, 37,	Alto 29 – 40
Recompensa	-	Sistema de capacitación	38, 39, 40, 41.	Medio 18 - 28
	-	Estímulo a los mejores desempeños		Bajo 8 – 17

### 3.5 Delimitación geográfica y temporal

La presente investigación se realizó en la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario de la ciudad de Huepetuhe, considerado como uno de los 4 distritos de la Provincia de Manu, ubicada en el Departamento de Madre de Dios, perteneciente a la Región Madre de Dios, Perú, la ciudad de Huepetue, por el Norte limita con el distrito de Madre de Dios, por el Este limita con la provincia de Tambopata el limite se inicia en la desembocadura de la quebrada Japón en el rio Inambari, por el Sur limita con el departamento de cusco. El limite inicia en la desembocadura del río araza, por el Oeste limita con el distrito de Madre de Dios. El limite se inicia en la cota 1270 m.s.n.m. y continúa hasta alcanzar la naciente de la quebrada Mabe.



Figura 1. Ubicación geográfica.

Fuente: (Valderrama, 2005).

### 3.6 Población

Para el presente estudio como población se consideró un total de docentes (33) y personal administrativo (19) de la I.E.B.R. del nivel secundario de Horacio Zevallos Gámez, sumado a (52) empleados que oscilan entre las edades de (23) a (45) años de ambos sexos.

### 3.7 Muestra

Siendo que nuestra muestra es pequeña, se considera como muestra el total de la población; dado que según Fernández (citado por Cisneros y Sandoval, 2017)

que expresa “si la población es menor (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p. 69).

### **3.8 Técnicas de recolección de datos, instrumento y validación de instrumento**

#### **3.8.1 Técnicas**

##### **Encuesta**

Microsoft (citado por Charaja, 2011) en la presente investigación se aplicó una encuesta, la cual está determinada en base a un conjunto de preguntas tipificadas, dirigidas a un número de docentes y personal administrativo, a través del cual se obtuvo información necesaria, debido a su breve y accesible aplicación.

##### **Instrumento**

Según, Charaja (2011) en dicho estudio se aplicó un cuestionario organizada por una cierta cantidad de preguntas esquematizadas para alcanzar los datos necesarios y para escavar información y lograr los objetivos de la investigación.

Nombre	: Cuestionario de Clima Organizacional para docentes
Nombre original	: Cuestionario de Clima Organizacional
Autor	: Litwin, George H. y Robert A. Stringer
Evaluación	: Individual
Tiempo de evolución	: 20 minutos
Numero de ítems	: 41 ítems
Dimensiones que evalúa	: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos, Identidad

Adaptación : Marzo, 2007

Adaptación al Perú : Angélica Lucrecia Crespín Meza. Octubre, 2009.

Administración : Auto administrado

### 3.8.2 Validación de instrumentos

Según, Charaja (2011) menciona, la validez tiene que ver con la relación existente entre el instrumento y el propósito de la investigación si existe coherencia se puede afirmar que existe validez, de lo contrario no.

Puesto que para la validación de nuestro instrumento se contó con un panel de 2 expertos:

- Lic. Ruth Gladys Choque Pilco
- Mg. Ing.Edison Effer Apaza Tarqui

### Confiabilidad del instrumento

#### Informe de fiabilidad del cuestionario Clima Organizacional para docentes

Podemos observar en la tabla 2 el resumen de procesamiento de la prueba piloto del cuestionario Clima Organizacional para docentes. Evidenciando que la población encuestada corresponde a 40 sujetos, siendo el porcentaje de análisis el 100%, no habiendo ningún dato perdido.

Tabla 2

*Resumen de procesamiento de la prueba piloto respecto al cuestionario Clima Organizacional.*

		<b>Sujetos</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	40	100
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

En la tabla 3 podemos observar que el número de elementos analizados es de 41, lo que corresponde a la cantidad ítems del instrumento. Asimismo, el valor hallado para el coeficiente Alfa de Cronbach es de .803 el cual, según el índice de confiabilidad se ubica en una magnitud Buena. Estos resultados indican que el cuestionario Clima Organizacional para docentes posee una confiabilidad aceptable.

Tabla 3

*Análisis de fiabilidad del cuestionario Clima Organizacional para docentes*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Numero de ítems</b>
.803	41

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1. Datos sociodemográficos de la población de estudio

Tabla 4

*Clasificación según el género en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

<b>Género</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>
Masculino	29	55,8
Femenino	23	44,2
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

#### Interpretación

En la tabla 4 se puede observar que el 55,8% que representa a 29 individuos en estudios son de género masculino y el 44,2% que representaría a 23 sujetos son de género femenino.

Tabla 5

*Clasificación según la edad en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

<b>Edad</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>
23-28	15	28,8%
29-33	25	48,1%
39 a más	12	23,1%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

## Interpretación

En la tabla 5 se puede observar que el 48,1% que representa a 25 sujetos entre los docentes y el personal administrativo indican tener entre 29 – 33 años de edad, asimismo, el 28,8% que conforman 15 individuos en estudio refieren tener entre 23 a 28 años de edad y, por último, el 23,1% que representa a 12 sujetos señalan tener entre 39 a más años de edad.

Tabla 6

*Clasificación según el estado civil en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

<b>Estado civil</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>
Soltero	17	32,7%
Casado	24	46,2%
Viudo	6	11,5%
Divorciado	5	9,6%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

## Interpretación

En la tabla 6 se puede observar que el 46,2% que representa a 24 sujetos en estudio indican el estado civil casado, de la misma forma, el 32,7% que representa a 17 individuos refieren el estado civil soltero, igualmente, el 11,5% que conforman 11 individuos indican el estado civil viudo y solo el 9,6% que representa a 5 sujetos mencionan el estado civil divorciado.



**Tabla 7**

*Tipo de colegio donde culminaron sus estudios los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

<b>Colegio</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>
Estatal	34	65,4%
Particular	18	34,6%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación**

En la tabla 7 se puede observar que el 65,4% que representa 34 sujetos entre los docentes y el personal administrativo indican realizar sus estudios de nivel secundario en una institución estatal y solo el 34,6% que representa a 18 individuos refieren estudiar sus estudios secundarios en una institución particular.

#### **4.1.2. Estadísticos descriptivos sobre percepción de clima organizacional**

Tabla 8

*Percepción del clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Docente</b>		<b>Personal administrativo</b>		<b>Total</b>	
		<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>
Clima organizacional	Bajo	1	1,9	0	0,0	1	1,9
	Medio	15	28,8	16	30,8	31	59,6
	Alto	11	21,2	9	17,3	20	38,5
	<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>51,9</b>	<b>25</b>	<b>48,1</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

### **Interpretación**

En la tabla 8 podemos observar que el 59.6% de la población encuestada que representa a 31 docentes y personal administrativo afirman una percepción de clima organizacional medio; así también el 38.5% de los encuestados que corresponde a un total de 20 encuestados evidencia una percepción de clima

organizacional alto, finalmente el 1.9% que representaría a 1 encuestado quien indica una percepción bajo.

#### 4.1.3. Estadísticos descriptivos sobre la dimensión estructura

Tabla 9

*Percepción de la dimensión estructura en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

Dimensión	Categoría	Docente		Personal administrativo		Total	
		(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
Estructura	Bajo	0	0,0	1	1,9	1	1,9
	Medio	8	15,4	4	7,7	12	23,1
	Alto	21	40,4	18	34,6	39	75,0
	Total	29	55,8	23	44,2	52	100,0

#### Interpretación

En la tabla 9 podemos observar que el 75.0% de los encuestados representado por un total de 39 docentes y personal administrativo tienen percepción alto respecto a clima organizacional según su dimensión estructura; así también el 23.1% de los encuestados representado a 12 maestros y personal administrativo declaran una percepción medio, finalmente el 1.9% de los individuos correspondiente a 1 encuestado manifiesta una percepción bajo.

#### 4.1.4. Estadísticos descriptivos sobre la dimensión relaciones

Tabla 10

*Percepción de la dimensión relaciones en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

Dimensión	Categoría	Docente		Personal administrativo		Total	
		(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
Relaciones	Bajo	3	5,8	4	7,7	7	13,5
	Medio	14	26,9	25	48,1	39	75,0
	Alto	4	7,7	2	3,8	6	11,5
	Total	21	40,4	31	59,6	52	100,0

#### Interpretación

En la tabla 10 podemos observar que el 75.0% de la población encuestada representado por 39 docentes y personal administrativo respecto a la dimensión relaciones tienen una percepción medio; así también el 13.5% de los encuestados representado por 7 individuos quienes evidencia una percepción bajo, finalmente el 11.5% representado por un total de 6 individuos manifiesta una percepción alto.

#### 4.1.5. Estadísticos descriptivos sobre la dimensión identidad

Tabla 11

*Percepción de la dimensión identidad en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

Dimensión	Categoría	Docente		Personal administrativo		Total	
		(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
Identidad	Bajo	0	0,0	1	1,9	1	1,9
	Medio	12	23,1	10	19,2	22	42,3
	Alto	17	32,7	12	23,1	29	55,8
	Total	29	55,8	23	44,2	52	100,0

## Interpretación

En la tabla 11 podemos observar que el 55.8% de la población encuestada representado por un total de 29 docentes y personal administrativo respecto a la dimensión identidad tienen una percepción alta; así también el 42.3% de los encuestados representando a 22 individuos quienes indican una percepción medio, finalmente el 1.9% representado por 1 individuo cuenta con una percepción bajo.

### 4.1.6. Estadísticos descriptivos sobre la dimensión recompensa

Tabla 12

*Percepción de la dimensión recompensa en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.*

Dimensión	Categoría	Docente		Personal administrativo		Total	
		(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
Recompensa	Bajo	1	1,9	3	5,8	4	7,7
	Medio	14	26,9	14	26,9	28	53,8
	Alto	12	23,1	8	15,4	20	38,5
	Total	27	51,9	25	48,1	52	100,0

## Interpretación

En la tabla 12 podemos observar que el 53.8% de la población representado por un total de 28 docentes y personal administrativo, respecto a la dimensión recompensa tienen una percepción medio; así también el 38.5% de los encuestados representado por 20 individuos quienes tienen una percepción alta, finalmente el 7.7% de los evaluados representado por 4 participantes sostienen una percepción bajo.

## 4.2 Discusión de resultados

El objetivo del presente trabajo de investigación estuvo enfocado a describir la percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo.

Los resultados obtenidos y analizados estadísticamente han conducido a describir que la percepción del clima organizacional de parte de los docentes y personal administrativo es de nivel medio, lo cual indica una disposición pésima con respecto a la organización lo cual impediría una buena actuación personal y grupal, siendo un elemento de riesgo especialmente tratándose de una institución educativa. De acuerdo con Méndez(2006), “el clima organizacional es la percepción que tienen los miembros de la organización respecto de ella, cuando manifiesta que mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima de su institución, es mayor el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiestan hacia la organización y muy por el contrario, mientras menos satisfecho sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la institución educativa es menor. De acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional” (p.39).

Rodríguez (1999) menciona que: El clima de una institución educativa tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, sin embargo, una situación de conflicto no resuelto, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso hasta llegar a contaminar la productividad de la organización (p.8).

En lo que respecta a la dimensión de estructura, los resultados se sitúan en un nivel de percepción alto, lo cual hace suponer que los docentes y personal administrativo, habrían logrado un nivel de cumplimiento de las normas, reglamentos y deberes establecidos, aspecto que resultaría de una buena coordinación y comunicación; esto coincide con el trabajo de investigación que

realizó García (2009) que señala, el clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial. De la misma manera, el diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización con cumplimiento de metas.

En lo que respecta a la dimensión relaciones se han ubicado en un nivel medio, estos resultados nos llevan a presumir que las relaciones laborales no son nada favorables en la institución educativa, debido a que no hay estrategias para poder fortalecer los lazos de amistad entre los docentes y personal administrativo. Becerra (2006), en su trabajo de investigación concluye que para los docentes el factor más importante es el de las relaciones interpersonales entre docentes; ellos establecen importantes lazos de amistad, constituyéndose esto en un aspecto facilitador del clima; muy por el contrario los factores de riesgo que lo afectan es la percepción de comentarios dañinos entre colegas, el aumento de trabajo, el tener que atender necesidades educativas especiales y la multiculturalidad del alumno, hechos que se ven reflejado en una tensión laboral.

En lo que respecta a la dimensión identidad los resultados que se obtuvieron fue de percepción alto, lo cual hace suponer que los docentes y personal administrativo en la institución educativa, se sienten plenamente identificados con la labor que realizan. Según Robbins (2004), las actitudes positivas están relacionadas con el grado en el cual un empleado se identifica con la organización y sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Con respecto con la dimensión de recompensa que perciben los docentes y personal administrativo, en el resultado obtenido destacan el nivel medio, lo cual nos hace suponer que el personal docente que labora en la institución educativa percibe un limitado reconocimiento, es decir no siente que es debidamente

recompensado frente a la labor cumplida de los docentes y del personal administrativo. Chaparro y Vega (citado en Crespín, 2012), concluye que la recompensa es un medio para producir satisfacción laboral, además, menciona que las compensaciones salariales, si bien parecen ser la única base firme de la satisfacción laboral que generaría un buen clima organizacional, solamente es un aspecto a tener en cuenta. Junto con ellas todas las demás formas de estímulo que la organización da a sus miembros por el cumplimiento de sus funciones en la misma.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

**Primero:** En relación a nuestro objetivo general propuesto, se concluye que existe una percepción de clima organizacional nivel medio, de parte de los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe.

**Segundo:** En relación a nuestro primer objetivo específico propuesto, se concluye que existe una percepción de nivel alto respecto a la dimensión estructura de parte de los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe.

**Tercero:** En relación a nuestro segundo objetivo específico propuesto, se concluye que existe una percepción de nivel medio respecto a la dimensión relaciones de parte de los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe.

**Cuarto:** En relación a nuestro tercer objetivo específico propuesto, se concluye que existe una percepción de nivel alto respecto a la dimensión identidad de parte de los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe.

**Quinto:** En relación a nuestro cuarto objetivo específico propuesto, se concluye que existe una percepción de nivel medio respecto a la dimensión recompensa de



parte de los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe.

## **5.2.Recomendaciones**

Conforme a los resultados obtenidos en la investigación, es posible sugerir las siguientes acciones; con el fin de mejorar una mejor percepción de clima organizacional de parte de los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe.

**Primero:** Se sugiere charlas sobre la importancia del clima organizacional direccionada a los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, con la finalidad de concientizar.

**Segundo:** Se recomienda en cada actividad a realizarse, exista una motivación previa, mediante palabras motivadoras dirigidas a los participantes, con el objeto de mantener la participación dentro de la organización.

**Tercero:** Se sugiere promover frecuentemente eventos sociales de confraternidad donde participen los docentes y personal administrativo, con la finalidad fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización.

**Cuarto:** Se propone realizar frecuentemente motivación antes de realizar una actividad dentro o fuera de la institución con la finalidad de mantener la identidad de los docentes y personal administrativo.

**Quinto:** Se propone que el cuerpo directivo de la institución, después de lograr los objetivos como institución, realice reconocimiento público al docente y personal administrativo, a su vez, mediante estímulos premie al docente o personal administrativo por su buen desempeño.

## REFERENCIAS

- Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla según la perspectiva de los docentes* (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Perú). Recuperado de [file:///e:/documentos/trabajo%20administracion/2010\\_aguado\\_clima%20organizacional%20de%20una%20institución%20educativa%20de%20ventanilla%20según%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf](file:///e:/documentos/trabajo%20administracion/2010_aguado_clima%20organizacional%20de%20una%20institución%20educativa%20de%20ventanilla%20según%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf)
- Beltrán, E; & Palomino, M. (2014). *"Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una Institución Educativa a partir de la gestión del Clima Laboral"* (Tesis Maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1>
- Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. Universidad de Alcalá. Departamento de Educación, 103-117. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Educacion/article/viewFile/20736/20576>
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte* (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Honduras, San Pedro Sula, Honduras). Recuperado de <http://www.uth.hn/wp-content/uploads/2012/03/tesis-clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral.pdf>
- Caligiore, I., Díaz, J. (2015). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 24, 644-658. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/290/29002408/>

- Castellanos, C. (2014). *Tipos de organización y estructura organizacional*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/tipos-de-organizacion-y-estructura-organizacional/>
- Castellón, E. (2008). Organización Comunitaria. Instituto de Formación Permanente(INSFOP). Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-as496s.pdf>
- Cañellas, J; Castellanos, M; Piña, C; Yera, A; Ocampo, I; & Sánchez, Z. (2007). Aspectos del clima organizacional en el Policlínico Universitario. *Revista Electrónica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos*.5(3), 79-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1800/180020205013.pdf>
- Cisneros, w; y Sandoval, J. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral: un estudio correlacional, en docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima*, (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú). Recuperado de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1308/Wendy\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1308/Wendy_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacón, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Charaja. F. (2011). *El mapic en la metodología de investigación*. Puno, Perú: Biblioteca Nacional del Perú
- Crespín, A. (2012). *Clima organizacional según la percepción de los docentes de una Institución Educativa de la Región Callao* (Tesis de Bachiller, Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Perú). Recuperado de

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012\\_Cresp%C3%ADn\\_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAn%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012_Cresp%C3%ADn_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAn%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf)

Cruz, E. (17 de marzo de 2009). *Clima organizacional*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de [http://administracion2transporte.blogspot.pe/search/label/unidad%204\\_\\_4.1%20clima%20organizacional](http://administracion2transporte.blogspot.pe/search/label/unidad%204__4.1%20clima%20organizacional)

Enciclopedia de empresas y negocios (2017). 10 Características del clima organizacional. Recuperado de <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>

Fernández, C. (1991). La organización. México D. F., 24-27. Recuperado de [http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/libro/pdf/1\\_48\\_204\\_13\\_360.pdf](http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/libro/pdf/1_48_204_13_360.pdf)

Felipe, Diana, Mireya y Tatiana. (19 de octubre de 2009). Tipos de clima organizacional y funciones [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://ambienteorganizacionalunidadadmo.blogspot.pe/2009/10/tipos-de-clima-organizacional.html>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Revistas Univalle*, 25(42). Recuperado de <http://revistalenguaje.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>

Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas* (Tesis de

Licenciatura, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria, México).

Recuperado de file:///E:/pdf%20de%20tesis/garza%202010.pdf

Gutiérrez, E. (2017). Entrevista de diagnóstico. Puerto Maldonado.

Hernandez, C., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metologia de la investigacion*. Santa Fe, Mexico: Printed in Mexico.

Hernandez, C., Fernandez, C., & Baptista, P. (1997). *Metologia de la investigacion*. colombia: Printed in Colombia. Recuperado de <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/03/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Ito, R. (2016). "*clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, año 2016*" (Tesis de Licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú). Recuperado de [file:///e:/pdf%20de%20tesis/t036\\_47550823\\_licenciada%20en%20administraci%c3%93n%20y%20marketing%20san%20roman%20juliaca%20clima%20organizacional.pdf](file:///e:/pdf%20de%20tesis/t036_47550823_licenciada%20en%20administraci%c3%93n%20y%20marketing%20san%20roman%20juliaca%20clima%20organizacional.pdf)

Jahaira, L. (2015). *Percepción del clima organizacional que tienen los profesionales de la salud en el hospital de apoyo Sandía II- 1, Puno 2015* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2788/Jahaira\\_Zea\\_Lizbet\\_Juana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2788/Jahaira_Zea_Lizbet_Juana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza, M. (2012). *Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una institución educativa de ventanilla* (Tesis

de Licenciatura, Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Perú).  
Recuperado de  
[file:///e:/documentos/trabajo%20administracion/2012\\_mendoza\\_clima%20organizacional%20y%20rendimiento%20académico%20en%20estudiantes%20del%20tercero%20de%20secundaria%20en%20una%20institución%20educativa%20de%20ventanilla.pdf](file:///e:/documentos/trabajo%20administracion/2012_mendoza_clima%20organizacional%20y%20rendimiento%20académico%20en%20estudiantes%20del%20tercero%20de%20secundaria%20en%20una%20institución%20educativa%20de%20ventanilla.pdf)

Poole, M. (2003). El clima laboral. *Fundación per a la motivación delos recursos humanos*, 1-8. Recuperado de  
[https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/8300/clima\\_laboral\\_cast.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf)

Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú). Recuperado de  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. *Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 4-104. Recuperado de  
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Reyes, J. (2001, julio-diciembre). *Clima organizacional*. Recuperado de  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima\\_Organizacional.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima_Organizacional.pdf)

- Santos, J. (14 de septiembre de 2011). El mundo de los negocios. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://ciclog.blogspot.pe/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>
- Rodrigo, H. (2001). Sistemas y procedimientos en la empresa. *Universidad del País Vasco EuskalHerrikoUnibertsitatea Facultad de ciencias Económicas y Empresariales*. Recuperado de <http://www.ehu.eus/lia/lia99/video2/materoymupv.pdf>
- Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. México: Alfa Omega.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. 10ª Edición México: Pearson/Prentice Hall.
- Santa Biblia. (1960). Reina Valera.
- Seisdedos, N. (2003). El clima laboral y su medida. *Artículos*. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Solís, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5995/1/Solis\\_chz.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5995/1/Solis_chz.pdf)
- Taylor, F. (1917). Autores y consultores claves. *The Organization DevelopmentInstitute*. 176 – 676. Recuperado de

<http://www.theodinstitute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/189-taylor-frederick-w.pdf>

Torrecilla, O. (2005). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. *Documento de Cátedra. Facultad deficiencias Políticas y sociales. UNC*, 1-20. Recuperado de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>

Torres, E; & Zegarra, S. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Scielo analytics.6* (2). Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>

Valderrama, G. (2005). *Mapa de la provincia de Manu*. Recuperado de [http://www.perutoptours.com/index16mn\\_mapa\\_provincia\\_manu.html](http://www.perutoptours.com/index16mn_mapa_provincia_manu.html)

Valera, R. (22 de junio 2015). Clima laboral negativo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.joblers.net/clima-laboral-negativo.html>

Vásquez, J. (2003). Definiciones de organización empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/#autores>

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia(1994–2005). *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 2(2), 329-349. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/679/67920212/>

Yerba, R., Llanqui, Y. (2014). *Percepción del clima organizacional en docentes y administrativos del área de biomédica de la universidad nacional del altiplano*



- *puno, 2013* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2809/Llanqui\\_Zamalloa\\_Yaneth\\_Yerba\\_Velasquez\\_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2809/Llanqui_Zamalloa_Yaneth_Yerba_Velasquez_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

White, E. (1848). *Historia de los Patriarcas y Profetas*. Asociación casa editora sudamericana.

Zamora, W; López, F; & Cobos, D. (2016). Realidades del empleo docente en Nicaragua. *Revista electrónica de investigación educativa*. 18(2), 191 – 205. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v18n2/1607-4041-redie-18-02-00191.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo A

### Matriz de Consistencia

**Título:** Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. del nivel secundario de Horacio Zevallos Gámez de Puerto Maldonado - Huepetuhe, periodo 2017.

Título	Variable	Planteamiento del problema	Objetivos	Diseño y tipo	Población
Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.	Clima organizacional	<p><b>General</b> ¿Cuál es la percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Cuál es la percepción organizacional según la estructura en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017? ¿Cuál es la percepción organizacional según las relaciones en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017? ¿Cuál es la percepción organizacional según la identidad en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017? ¿Cuál es la percepción organizacional según las recompensas en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017?</p>	<p><b>General</b> Describir la percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.</p> <p><b>Específicos</b> Describir la percepción organizacional según la estructura en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. Describir la percepción organizacional según las relaciones en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. Descubrir la percepción organizacional según la identidad en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. Describir la percepción organizacional según las recompensas en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.</p>	<p>Cuantitativo de tipo descriptivo comparativo Diseño no experimental</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario de clima organizacional</p> <p><b>Variable</b> Clima Organizacional</p> <p><b>Dimensiones</b> Estructura Relaciones Identidad Recompensa</p>	La población de estudio estuvo conformada por (33) docentes y (19) personales administrativos de la I.E.B.R. del nivel secundario de Horacio Zevallos Gámez, conformando un total de (52) empleados.

**Anexo B**  
**Matriz instrumental**

<b>Título</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Instrumento</b>
Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.	Clima Organizacional	1.1. Estructura	Reglamento interno	Docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe	Cuestionario
			Participación		
			Asamblea		
		1.2. Relaciones	Cooperación	Docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe	Cuestionario
			Madurez asertiva		
			Buena Relación Estructural		
		1.3. Identidad	Compromiso	Docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe	Cuestionario
			Cohesión		
			Pertenencia		
		1.4. Recompensa	Desarrollo profesional	Docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe	Cuestionario
			Sistema de capacitación		
			Estímulo a los mejores desempeños		

**Anexo C**  
**Matriz de operacionalización General**

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Cuestionario perfil emprendedor	Medición	Baremo total
Clima organizacional	1.1 Estructura	Reglamento interno	1	Considero que es necesario el establecimiento de reglas	Alto 47- 65 Medio 30-47 Bajo 13 -29	
			2	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas		
			3	En esta institución existe orden		
		Participación	4	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas		
			5	Las normas vigentes facilitan mi desempeño		
			6	Los procedimientos ayudan a la realización de mis tareas		
			7	La carpeta pedagógica es necesaria para apoyar la realización de mis tareas		
			8	Es importante la información plasmada y recabada en la carpeta pedagógica para la institución		
		Asamblea	9	La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio		
			10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados		
			11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos		
			12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo		
			13	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo		
	1.2 Relaciones	Cooperación	14	En esta institución trabajamos con espíritu de equipo	Alto 51-70 Medio 32-50 Bajo 14-31	Alto 150-205 Medio 95-149 Bajo 41-94
			15	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo		
			16	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito		
		Madurez asertiva	17	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución		
			18	En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo		
			19	Tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos y personas		
			20	Es claro en la asignación de las tareas		
			21	Brinda seguridad para que realice mis tareas		
		Buena Relación Estructural	22	Brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales		
			23	Es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera		
			24	Brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones		
			25	Toma en cuenta las diferentes ideas de las personas		
			26	Reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás		
			27	Mantiene una comunicación abierta con todos en la institución		
	1.3. Identidad	Compromiso	28	Me siento parte importante de esta institución	Alto 23-30 Medio 14 - 22 Bajo 6 - 13	
			29	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo		
		cohesión	30	Considero importante mi trabajo en esta institución		
			31	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución		
		Pertenenencia	32	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución		
			33	Disfruto trabajar en esta institución		
	1.4 Recompensa	desarrollo profesional	34	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional	Alto 29 – 40 Medio 18-28 Bajo 8–17	
			35	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades		
		Sistema de Capacitación	36	En general, mis alumnos aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño académico		
			37	En general mis alumnos reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas		
		Estímulo a los mejores desempeños	38	Muestra interés en el resultado de mis tareas		
			39	Reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas		
			40	Me motiva para realizar mis tareas		
	41	Utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias				

### Matriz de Operacionalización general

**Título:** Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.

Precisión	Fuente	Instrumento	Escala	Estadístico
<b>Escala de Likert</b> 1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo	Docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe	Cuestionario	Ordinal	Análisis factorial coeficiente Alfa de Cronbach

### Matriz de Operacionalización general

**Título:** Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017.

Metodología de investigación	Nivel de investigación	Diseño de investigación	Población de estudio		técnicas	Instrumentos
Cuantitativo	Descriptivo	No experimental	Población	52	Encuesta	Cuestionario clima organizacional
					Procesamiento: Spss versión 22	

## Anexo D

### Cuestionario de clima organizacional para docentes y personal administrativo

Este cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye en la evaluación del clima institucional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017. Entendiendo como clima organizacional al ambiente que se genera al interior de la institución. La información se utilizará para un proyecto de investigación sobre Clima organizacional, así que este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

#### I. Información general

**Género:** Hombre (...) Mujer (...)

**Edad:** 18-23(...) 24-28(...) 29-33(...) 34-38(...) 39 a mas (...)

**Estado civil:** Soltero(a) (...) Casado(a) (...) Viudo(a) (...) Divorciado (a) (...)

**Tipo de colegio donde termino sus estudios secundarios:**

Estatal (...) Particular (...)

#### II. Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo

Valores				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo



## Dimensión 1: Estructura

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Considero que es necesario el establecimiento de reglas					
2	Las normas de disciplina de la institución me parecen					
3	En esta institución existe orden					
4	Considero que mis funciones y responsabilidades están					
5	Las normas vigentes facilitan mi desempeño					
6	Los procedimientos ayudan a la realización de mis tareas					
7	La carpeta pedagógica es necesaria para apoyar la realización de mis tareas					
8	Es importante la información plasmada y recabada en la carpeta pedagógica para la institución					
9	La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio					
10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados					
11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos					
12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo					
13	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo					

## Dimensión 2: Relaciones

Nº	Preguntas					
14	En esta institución trabajamos con espíritu de equipo					
15	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo					
16	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito					
17	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución					
18	En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo					
<b>Mi jefe inmediato:</b>						
19	Tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos y personas					
20	Es claro en la asignación de las tareas					
21	Brinda seguridad para que realice mis tareas					

22	Brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales					
23	Es imparcial al otorgar, otra tarea cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera					
24	Brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones					
25	Toma en cuenta las diferentes ideas de las personas					
26	Reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás					
27	Mantiene una comunicación abierta con todos en la institución					

### Dimensión 3: Identidad

	Pregunta					
28	Me siento parte importante de esta institución					
29	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo					
30	Considero importante mi trabajo en esta institución					
31	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución					
32	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución					
33	Disfruto trabajar en esta institución.					

### Dimensión 4.- Recompensa

	Preguntas					
34	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional					
35	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades					
36	En general ,mis alumnos aprovechan mis esfuerzos para que logren un buen desempeño académico					
37	En general mis alumnos reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas					
<b>Mi jefe inmediato</b>						
38	Muestra interés en el resultado de mis tareas					
39	Reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas					
40	Me motiva para realizar mis tareas					
41	Utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias					

## Anexo E Validación de instrumento

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

Ítems o Pregunta	Porcentaje									
1- 10	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
10- 20	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
21- 30	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
31- 40	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
41	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

1. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---



---



---

2. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---



---



---



Firma

Lic. Ruth Gladys  
Chogue Piles

26-10-2017

Fecha

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

Items o Pregunta	Porcentaje									
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
										100
										100
										100
										100
										100
										90
										100
										100

1. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---



---



---

2. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---



---



---

  
Firma

30/10/17  
Fecha

## Anexo F Constancia de autorización



### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Huepetuhe, 09 de Marzo de 2018

Señores

UNIVERSIDAD PERUANA UNION

Escuela de Administración y Negocios Internacional

Yo Efraín Gutiérrez Tintaya, identificado con DNI N° 71974941, en mi calidad de director de la I.E. Horacio Zevallos Gámez, autorizo a la señorita Thania Huilca Ancallí, con código de matrícula N° 201220812, estudiante de la escuela de Administración y Negocios Internacional, de la Universidad Peruana Unión, a utilizar información confidencial de la institución para el proyecto denominado "Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. Horacio Zevallos Gámez del nivel secundario, del distrito Huepetuhe, 2017". Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la institución durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la institución será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la institución, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,



# Anexo G

## Consentimiento informado

### ANEXO 03

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

##### Título de la investigación:

*“Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. del nivel secundario de Horacio Zevallos Gámez de Puerto Maldonado - Huepetuhe, periodo 2017.”*

##### Propósito y procedimientos

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es *“Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. del nivel secundario de Horacio Zevallos Gámez de Puerto Maldonado - Huepetuhe, periodo 2017.”*. El objetivo de este estudio es: *Determinar la percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo de la I.E.B.R. de nivel secundario de Horacio Zevallos Gámez*. Este proyecto está siendo realizado por la Srta. *Thania Flor Huillca Anccalli*, bajo la supervisión de Lic. *Luciano Ojeda Tito*, docente en la Universidad Peruana Unión. La entrevista o encuesta tiene un tiempo de duración de aproximadamente 30 minutos, será grabada y transcrita. La información obtenida en la entrevista o en la encuesta será usada para hacer una publicación escrita. En esta publicación yo seré identificado por un número. Alguna información personal básica puede ser incluida como: mi edad y sexo, mi cargo en la Asociación, empresa, mi grupo étnico, etc.

##### Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con esta investigación. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información de la entrevista. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

##### Beneficios del estudio

Como resultado de mi participación recibiré una copia digital completa del informe y además tendré la oportunidad de discutir el informe con el investigador cuando sea necesario. No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

##### Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

##### Preguntas e información

Se me ha comunicado que si tengo cualquier pregunta acerca de mi consentimiento o acerca del estudio puedo comunicarme con:




Srta. *Thania Flor Huillca Anccalli*  
Dirección: Juliaca  
Institución: Universidad Peruana  
Unión  
Teléfono/cel: 940868233  
e-mail: [navarreteparredes@gmail.com](mailto:navarreteparredes@gmail.com)



Lic. *Luciano Ojeda Tito*  
Dirección: Juliaca  
Institución: Universidad Peruana Unión  
Teléfono/cel: 950030711  
e-mail: [Luciano.ojeda@upeu.edu.pe](mailto:Luciano.ojeda@upeu.edu.pe)

\*Actualizado al 31-10-2016

He leído el consentimiento y he oído las explicaciones orales del investigador. Mis preguntas concernientes al estudio han sido respondidas satisfactoriamente. Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación.

  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
B.R. HORACIO ZÉVALLOS GATAEZ  
DIRECCIÓN  
Prof. Efraín Gutiérrez Tintaya  
DIRECTOR

---

Firma del participante y fecha

*Efraín Gutiérrez Tintaya*  
Nombre del participante

---

Firma del testigo y fecha

---

Nombre del participante

---

Firma del investigador y fecha

---

Nombre del participante

cc: Participante

\*Actualizado al 31-10-2016