



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL COMO HERRAMIENTA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR EDUCACIÓN
- RUBRO ENSEÑANZA PRIMARIA EN EL DISTRITO
DE HUARAZ, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

ANGELA LOURDES DE LA CRUZ FIGUEROA

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL COMO HERRAMIENTA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR EDUCACIÓN
- RUBRO ENSEÑANZA PRIMARIA EN EL DISTRITO
DE HUARAZ, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

ANGELA LOURDES DE LA CRUZ FIGUEROA

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018

1. Título de la tesis

Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz, 2016.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Agradecimiento y Dedicatoria

3.1. Agradecimiento

Agradecer a mi profesor de Investigación asesor al Mgtr Carlos Humberto Chunga Antón; por todo su apoyo y orientación en esta investigación y en mis actividades diarias, por ser muy tolerante en mis dificultades y sobre todo por ser una persona ejemplar para la sociedad; que me motivo a lograr y a seguir mis objetivos.

3.2. Dedicatoria

Con mucho cariño y amor a mi querido padre, Carlos De La Cruz, quién me dio su apoyo incondicional, y a mis hermanos quienes apoyaron en el logro de mi profesión.

ANGELA

4. Resumen y Abstract

4.1. Resumen

Este trabajo de investigación permite identificar las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad aplicado en los trabajadores en el área administrativo de las MYPES del Sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz- 2016. La presente investigación se justifica que al describir las características principales del clima organizacional nos permitirá conseguir información necesaria que se busca para la mejora en la gestión de calidad. La metodología utilizada es descriptiva, cuantitativo, porque caracteriza el clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES. El diseño de investigación es transeccional. Para obtener la información se determinó cinco instituciones educativas privadas, con una población de 15 trabajadores en el área administrativa; se les tomo una encuesta de 23 preguntas cerradas; obteniendo como resultados de: El 60% menciona estar en desacuerdo en el documentación incluida en el sistema administrativo de la entidad que es apropiada para realizar trabajos, el 60% está en desacuerdo sobre la comunicación entre los directivos de otras áreas, el 60% está en desacuerdo con tener una relación positiva entre compañeros de trabajo, el 66.67% manifiesta estar en desacuerdo con tener un espacio con adecuados y buenas instalaciones que permiten su trabajo, el 66.67% manifiesta que no se siente orgulloso y satisfecho en trabajar en la institución educativa. Al final se concluye que los colaboradores encuestados observan que existe un deficiente clima organizacional, porque consideran que no hay la preocupación en los directivos por mejorar e implementar un plan de mejora y superar los problemas en los distintos aspectos evaluados.

Palabras clave: clima organizacional, educación e institución educativa.

4.2. Abstract

Primary education in the District of Huaraz-2016. This research is justified in describing the main characteristics of the organizational climate that will allow us to obtain necessary information that is sought for the improvement in the quality management. The methodology used is descriptive, quantitative, because it characterizes the organizational climate as a quality management tool in the MYPES. The research design is transectional. To obtain the information, five private educational institutions were determined, with a population of 15 workers in the administrative area; They were taken a survey of 23 closed questions; Obtaining as results of: 60% mentions disagreement in the documentation included in the administrative system of the entity that is appropriate for carrying out work, 60% disagree on the communication between the managers of other areas, 60% disagrees with having a positive relationship between coworkers, 66.67% declares to disagree with having a space with adequate and good facilities that allow their work, the 66.67% declares that it is not proud and satisfied in Work in the educational institution. In the end it is concluded that the collaborators surveyed observe that there is a deficient organizational climate, because they consider that there is no concern in the managers to improve and implement a plan of improvement and overcome the problems in the different aspects Evaluated.

Key words: organizational climate, education and educational institution.

5. Contenido

1.	Título de la tesis	ii
2.	Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
3.	Agradecimiento y Dedicatoria	iv
4.	Resumen y Abstract	vi
5.	Contenido	viii
6.	Índice de gráficos, tablas y cuadros	x
I.	Introducción	1
II.	Revisión de literatura	7
2.1.	Antecedentes	7
2.2.	Marco teórico	14
2.2.1.	Gestión de Calidad	14
2.2.2.	Clima Organizacional.....	16
2.2.3.	Micro y pequeña empresa	22
2.2.4.	Sector educación-rubro enseñanza primaria.	23
2.3.	Marco Conceptual	24
III.	Metodología	27
3.1.	Tipo y nivel de investigación	27
3.2.	El universo o población.....	27
3.3.	Definición y Operacionalización de las Variables y los Indicadores .	28
3.4.	Técnicas e instrumentos	29
3.5.	Plan de análisis	29

3.6. Matriz de Consistencia	30
3.7. Principios éticos	32
IV. Resultados	33
4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa.	33
4.1.1. Datos generales.	33
4.1.2. Variables de clima organizacional.....	43
4.2. Análisis de resultados	67
4.2.1. Respecto a los datos generales.	67
4.2.2. Corresponde a los variables.....	69
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	80
Referencias Bibliográficas	81
Anexos.....	93

6. Índice de gráficos, tablas y cuadros

6.1. Índice de Tablas

Tabla 01: Distribución según apreciación de la edad.....	33
Tabla 03: Distribución según apreciación del estado civil.....	35
Tabla 04: Distribución según apreciación de cargo actual.....	36
Tabla 05: Distribución según apreciación de cargo actual.....	37
Tabla 06: Distribución según apreciación de experiencia en el puesto actual.....	38
Tabla 07: Distribución según apreciación del uso de TIC.....	39
Tabla 08: Distribución según apreciación de formación continua.....	40
Tabla 09: Distribución según apreciación de seguridad del ambiente.....	41
Tabla 10: Distribución según apreciación del nivel de ingreso.....	42
Tabla 11: Distribución según apreciación de las labores que se desarrollan en mi área de trabajo se encuentran organizadas.....	43
Tabla 12: Distribución según apreciación de la documentación (procedimientos, instituciones y formatos) incluida en el sistema administrativo de la entidad es útil y apropiada para realizar mi trabajo.....	44
Tabla 13: Distribución según apreciación del desempeño de mis labores habitualmente utilizo la documentación incluida en el sistema administrativo de la entidad.....	45
Tabla 14: Distribución según si conozco como se encuentra estructurada mi área de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan allí.....	46
Tabla 15: Distribución según apreciación si he recibido el entrenamiento necesario para realizar las funciones que actualmente desempeño.....	47
Tabla 16: Distribución según apreciación de estoy enterado de los resultados de las innovaciones que se aplican en mi institución educativa.....	48
Tabla 17: Distribución según apreciación de resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas.....	49
Tabla 18: Distribución según apreciación de la relación entre mi jefe y yo es positiva.....	50

Tabla 19: Distribución según apreciación del ambiente de trabajo en las áreas del personal es positiva.	51
Tabla 20: Distribución según apreciación de la relación que existe entre los compañeros de trabajo es positiva.	52
Tabla 21: Distribución según apreciación de es habitual la cooperación entre los compañeros para sacar adelante el trabajo.	53
Tabla 22: Distribución según apreciación de soy capaz de integrarme fácilmente a las actividades que se realizan en mi área de trabajo.	54
Tabla 23: Distribución según apreciación de los tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos de las instalaciones, se adecuan a las actividades de las áreas del personal.	55
Tabla 24: Distribución según apreciación del centro de trabajo existen las mismas oportunidades para todos.	56
Tabla 25: Distribución según apreciación de las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.	57
Tabla 26: Distribución según apreciación de cómo se encuentra establecido un programa de limpieza y fumigación de las áreas de trabajo.	58
Tabla 27: Distribución según apreciación de las condiciones de trabajo de mi área son seguras.	59
Tabla 28: Distribución según apreciación de las áreas de tránsito de personas cuentan con las condiciones de seguridad, permitiendo la libre circulación en el centro de trabajo.	60
Tabla 29: Distribución según apreciación de cómo está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo.	61
Tabla 30: Distribución según apreciación estoy informado de los riesgos existentes en los puestos de trabajo de mi área y de la manera de prevenirlos.	62
Tabla 31: Distribución según apreciación de me siento contento de ser parte del desarrollo de la institución educativa.	63
Tabla 32: Distribución según apreciación estoy satisfecho y orgulloso de trabajar en la institución.	64

Tabla 33: Distribución según apreciación del nombre y prestigio de la institución educativa es gratificante para usted.....65

6.2. Índice de Figuras

Figura 1: Distribución según apreciación de la edad.	33
Figura 2: Distribución según apreciación de género.	34
Figura 3: Distribución según apreciación del estado civil.	35
Figura 4: Distribución según apreciación de cargo actual.	36
Figura 5: Distribución según apreciación de tiempo de servicio en la institución.	37
Figura 6: Distribución según apreciación de experiencia en el puesto actual.	38
Figura 7: Distribución según apreciación del uso de TIC.	39
Figura 8: Distribución según apreciación de formación continua.	40
Figura 9: Distribución según apreciación de seguridad del ambiente.	41
Figura 10: Distribución según apreciación del nivel de ingreso.	42
Figura 11: Distribución según apreciación de las labores que se desarrollan en mi área de trabajo se encuentran organizadas.	43
Figura 12: Distribución según apreciación de la documentación (procedimientos, instituciones y formatos) incluida en el sistema administrativo de la entidad es útil y apropiada para realizar mi trabajo.	44
Figura 13: Distribución según apreciación del desempeño de mis labores habitualmente utilizo la documentación incluida en el sistema administrativo de la entidad.	45
Figura 14: Distribución según si conozco como se encuentra estructurada mi área de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan allí.	46
Figura 15: Distribución según apreciación si he recibido el entrenamiento necesario para realizar las funciones que actualmente desempeño.	47
Figura 16: Distribución según apreciación de estoy enterado de los resultados de las innovaciones que se aplican en mi institución educativa.	48
Figura 17: Distribución según apreciación de resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas.	49
Figura 18: Distribución según apreciación de la relación entre mi jefe y yo es positiva.	50
Figura 19: Distribución según apreciación del ambiente de trabajo en las áreas del personal es positiva.	51

Figura 20: Distribución según apreciación de la relación que existe entre los compañeros de trabajo es positiva.....	52
Figura 21: Distribución según apreciación de es habitual la cooperación entre los compañeros para sacar adelante el trabajo.	53
Figura 22: Distribución según apreciación de soy capaz de integrarme fácilmente a las actividades que se realizan en mi área de trabajo.	54
Figura 23: Distribución según apreciación de los tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos de las instalaciones, se adecuan a las actividades de las áreas del personal.	55
Figura 24: Distribución según apreciación del centro de trabajo existen las mismas oportunidades para todos.....	56
Figura 25: Distribución según apreciación de las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.	57
Figura 26: Distribución según apreciación de cómo se encuentra establecido un programa de limpieza y fumigación de las áreas de trabajo.	58
Figura 27: Distribución según apreciación de las condiciones de trabajo de mi área son seguras.	59
Figura 28: Distribución según apreciación de las áreas de tránsito de personas cuentan con las condiciones de seguridad, permitiendo la libre circulación en el centro de trabajo.....	60
Figura 29: Distribución según apreciación de cómo está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo.	61
Figura 30: Distribución según apreciación estoy informado de los riesgos existentes en los puestos de trabajo de mi área y de la manera de prevenirlos.	62
Figura 31: Distribución según apreciación me siento contento de ser parte del desarrollo de la institución educativa.	63
Figura 32: Distribución según apreciación estoy satisfecho y orgulloso de trabajar en la institución.	64
Figura 33: Distribución según apreciación del nombre y prestigio de la institución educativa es gratificante para usted.....	65

I. Introducción

En las instituciones educativas a nivel nacional, se percibe la importancia de un clima organizacional debido, a que favorece el desempeño de los colaboradores, interacción eficiente entre los integrantes, porque sin ella podría cambiar la vida de la institución de acuerdo de la percepción de los colaboradores.

Por falta de comunicación e inadecuadas relaciones entre el personal dentro una organización, el clima organizacional se ve afectada generando problemas, caos y no permite lograr los objetivos trazados para ello es necesario tener presente la importancia del clima organizacional dentro de las instituciones educativas, ya que gracias a ella se podrá lograr una mayor eficiencia en las organizaciones. Según, El Tiempo (2014), en el plano internacional se observó casos de que los docentes de Boyacá- Colombia, llegaron a golpearse y que las decisiones son autoritarias, injustas y no se concierta las decisiones para el consejo, donde la secretaria de educación gestiona la transferencia de profesores y rectores, porque no se soportaban dichos integrantes, también menciona que varios colegios de dicho departamento su ambiente de trabajo se ha convirtió desagradable, porque no hay buena relación de los rectores y docentes; no por la mala conducta de los estudiantes sino por las frecuentes peleas que han realizado los directivos y docentes de dicho departamento (p. 1).

Micro y pequeñas empresas viene hacer uno de los generadores de empleo en el Perú, ya que representa un papel muy importante en la economía, en los últimos 10 años, las MYPES aportan un monto considerable para el progreso de nuestro país. El aporte antes mencionado esta sustentado con la siguiente información, según asociación de emprendedores del Perú (ASEP, 2015), las micro y pequeñas empresas contribuyen al progreso del país, donde producen el 40% del Producto Bruto Interno, es uno de las instituciones que influyen en el crecimiento económico de nuestro país originando empleo y a nivel internacional en América latina las MYPES generan el 47% de empleo.

Clima organizacional es reconocido como la pantalla de la institución por ello es necesario desarrollar todas las actividades de inducción para los colaboradores, especialmente para aquellas personas que llegan a ser parte de la organización, también es necesario realizar capacitación y entrenamiento en trabajo en equipo, para obtener un clima organizacional adecuada y agradable para todo el personal. Mejía (2015) menciona que en el Perú no todas las MYPES consideran el clima organizacional como factor importante que influye en el desempeño de sus colaboradores, la gran mayoría busca sus beneficios propios solo les interesa generar sus utilidades y no se preocupan por crear un buen clima organizacional. Según (MINEDU y MINSA) (2012, p.1) Dan a conocer que realizaron un estudio y aplicaron procedimiento de mejora del clima organizacional en las II.EE de Callao y Lima. Con el propósito de mejorar la estabilidad emocional de los maestros y de esta forma contribuir en el desempeño dentro de sus aulas y todas sus actividades educativas y diarias.

Para muchos de las MYPES la estabilidad en el mercado depende de muchos factores administrativos, culturales y clima organizacional. Ya que puede marcar la diferencia de cómo se gestiona, administra y se dirige una empresa lo cual puede definir su éxito o su fracaso. Lo cual sustenta dicha información Vivanco Florido (2010, p.4) su permanencia de las MYPES se debe a la sabiduría gerencial, innovación tecnológica y las estrategias que se usan frente a diversas situaciones que se le presente a la organización.

En las organizaciones educativas, es muy importante que haya clima organizacional, para que se pueda dar una calidad educativa, que dependerá del trabajo conjunto entre sus miembros, la identificación a una organización y clima positivo, fortalecerá las relaciones interpersonales. Como lo menciona Medina (2008, p.28) que: Las instituciones educativas se encuentran en un mundo competitivo muy acelerado, como se puede apreciar en las exigencias de la comunidad educativa y el uso de las tecnologías.

Las innovaciones en gestión de calidad son de mayor importancia para los directivos en las organizaciones, por eso muchas organizaciones en el Perú optan por implementar programas para desarrollar un buen clima organizacional. Dicha información lo sustenta Rojas, (2017. p, 301-305) que: desarrollar la gestión educativa es un factor precisa para el fortalecer la autonomía escolar. La buena gestión educativa conlleva al éxito, y realizar actividades que permitan clima organizacional agradable y dar tareas para desarrollar las diferentes habilidades de liderazgo, permitiendo una buena dirección institucional, como también la disposición de los recursos humanos y el tiempo, en la programación de las actividades y su productividad, la eficiencia de la administración, el buen uso de los recursos materiales y el servicio de calidad de los procesos educativos.

Dentro de una organización es importante contar con los siguientes factores como: Buenas relaciones, condiciones de trabajo, conductas con responsabilidad y comunicación; con la inexistencia de estos factores el clima organizacional se verá afectado. Según Gestión (2015) a muchos de los trabajadores no les agrada su trabajo mucho menos sentirse satisfechos con ello y que muchos trabajan por necesidad. “Es sólo un trabajo,” dicen frecuentemente. Y no dan iniciativa de un clima organizacional positivo.

El clima organizacional es importante como cualquier otro proceso administrativo ya que puede perjudicar o mejorar la marcha de todo lo programado, abarcando a toda la organización. Por ello las instituciones privadas como estatales ya dieron inicio en implantar un mejor clima organizacional en sus instituciones, esforzándose por hacer las cosas de mejor manera para un desempeño laboral y desarrollar gestión de calidad. Según Chavin Perú (2014, p.1) el Comité del programa del clima laboral del Distrito Huaraz de Ancash, realizó una charla sobre liderazgo y técnicas para mejorar la comunicación en la organización, este programa estuvo dirigido a todos los trabajadores del Ministerio Público. Se realizó cabo la charla los días 09 y 10 de octubre donde se desarrolló actividades motivacionales y fuegos en dicho programa se logró que los participantes mejoren su comunicación y de esta forma mejorar su relación interpersonal.

A nivel local, las MYPES del sector educación no realizan actividades, tampoco tiene un plan de mejora que ayuden la percepción positiva de los colaboradores en las instituciones, no realizan capacitación y entrenamiento en trabajo en equipo, no poseen programas implementados en seguridad y salud y no hay reconocimiento a su labor, por lograr los objetivos y metas. Así también muchas instituciones del distrito de Huaraz se han olvidado de brindar las condiciones físicas y seguridad a sus colaboradores, (Huarza, 2017) menciona que es muy importante el clima organizacional ya que existe un estrecha relación con el desempeño laboral, donde ella demostró en su trabajo de investigación dicha relación en el hospital de ESSALUD de Huaraz.

Impulsado por la universidad la presente investigación se encuentra en base a, gestión de calidad. El interés por el tema se debe a que en las MYPES ha ido deteriorándose el clima organizacional, dichas empresas quieren lograr sus objetivos presionándolos a sus colaboradores, creando un clima desfavorable, formando un desempeño forzado y pésimo, de esta forma retrasa o incumple los objetivos trazados.

Por lo indicado anteriormente, se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz, 2016?

Para poder responder al problema, se designó el objetivo general que es: Describir las principales características el clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz, 2016. Para lograr el objetivo general se plantearon dos objetivos específicos: (a) Determinar las principales características de los trabajadores del área administrativo de las MYPES del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz. (b) Reconocer las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz.

Esta investigación se justifica, a que al describir las características del clima organizacional nos permitirá conseguir información necesaria para tomar decisiones adecuadas en beneficio de la organización.

El marco teórico de la investigación se basó en el modelo del “Instrumento de medición cuestionario de percepción del clima Laboral” (CPCL). (Alcántar, Maldonado y Arcos, 2012) consideran que, en una institución se puede medir clima organizacional teniendo en cuenta las cinco dimensiones: Interacción social, organización, comunicación e identidad y pertenencia.

La metodología de la investigación fue descriptivo, cuantitativo, porque caracterizará el clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES. El diseño del trabajo de investigación es transeccional. Se desarrollo como técnica de investigación la encuesta y la observación, usando su respectivo instrumento, el cuestionario. La información recopilada mediante la aplicación de los instrumentos y técnicas, las fuentes también explicadas, se incorporó o ingresó al programa estadístico SPSS 20 para poder analizar e interpretar la información obtenida.

Como resultado del trabajo de investigación se obtuvo, el 60% de los empleados administrativos tienen de 25 a 35 años; el 53.33% son del género masculino; el 60% de los trabajadores en dicha organización son solteros; el 46.67% hacen actualizaciones; el 60% de los encuestados menciona que el tiempo de servicio dentro de la institución es de 4 a 6 años. El 60% menciona estar en desacuerdo en la documentación incluida en el sistema administrativo de la entidad que es apropiada para realizar trabajos, el 60% está en desacuerdo sobre la comunicación entre los directivos de otras áreas, el 60% está en desacuerdo con tener una relación positiva entre compañeros de trabajo, el 66.67% manifiesta estar en desacuerdo con tener un espacio con adecuados y buenas instalaciones que permiten su trabajo, el 66.67% manifiesta que no se siente orgulloso y satisfecho en trabajar en la institución educativa.

Se concluye el siguiente trabajo identificando las principales características de

clima organizacional como: interacción social, organización, comunicación e identidad y pertenencia que nos permitirán medir de manera eficiente en clima organizacional de una organización. Con respecto a las características de los colaboradores del área administrativo se concluyó que presenta personal administrativo de 25 a 35 años, la mayor cantidad son des sexo masculino, solteros y su tiempo de servicio es de 4 a 6 años.

Con respecto a las características de clima organizacional de los colegios privados del distrito de Huaraz nos muestra que no existe clima organizacional debido a que no hay comunicación, no hay buena relación entre compañeros de trabajo, el espacio y las instalaciones que no permiten trabajar y por último tiene personal insatisfecho.

Se recomienda tener en cuenta las dimensiones mencionadas anteriormente para medir el clima organizacional en las organizaciones. Promover y conservar clima organizacional positivo en las MYPES, como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas para que los colaboradores se sientan contentos y se vea reflejado en su desempeño diario.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Angarita (2011) investigación realizada sobre “Medición de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Copetran Bucaramanga - Colombia”. Con una investigación descriptivo. La encuesta se realizó a 60 empleados del área administrativa. Con el propósito de analizar la relación de clima organizacional y satisfacción laboral en dicha institución. Teniendo como resultado de que el 88,3% confirman tener la información suficiente para cumplir con su trabajo. Un 95% conocen y hacen sus tareas de su puesto de trabajo. Concluye, que gracias a los programas de inducción y re-inducción los colaboradores de dicha organización han podido desarrollar un nivel de compromiso y responsabilidad con la institución, de esta forma lograr los objetivos institucionales.

Aguado (2012) en su tesis sobre “Clima organizacional de la institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes”. Tipo de investigación es descriptiva. La encuesta se realizó a 57 docentes. Con el fin de “determinar el nivel de clima organizacional según la percepción de los encuestados”; teniendo como resultado de que el clima organizacional es aceptable a un 70.2%. El 91.2% de los encuestados mencionan que el nivel estructura es aceptable. El 40.4% de los encuestados menciona que es regular el nivel de la dimensión, El 68.4% de los encuestados manifiestan que es aceptable la dimensión identidad. Esta investigación nos permitió conocer las características, niveles y perfiles de las personas o un grupo. Concluye que los empleados se sienten contentos de pertenecer y de cooperar con los objetivos propios con los integrantes de la institución.

Meza (2012) en su tesis sobre “Clima organizacional según la percepción de los docentes de la institución educativa de la región Callao”. Con un tipo de investigación descriptivo. Se encuestó a una muestra de 52 docentes. Con el

propósito de identificar la percepción los docentes sobre clima institucional; los resultados muestran un nivel medio con 73.1%. El 59.6% de los encuestados perciben en un nivel medio la dimensión estructura. El 57.7% de los docentes perciben que la dimensión relaciones se encuentra en un nivel medio. El 71.2% de los encuestados percibe la dimensión identidad en un nivel medio. El 82.9% de los encuestados son mujeres. El 72.2% de los encuestados tienen tiempo de servicio de 6 a 10 años. Concluye que el clima laboral de dicha institución se encuentra en un nivel medio y su dimensión de relación también se encuentra en el nivel medio.

Mejia (2017) en su estudio de como el “Clima organizacional influye en el desempeño del docente en la institución educativa privada John Neper – Trujillo”. Para dicha investigación se trabajo con una muestra de 20 docentes. Para obtener licenciado en administración. Investigación correlacional. Con el proposito de comprobar la influencia de clima organizacional en el desempeño de los colaboradores en dicha institución., se aplicó una encuesta, para poder calcular el nivel de como se desempeñan los docentes en sus respectivos tareas. Obeniendo como resultado, donde el 50% de los encuestados menciona que la dirección se enfoca en crear un ambiente laboral agradable para sus docentes. El 35% de los encuestados mecioanan que la dirección crea condiciones adecuadas para la mejora de la instituiución. El 55% de los encuestados mencionan que casi siempre hay un ambiente organizado. El 50% de los encuestados manifiestan que siempre los tramites son sencillas y mejoran la atención. El 60% de los encuestados mencionan que casi siempre la limpieza de la institución son adecuadas. El 50% de los encuestados menciona que las reglas de la institución son entendibles y permiten el trabajo diario. El 50% de los encuestados mencionan que la organización se encuentra preparada para los problemas que le presenten. El 100% de los encuestados mencionan que conocen las traeas y funciones que deben realizar en su área de trabajado. El 45% de los encuestados mencionan que casi siempre sus ideas son consideradas. El 60% de los encuestados mencionan que casi siempre participan en la toma de decisiones. El 50% de los encuestados mencionan que

casi siempre la dirección se comunica con los colaboradores. El 70% de los encuestados esta de acuerdo con su ambiente de trabajo. El 50% de los encuestados mencionan que existe una buena comunicación entre los colaboradores de la institución educativa. El 70% de los encuestados mencionan que siempre la distribución física de las áreas de trabajo son eficientes. El 60% de los encuestados siempre tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. El 90% de los encuestados menciona que puede contar con sus compañeros de trabajo cuando lo necesite. El 70% de los encuestados mencionan que la dirección esta disponible para sus colaboradores. El 75% de los encuestados mencionan que reciben respeto en sus labores. El 70% de los encuestados casi siempre se encuentra actualizándose. El 70% de los encuestados casi siempre hace uso de los recursos tecnológicos diversas. El 90% de los encuestados manifiestan que el clima organizacional es positivo y el 90% de docentes tienen un buen desempeño. Concluye que el clima organizacional influye en el desempeño docente.

Urcia (2016) en su estudio de investigación de “Influencia del clima organizacional en la mejora del compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo- Trujillo, 2015”. Con el propósito de como interviene clima organizacional con la identificación con la organización. Tipo de investigación descriptiva. La muestra estaba conformada por 191 trabajadores. Para el recojo de la información se uso la encuesta. Teniendo como resultado de que el 74% de encuestados a los trabajadores son de sexo masculino. El 32% de los trabajadores tienen una edad 36 a 45 años. El 57% de trabajadores tiene una experiencia de más de 10 años. El 47% manifiesta que existe casi siempre una buena comunicación entre los compañeros de trabajo. El 38% menciona que muy pocas veces llega la información de manera oportuna al persona. El 57% menciona que casi siempre puedo expresar mi punto de vista. El 34% menciona que muy pocas veces la ubicación física del área de trabajo colabora con mi trabajo. El 42% menciona que algunas veces puede contar cuando los necesito. El 47% menciona que algunas veces la limpieza de los ambientes es adecuada. El 47% menciona que

algunas veces existe un ambiente organizado en la institución. El 66% menciona que muy pocas veces la documentación que se usan en la organización son apropiadas para realizar los trabajos. El 55% menciona que las algunas veces las normas y reglas de la organización. El 55% menciona que casi siempre conoce como esta estructurada y las tareas que se desarrollan en su área de trabajo. El 58% menciona que casi siempre se interesa en el desarrollo de la organización. El 42% menciona que casi siempre se siente agusto y orgulloso de formar parte de la organización. El 43% menciona que casi siempre esta comprometido y el prestigio es gratificante. Conclusión que la municipalidad de Pacasmayo hay un clima organizacional positivo y un alto grado de compromiso laboral.

Esquivel (2015) en su trabajo de investigación caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES, rubro hoteles de Chimbote, 2015. Para obtener maestro en administración. Tipo de investigación descriptiva. Con el proposito de presentar las características de clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES, rubro hoteles - Chimbote. Con una muestra de 112 colaboradores a quienes se les encuestó 24 preguntas cerradas. Teniendo como resultado de 26.8 % de los encuestados mencionan en estar en desacuerdo con respecto al conocimiento de los valores, misión y visión de la organización. El 34.8 % mencionan estar en desacuerdo con el apoyo que reciben por parte del superior para casos que se le que se presentan día a día en la organización. El 34.8% menciona estar en desacuerdo con el trato justo por parte de sus superiores. El 35.7 % de los empleados encuestados mencionan estar totalmente en desacuerdo con el sueldo que percibe. Conclusión se comprobó que la percepción del clima organizacional de los colaboradores es desfavorable el trabajo no es grato en los hoteles y mala relación entre jefes y sus empleados.

Esquivel (2015) en su trabajo de investigación de “Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES de los hoteles del distrito de chimbote, 2015”. Desarrollada en la universidad de Uladech. “Con el proposito de mencionar las principales características del

clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en los hoteles del distrito de Chimbote”. La investigación fue descriptiva. Se encuestó a 112 colaboradores. Para el recojo de la información se usó la encuesta. Teniendo como resultado que el 33.3% de los encuestados son de 26 a 35 años. El 87.5% de los encuestados son varones. El 26.8 % de los encuestados mencionan que no conocen la visión, misión y valores de la empresa. El 34.8% de los encuestados mencionan que sí está de acuerdo que le brindan normas y procedimientos que faciliten el desarrollo de sus trabajos. El 38.4 % de los encuestados mencionan que están de acuerdo de que conocen las actividades a realizarse en la empresa. El 34.8% dan a conocer que están en desacuerdo de que reciben apoyo por parte del superior para resolver problemas. El 31.3% de los encuestados mencionan estar en desacuerdo, a que se escucha sus sugerencias y consejos de los colaboradores. El 31.3% menciona estar en acuerdo a que se promueve la comunicación dentro de la empresa. El 34.8% de los encuestados, mencionan estar en de acuerdo de que los compañeros se ayudan para lograr los objetivos. El 36.6% de los encuestados menciona estar en desacuerdo de que han recibido capacitación para desarrollar sus trabajos. El 30.4% de los encuestados mencionan que están de acuerdo de que se ayudan mutuamente. Concluye que el clima organizacional permite los comportamientos organizacionales.

Huarza (2017) en su estudio de “Clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del hospital II de ESSALUD de Huaraz”. Tipo de investigación descriptiva. Se encuestó a 30 administrativos realizando les 20 preguntas cerradas. Con el propósito sí existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de dicho hospital. El resultado de dicha investigación dió como resultado el 56.7 % de trabajadores administrativos de dicha institución son de sexo femenino. La organización cuenta con trabajadores administrativos de 26 a 35 años con un porcentaje de 33.3%. El clima organizacional es regular con un porcentaje de 43.3%. El desempeño promedio con 30% y el desempeño alto con 70%. Las relaciones entre los colaboradores es 63.3%. En sistematización estructural es regular con 60%.

Concluye que si existe relación entre ambos factores ya mencionados en los colaboradores del hospital de Huaraz.

Jaime (2013) en su estudio de investigación "Caracterización del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de independencia-Huaraz, año 2013". Desarrollada en la universidad Uladech. Tipo de investigación descriptivo. Se encuestó a 60 colaboradores. Se usó el cuestionario para el recojo de la información. Con el objetivo de establecer las características del clima organizacional y como los colaboradores desarrollan su trabajo en dicha institución. Teniendo como resultado de la encuesta, trabajadores con una experiencia de 6 años a más con un porcentaje de 51%. El 41% de los encuestados menciona que el nivel de ingreso es de s/.1000 a s/.1500 mensuales. El 37% de los encuestados manifiesta que la libertad para la comunicación es nivel medio. El 39% manifiesta que la participación en la toma de decisiones para la organización es regular. El 54% manifiesta que el ambiente para el desarrollo de las actividades son muy inadecuados. El 47% menciona que la relación con los jefes es regular. El 45% regularmente se da el trabajo en equipo. El 62% manifiesta que el grado de identificación con la organización es nivel medio. El 41% manifiesta que la comunicación de los colaboradores con el jefe es normal. El 51% manifiesta que la comunicación entre compañeros de trabajo es normal. El 37% menciona que está conforme con las normas señaladas de la organización. El 47% menciona que es favorable los procedimientos establecidos para los labores a desarrollar. El 41% percibe que el ambiente de trabajo es desfavorable. El 42% percibe que la participación en trabajo en equipo de sus compañeros no es ni favorable ni desfavorable. El 45% percibe que trabajar en la organización no es ni favorable ni desfavorable. Conclusión que la municipalidad de independencia no le dio importancia al clima organizacional y como resultado no se obtuvo un comportamiento y desempeño favorable de sus trabajadores.

Oncoy (2013) en su estudio de investigación de “Caracterización del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hospedajes de la ciudad de Huaraz, 2013”. Desarrollada en la universidad de Uladech. La investigación que realizó fue, descriptiva. Para el recojo de la información se usó la encuesta. Se encuestó a 39 trabajadores. Con objetivo de establecer la caracterización del clima organizacional en los hospedajes de la ciudad de Huaraz. Teniendo como resultado de que el 51% son varones. El 45% de colaboradores son de 28 a 37 años. El 64% de encuestados son solteros. El 79% de encuestados son administradores. El 66% de encuestados en tiempo de servicio en la institución de 1 a 5 años. El 82% de encuestados manifiestan que han recibido entrenamiento necesario y que la organización les ayuda cumplir sus metas. El 87% menciona que hay confianza entre los jefes y los colaboradores para escuchar sus opiniones. Conclusión que el clima organizacional tiene gran importancia en las organizaciones y permite seguir mejorando a la organización.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de Calidad

Según Durán (1992) gestión de calidad son las diferentes alternativas por la cual se busca y se logra la calidad. El éxito de una empresa está ligado de cómo es la gestión, de cómo planifica la dirección. El futuro de la empresa será dar uso las actuales herramientas de gestión empresarial y todo ello basado en el factor humano (pp. 5-6).

Según Rugeles (2013) los principios de gestión de calidad llevados a la práctica permiten el éxito de la organización, brindando calidad a su producto o servicio, cumpliendo las expectativas, involucrando al personal al logro de los objetivos, sin dejar atrás el recurso humano (p. 211).

2.2.1.1. Fundamentos de la gestión de calidad

- Según Durán (1992) los fundamentos son: (p.5)
- Ser competitivo.
- El recursos humanos es uno de los elementos más importante.
- Trabajo en equipo para conseguirlo los objetivos trazados.
- La comunicación, la información, la identificación y la colaboración de todos son elementos importantes.
- Establecer los actividades que permitan la mejora continua y la implementación de seguimiento y la mejora de las dificultades encontradas lo cual permite el éxito de una empresa.

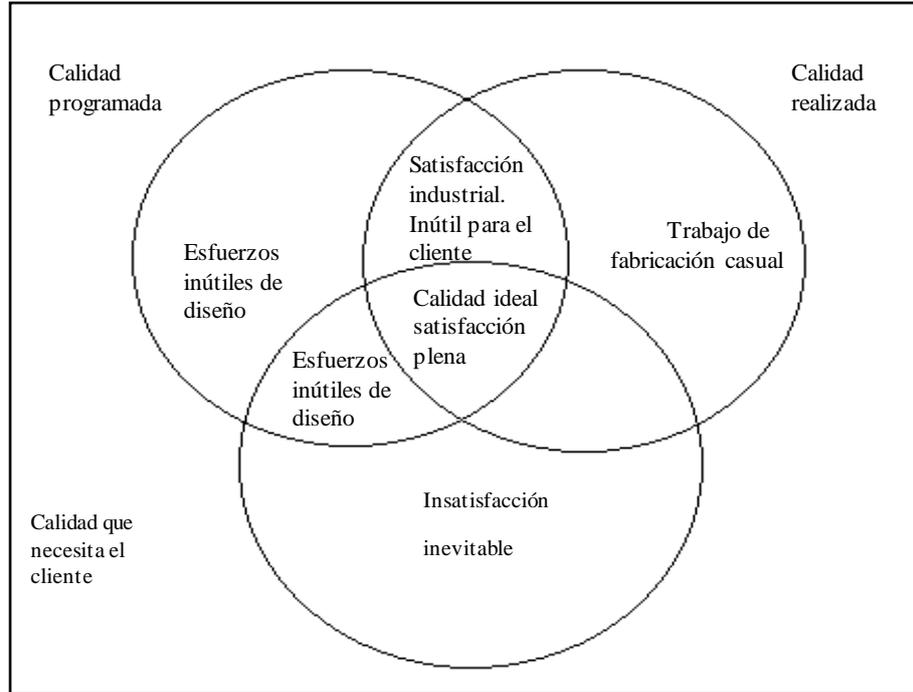
2.2.1.2. Aspectos básicos para la gestión de calidad.

Según Fantova (2005) es importante tener en cuenta:

- La calidad programada.
- La calidad realizada.
- La calidad que necesita el usuario.

Muchas veces las tres no coinciden, y que pocas instituciones educativas han logrado. Cuando coinciden los tres nos encontramos frente a una escuela de calidad (p. 12).

Figura 01: Aspectos básicos para la gestión de la calidad.



Fuente: Fantova (2005)

Una escuela de excelencia tendrá los tres círculos iguales y concéntricos. Una escuela con un buen sistema de gestión: planificará y actuará superior a los demás, siempre teniendo en cuenta las exigencias y las necesidades de sus clientes, con lo que la zona de triple intersección ira en aumento progresivamente (p. 12).

2.2.2. Clima Organizacional

2.2.2.1. Consideraciones generales

Clima organizacional tiene mucha importancia para todo tipo de organizaciones que se enfocan en buscar la mejora continua, cumplir las expectativas del cliente y que sus colaboradores sean competentes, ya que es un instrumento que permite el logro de una eficiencia organizacional; ya que en la actualidad existe mucha competencia en el ámbito empresarial. Hoy en día es importante conocer los factores que establecen el rendimiento del colaborador, en una institución; por ello los empresarios modernos tienen claro que el recurso humano es muy importante. Por ello los directivos deben cuidarlas, motivarlas y potenciar su recurso humano, desarrollando un clima organizacional positivo para los colaboradores, como afirma (Díaz, 2009, p. 7)

2.2.2.2. Definición

Chiavenato (2007) citado en Castillo, Pedraza, Sánchez y Castillo (2010, p.127) para ellos viene a ser una calidad, la forma de cómo es el ambiente que perciben o experimentan, que permiten formar las distintas relaciones entre los colaboradores de las organizaciones y que influyen en su comportamiento y conducta.

Según Chiang y Núñez, (2010) clima organizacional permite el éxito organizacional, siendo más competitivo en el mercado, ya que es planificado, programado por parte de la gerencia, con un objetivo de aumentar la efectividad y desarrollo organizacional. Es considerado uno de las estrategias de competitividad y de cambio, que responde a las exigencias del cliente y que se basa en el comportamiento de las personas (p. 14).

2.2.2.3.Enfoques del clima organizacional

Rodríguez (2004) citado en Aguado (2012, p.12) desde su propia perspectiva menciona los siguientes enfoques:

- a) Perspectiva objetiva o realista: Este clima organizacional viene a ser la descripción de todas las particularidades, que hacen diferente de sus competencias, perdurables en el tiempo y que permiten una buena relación de las personas.
- b) Perspectiva subjetiva: Es considerada como el carácter de los colaboradores. Es personal. Se origina de la percepción que tienen los colaboradores a las características del contexto.
- c) Perspectiva interaccionista: Manifiesta relación que hay ente ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos.

2.2.2.4.Características del clima organizacional.

Alcocer (2003) citado en Aguado (2012, p.12) nos menciona las siguientes características: (a) Se ve reflejado en la conducta y comportamiento de los colaboradores, dichas actitudes influyen en producción, desempeño, adaptación y el desarrollo de su trabajo. (b) Se establece netamente al contexto laboral. (c) Son observadas de manera indirecta o directa por los colaboradores. (d) Es la variable que intercede entre el sistema organizacional y la conducta individual. (e) Toda organización tiene características cambiables en el tiempo, que les hace diferente de otras organizaciones. (f) Las características organizacionales, el clima y la estructura son interdependientes y cambiables. (p. 12).

2.2.2.5. Dimensiones del clima organizacional

Existen diferentes variables que nos permiten medir el clima organizacional. Por una parte, Litwin y Stinger citado por Berbel, (2007, p. 195). Proponen nueve dimensiones:

(1) Estructura: Nos da a conocer como está organizada, su división de trabajos, como coordinan las actividades que se realizarán. (2) Responsabilidad: Se basa en la ejecución de las tareas delegadas y el cumplimiento de la misma, y la supervisión sobre las misiones dadas a los colaboradores. (3) Recompensa: El incentivo que favorece una positiva relación organizacional, de acuerdo a las actividades realizadas. (4) Desafíos: son los retos establecidos para el logro de los objetivos propuestos. (5) Relaciones: Esta se basa en el trabajo en equipo involucrando a todos los niveles y la cooperación. (6) Cooperación: Está relacionado con el apoyo mutuo, permitiendo un espíritu de equipo. (7) Estándares: son los parámetros que nos mencionan el logro de los objetivos. (8) Conflicto: Son los problemas que se han generado por los desacuerdos entre los miembros de la empresa. (9) Identidad: Conocido como el sentido de pertenencia, sentirse una pieza importante para lograr los objetivos de la organización.

Algunos investigadores han estudiado si se relacionan el clima organizacional y gestión de calidad en diferentes ambientes laborales como:

Según Gómez Rada (2004) hay seis dimensiones: (1) Claridad organizacional. Entendida como, el colaborador percibe las medidas de acción, tanto en el nivel macro y micro. (2) Sistema de recompensas e incentivos. Viene a ser el reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores. (3) Toma de decisiones. Como involucra la

organización a sus colaboradores en las decisiones y la libertad de realizar sus tareas. (4) Liderazgo. Viene a ser como son dirigidos por parte de sus jefes para desarrollar sus actividades (5) Interacción social. Es cuando existen las relaciones entre miembros. (6) Apertura organizacional. Entendida como la organización promueve el desarrollo de sus colaboradores. (p. 108)

Según Álvarez (2005) el “Instrumento para medir clima en organizaciones colombianas” (IMCOC) este instrumento es resultado de otros dos instrumentos del instrumento Likert y el TECLA que se refiere a actitudes o rechazo a situaciones y comportamientos definidos por la motivación. El IMCOC ofrece al empresario administrar al recurso humano, que permite conocer la perspectiva de los colaboradores sobre clima organizacional; también permite identificar las ventajas de clima organizacional. Este instrumento presenta un cuestionario conformada por 45 preguntas, las dimensiones son: (1) Cooperación: es crear un ambiente de apoyo entre los integrantes de la organización, para obtener los objetivos. (2) Liderazgo: es la forma de direccionar la empresa. (3) Toma de decisiones: Se relaciona con el liderazgo, son las decisiones que se toma. (4) Relaciones interpersonales: son los comportamientos que conllevan a las relaciones sociales. (5) Motivación: El colaborador muestra actitudes y comportamientos en el trabajo, que permiten conocer satisfacción personal. (6) Control: Nos permite conocer si se han logrado o no los objetivos planteados. (p. 38)

Para la presente investigación se aplicó el instrumento de medición “Cuestionario de Percepción del Clima Laboral” (CPCL) de (Alcantar, Maldonado y Arcos, 2012).

Este cuestionario es uno de los nuevos instrumentos validado, para medir el clima organizacional como herramienta de gestión de calidad.

2.2.2.6.El instrumento de medición: (CPCL).

Alcantar, Maldonado y Arcos (2012) menciona que deben priorizar netamente en gestión de calidad, las organizaciones deben asegurarse de brindar un ambiente cómodo, que dé iniciativa de mejora en los servicios que brinda. Se les debe brindar a los colaboradores los medios y condiciones adecuadas para realizar sus actividades, en cada uno de sus puestos. Para ello es importante el uso de una herramienta de gestión de calidad en las instituciones educativas. Para ello es importante usar el CPCL que permite medir el clima organizacional de manera más exacta. Es una de las herramientas más actuales e importante de medición del clima organizacional en una institución educativa, donde nos muestra las 5 dimensiones principales del clima organizacional, que aseguran la gestión de calidad en las instituciones. (pp. 56-58)

Alcántar, Maldonado y Arcos (2012) con (CPCL) los autores elaboraron cuestionario dándole importancia a las 5 dimensiones que caracterizan el clima organizacional. Y que son representadas por 23 ítems agrupadas en cinco variables fundamentales, lo cual nos muestra que los resultados serán confiables para poder plantear soluciones a los problemas. Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar 5 dimensiones: Las dimensiones que plantea este instrumento son: (1) Organización: es el nivel de perspectiva del colaborador, si existen procesos y medidas de acción confiables. (2) Interacción social: Es el grado de percepción por parte del colaborador, si existe interacción entre los integrantes basadas en respeto, colaboración y metas compartidas. (3) Comunicación: Se refiere a los medios de comunicación que hay entre los integrantes. (4) Condiciones de

Trabajo: se basa en ambientes adecuados y agradables que brinda la empresa a sus colaboradores. (5) Identidad y Pertenencia: se basa en objetivos compartidos y personales (pp. 59 - 64.)

Guaygua y Roth (2008) citado en Alcántar, Maldonado y Arcos (2012) Las 5 dimensiones ya mencionadas ayudan a medir el clima organizacional y ser una herramienta de gestión de calidad. Ya que al conocer el clima organizacional permite identificar los factores que nos muestran los comportamientos individuales y organizacionales, permitiendo identificar las falencias, saber que se tiene que mejorar y qué medidas tomar frente a los resultados. Para poder describir las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES, en educación primaria en el distrito de Huaraz (p. 10).

A) Definición de las dimensiones

- a) Organización: Para Rodríguez (2010) son las reglas y políticas que se dan por cada empresa que guían las tareas para el desarrollo eficaz. (p. 12)
- b) Interacción Social: Según Valencia (2009) se basa en el ambiente social, la interacción entre pares y sus jefes y de amistad que se observa dentro de la organización (p. 34).
- c) Comunicación: Es la interrelación existente entre los agentes de la organización según Rodríguez (2010) es el uso de los canales de comunicación que posee la organización, que permiten el intercambio de ideas. (p. 54)
- d) Condiciones de trabajo: Para Bustamante y Ubilla (2009) “Es las características con respecto a su ambiente de trabajo”(p.8).

e) Identidad y Pertenencia: Es compartir los objetivos de la organización así como menciona Rodríguez (2010) que es el nivel de nuestro sentimiento positivo de ser parte de la organización, conocer y realizar actividades para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. (p. 49)

2.2.3. Micro y pequeña empresa

Para García (2011) el micro y pequeñas empresas está relacionada con el crecimiento y desarrollo económico; que tiene la capacidad de generar empleo y que contribuye a la competitividad del país (p. 78).

Según Ramos (2016) se promulgo Ley 30056 donde se clasifica las MYPES teniendo en cuenta las ventas anuales y sin límite de trabajadores. Teniendo las ventas anuales más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT

Según, RRP Noticias, (2016) Los MYPES, en el Peru debe cumplir los siguientes aspectos. Esta conformado por las empresas con domicilio en el Perú, con ingresos netos de 1,700 unidades impositivas tributarias (UIT).

2.2.3.1. Importancia de las MYPES.

Los MYPES en el Perú son unidades importantes, es el motor básico de la economía. Las MYPES dan empleo al 80% de la población y crean el 40% del (PBI).

Los MYPES contribuye a la economía, uno de los aspectos más importantes es la generación de empleo. Generando empleo. Favorece de forma progresivo en mejorar la alta lista de desempleo que hay en nuestro país (Sánchez , 2008).

2.2.4. Sector educación-rubro enseñanza primaria.

2.2.4.1. Enseñanza Primaria:

Afirma MINEDU (2015) que la educación primaria en nuestro país es de carácter obligatorio y gratuito; a partir de seis años hasta los doce años. Basada en los siguientes valores: democracia, solidaridad, competencia y competitividad, es abierta y Flexible (p. 7).

Cavassa (2004) en la institución educativa todos los elementos juegan un papel muy importante para asegurar el servicio, como su imagen atención, su perfil basado en una estructura normativa y orientación administrativa. Toda institución educativa, tanto pública como privada debe tener políticas de calidad que pueden ser alcanzadas mediante objetivos específicos. (p.1)

2.2.4.2. Finalidad:

Para MINEDU (2017) enseñanza primaria, es desarrollar habilidades diferente que pose cada niño, brindándoles conocimientos y garantizando una educación integral que apoye su personalidad de cada alumno, para poder enfrentar sus retos. (p. 7)

2.2.4.3. Elementos de la comunidad educativa

Según, MINEDU (2015) menciona que el proceso educativo no es solo del docente, sino es responsabilidad de los agentes de las instituciones educativas, es importante que todos los agentes compartan la misma visión y misión educativa. Los agentes que conforman son: Los alumnos, la familia, los profesores, el estado (p. 8).

2.2.4.4. Dificultades enseñanza primaria.

Menciona Montero (2006) que la profesión docente presenta dificultades en cuanto a la estructura, de espacios y materiales para el desarrollo y preparación de clases y carece de espacios de descanso, no hay reconocimiento del labor que desarrollan, poca relaciones interpersonales por ello se originan problemas relacionados por la falta de información oportuna, para poder realizar las actividades diarias, la falta de comunicación y la poca apertura por parte de los directivos hacia los docentes para las decisiones. Estas carencias dificultan el buen desempeño laboral y dificultando el logro de lo planificado. (pp. 27-32)

2.3. Marco Conceptual

- Áreas seguras
Ministerio de Educación (2015) es importante que las empresas tengan áreas seguras, ya que permite crear condición adecuadas para poder prevenir emergencias y reducir accidentes (p. 3).
- Comunicación
Según Rodríguez (2010) es el uso de los canales de comunicación que hay dentro de la organización, permiten el intercambio de ideas (p. 54).
- Cooperación
Para Sarriés (2008) quien menciona que el punto que se debe de tener en cuenta es la confraternidad que se ve reflejado en el compañerismo (p. 67).
- Condiciones de Trabajo
Para Bustamante y Ubilla (2009) es la organización con respecto a su ambiente de trabajo.
- Clima organizacional

Son las percepciones de las estructuras y procesos que hay dentro de una organización. Relacionada, a la parte emocional, mental y física. (Chang y Nuñez, 2010)

- Desempeño laboral

Chiavenato (2009) define como toda acción realizada por el colaborador, en todas las actividades que es responsable y que será medido teniendo en cuenta su ejecución de cada actividad.

- Interacción Social

Según Valencia (2009) se basa en el ambiente social la interacción entre pares y sus jefes (p. 34).

- Identidad y Pertenencia

Es compartir los objetivos de la organización, así como menciona Rodríguez (2010) que es el nivel de nuestro sentimiento positivo de ser parte de la organización, conocer y realizar las tareas para el logro de los objetivos de cada empresa (p. 49).

- Micro y pequeña empresa

Para García (2011) las MYPES está relacionada con el crecimiento y desarrollo monetario; que tiene la capacidad de generar empleo y que contribuye a la competitividad del país (p. 78).

- Organización

Para Rodríguez (2010) son reglas y políticas que se dan en cada empresa que guían las tareas para el desarrollo eficaz (p. 12).

- Riesgos existentes

Universia (25 de abril de 2013) los accidentes que se producen en el colegio repercuten en la salud del niño y de los agentes dentro de dicha institución (p. 10).

- Satisfacción en formar parte de la empresa.

Según García y Ovejero (2000) es el sentimiento emocional del trabajador por pertenecer y amor a su trabajo (p. 1). Y para Chaparro y Vega (2007) menciona que es la forma de compartir las ideas y objetivos con los de la organización (p. 19-20).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Para esta investigación, el tipo de investigación es descriptivo ya que permite describir las características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las MYPES del sector educación que se aplicó en el distrito de Huaraz en el 2016. (Facal, 2015, p. 25) menciona que la investigación descriptiva “responde a las preguntas: quién, qué, dónde, por qué cómo y cuándo”. La investigación fue de nivel cuantitativo porque se realizó la recolección de información basada en la medición de las variables y conceptos las cuales fueron representadas a través de números que se utilizaron para la exposición de datos, que fueron analizadas a través de métodos estadísticos. La investigación es transeccional o transversal, porque la información recopilada será mediante un cuestionario, en un solo momento y un determinado periodo de tiempo. Teniendo como objetivo describir la variable en estudio.

3.2.El universo o población

La población para el presente estudio fueron los colaboradores del área administrativo de las MYPES del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz. Para determinar la muestra, se utilizaron datos de la SUNAT, que tienen la denominación de MYPES a quienes se les interrogó sobre: Cuántos colaboradores administrativos vienen laborando en su institución; se totalizo las cantidades proporcionadas estableciendo la población de 15 en el área administrativa; se determinó en realizar la encuesta a los 15 trabajadores para obtener información más precisa, se realizó una encuesta censal.(Fuente: SUNAT de Huaraz /mesa de partes - 2014), se adjunta la relación de las Instituciones Educativas.

3.3. Definición y Operacionalización de las Variables y los Indicadores

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
X= Clima Organizacional	Según Chiavenato (2009) es el comportamiento de los colaboradores, la percepción integral hacia la organización (p. 49)	Organización	Es el nivel de percepción del colaborador, si existen procesos y medidas de acción confiables.	Labores organizadas.	Likert
				Documentos útil y apropiado.	
				Documentación incluida en el sistema de gestión de calidad.	
				Conoce la estructura de su área.	
		Interacción Social	Es el grado de percepción por parte del colaborador, si existe interacción entre las integrantes basadas en respeto, colaboración y metas compartidas.	Entrenamiento necesario para realizar las funciones.	
				Relación entre el jefe y empleado.	
				Ambiente de trabajo.	
				Relaciones entre compañeros.	
		Comunicación	Se refiere al intercambio de opiniones que hay entre los integrantes.	Cooperación.	
				Integración fácil a las actividades.	
		Condiciones de Trabajo	se basa en ambientes adecuados y agradables que brinda la empresa a sus colaboradores.	Conoce los servicios de otras dependencias.	
				Fácil acceso a la comunicación	
				Instalaciones adecuadas a las actividades del trabajo.	
				Oportunidades para todos.	
				Área de trabajo limpia y ordenada.	
				Programa de limpieza y fumigación.	
Instalación agradable.					
Áreas seguras.					
Identidad y Pertenencia	Se basa en objetivos compartidos y personales.	Protocolo de primeros auxilios.			
		Riesgos existentes.			
				Satisfacción en formar parte de la empresa.	
				Nombre y prestigio gratificante.	

3.4. Técnicas e instrumentos

En esta investigación se aplicó una encuesta, usando el instrumento de medición, cuestionario de percepción del clima laboral (CPCL) de Alcantar, Maldonado y Arcos (2012) es un cuestionario aprobado, organizado por 23 preguntas y respuestas cerradas referente a la información general de los administrativos de las instituciones educativas.

3.5. Plan de análisis

La información se obtuvo, usando las técnicas e instrumentos de investigación fueron ingresadas a programas especiales de informática como MS Excel y el programa estadístico SPSS 22, para procesar, se tabuló la información, para luego representar en gráficos tablas y el análisis e interpretación de datos.

3.6. Matriz de Consistencia

Título del Informe: “Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Educación - rubro enseñanza Primaria en el distrito de Huaraz, 2016”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>General: Cuáles son las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación - rubro enseñanza Primaria en el distrito de Huaraz, 2016.</p>	<p>General: Describir las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación - rubro enseñanza Primaria en el distrito de Huaraz, 2016.</p>	<p>Clima organizacional como herramienta de gestión de calidad</p>	<p>La población en estudio consta de un total de 15 colaboradores en el área administrativo de las instituciones educativas del distrito de Huaraz. Que tiene permanencia de 3 años.</p>	<p>Tipo: La Investigación es descriptiva porque se buscó caracterizar el clima organizacional como herramienta de gestión de calidad</p> <p>Nivel: El tipo de investigación es cuantitativa puesto que se</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p>

<p>educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz, 2016.</p>	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los trabajadores del área administrativo de las micro y pequeñas del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz, 2016” - Reconocer las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz, 2016”. 		<p>(Fuente: SUNAT de Huaraz / Meza de partes - 2015. Corroborado por ministerio de trabajo.</p> <p>Muestra:</p> <p>Censo</p> <p>La muestra se estableció por ser pequeña una encuesta censal a los 15 colaboradores del área administrativa.</p>	<p>van utilizar técnicas y medición de variables.</p> <p>Diseño:</p> <p>Se utilizó el diseño no experimental (Transeccional o transversal), porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p>	
--	--	--	---	---	--

3.7. Principios éticos

El presente trabajo pone énfasis en la práctica de los principios éticos de confiabilidad y respeto a las propiedades intelectuales. De la misma forma manifiesto que la información usada en la investigación, fue netamente para los aspectos académicos.

IV. Resultados

4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa.

4.1.1. Datos generales.

Tabla 1. *Distribución según apreciación de la edad.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Entre 25 -35 años	9	60,0	60,0
	Entre 36- 35 años	3	20,0	80,0
	Entre 46 - 55 años	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

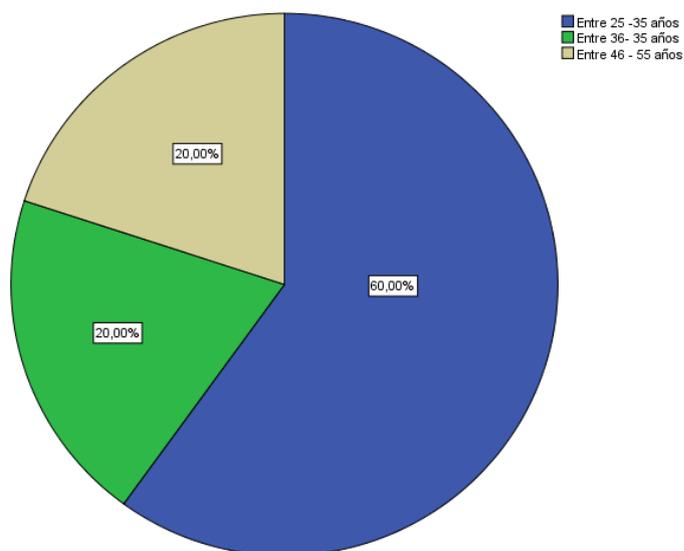


Figura 1. Distribución según apreciación de la edad.

Fuente: Tabla 1.

Interpretación: De todos los trabajadores en el área administrativa se observa que hay el 60% de los empleados administrativos tienen de 25 a 35 años, seguido por 20% con edad de 36 a 46 años también el 20% con edad de 46 a 55 años.

Tabla 2. *Distribución según apreciación de género.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Masculino	8	53,3	53,3
	Femenino	7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

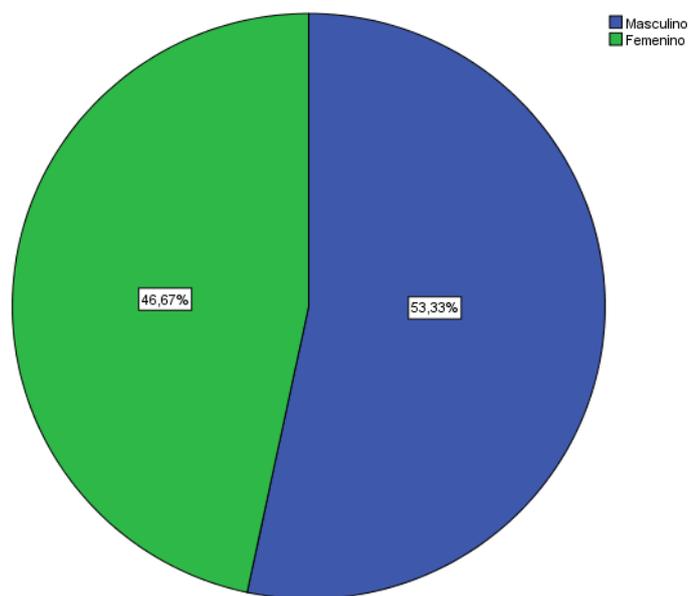


Figura 2. *Distribución según apreciación de género.*

Fuente: Tabla 2.

Interpretación: De todos los trabajadores encuestados se observa que el 53.33% son del género masculino y un 46.67% de sexo femenino.

Tabla 2. *Distribución según apreciación del estado civil.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Casado(a)	6	40,0	40,0
	Soltero(a)	9	60,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

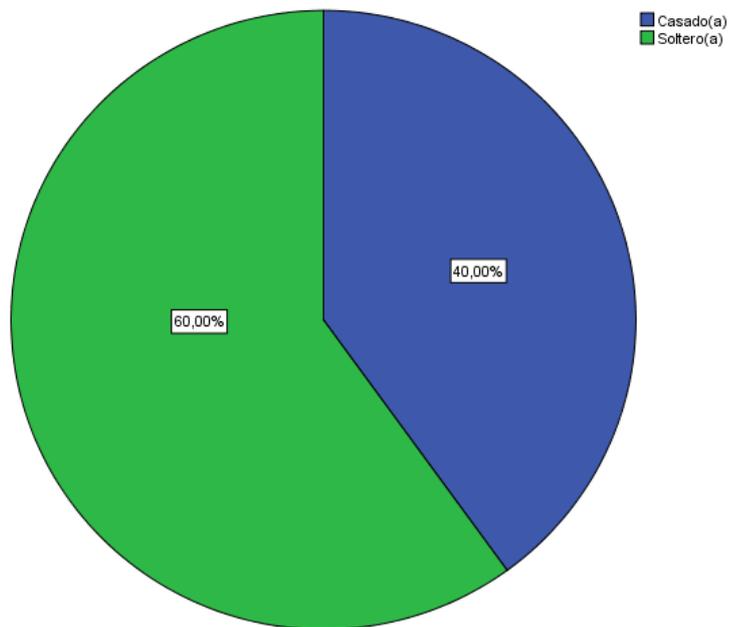


Figura 3: *Distribución según apreciación del estado civil.*

Fuente: Tabla 3.

Interpretación: Se concluye que el 60% de los trabajadores en las instituciones educativas, en el área de administrativas son solteros (as), y un 40% son casados.

Tabla 3. *Distribución según apreciación de cargo actual.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Administrador	5	33,3	33,3
	Coordinador	5	33,3	66,7
	Secretaria	5	33,3	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

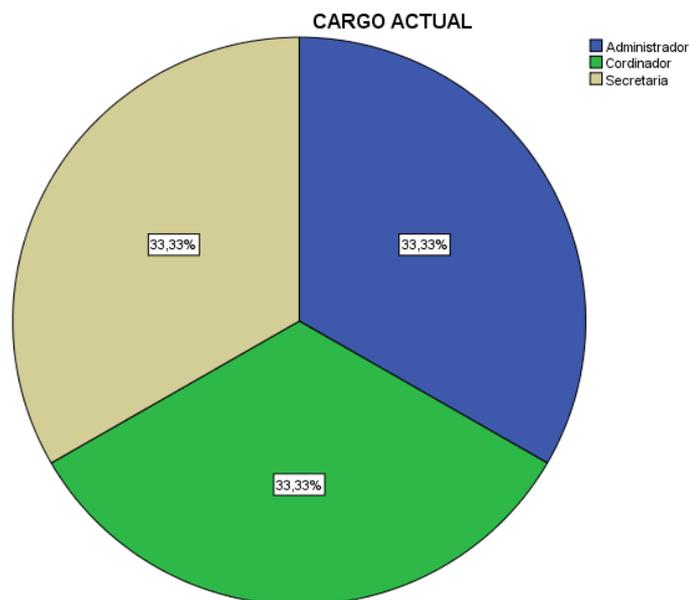


Figura 4. *Distribución según apreciación de cargo actual.*

Fuente: Tabla 4.

Interpretación: De todos los trabajadores encuestados se observa que el cargo actual es 40% de coordinador, 40% de administrador, y un 20% de secretaria.

Tabla 4. *Distribución según apreciación de cargo actual.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Menos de 2 - 4 años	6	40,0	40,0
	Entre 4 - 6 años	9	60,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

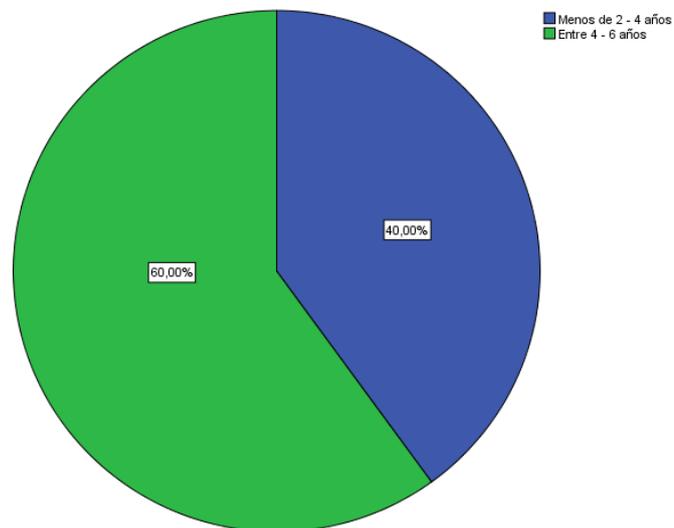


Figura 5. *Distribución según apreciación de tiempo de servicio en la institución.*

Fuente: Tabla 5.

Interpretación: El tiempo de servicio dentro de la institución es de 60% que oscilan de 4 a 6 años y el 40% es de 3 a 4 años.

Tabla 5. Distribución según apreciación de experiencia en el puesto actual.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Menos de 2 - 4 años	6	40,0	40,0
	Entre 4 - 6 años	9	60,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

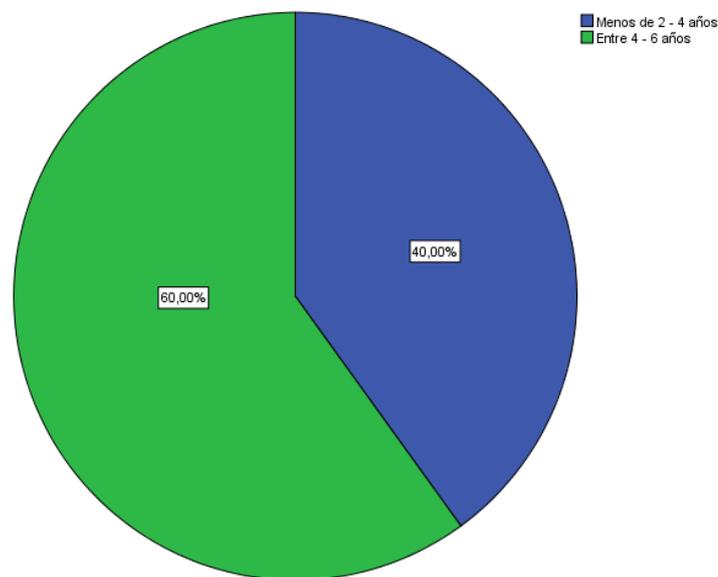


Figura 6. Distribución según apreciación de experiencia en el puesto actual.

Fuente: Tabla 6.

Interpretación: De todos los colaboradores trabajadores encuestados se observa que el 60% poseen experiencia en el puesto actual, y un 40% poseen experiencia entre 2 a 4 años.

Tabla 6. *Distribución según apreciación del uso de TIC.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Básico	8	53,3	53,3
	Intermedio	7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

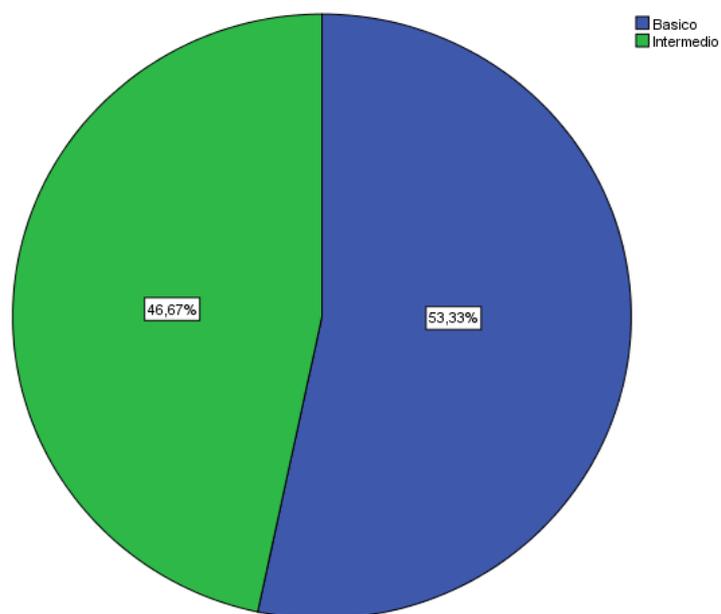


Figura. Distribución según apreciación del uso de TIC.

Fuente: Tabla 7.

Interpretación: De todos de colaboradores encuestados se observa que el 5.33% se encuentra en un nivel básico en el uso de tic, y un 46.67% se encuentran en un nivel intermedia de preparación en el uso del tic.

Tabla 7. Distribución según apreciación de formación continua.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Posgrado	5	33,3	33,3
	Especializaciones	7	46,7	80,0
	Actualizaciones	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

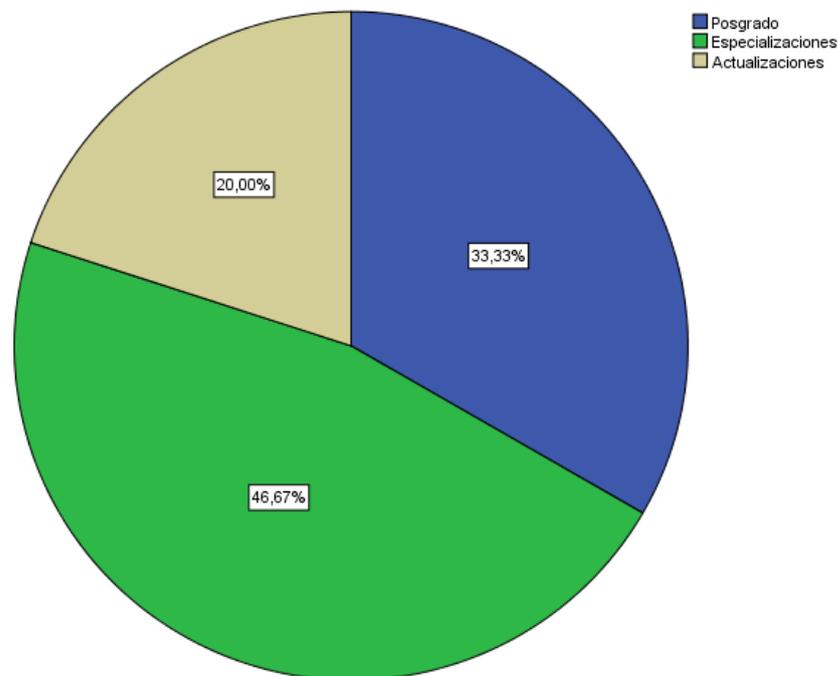


Figura 7. Distribución según apreciación de formación continua.

Fuente: Tabla 8.

Interpretación: Se concluye que el 46.67% hacen actualizaciones; el 33.33% realizan estudios de posgrado y el 20% realizan actualizaciones.

Tabla 8. *Distribución según apreciación de seguridad del ambiente.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Adecuado	6	40,0	40,0
	Regular	8	53,3	93,3
	Deficiente	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

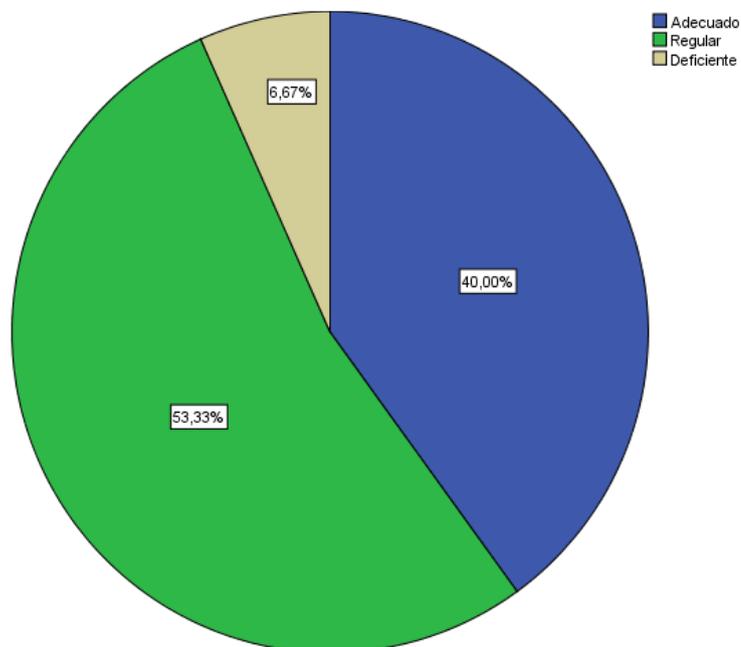


Figura 8. *Distribución según apreciación de seguridad del ambiente.*

Fuente: Tabla 8.

Interpretación: De todos los colaboradores encuestados se observa que el 53.33% manifiesta que es regular la seguridad del ambiente, y un 40% menciona que es muy adecuado la seguridad del ambiente y un 6.67% manifiesta que es deficiente.

Tabla 9. Distribución según apreciación del nivel de ingreso.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Entre 900 – 1150	9	60,0	60,0
	Entre 1150 – 1300	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

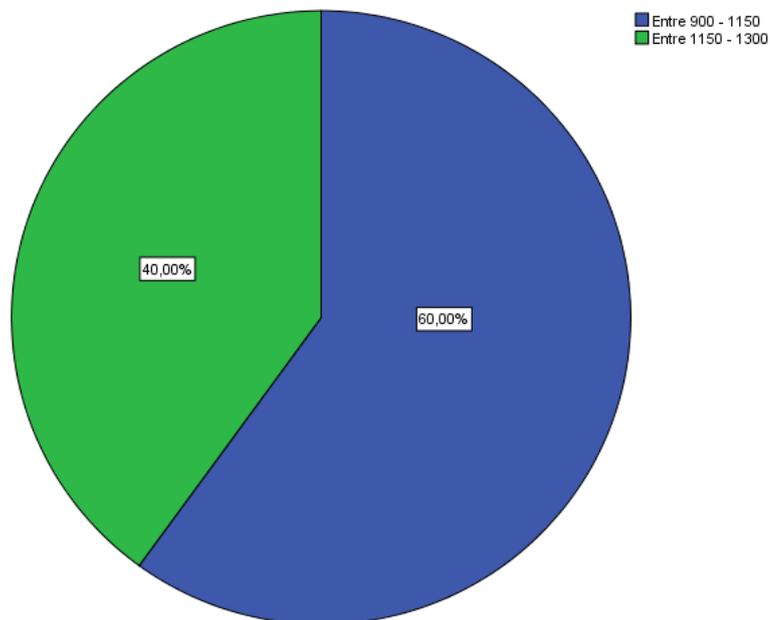


Figura 9. Distribución según apreciación del nivel de ingreso.

Fuente: Tabla 10.

Interpretación: De todos los colaboradores encuestados se puede observar que el 60% menciona que el nivel de ingreso es de 900 a 1150 y el 40% es 900 a 1115.

4.1.2. Variables de clima organizacional

Tabla 10. Distribución según apreciación de las labores que se desarrollan en mi área de trabajo se encuentran organizadas.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3
	De acuerdo	9	60,0	93,3
	Totalmente de Acuerdo	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

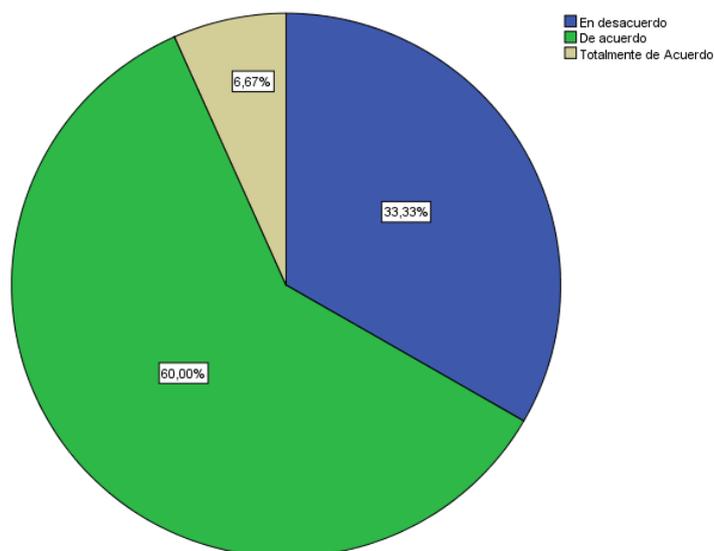


Figura 10. Distribución según apreciación de las labores que se desarrollan en mi área de trabajo se encuentran organizadas.

Fuente: Tabla 11.

Interpretación: Del total de la plana administrativa encuestada se observa que el 60 % está en acuerdo, el 33.33% se encuentra en desacuerdo y el 6.6.7% están totalmente de acuerdo, eso demuestra que los colaboradores están de acuerdo que su área de trabajo se encuentra organizada.

Tabla 11. *Distribución según apreciación de la documentación (procedimientos, instituciones y formatos) incluida en el sistema administrativo de la entidad es útil y apropiada para realizar mi trabajo.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	9	60,0	60,0
	De acuerdo	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

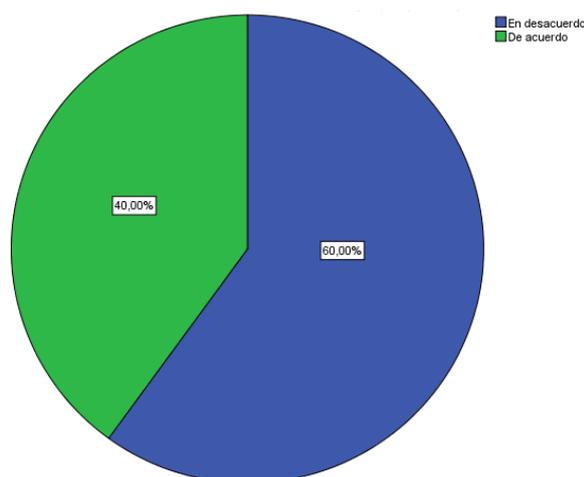


Figura 11. *Distribución según apreciación de la documentación (procedimientos, instituciones y formatos) incluida en el sistema administrativo de la entidad es útil y apropiada para realizar mi trabajo.*

Fuente: Tabla 12.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que los de trabajadores que oscilan de 25 a 35 años afirman que el 60% se encuentra en desacuerdo que la documentación incluida en sistema administrativo en la entidad es útil y adecuada y el 40% se encuentran de acuerdo.

Tabla 12. Distribución según apreciación del desempeño de mis labores habitualmente utilizó la documentación incluida en el sistema administrativo de la entidad.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	20,0	20,0
	En desacuerdo	4	26,7	46,7
	De acuerdo	6	40,0	86,7
	Totalmente de Acuerdo	2	13,3	100,0
Total		15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

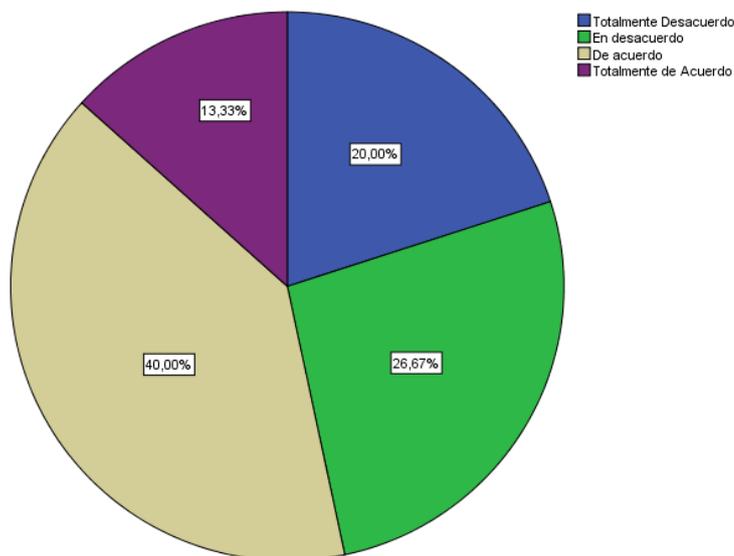


Figura 12. Distribución según apreciación del desempeño de mis labores habitualmente utilizó la documentación incluida en el sistema administrativo de la entidad.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 40% los coordinadores, secretarías y los administradores están de acuerdo, el 26.66% están en desacuerdo, el 20% están totalmente desacuerdo y el 13.33% están totalmente de acuerdo que en desarrollo de sus tareas utilizan documentos incluida en el sistema administrativo de la entidad.

Tabla 13. *Distribución según si conozco como se encuentra estructurada mi área de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan allí.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3
	De acuerdo	10	66,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

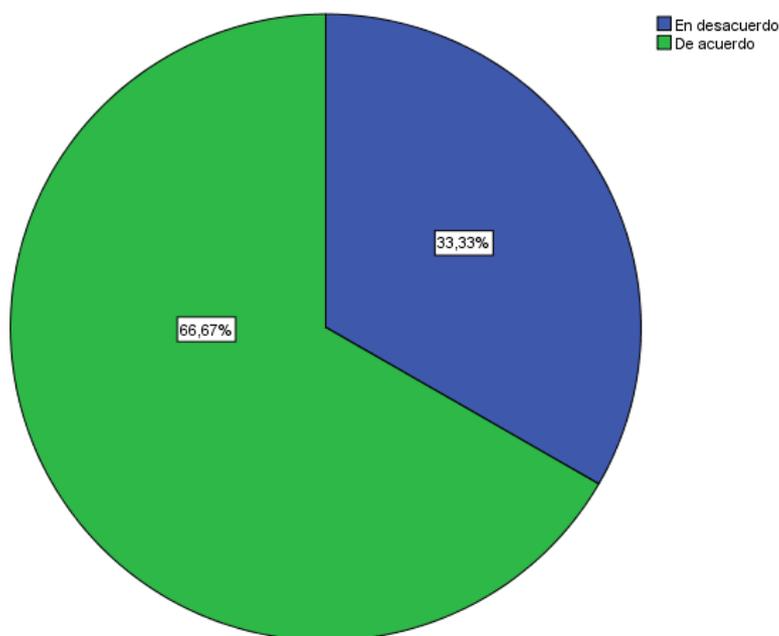


Figura 13. *Distribución según si conozco como se encuentra estructurada mi área de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan allí.*

Fuente: Tabla 14.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 66.67 % está de acuerdo de cómo está estructurada su área de trabajo y qué, cómo, cuáles son las actividades en cada momento en su área de trabajo; mientras que el 33.33% están en desacuerdo.

Tabla 14. *Distribución según apreciación si he recibido el entrenamiento necesario para realizar las funciones que actualmente desempeño.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	6	40,0	40,0
	De acuerdo	7	46,7	86,7
	Totalmente de Acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

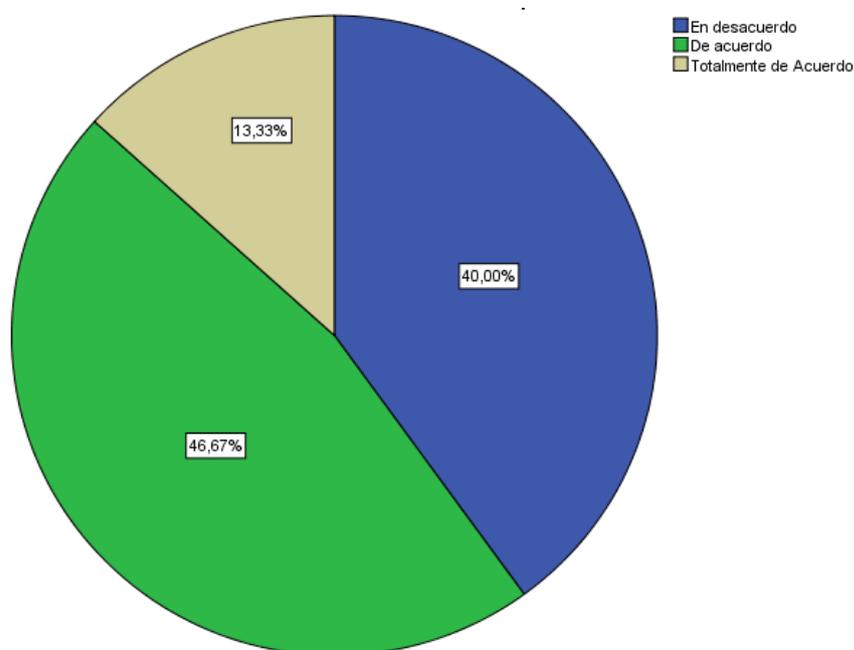


Figura 14. *Distribución según apreciación si he recibido el entrenamiento necesario para realizar las funciones que actualmente desempeño.*

Fuente: Tabla 15.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados el 46.67% mencionan de estar de acuerdo que han recibido entrenamiento para poder realizar las funciones y las actividades que actualmente desempeñan, mientras que el 40 % mencionan estar en desacuerdo y el 13.33% están totalmente de acuerdo.

Tabla 15. Distribución según apreciación de estoy enterado de los resultados de las innovaciones que se aplican en mi institución educativa.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	33,3	33,3
	En desacuerdo	8	53,3	86,7
	De acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

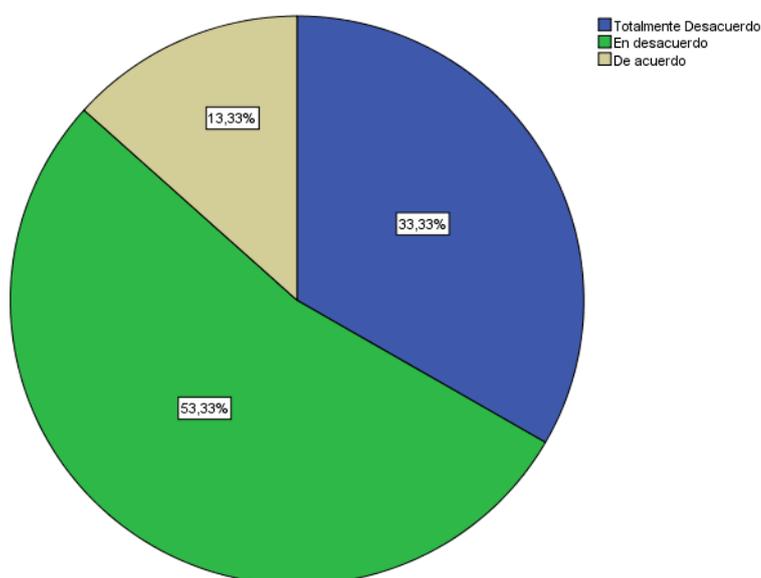


Figura 15. Distribución según apreciación de estoy enterado de los resultados de las innovaciones que se aplican en mi institución educativa.

Fuente: Tabla 16.

Interpretación: De todos los trabajadores encuestados del área administrativa de las instituciones educativas el 53.33% no están enterado de los resultados de las innovaciones que se aplican en su institución educativa mientras que el 33.33% está totalmente desacuerdo, que quiere decir que no enteran enterrado y el 13.33% están enterados de los resultados de las innovaciones que se aplican en su institución educativa.

Tabla 16. *Distribución según apreciación de resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	6	40,0	40,0
	En desacuerdo	9	60,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

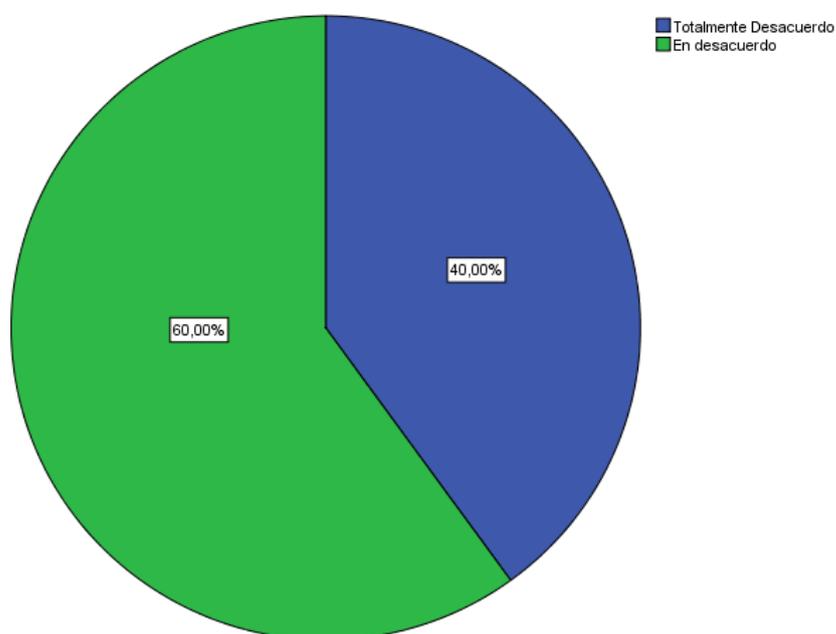


Figura 16. *Distribución según apreciación de resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas.*

Fuente Tabla 17.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 60% están totalmente en desacuerdo con la comunicación con los directivos y el colaborador de las áreas administrativas. Mientras que el 40% están totalmente en desacuerdo que quiere decir que para ellos es fácil comunicarse con los directivos.

Tabla 17. Distribución según apreciación de la relación entre mi jefe y yo es positiva.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	13,3	13,3
	En desacuerdo	9	60,0	73,3
	Indeciso	1	6,7	80,0
	De acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

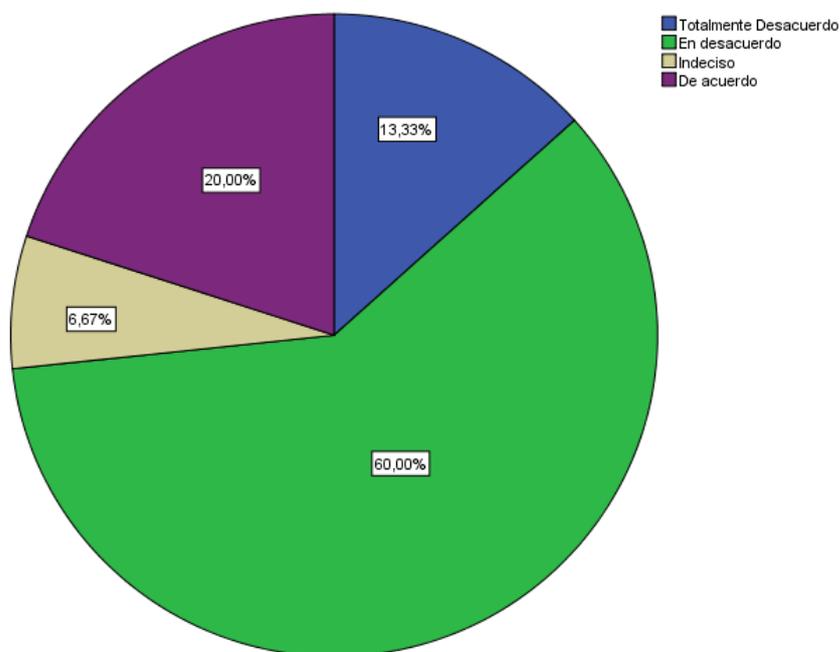


Figura 17. Distribución según apreciación de la relación entre mi jefe y yo es positiva.

Fuente: Tabla 18.

Interpretación: De todos los administrativos encuestados se puede ver que 60% afirma que la relación entre su jefe no es positiva, el 13.33% está totalmente desacuerdo y solo el 20% y afirma que su relación es positiva con su jefe.

Tabla 18. *Distribución según apreciación del ambiente de trabajo en las áreas del personal es positiva.*

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	2	13,3	13,3
	En desacuerdo	12	80,0	93,3
	De acuerdo	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

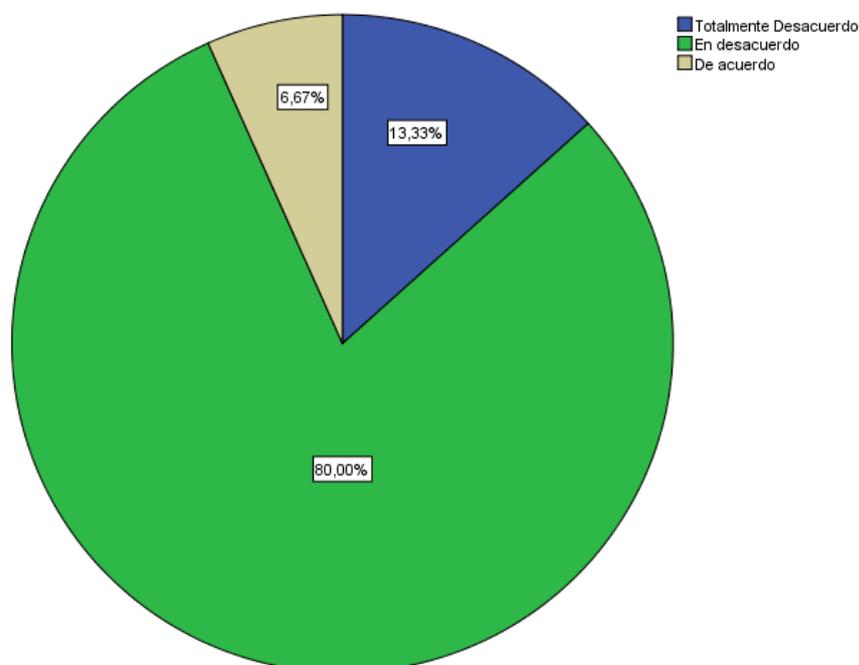


Figura 18. *Distribución según apreciación del ambiente de trabajo en las áreas del personal es positiva.*

Fuente: Tabla 19.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados de la edad de 25 a 35 años se observa que el 80% menciona que el ambiente de trabajo es no es adecuado para realizar sus labores, un 13.33% están totalmente en desacuerdo en sus áreas de trabajo; mientras el 6.67% menciona que está de acuerdo que el ambiente de trabajo es adecuado.

Tabla 19. Distribución según apreciación de la relación que existe entre los compañeros de trabajo es positiva.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	5	33,3	33,3
	En desacuerdo	9	60,0	93,3
	De acuerdo	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

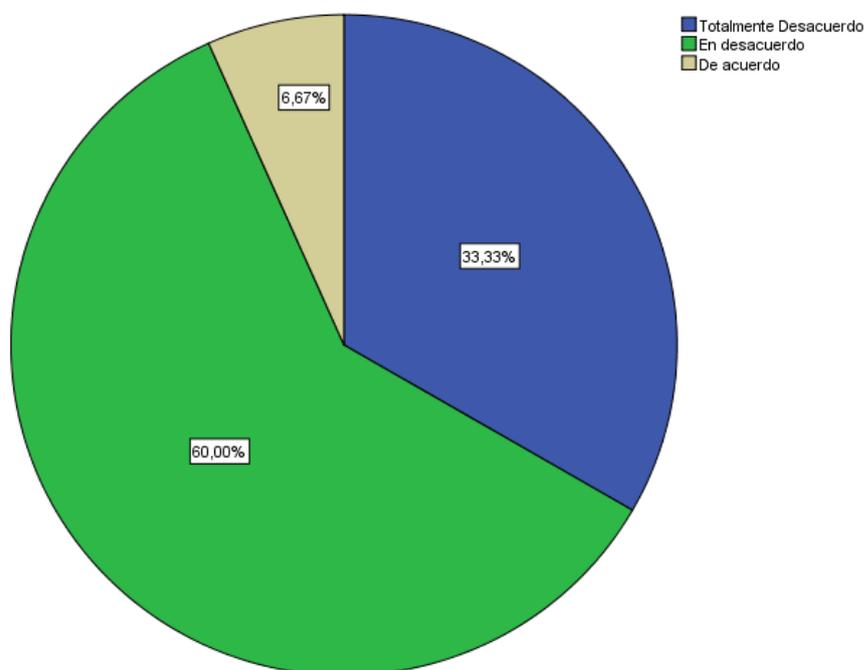


Figura 19. Distribución según apreciación de la relación que existe entre los compañeros de trabajo es positiva.

Fuente: Tabla 20.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados el 60% manifiestan que no hay buena relación entre compañeros de trabajo, el 33.33% están total mente desacuerdo con la buena relación dentro de su trabajo, y un 6.67% afirma de estar de acuerdo con la existencia de una buena relación entre sus compañeros de trabajo.

Tabla 20. Distribución según apreciación de es habitual la cooperación entre los compañeros para sacar adelante el trabajo.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	1	6,7	6,7
	En desacuerdo	7	46,7	53,3
	De acuerdo	4	26,7	80,0
	Totalmente de Acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

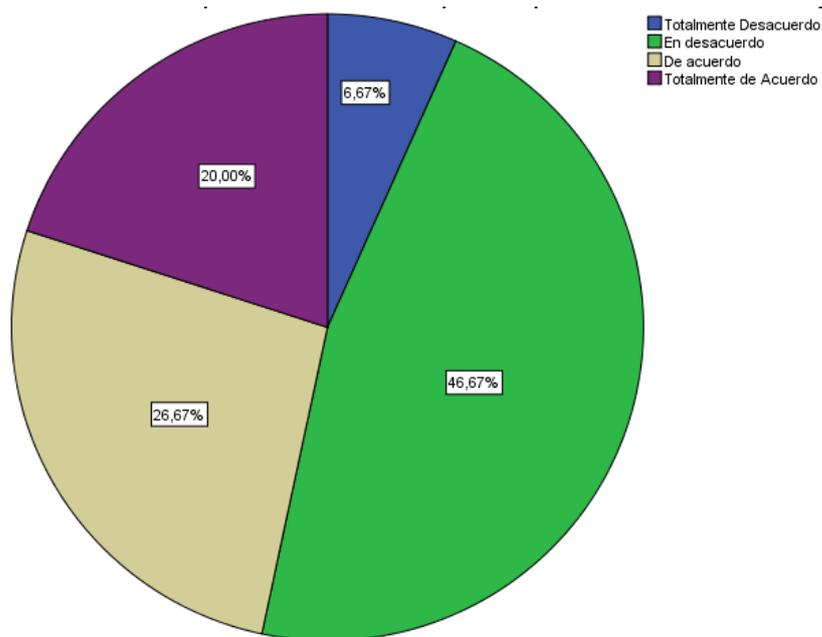


Figura 20. Distribución según apreciación de es habitual la cooperación entre los compañeros para sacar adelante el trabajo.

Fuente: Tabla 21.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados que tiene una experiencia en el puesto actual entre 4 a 6 años se observa que 53.34% está en desacuerdo con la ayuda entre los compañeros para tener éxito en el trabajo; el 46.67% están en acuerdo que existe ayuda entre los compañeros para tener éxito en el trabajo.

Tabla 21. Distribución según apreciación de soy capaz de integrarme fácilmente a las actividades que se realizan en mi área de trabajo.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7
	De acuerdo	9	60,0	86,7
	Totalmente de Acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

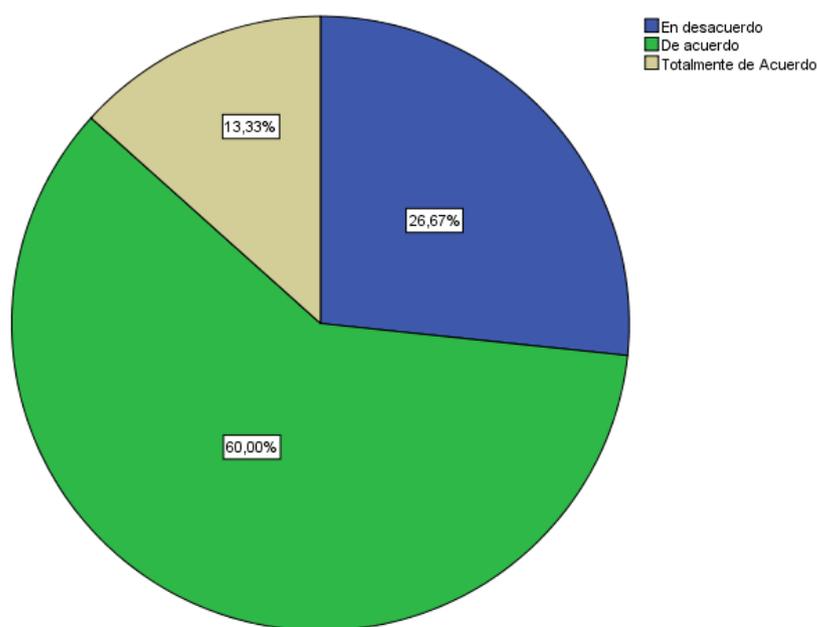


Figura 21. Distribución según apreciación de soy capaz de integrarme fácilmente a las actividades que se realizan en mi área de trabajo.

Fuente: Tabla 22.

Interpretación: De los administrativos encuestados el 73.33% afirman que son capaces de integrarse fácilmente a las tareas o cualquier actividad que se realizan en su área de trabajo y el 26.67% afirman estar en desacuerdo.

Tabla 22. Distribución según apreciación de los tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos de las instalaciones, se adecuan a las actividades de las áreas del personal.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	3	20,0	20,0
	En desacuerdo	10	66,7	86,7
	De acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

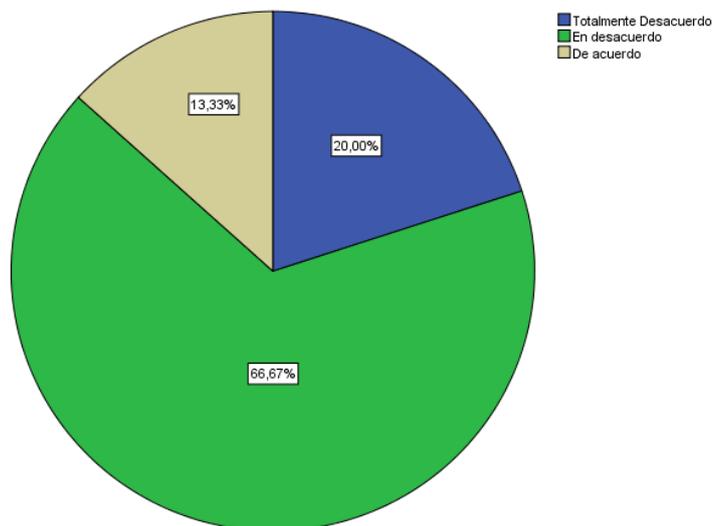


Figura 22. Distribución según apreciación de los tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos de las instalaciones, se adecuan a las actividades de las áreas del personal.

Fuente: Tabla 23.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 66.67% mencionan que todo lo relacionado con las condiciones en el espacio físico de las instalaciones, no están adecuados; el 20% manifiesta que están total mente en desacuerdo con las condiciones ambientales y los espacios físicos y un 13.33% están totalmente de acuerdo con lo ya mencionado.

Tabla 23. Distribución según apreciación del centro de trabajo existen las mismas oportunidades para todos.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	4	26,7%	26,7
	En desacuerdo	7	46,7%	73,3
	De acuerdo	4	26,7%	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

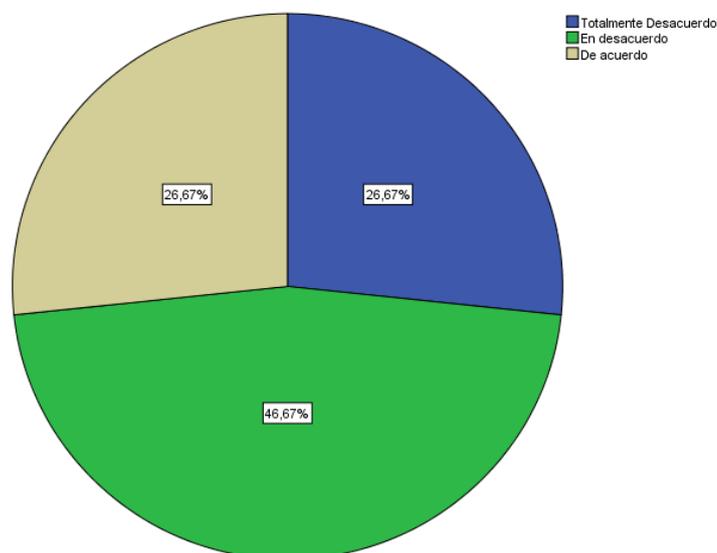


Figura 23. Distribución según apreciación del centro de trabajo existen las mismas oportunidades para todos.

Fuente: Tabla 24.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 46.6% menciona que en su centro de trabajo no existen las mismas oportunidades para todos; mientras que el 26.67% están de acuerdo de que en su centro de trabajo existen las mismas oportunidades para todos.

Tabla 24. Distribución según apreciación de las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	6	40,0	40,0
	De acuerdo	9	60,0	100,0
Total		15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

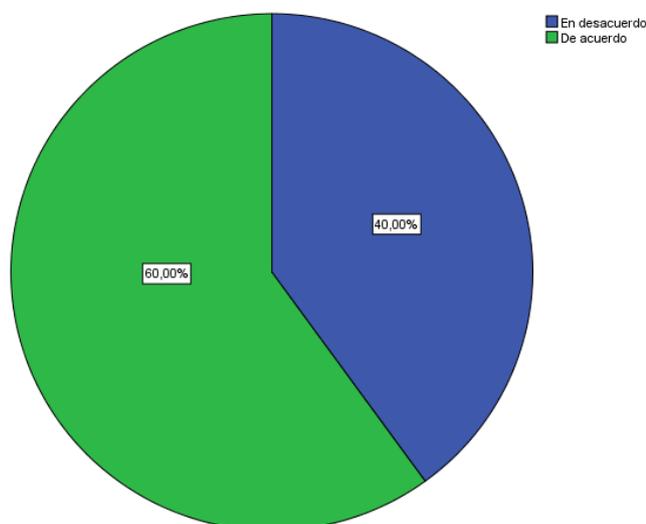


Figura 24. Distribución según apreciación de las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.

Fuente Tabla 25.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 60% están en desacuerdo de que las áreas de trabajo se mantienen limpias y ordenadas, además perjudican el desarrollo de las actividades; mientras el 40 % están en desacuerdo de que las áreas de trabajo están ordenadas y limpias, además permite el desarrollo de las actividades.

Tabla 25. Distribución según apreciación de cómo se encuentra establecido un programa de limpieza y fumigación de las áreas de trabajo.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	6	40,0	40,0
	Indeciso	2	13,3	53,3
	De acuerdo	7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

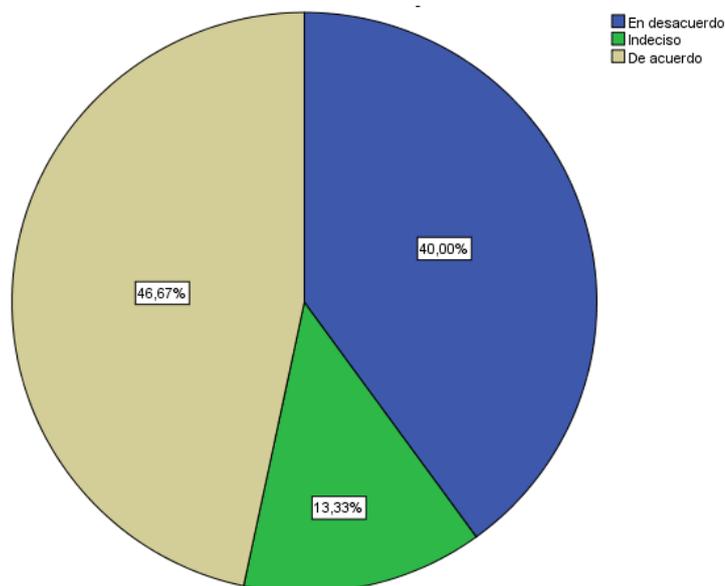


Figura 25. Distribución según apreciación de cómo se encuentra establecido un programa de limpieza y fumigación de las áreas de trabajo.

Fuente: Tabla 26.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 46.67% están en de acuerdo; un 40 % manifiesta que no tienen un documento donde indique las actividades de limpieza y existe un programa de fumigación y limpieza de la organización y mientras que el 13.33% manifiestan estar indeciso que si existe.

Tabla 26. Distribución según apreciación de las condiciones de trabajo de mi área son seguras.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativo	Porcentaje relativo acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	13,3	13,3
	En desacuerdo	10	66,7	80,0
	De acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

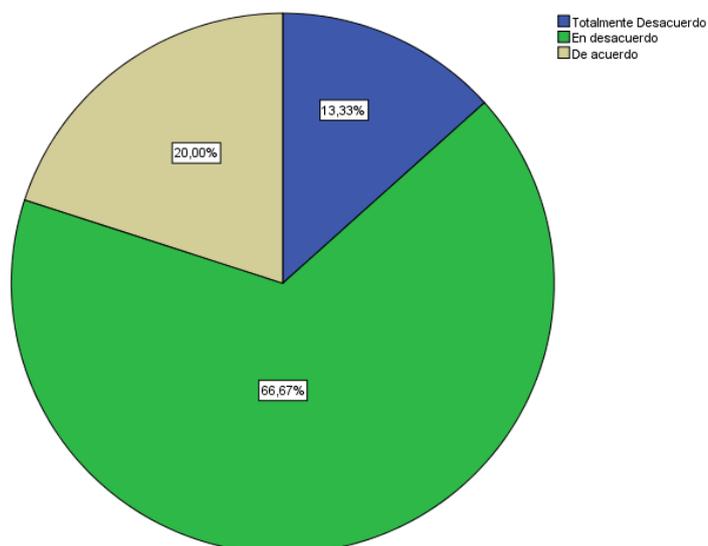


Figura 26. Distribución según apreciación de las condiciones de trabajo de mi área son seguras.

Fuente: Tabla 27.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 80% están totalmente en desacuerdo que las condiciones de trabajo son totalmente inseguras; mientras que el 20% afirma lo contrario.

Tabla 27. Distribución según apreciación de las áreas de tránsito de personas cuentan con las condiciones de seguridad, permitiendo la libre circulación en el centro de trabajo.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	1	6,7	6,7
	En desacuerdo	11	73,3	80,0
	De acuerdo	3	20,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

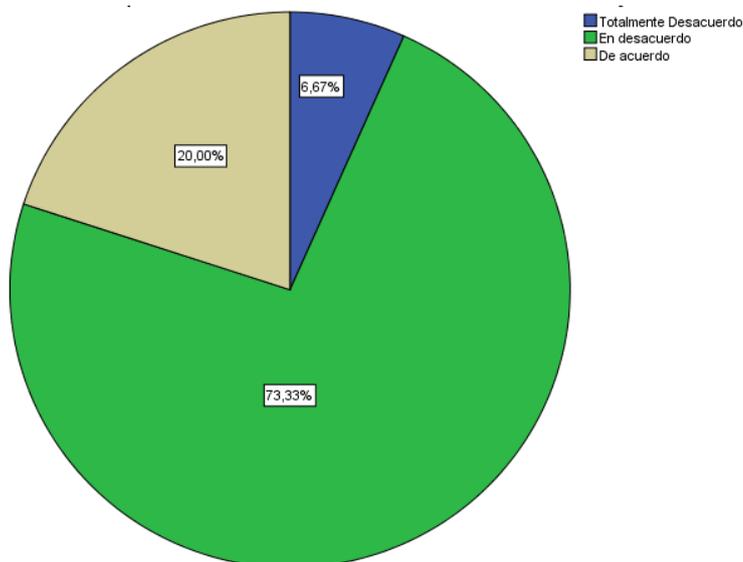


Figura 27. Distribución según apreciación de las áreas de tránsito de personas cuentan con las condiciones de seguridad, permitiendo la libre circulación en el centro de trabajo.

Fuente: Tabla 28.

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 80% mencionan que las áreas de tránsito no cuentan con las condiciones de seguridad, y que no permiten el libre paso en las áreas de trabajo; mientras que el 20% mencionan lo contrario.

Tabla 28. Distribución según apreciación de cómo está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	1	6,7	6,7
	En desacuerdo	12	80,0	86,7
	De acuerdo	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

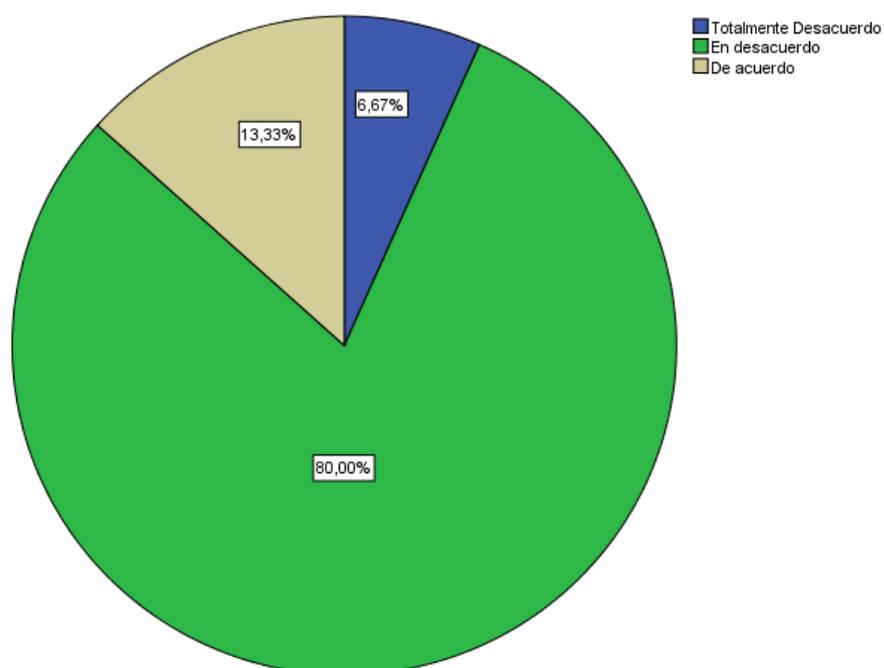


Figura 28. Distribución según apreciación de cómo está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo.

Fuente: Tabla 29.

Interpretación: Del total de encuestadas se observa que el 86.67% mencionan que no conocen como está determinado el documento de primeros auxilios y que materiales dispone para ejecutarlo; mientras que el 13.33% están de acuerdo.

Tabla 29. Distribución según apreciación estoy informado de los riesgos existentes en los puestos de trabajo de mi área y de la manera de prevenirlos.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	11	73,3	73,3
	De acuerdo	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

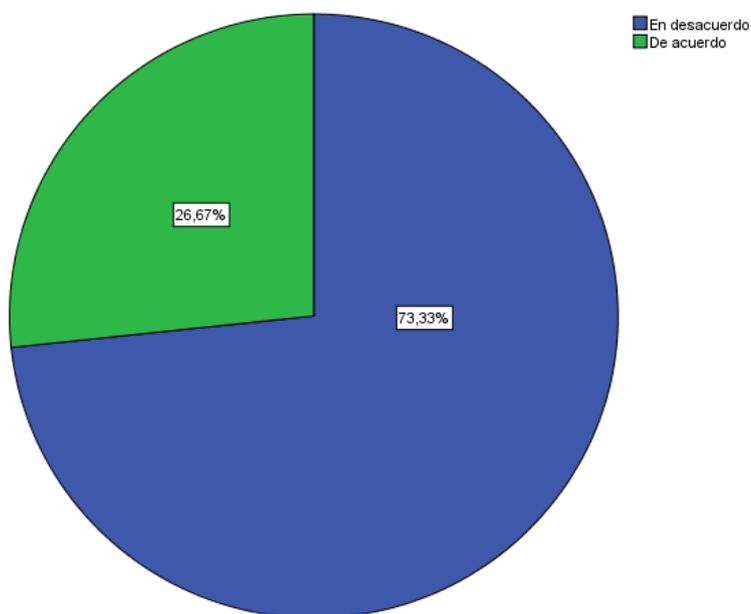


Figura 29. Distribución según apreciación estoy informado de los riesgos existentes en los puestos de trabajo de mi área y de la manera de prevenirlos.

Fuente: Tabla 30.

Interpretación: Del total de los encuestadas se observa que el 73.33% no está informado de los riesgos que hay en su área de trabajo y como prevenirlos si existiera un riesgo y un 26.67% están de acuerdo de estar informado y saben cómo prevenirlo.

Tabla 30. Distribución según apreciación de me siento contento de ser parte del desarrollo de la institución educativa.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3
	De acuerdo	10	66,7	100,0
Total		15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

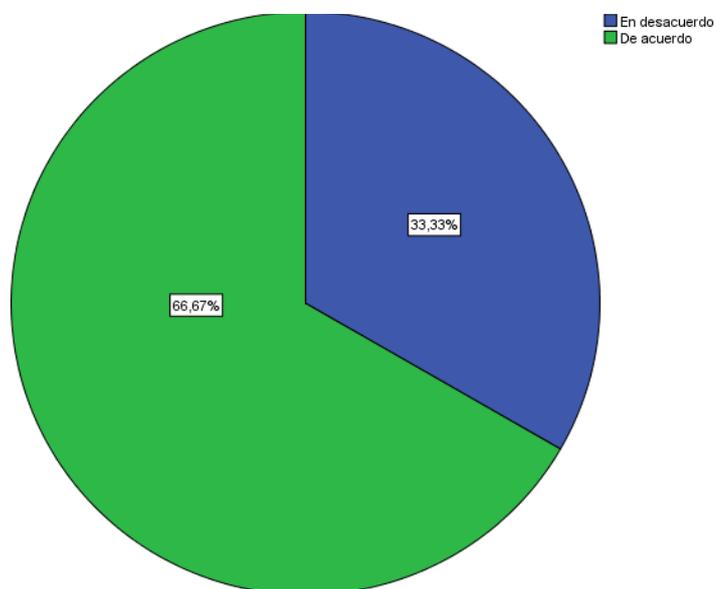


Figura 30. Distribución según apreciación me siento contento de ser parte del desarrollo de la institución educativa.

Fuente: Tabla 31.

Interpretación: Del total de los administradores encuestados se observa que el 66.67% se sienten contentos de ser parte del desarrollo de la institución educativa ya que su remuneración le permite realizar estudios, y obtener más adelante más recurso y el 33.33% están en desacuerdo.

Tabla 31. Distribución según apreciación estoy satisfecho y orgulloso de trabajar en la institución.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	10	66,7	66,7
	De acuerdo	5	33,3	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

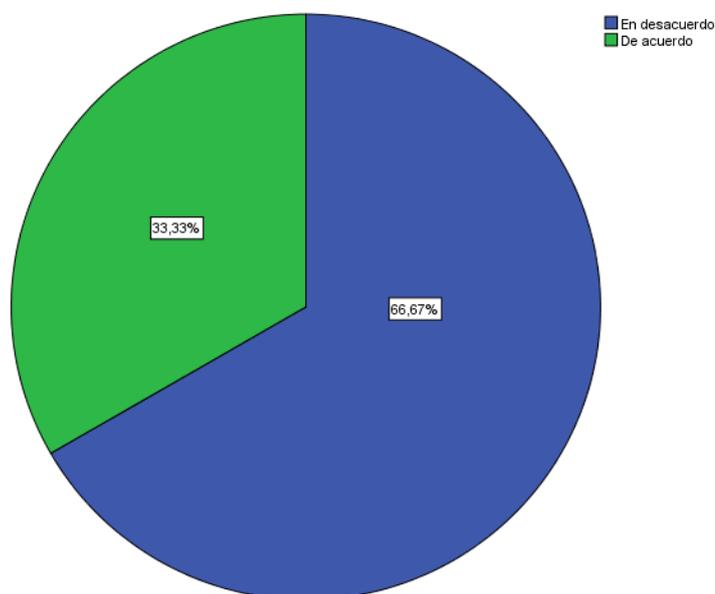


Figura 31. Distribución según apreciación estoy satisfecho y orgulloso de trabajar en la institución.

Fuente: Tabla 32

Interpretación: Del total de los colaboradores del área administrativo encuestados se observa que el 66.67% están insatisfecho y nada orgulloso de trabajar en la institución y un 33.33% están satisfecho y orgulloso de trabajar en la institución.

Tabla 32. Distribución según apreciación del nombre y prestigio de la institución educativa es gratificante para usted.

		Frecuencia absoluta	Porcentaje relativa	Porcentaje relativa acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3
	Indeciso	4	26,7	60,0
	De acuerdo	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

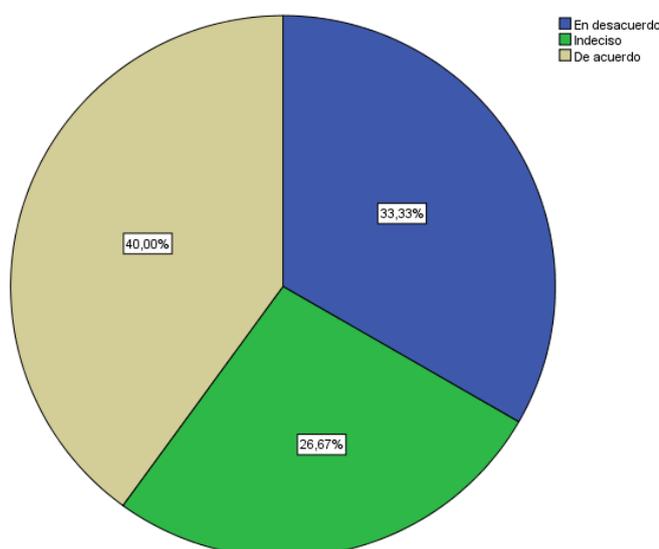


Figura 32. Distribución según apreciación del nombre y prestigio de la institución educativa es gratificante para usted.

Fuente: Tabla 32

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 40% menciona que el nombre y prestigio de la institución educativa produce una sensación grata consigo mismo; mientras el 33.33% está en desacuerdo y el 26.67 está indeciso.

Tabla 33. Distribución según apreciación del nombre y prestigio de la institución educativa es gratificante para usted.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3
	Indeciso	4	26,7	60,0
	De acuerdo	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el área administrativa de los colegios de Huaraz.

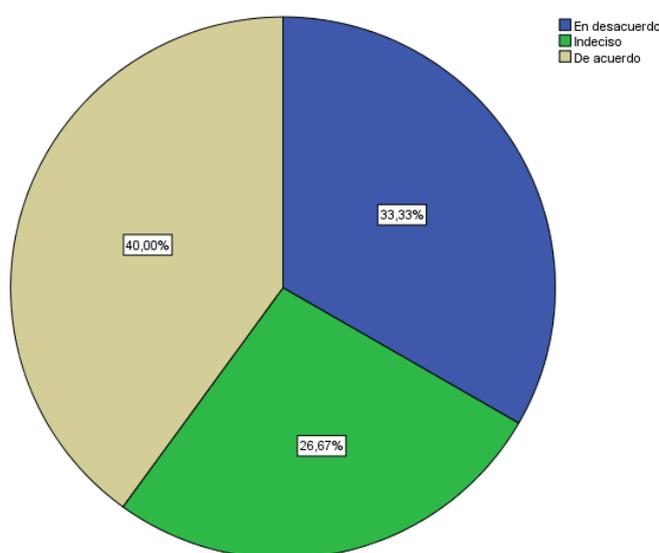


Gráfico 33. Distribución según apreciación del nombre y prestigio de la institución educativa es gratificante para usted.

Fuente: Tabla 33

Interpretación: Del total de los administrativos encuestados se observa que el 40% menciona que el nombre y prestigio de la institución educativa produce una sensación grata consigo mismo; mientras el 33.33% está en desacuerdo y el 26.67% está indeciso.

4.2. Análisis de resultados

4.2.1. Respecto a los datos generales.

De un total de los trabajadores de las MYPE del sector Educación - Rubro Enseñanza Primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa el 60% son trabajadores entre 25 a 35 años (Tabla 01), este resultado coincide con el resultado de Huarza (2017) donde menciona que los trabajadores administrativos tienen de 26 a 35 años con un porcentaje de 33.3%. Pero discrepan los resultados encontrados por Urcia (2016) donde menciona que el 32% de los trabajadores tienen una edad 36 a 45 años. Esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores del área administrativos de las micro y pequeñas empresas son jóvenes de 25 a más .

Con respecto al género el 53.33% de trabajadores administrativos son de sexo masculino (Tabla 02), este resultado coincide con el resultado de Oncoy (2013) donde nos da a conocer de que el 51% de encuestados son de sexo masculino. Esto nos demuestra que se tiene en mayor cantidad de personal administrativo en las MYPES del sector educación- rubro enseñanza primaria son de género masculino.

El 60% de trabajadores son de estado civil soltero (Tabla 03), este resultado coincide con los resultados de Oncoy (2013) donde menciona que el 64% de encuestados son solteros. Esto nos demuestra que hay mas trabajadores administrativos solteros en las MYPES del sector educación- rubro enseñanza primaria.

El 33.33% de trabajadores tiene un cargo actual de administrador (Tabla 04), este resultado coincide con el resultado de Oncoy,(2013) donde menciona que el 79% de encuestados son administradores. Este nos demuestra que las MYPES del sector educación- rubro enseñanza primaria están siendo dirigidas por un cargo actual de administrador.

El 60% de colaboradores tienen de 4-6 años de tiempo de servicio en la institución (Tabla 05), este resultado coincide con Oncoy (2013) donde menciona que el 66% de encuestados tiene tiempo de servicio en la institución es de 1 a 5 años. Este nos demuestra que las MYPES del sector educación- rubro enseñanza primaria tienen colaboradores que tienen permanencia en la institución.

El 60% de trabajadores tienen una experiencia en el puesto actual entre 4- 6 años (Tabla 06), este resultado contrasta con Urcia (2016), donde menciona que el 57% de trabajadores tiene una experiencia de más de 10 años. Este nos demuestra que se requiere experiencia mayor de 3 años para un puestos en la micro y pequeñas empresas.

El 53.33% de trabajadores se encuentran en un nivel intermedio en el uso de TIC (Tabla 07), este resultado coincide con Mejía (2017) donde el 70% de los encuestados casi siempre hacen uso de los recursos tecnológicos diversas. Esto demuestra que los trabajadores de las instituciones educativas hacen uso del TIC en sus trabajos diarios.

El 46.67% de trabajadores realizan formación continua como sus especializaciones (Tabla 08), este resultado contrasta con Esquivel (2015), donde se observa que el 40.2% tienen un grado de instrucción superior no universitario. Esto nos demuestra que las MYPES de Huaraz no todos los colaboradores buscan especializarse y que muchas empresas están dirigidas por técnicos.

El 53.33% de trabajadores mencionan sobre la seguridad del ambiente que es regular, eso quiere decir que existen dificultades en la seguridad del ambiente (Tabla 09), este resultado coincide con Urcia (2016), el 34% menciona que muy pocas veces la distribución física de mi área de trabajo me permite trabajar eficientemente. Esto nos demuestra que que las

MYPES del sector educación- rubro enseñanza primaria no cuenta con la seguridad del ambiente.

Con respecto al ingreso, el 60% de trabajadores tiene un ingreso que se encuentra entre 9000-11500 soles (Tabla 10), este resultado coincide con Jaime (2013) donde el 41% de los encuestados perciben el nivel de ingreso de s/.1000 a s/.1500 mensuales. Este resultado nos demuestra que los ingresos de los colaboradores del área administrativo es más de S/1000.

4.2.2. Corresponde a los variables

El 60 % de colaboradores encuestados del área administrativo en las instituciones educativas, están de acuerdo que los trabajos que desarrolla en su área de trabajo se encuentran organizadas (Tabla 11). Estos resultados coinciden con Mejía (2017) quien menciona que el 55% de los encuestados menciona que casi siempre está organizado su ambiente de trabajo. En base a los resultados podemos observar que los colaboradores se encuentran organizados en su área de trabajo, resultado es fundamentada por Rodríguez (2010) que la organización es el cumplimiento de las normas y políticas dadas por la organización que orientan directamente a la manera de desarrollar tareas. (p. 12)

El 60% de los colaboradores en las MYPE del sector educación – rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa, manifiestan que están en desacuerdo de la documentación del sistema administrativo de la entidad (tabla 12). Estos resultados coinciden con Mejía (2017) quien menciona que el 50% de los encuestados mencionan que siempre los trámites son simples y facilitan el servicio. En base a los resultados podemos observar que los procedimientos a seguir son en exceso y que no permiten solucionar problemas que requieren soluciones inmediatas; resultado que discrepa con el informe desarrollado en la Universidad Pontificia Boliviana (2006) en donde se menciona que el

sistema de organización para los archivos, es necesario establecer criterios para su cumplimiento (pp. 2-3)

El 53.33% de los trabajadores del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa, manifiestan que ellos usan habitualmente la documentación incluida en el sistema administrativo de la entidad (Tabla 13), Estos resultados contrasta con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona que el 50% de los encuestados mencionan que las reglas y las normas de la institución son claras y permiten el trabajo diario. Estos resultados nos muestran que los colaboradores usan habitualmente los documentos establecidos en la entidad la cual no permite la buena organización de los documentos y que los documento han sido aprobados con resolución directoral para ser usadas en cada institución, los cuales coinciden con la información brindada por García (2016) afirma que para tener una organización adecuada de todos los documentos , es bueno tener actitud positiva de poder realizarlo y dar le un tiempo para realizarlo.(p. 3)

El 66,67% de los colaboradores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa, manifiestan que están de acuerdo que conocen como se encuentran estructuradas sus áreas de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan allí (Tabla 14). Estos resultados coinciden con Mejía (2017) quien menciona que el 100% de los encuestados conocen sus tareas y funciones que deben realizar en su área de trabajo. Estos resultados nos muestran que los colaboradores si conocen cómo se encuentran estructuradas sus áreas de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan, resultado coincide con el siguiente autor Francisco (2005) menciona que es necesario aplicar las 5s ya que permite desarrollar trabajos en orden, limpieza y de la misma manera identificar problemas individuales, grupales y de esta formar mejorar su ambiente de trabajo. (p. 17)

El 60% de trabajadores de las MYPE del sector Educación - rubro enseñanza Primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están totalmente de acuerdo que han sido preparados antes de realizar sus funciones de su trabajo (Tablo 15), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Oncoy (2013) quien menciona que 82% de los encuestados mencionan que han recibido entrenamiento necesario. En base a los resultados podemos observar que los empleados reciben una preparación para mejorar sus habilidades antes de realizar sus funciones, la cual se fundamenta la información en Gómez , Fraile, Villar y Tejero (2003) “el entrenamiento se enfoca más sobre el hacer y sobre el trabajo que la educación” (p. 73). Lo cual permite mejorar y potencializar sus habilidades para así poder realizar de manera adecuada sus tareas diarias.

El 86.66% de trabajadores de las MYPE del sector educación - Rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo de estar enterados de los resultados de las innovaciones que se aplican en su institución educativa (Tabla 16), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona que el 50% de los encuestados mencionan que los directivos de la institución tienen una buena comunicación con sus colaboradores. En base a los resultados podemos observar que la mayoría de trabajadores no están plenamente convencidos de que están enterados de los resultados de las innovaciones que se aplican en su institución educativa y eso ayudará conocer la dirección a donde se dirigen, es fundamentado por el siguiente autor Sánchez y Tort (1993) menciona que es necesario que todos estén enterados de todo para así tomar nuevas iniciativas de las innovaciones y saber qué dirección. (p. 25-26)

El 60% de trabajadores de las Mype del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo y afirman que no es fácil la comunicación con los colaboradores de otras áreas (Tabla 17). Estos resultados contrastan con los resultados

encontrados en Mejía (2017) quien menciona que 90% de los encuestados manifiesta que puede contar con sus compañeros de trabajo. En base a los resultados se observa que no existe comunicación con los colaboradores de otras áreas administrativas lo cual imposibilita el éxito de la organización, la comunicación es el camino al logro de los objetivos dicha afirmación es sustentada con el autor Fernando, Estancatti, y Gismano (2007) “la comunicación es el elemento que unifica y liga las partes de una organización”. (p. 82)

El 60% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo que la relación entre su jefe es positiva (Tabla 18). estos resultados coinciden con los resultados encontrados con Esquivel (2015) quien menciona que el 34.8% de los encuestados mencionan que no hay buena relación y que no hay apoyo por parte del superior, también contrastan con los encontrados por con Mejía (2017) quien menciona que el 70% de los encuestados que la dirección siempre está disponible para sus colaboradores. En base a la información obtenida nos muestran que no existe una buena relación entre el personal y su jefe, los cuales coinciden con la información brindada por Chiang, Martín y Núñez (2010) “Los resultados obtenidos muestran relaciones significativas y positivas con la satisfacción laboral” (p. 264).

El 80% de trabajadores en el sector educación en el distrito de Huaraz; en el área administrativa no están de acuerdo que el ambiente de trabajo en las áreas del personal es positivo (Tabla 19), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona el 70% de los encuestados está de acuerdo con su ambiente de trabajo. En base a los resultados podemos mencionar que los trabajadores no están plenamente convencidos que existe un ambiente de trabajo positivo y no permite el desempeño del personal, resultado que es fundamentado por Nava (2005) “La dirección debe asegurar un ambiente de trabajo positivo ya que influye

de manera directa en el desempeño del colaborador, con el objetivo de asegurar el éxito de la organización. (p. 128)

El 60% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro Enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están de desacuerdo que hay una buena relación entre sus compañeros de trabajo (Tabla 20). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona que el 90% de los encuestados puede contar con sus compañeros de trabajo cuando lo necesite. En base a los resultados que los trabajadores no están plenamente convencidos de una buena relación entre sus compañeros de trabajo, eso dificulta que los colaboradores estén satisfechos de su trabajo, dicha afirmación es fundamentada por el siguiente autor Sarriés (2008) hay organizaciones que han sido premiados por promover un clima de trabajo en donde los colaboradores se sienten satisfechos y valoran el hecho de trabajar en la empresa. (p. 267)

El 46.67% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo que es frecuente el apoyo mutuo entre los integrantes para lograr el objetivo (Tabla 21), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona que el 60% de los encuestados manifiestan que siempre tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. En base los resultados nos muestran que los trabajadores no están plenamente convencidos con la cooperación que existe entre los compañeros para sacar adelante el trabajo, resultado que discrepa el siguiente autor Sarriés (2008), quien menciona que el punto que se debe de tener en cuenta es la confraternidad que se ve reflejado en el compañerismo (p. 64)

El 60% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están de acuerdo lo cual indica que son capaces de integrarse de manera rápida en el grupo de

su área de trabajo (Tabla 22) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Jaime (2013) quien menciona que el 45% de los encuestados regularmente trabajan en equipo. En base a los resultados los colaboradores están plenamente convencidos de que son capaces de integrarse rápidamente en las actividades que se dan en su área de trabajo, lo cual si todos lo hicieran podrían marcar la diferencia y lograr buenas relaciones con sus compañeros lo cual es fundamentado por Euge (2015) Toda organización debe realizar actividades que promuevan trabajo en equipo, camaradería y solidaridad entre los integrantes de la organización. (p. 1)

El 66.67% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa no están de acuerdo con todos los elementos relacionados con el espacio físico, en su área de trabajo del personal (Tabla 23), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona que el 70% de los encuestados menciona que está de acuerdo con su ambiente de trabajo Estos resultados nos muestran que los trabajadores no están plenamente convencidos de todos los elementos relacionados con el espacio físico, en su área de trabajo del personal, lo cual no es agradable para sus colaboradores y no ayuda a la tranquilidad esta información es fundamentado por Ceballos (2013) quién menciona que los espacios físicos permiten mejora las relaciones personales , como también la salud física y emocional.

El 46.67% de colaboradores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo que en su centro de trabajo existen las mismas oportunidades para todos (Tabla 24), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Esquivel (2015) quien menciona que 34.8% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo con el trato justo por parte de los superiores; también contrastan con los resultados encontrados por Mejía

(2017) quien menciona que el 60% de los encuestados sus ideas son consideradas. Estos resultados nos muestran que los trabajadores no están plenamente convencidos de que en su centro de trabajo exista las mismas oportunidades para todos, lo cual es fundamentado por Paucar (2010) es el enriquecimiento del trabajo es ofrecer a los todos los trabajadores la oportunidad de realizar responsabilidades para el logro de reconocimientos y el éxito. (p. 28)

El 60 % de trabajadores del sector educación en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo que su espacio de trabajo esté limpio y en orden, permitiendo desarrollar las tareas destinadas (Tabla 25), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona que el 60% de los encuestados mencionan que casi siempre la limpieza de la institución es adecuada. Estos resultados nos muestran que las áreas de trabajo no se conservan limpias lo cual dificultan el desarrollo de las tareas destinadas, es fundamentado por Borrego (2010) que la limpieza y el orden es fundamental para el buen desempeño y la buena atención al cliente.

El 46.67% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están de acuerdo que se encuentran establecidos los programas de fumigación y limpieza de la organización (Tabla 26), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Urcia (2016) quien menciona que el 47% de los encuestados manifiesta que algunas veces la limpieza de los ambientes es adecuada. Estos resultados nos muestran que no se encuentran establecidos dichos programas, lo cual implica que la organización no se está preocupando por sus colaboradores en brindarles buenas condiciones higiénicas, dicha afirmación es fundamentado por Guzmán (2009) que toda institución debe poseer el programa de limpieza y fumigación para brindar buenos servicios básicos.

El 66.67% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo que las condiciones de áreas de trabajo son inseguras (Tabla 27), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Urcía (2016) quien menciona que el 34% menciona que muy pocas veces la distribución del área del trabajo, permite trabajar eficientemente. Estos resultados nos muestran que no se encuentran totalmente seguras sus áreas de trabajo, resultado que discrepa y que se requiere áreas en buenas condiciones y seguras para el buen desempeño en las actividades asimismo fundamenta el siguiente investigación Ministerio de Educación (2015) menciona que es necesario generar condiciones de instalaciones que puedan permitir la reducción y la prevención cualquier desastre y que es necesario establecer estrategias que permitan dar soluciones oportunas.

El 73.33% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo que las áreas de traslación no cuentan con todas las condiciones de seguridad, (Tabla 28), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Urcía (2016) quien menciona que el 47% de los encuestados manifiesta que algunas veces existe un ambiente organizado. Estos resultados nos muestran que las áreas de traslación no cuentan con todas las condiciones de seguridad, lo cual podría generar cualquier tipo de accidente dicha afirmación es fundamentada por el siguiente autor Paucar (2010) menciona que las condiciones de seguridad llevan al individuo a prevenir cualquier accidente que se le presente en su hora de trabajo, (p. 26)

El 80% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo que están establecidos las reglas de los primeros auxilios y no están en buen estado para ser empleados (Tabla 29), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Jaime (2013) quien menciona que el 55% de los encuestados mencionan que el ambiente para el desarrollo

de las actividades es muy inadecuado. Estos resultados nos muestran que no están establecidos las reglas de los primeros auxilios y no están en buen estado para ser empleados; lo cual el colaborador corre el riesgo de cualquier desastre que pueda ocurrir y no existe preocupación por parte de la organización, dicha afirmaciones fundamentado por Colledge (2015) toda institución está obligada a poseer un “protocolo de primeros auxilios teniendo en cuenta el flujograma de atención de primeros auxilios a los alumnos y alumnas del colegio”

El 73.33% de trabajadores del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo en conocer los riesgos en cada área de trabajo y como prevenirlos ante un desastre (tabla 30). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona que el 70% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con su ambiente trabajo y conoce los riesgos de cada área. Estos resultados nos muestran que no están informados y no conocen los riesgos que hay en cada área de trabajo, por lo tanto, no saben cómo prevenirlos, resultado es discrepado por el siguiente autor Universia (25 de abril de 2013) Los riesgos que existen en una institución educativa es un problema de atención inmediata debido a que está relacionado con la salud y la vida de los niños.

El 66.67% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están de acuerdo de ser parte del desarrollo de su organización, (Tabla 31), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Urcia (2016) quien menciona que el 58% de los encuestados casi siempre se interesa por el desarrollo de su organización. Estos resultados nos muestran que la mayoría se sienten contentos de ser parte del desarrollo de la institución educativa, y que teniendo esa motivación se podría obtener el éxito de la organización, resultado que es fundamentada por el siguiente autor Chaparro y Vega

(2007) menciona que es la forma de compartir las ideas y objetivos con los de la organización. (p. 19-20)

El 66.67% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están en desacuerdo de sentirse satisfecho y orgulloso de trabajar en la institución (Tabla 32), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Jaime (2013) quien menciona que el 45% de los encuestados menciona que trabajar en la organización no es ni favorable ni desfavorable. Estos resultados nos muestran que no todos están orgullosos de trabajar en la institución, resultado que discrepa el siguiente autor Crespín (2012) que los docentes de dicha institución se sienten identificados con la labor que realizan. (p. 42)

El 40% de trabajadores de las MYPE del sector educación - rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz; en el área administrativa están de acuerdo que el nombre y prestigio de la institución educativa es satisfactorio (Tabla 33), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Urcia (2013) quien menciona que 43% de los encuestados mencionan que casi siempre están comprometidos y el prestigio es gratificante. Estos resultados nos muestran que pocos colaboradores están seguros de que el nombre y prestigio de la institución educativa permite una sensación grata y que hay pocos que se sienten orgullosos de pertenecer a la organización, resultado que discrepa el siguiente autor Berbel (2007). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Mejía (2017) quien menciona que es un orgullo de ser parte de la organización y ser un agente importante para el logro de los objetivos de la institución.

V. Conclusiones

Las principales características de clima organizacional como herramienta de gestión calidad son: interacción social, organización, comunicación, condiciones de trabajo. Estas dimensiones permitieron medir el clima organizacional de las instituciones educativas de Huaraz, donde la mayoría menciona que no existe clima organizacional positivo.

Las instituciones educativas cuentan con mayor cantidad de personal administrativo de 25 a 35 años, la mayor cantidad son des sexo masculino, solteros, su tiempo de servicio es de 4 a 6 años; con un manejo de Tic en nivel intermedio. Esto demuestra que la dirección de instituciones educativas requiere contar con personas preparadas con mayor experiencia para el manejo de personal.

En las instituciones educativas de Huaraz, hay deficiencias en las características de clima organizacional lo cual no permite brindar una educación de calidad ni el desempeño del colaborador.

VI. Recomendaciones

Para poder identificar el clima organizacional de las instituciones educativas, usar las principales características de clima organizacional como herramienta de gestión de calidad

Los directivos de una institución educativa deben realizar mediciones de clima organizacional periódicas para ver la situación real de su institución educativa y proponer acciones de mejora que puedan ayudar un clima organizacional positiva.

Las condiciones laborales deben ser mejoradas para dar seguridad, confianza al colaborador; se deben elaborar programas de capacitación, talleres y motivar la interacción entre todos los colaboradores de la institución educativa para mejora del clima organizacional.

Referencias Bibliográficas

- Aguado, J. E. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes*. Lima: Universidad San Ignacio de Oyola. Recuperado el 08 de Julio de 2016
- Alcántar, V. M., & Maldonado, S. E. y Arcos, J. L. (2012). Medición del clima oragnizacional laboralrequerido para asegurara la efectividad de gestión de calidad. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 3 VOLUMEN 5. Recuperado el 2 de Agosto de 2016, de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n3-2012/RIAF-V5N3-2012-4.pdf>
- Altablero. (16 de Julio de 2001). *El fortalecimiento de la gestión educativa*. Recuperado el 12 de mayo de 2016, de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87221.html>
- Álvarez, C. E. (2005). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia : s.e.
- Ancash Noticias. (23 de Enero de 2014). EPS Chavín mejora posición en Ranking de empresas de saneamiento. Recuperado el 23 de junio de 2017, de <http://ancashnoticias.com/detalle-noticia.php?id=ancash.2690>
- ASEP. (17 de Noviembre de 2015). MYPES aportan el 40% del PBI. *Asociacion de emprendedores del Perú*, págs. <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>. Recuperado el 2017
- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas: Un timón en la tormenta*. Madrid: Diaz de Santos S.A. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=3uJ0w4DeshYC&pg=PA147&dq=Organizaci%C3%B3n+en+el+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CC4Q6AEwBGoVChMI2p6KyIO7yAIVR20eCh0awQz9#v=onepage&q=Organizaci%C3%B3n%20en%20el%20clima%20laboral&f=false>

Bustamante, A., y Ubilla, J. D. (2009). *mggp.atalca*. Obtenido de http://mggp.atalca.cl/docs/taller_de_salud_publica/ANALISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HRT.pdf

Castillo, N. P. (2010). *El clima organizacional en instituciones privadas*. México: S.E.

Cavassa, C. R. (2004). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. México: Noriega. Recuperado el 21 de Mayo de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=3peF_dZUveYC&pg=PA16&dq=definicion+de+institucion+educativa&hl=es&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMIh9z85Na5yAIVQaseCh3NtwG8#v=onepage&q=definicion%20de%20institucion%20educativa&f=false

Chavin Peru. (14 de Octubre de 2014). Distrito fiscal de Ancash realizo charla sobre liderazgo. Recuperado el 18 de Julio de 2017, de <http://www.chavinperu.com/ver-contenido-noticias.php?id=MjUwMjU=#.VhFKZuyqqko>

CHAVINPERÚ. (14 de OCTUBRE de 2014). Charla sobre liderazgo. *Charala sobre sobre liderazgo*. Recuperado el 12 de mayo de 2017, de <http://www.chavinperu.com/ver-contenido-noticias.php?id=MjUwMjU%3D>

Chiang M. M., Salazar, C., y Maria, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA111&dq=Interacci%C3%B3n+Social+en+el+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMIInMbzz_i6yAIVRKseCh0jwQRM#v=onepage&q=interaccion%20social%20&f=false

Cuadrado, A. T. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba)*. Colombia: S.E.

Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 21 de Julio de 2017, de

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11046790&ppg=6>

Díaz de Santos. (1996). *Gestión de la calidad total*. España: Díaz de Santos,S.A. Recuperado el 2017 de junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=tHEIKI4zqoC&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+GESTI%C3%93N+DE++GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0CEEQ6AEwBmoVChMIi-Cp88a6yAIVQqYeCh3HwQmY#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALI>

Díaz Jiménez, M. (2009). *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional*. Cuba: S/E.

Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. España: Diaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&pg=PA5&dq=GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiskpWK_8XJAhVIJB4KHaIjCS0Q6AEIGjAA#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD&f=false

Méndez, C. E. (2003). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervencion*. Colombia: Universida Rosario. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA32&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0CCkQ6AEwA2oVChMIspKXhMPgyAIVRG4mCh1UZQVb#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>

El Comercio. (09 de ABRIL de 2014). Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal. Recuperado el 11 de junio de 2017, de <http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>

El comercio. (30 de Febrero de 2017). Créditos a micro y pequeñas empresas crecen 6% en febrero. *El comercio*, pág. 1. Recuperado el 22 de junio de 2017

- ELTIEMPO. (26 de Febrero de 2014). Casos de matoneo entre docentes de Boyacá. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13559096>
- Equipos & Talento. (28 de Octubre de 2010). *Equipos & Talento*. Recuperado el 25 de junio de 2016, de <http://www.equiposytalento.com/noticias/2010/10/28/si-no-cuidas-el-clima-laboral-te-arriesgas-a-una-fuga-de-talento>
- Esquivel, S. M. (2015). *Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios -Rubro hoteles del distrito de Chimbote , 2015*. Chimbote: Uladech.
- Fallas, V. (s.f.). *Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas*.
- Ferraro, C. S. (2010). *Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina: entre avances innovadores y desafíos institucionales*. Chile: B - CEPAL. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10565921&ppg=3>
- Ferreras, G. F. (2005). *Gestión de calidad en la organización y dirección de centros escolares*. S.A: Estilo Estugraf Impresiones S.L. Recuperado el 21 de junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=TCgopizMwuEC&pg=PA12&lpq=PA12&dq=Tres+aspectos+b%C3%A1sicos+hay+que+tener+presente+para+la+gesti%C3%B3n+de+calidad:+%EF%82%A7+La+calidad+programada.+%EF%82%A7+La+calidad+realizada&source=bl&ots=xiW6Hph517&sig=3CHbQOC1b32GIj>
- Fondo, F. T. (2015). *Guía para elaborar un proyecto de investigación social*. España: Paraninfo. Recuperado el 07 de junio de 2016
- Fraile, G. F., & Tejero, M. M. (2003). *Seis sigma*. España: Fundación confemetal. Recuperado el 21 de junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=qwumngQPLmUC&pg=PA73&dq>

=entrenamiento+necesario+para+realizar+las+funciones+en+un+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwihqYnlpIXPAhXIWj4KHf5PCL4Q6AEIKjAD#v=onepage&q=entrenamiento%20necesario%20para%20realizar%20las%20funcion

Francisco, R. (2005). *Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid:

Artegraf S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&pg=PA15&dq=importancia+de+la+%C3%A1rea+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwigpP2JooXPAhWBK yYKHcKMA88Q6AEIOTAG#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20%C3%A1rea%20de%20trabajo&f=false>

Gan, F., y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Centuares

del decert,S.C.P. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA195&dq=VARIABLES+DE+CLIMA+LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMIkeDhnvC6yAIVg10eCh0S2ASk#v=onepage&q=VARIABLES%20DE%20CLIMA%20LABORAL&f=false>

García, M. A. (2016). *Importancia de la organización de documentos*. Obtenido de

https://www.academia.edu/11056093/IMPORTANCIA_DE_LA_ORGANIZACION_DE_DOCUMENTOS:
https://www.academia.edu/11056093/IMPORTANCIA_DE_LA_ORGANIZACION_DE_DOCUMENTOS

Gestión. (18 de Febrero de 2015). *Ocho conductas que arruinan el clima laboral*

en la oficina. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/ocho-conductas-que-arruinan-clima-laboral-oficina-2123699>

Herrera, B. (2011). *Análisis estructural de las MYPEs y PYMEs*. Perú: Editorial

Quipukamayok. Recuperado el 23 de junio de 2017

Huaraz Noticias. (23 de Marzo de 2015). Antamina continúan los abusos contra

trabajadores. pág. 1. Recuperado el 15 de Julio de 2017, de <http://www.huaraznoticias.com/titulares/antamina-continuan-los-abusos-contra-trabajadores>

- InkariPeru. (2017). <http://www.inkariperu.com/mypes.html>. 1.
- Jaime, S.J. (2013). *Caracterización del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de independencia-Huaraz, Año 2013*. Huaraz: Uladech.
- Joubert, E. G. (2015). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero*. Argentina: Universidad Nacional de Quilmes.
- Machado, A. M. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Díaz de Santos,S.A. Recuperado el 23 de julio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+GESTI%C3%93N+DE++GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0CDcQ6AEwBGoVChMIi-Cp88a6yAIVQqYeCh3HwQmY#v=onepage&q=definicion%20de%20%20GESTI%C3%93N%20DE%20%20GESTI%C3%93N%20DE%20C>
- Manes, J. M. (2004). *Marketing para instituciones educativas*. Buenos Aires: Granica S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1rvX_MdaFJEC&pg=PA96&dq=definicion+de+institucion+educativa&hl=es&sa=X&ved=0CB4Q6AEwAWoVChMIh9z85Na5yAIVQaseCh3NtwG8#v=onepage&q=definicion%20de%20institucion%20educativa&f=false
- Martínez, I. (2003). *Condiciones de trabajo e identidad laboral en el sector hotelero de la comunitat de valencia*. Valencia: Universiada de valencia. Recuperado el 21 de junio de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=h_Lw4NqYe-cC&pg=PA107&dq=Identidad+y+Pertenenencia+en+el+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAamoVChMIh7HEs_66yAIViioeCh2kzgp1#v=onepage&q=Identidad%20y%20Pertenenencia%20en%20el%20clima%20laboral&f=false
- Medina, M. G. (2008). *Quadernis digital .Net*, 52. Obtenido de http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=10464

Mejía, P. A. (2015). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal docente de la institución educativa privada Jhon Neper en la ciudad de Trujillo, 2015*. Trujillo: S.E. Recuperado el 23 de junio de 2017, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9517/mejiapardo_andree.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: S/E. Recuperado el 12 de junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Mendoza, A. H. (2011). *Relación entre clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas inicial Ide la red N°9 - Callao*. Lima: S/E. Recuperado el 12 de junio de 2017

Meza, C. A. (2012). *Clima Organizacional Según la percepción*. Perú: S/E. Recuperado el 23 de mayo de 2017

MINEDU. (octubre de 2015). *Minedu*. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/DisenoCurricularNacional2005FINAL.pdf>

MINEDU. (2016). *MINISTERIO DE EDUCACION PUSO EN MARCHA PLAN PILOTO PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PREVENIR ESTRÉS LABORAL EN LOS DOCENTES*. LIMA. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/noticias/index.php?id=17978>

MINSA. (2009). *Metodología para el Estudio*. Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf

Montero, C. (2006). *Escuela y participación en el Perú: temas y dilemas*. Perú: S/E. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=W904Nt89FcMC&pg=PA148&dq>

=agentes+de+educacion+primaria+peru&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwian8WuMbjAhUH1B4KHZ6cAfAQ6wEINTAE#v=onepage&q=agentes%20de%20educacion%20primaria%20peru&f=false

MPHY. (10 de Septiembre de 2015). *MPHY Realizó capacitación a trabajadores de la gerencia de servicios a la ciudad y gestión ambiental*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de <http://www.municaraz.gob.pe/noticia.php?nota=1950>

Nava, C. V. (2005). *Qué es la calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México: Amazon.com. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&pg=PA158&dq=ambiente+de+trabajo+en+las+%C3%A1reas+del+personal+es+positiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjhgueuvIXPAhXGKyYKHUqXCxwQ6AEIHDA#v=onepage&q&f=false>

NJUDMC. (s.f.). 2008.

Noticias, R. (20 de diciembre de 2016). Gobierno publicó nuevo Régimen Mype tributario. *Econimía*, pág. 1.

Oncoy, M. R. (2013). *Caracterización del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - Rubro hospedajes de la ciudad de Huaraz, 2013*. Huaraz: Uladech.

Patlán Pérez, J., & Flores Herrera, R. (14 de Setiembre de 2013). *Scielo-Chile*. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>

Paucar, S. W. (2010). *Factores motivacionales en la calidad de la gestión en el Instituto Superior Pedagógico Público "Huaraz"*. Lima.

Pereña, J., & Corral, S. (2003). *CLA: Cuestionario de Clima Laboral :manual*. Madrid: TEA, S.A. Recuperado el 23 de mayo de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=vlls0sxP1hQC&pg=PA8&dq=Organizaci%C3%B3n+en+el+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CEMQ6AEwCGoVChMI2p6KyIO7yAIVR20eCh0awQz9#v=onepage&q=Organizaci%C3%B3n%20en%20el%20clima%20laboral&f=false>

Perez, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente calidad total*. Madrid: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+GESTI%C3%93N+DE++GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0CDIQ6AEwA2oVChMIi-Cp88a6yAIVQqYeCh3HwQmY#v=onepage&q=QUE%20ES%20GESTI%C3%93N%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD &

Pinto, A. B. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión financiera para una asociación de Mypes del sector metalmecánico con el objetivo de aumentar su producción, competitividad y mejorar su gestión para poder abastecer grandes pedidos*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado el 20 de agosto de 2016

Pola Maseda, Á. (2009). *Gestión de la calidad*. España: Marcondo,S.A. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10316208&ppg=8>

Ponsati, G., & Ágel, C. C. (2002). *Gestión de la calidad*. Barcelona: UPC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jpiQg0LLtJ4C&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+GESTI%C3%93N+DE++GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0CEYQ6AEwB2oVChMIi-Cp88a6yAIVQqYeCh3HwQmY#v=onepage&q=QUE%20ES%20GESTI%C3%93N%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD&f=f>

Prensa Huaraz. (10 de Noviembre de 2014). Histórico...trabajadores de Antamina en la huelga desde hoy. Recuperado el 26 de Julio de 2016, de <http://prensahuaraz.com/detalle.php?id=noticias.8181>

- Prensa Huaraz. (07 de Enero de 2015). Villacaqui puso su cargo a disposición..se espera su ratificación. Recuperado el 23 de Mayo de 2017, de <http://prensahuaraz.com/detalle.php?id=noticias.8508>
- Pulgar Rodríguez, L. (1999). *Comunicación de empresa en entornos turbulentos*. Madrid: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=HIM3BnM77r0C&pg=PA58&dq=Comunicaci%C3%B3n+en+el+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CB8Q6AEwAWoVChMI_cbUyoC7yAIVASoeCh1aEwjY#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20en%20el%20clima%20laboral&f=false
- Rada, G. C. (04 de Noviembre de 1997). *Scholar*. Recuperado el 21 de agosto de 2016, de https://scholar.google.com.pe/scholar?q=DISE%C3%91O%2C+CONSTRUCCI%C3%93N+Y+VALIDACI%C3%93N+DE+UN+INSTRUMENTO+QUE+EVAL%C3%9AA+CLIMA+ORGANIZACIONAL+EN+EMPRESAS+COLOMBIANAS%2C+DESDE+LA+TEOR%C3%8DA+DE+RESPUESTA+AL+ITEM&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1
- Rodriguez, H. M. (JULIO de 2010). *Biblioteca2*. Recuperado el 23 de Mayo de 2017, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf>
- Rojas, G. C. (2017). La gestión escolar en el marco de la autonomía: una mirada desde el cotidiano a cinco instituciones educativas estatales de Lima. *l Seminario de Investigación Educativa organizado por GRADE*, 301-305.
- RPP Noticias. (09 de Marzo de 2009). *RPP Noticias*. Obtenido de http://www.rpp.com.pe/2009-03-09-importancia-del-clima-laboral-en-situaciones-de-crisis-noticia_169111.html
- Rugeles, B. (10 de marzo de 2013). *Slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/bettyrugeles/definicion-de-gestion-de-calidad>
- Salgado, J. F., & Remeseiro, C. y. (1995). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 329-335. Obtenido de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=31>

- Sánchez, P. W. (2010). *Factores motivacionales en la calidad de la gestión en el Instituto Superior Pedagógico Público "Huaraz"*. Huaraz.
- Sarriés, S. y. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=XZ1Qc_B_pbQC&pg=PA267&dq=buena+relaci%C3%B3n+entre+compa%C3%B1eros+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5n5_D7YXPAhXG5iYKHj2DFEQ6AEIJjAC#v=onepage&q=buena%20relaci%C3%B3n%20entre%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo&f=false
- Sunat. (2003). <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Udaondo, D. M. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid: Diaz de Santos,S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+GESTI%C3%93N+DE++GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0CC0Q6AEwAmoVChMIi-Cp88a6yAIVQqYeCh3HwQmY#v=onepage&q=definicion%20de%20GESTI%C3%93N%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALI>
- Universidad Pontificia Boliviana. (2006). *Manual de normas y procedimientos sobre control y orgación de archivos*. Bolivia: S/E. Recuperado el 12 de Agosto de 2017
- Universidad Pontificia Bolivariana. (2008). *Medición de Clima Organizacional de la Universidad Pontificia Bolivariana*. Bolivia: Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado el 23 de Julio de 2017, de http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/PAGE/GPV2_UPB_MEDELLIN/P GV2_M065_PLANEACION/PGV2_M065080_CLIMA/CLIMA%20ORGANIZACIONAL08.PDF

Urcia, D. G. (2016). *Influencia de clima organizacional en la mejora del compromiso organizacional de los atrabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2015*. Trujillo: Universidad de Trujillo.

Valencia, T. S. (2009). *Medición de clima oragnizacional en COOMEVA EPS Integrados IPS mediante el diseño, contruccion y validación de un instrumento*. Colombia: Medición del Clima Organizacional en COOMEVA EPS Integrados. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/181/1/Medicion_Clima_Organizacional_Trujillo_2009.pdf

Fontalvo, T.J., Vergara, J. C., Mendoza, A. (1999). *Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas*. Coata Rica: EUNED. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=I9LFIDgGCvMC&printsec=frontcover&dq=Evaluaci%C3%B3n+e+implantaci%C3%B3n+de+un+sistema+de+calidad+en+instituciones+educativas&hl=es&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMIpZyBvK27yAIVgqoeCh1a3wfh#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20e%20im>

Vivanco Florido, J. S. (2010). *La cultura organizacional: una oportunidad de éxito para las micro y pequeñas empresas de la confección, el caso de Aguascalientes*. Mexico: Universidad Autónoma de Aguascalientes. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10609294&ppg=8>

Anexos

Anexo N° 01: Reporte de las micro y pequeñas empresas sector educación -Rubro enseñanza primaria en el distrito de Huaraz.

N°	Nombre Comercial	RUC	Vía	N° vía	#	Tamaño
1	ENSEÑANZA PRIMARIA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA SAN VICENTE DE PAUL SAC	20531048271	JR	27 DE NOVIEMBRE	274	MICRO
2	CORPORACIÓN EDUCATIVA – PRUANO CANADIENSE EIRL	20600192621	JR	JULIAN DE MORALES	650	MICRO
3	SERVICIOS EDUCATIVOS THOMAS ALVA EDISON S.R.L.	20531061960	JR	Jose Antonio De Sucre	115	MICRO
4	AMIGUITOS DE JESUS DE HUARAZ	10402860796	JR	LOS CLAVELES	483	MICRO
5	CEP. JEAN PIAGET E.I.R.L	20488255593	JR	28 DE JULIO	1290	MICRO

Población: 15 trabajadores del área administrativo de las instituciones educativas en el distrito de Huaraz, categoría micro empresa.

Encuestados: 15 trabajadores del área administrativo de las instituciones educativas, elegidos de acuerdo a un Rankin de las más reconocidas en el distrito de Huaraz

Fuente: SUNAT Huaraz /Mesa de partes - 2016 confirmado. Corroborado por Ministerio de trabajo.

Anexo N° 02: Modelo de encuesta.



UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°:

INFORMACIÓN GENERAL

Marque con una x aquella respuesta que se adecue a su persona.

Edad	Unidad Orgánica	Género	Estado civil
Menos de 25 años <input type="checkbox"/>	Administrativo <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Casado (a) <input type="checkbox"/>
Entre 25 y 35 años <input type="checkbox"/>		Masculino <input type="checkbox"/>	Soltero (a) <input type="checkbox"/>
Entre 36 y 45 años <input type="checkbox"/>			
Entre 46 y 55 años <input type="checkbox"/>			
Más de 55 años <input type="checkbox"/>			

Cargo Actual	Tiempo de servicio en la Institución	Experiencia en el puesto actual
Administrador <input type="checkbox"/>	Menos de 2 a 4 años <input type="checkbox"/>	Menos de 2 a 4 años <input type="checkbox"/>
Coordinador <input type="checkbox"/>	Entre 4 a 6 años <input type="checkbox"/>	Entre 4 y 6 años <input type="checkbox"/>
Secretaria <input type="checkbox"/>	Entre 6 a 8 años <input type="checkbox"/>	Entre 6 y 8 años <input type="checkbox"/>

Uso de tic	Formación continua	Seguridad del Ambiente
En inicio <input type="checkbox"/>	Posgrados <input type="checkbox"/>	Muy adecuado <input type="checkbox"/>
Básico <input type="checkbox"/>	Especializaciones <input type="checkbox"/>	Adecuado <input type="checkbox"/>
Intermedio <input type="checkbox"/>	Actualizaciones <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>
Avanzado <input type="checkbox"/>		Deficiente <input type="checkbox"/>

Nivel de ingreso	
Entre 750 a 900	<input type="checkbox"/>
Entre 900 a 1150	<input type="checkbox"/>
Entre 1150 a 1300	<input type="checkbox"/>

Objetivo: Conocer el nivel del clima organizacional en las instituciones educativas del nivel primario del distrito de Huaraz.

Marque con una aquella respuesta que se adecue a su percepción.

ÍTEMS		Totalmente Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente De Acuerdo
Factor: Organización						
1.	Las labores que se desarrollan en mi área de trabajo se encuentran organizadas.					
2.	La documentación (procedimientos, instructivos y formatos) incluida en el sistema administrativo de la Entidad es útil y apropiada para realizar mi trabajo.					
3.	En el desempeño de mis labores habitualmente utilizo la documentación incluida en el sistema administrativo de la Entidad.					
4.	Conozco como se encuentra estructurada mi área de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan allí.					
5.	He recibido el entrenamiento necesario para realizar las funciones que actualmente desempeño.					
Factor: Comunicación						
6.	Estoy enterado de los resultados de las innovaciones que se aplican en mi institución educativa.					
7.	Resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas.					
Factor: Interacción Social						
8.	La relación entre mi jefe y yo es positiva.					
9.	El ambiente de trabajo en las áreas del personal es positivo.					
10.	La relación que existe entre los compañeros de trabajo es positiva.					

11.	Es habitual la cooperación entre los compañeros para sacar adelante el trabajo.					
12.	Soy capaz de integrarme fácilmente a las actividades que se realizan en mi área de trabajo.					
Factor: Condiciones de Trabajo						
13.	Los tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos de las instalaciones, se adecuan a las actividades de las áreas del personal.					
14.	En mi centro de trabajo existen las mismas oportunidades para todos.					
15.	Las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.					
16.	Se encuentra establecido un programa de limpieza y fumigación de las áreas de trabajo.					
17.	En general, las condiciones de trabajo de mi área son seguras.					
18.	Las áreas de tránsito de personas cuentan con las condiciones de seguridad, permitiendo la libre circulación en el centro de trabajo.					
19.	Está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo.					
20.	Estoy informado de los riesgos existentes en los puestos de trabajo de mi área y de la manera de prevenirlos.					
Factor: Identidad y Pertenencia						
21.	Me siento contento de ser parte del desarrollo de la Institución Educativa.					
22.	Estoy satisfecho y orgulloso de trabajar en la Institución.					
23.	El nombre y prestigio de la Institución Educativa es gratificante para mí.					

Anexo N° 03: Validación del instrumento.

Autores:

- Víctor Manuel Alcántar Enríquez
- Sonia Elizabeth Maldonado-Radillo
- José Luis Arcos Vega

Título:

- Medición del clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad.

Link:

- <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n3-2012/RIAF-V5N3-2012-4.pdf>