



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
PROFESIONAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PEDAGÓGICO PÚBLICO "SANTA CRUZ"-CAJAMARCA**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR:

- DAVID HUMBERTO CUSTODIO RAMIREZ

ASESOR:

- Dr. CPC. MARINO BRAVO CHAPOÑAN

CHICLAYO-PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

PRESIDENTE

SECRETARIO

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A los docentes que laboran en la Universidad ULADECH por sus aportaciones teóricas y experiencias que han sido de mucha importancia para el desarrollo de mi investigación.

Al director de la IESPP "SANTA CRUZ" por permitirme realizar mi trabajo de investigación, por su apoyo y cooperación.

EL AUTOR

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mis padres por ser el pilar fundamental de lo que soy, por creer en mí y brindarme por su comprensión.

EL AUTOR

RESUMEN

Actualmente en las entidades públicas se habla de altos estándares de calidad del personal, exigencia en el puesto, máxima productividad, entre otros, para dar más relevancia he optado por realizar mi trabajo de investigación “EL AMBIENTE LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGOGICO PUBLICO “SANTA CRUZ”-CAJAMARCA ”, el trabajo realizado es de mucha importancia porque permitirá a los directivos tomar cartas en el asunto, para no perder a su recurso más valioso, el recurso humano, el cual es el motor de la Institución y por tanto merece condiciones óptimas para su desempeño laboral; el objetivo general de nuestro trabajo de investigación es Identificar la Identificar el desempeño profesional como consecuencia de un adecuado ambiente laboral en el personal del I.E.SP.P.”SANTA CRUZ”.

En el trabajo presentado se llegó a la siguiente conclusión:

Que un adecuado ambiente laboral fomenta el desarrollo de las actividades con armonía, compañerismo y compromiso de todos los integrantes de la institución; de la misma manera la satisfacción del personal es de suma importancia por esta manera se debe realizar reconocimientos, incentivos, capacitaciones a los trabajadores del I.E.S.P.P.”SANTA CRUZ” que permitan desarrollar un adecuado ambiente laboral.

ABSTRAC

Currently in public entities we speak of high standards of quality of personnel, demand in the position, maximum productivity, among others, to give more relevance I have chosen to do my research work "THE WORK ENVIRONMENT AND ITS INFLUENCE ON THE PROFESSIONAL PERFORMANCE OF THE PERSONNEL OF THE INSTITUTE OF HIGHER EDUCATION PEDAGOGICO PUBLIC "SANTA CRUZ" -CAJAMARCA ", the work done is very important because it will allow managers to take action on the matter, so as not to lose their most valuable resource, the human resource, which is the engine of the Institution and therefore deserves optimal conditions for their work performance; The general objective of our research work is to Identify the Identification of professional performance as a consequence of an adequate work environment in the personnel of the I.E.SP.P. "SANTA CRUZ".

In the presented work, the following conclusion was reached:

That an adequate work environment fosters the development of activities with harmony, camaraderie and commitment of all the members of the institution; In the same way, the satisfaction of the personnel is of the utmost importance. In this way, recognition, incentives and training must be carried out for the workers of the I.E.S.P.P. "SANTA CRUZ" that allow the development of an adequate work environment.

INDICE

AGRADECIMIENTO	03
DEDICATORIA	04
RESUMEN	05
ABSTRAC	06
INTRODUCCIÓN	08
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	12
1.3.OBJETIVOS	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4.JUSTIFICACIÓN	13
2. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1.Antecedentes	15
2.2. Bases Teóricas	17
2.3. Marco Conceptual	23
2.4. Hipótesis	24
3.1.Metodologia	26
3.2. Tipo de la investigación	26
3.3 Nivel de la investigación	26
3.4. Diseño de Investigación	26
3.5. Población	27
3.6. Muestra	27
3.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.8.Matriz de consistencia	28
4.1. Resultados	30
4.2 Análisis de Resultados	34
5.1. CONCLUSIONES	37
5.2. RECOMENDACIONES	38
ANEXOS	40
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	41

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigación tiene como misión analizar la relación existente entre el ambiente laboral y el desempeño profesional del personal del instituto de educación superior pedagógico público "Santa Cruz"- Cajamarca

Las empresas en la actualidad necesitan generar utilidades las cuales les permitan año a año crecer en el rubro en el cual se encuentran, los colaboradores son una parte muy importante de la empresa ya que ellos son la fuerza de toda organizacional. Para ello los empleados deben estar en un ambiente adecuado lo cual les permita desempeñarse con agrado.

En la actualidad las empresas privada, invierten en su potencial humano consientes de que en ellos se encuentra la parte fundamental de su organización, las capacitaciones e incentivos son parte de las estrategias que utilizan para que el personal se sienta en un ambiente agradable el cual permita que se desarrolle profesionalmente de una forma fructífera.

Por otro lado, en muchas de las organizaciones públicas se encuentran realidades muy distintas, ya que el personal que en ellas laboral se encuentran divididas y carecen de capacitaciones e incentivos que les permitan laboral con agrado; uno de las grandes problemáticas son el rompimiento de las relaciones humanos entre los trabajadores trayendo como resultado que la organización no tenga productividad o brinde buenos servicios a la población.

El clima laboral contribuye en el rendimiento del trabajador. Esa es la conclusión a la que llegó el estudio "Diagnóstico de Clima Motivacional", ejecutado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

Según el criterio de Betzhold (2006), la primera piedra en la investigación del clima organizacional partió del experimento diseñado por Lewin, Lippit y White en 1939, para estudiar el efecto que determinados estilos de liderazgos (democrático, *laisse faire* (dejar hacer) y autoritario), tenían en el clima.

En este enfoque se incluyen autores tan importantes como Forehand y Gilmer, para los cuales "el clima organizacional es un conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman" (Silva, 1996, p.41)

Para otros dos reconocidos investigadores Katz y Kahn, "el clima organizacional habría de entenderse como el sistema predominante de valores de una organización mediante el cual los investigadores pretenden llegar a la identificación del mismo y conseguir que, combinando los climas con las características personales de los individuos la organización sea más efectiva" (Silva, 1996, p.41)

El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno (García, 2009)

El clima organizacional es un tema de gran importancia en la actualidad, ya que gracias a él se ha podido conocer la influencia que este tiene para el desarrollo técnico cultural de una organización, demostrando ser el objetivo primordial para el éxito en sí de la misma. Lo que a través de los años ha indicado que las empresas que se desenvuelvan en un buen clima organizacional logran un excelente

nivel de productividad y rendimiento tanto en los trabajadores como en el mercado empresarial.

Podemos afirmar que las empresas hoy en día son vistas de manera global, por eso están enfocadas a recursos humanos, al medio ambiente y otros; por eso muchas instituciones trabajan con estrategias institucionales para que el trabajador sienta un clima organizacional adecuado que le permita trabajar con mucha facilidad y armonía de esta manera su satisfacción laboral será la adecuada para que el colaborador se sienta parte fundamental de la institución.

Según Halpin y Crofts en su investigación del enfoque subjetivo define al clima organizacional como “La opinión que el trabajador se forma de la organización”, STARBUCKS es una empresa que brinda el servicio de café, tiene problemas con los colaboradores por no respetar sus horarios y trabajando más de 8 horas, con un sueldo mínimo.

Coca-Cola es una de las empresas que mayor posicionamiento tiene a nivel mundial. Una de sus principales características y causas de éxito es que posee un clima organizacional muy positivo. Para la empresa, el funcionamiento tanto interno como externo es importante y por eso emplea distintas formas para mantener motivados a sus trabajadores y así funcionar eficazmente como una marca global llena de éxito.

La adecuada gestión del clima organizacional dentro de una empresa, ya que no solo debe traducirse en la satisfacción de los trabajadores sino que también tiene que ver con cómo la gente se siente comprometida con su ambiente de trabajo más allá de las responsabilidades de su cargo, señaló Paula Szeinman, Líder de Clima Organizacional y Capacitación de HayGroup Perú.

Szeinman enfatizó que en el Perú se ha notado un avance muy importante en el cambio de mentalidad de los CEO de las empresas en torno al clima organizacional durante los últimos diez años.

“Muchas empresas están migrando, y al decir migrar me refiero a cambiar de mentalidad, hacia ver al clima organizacional es una variable intangible de negocio, así como se evalúa en la mesa de un comité de ejecutivos, junto con el CEO, otras variables del negocio como la rentabilidad, la liquidez o variables operativas como volumen de producción”, comentó.

Sin embargo, indicó que este cambio están encaminándose no solo al interior de las empresas privadas sino al interior de entidades públicas.

El informe revela que existe una alta motivación de los trabajadores en Arequipa, **pero un deficiente clima laboral que ofrece las empresas** y que no satisfacen las necesidades de los empleados afectando su desempeño o generando renuncias.

Según el estudio, **de cada 10 empleados arequipeños, 7 están satisfechos** dentro de su empresa.

Esto tiene un impacto sobre la productividad regional. En 2013 se hizo un estudio similar que arrojó resultados negativos. **Dos millones de dólares dejó de ganar** Arequipa debido a que los trabajadores no estaban motivados en su centro de labores.

1.2. Enunciado del Problema

¿Cómo ha influenciado el ambiente laboral en el desempeño profesional en el personal del instituto de educación superior pedagógico público “santa cruz”-Cajamarca ?

1.3. OBJETIVOS:

1.3.1. Objetivos General

Identificar el desempeño profesional como consecuencia de un adecuado ambiente laboral en el personal del I.E.S.P.P."SANTA CRUZ".

1.3.2. Objetivos Específicos

1.3.2.1. Describir el nivel del ambiente laboral que existe en el personal del I.E.SP.P."SANTA CRUZ" a través de una encuesta diagnóstica.

1.3.2.2. Analizar el desempeño profesional como consecuencia de ambiente laboral

1.3.2.3. Sustentar la relación entre ambiente laboral y el desempeño profesional.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación es de suma importancia ya que permitirá mejorar el clima institucional y esto se verá reflejado en la satisfacción del personal de la institución. Es pertinente por que el trabajo de investigación será de mucha valor porque estará apto para aplicar en cualquier institución pública que lo solicite además es viable porque cuento con los recursos necesarios, con la voluntad investigativa, responsabilidad y el tiempo disponible para realizar el trabajo de investigación.

CAPITULO II

2. REVISIÓN DE LITERATURA : **2.1. Antecedentes**

2.1.1. Antecedentes internacionales

Con el fin de dar un soporte científico a nuestro trabajo de investigación se ha realizado una revisión de investigaciones relacionadas a nuestras variables de investigación. Citamos los siguientes antecedentes:

Según **LLORENTE & CUENCA** (2011) en su trabajo de investigación: “Impacto y recuperación del clima laboral tras una reestructuración” llego a la siguiente conclusión:

- El deterioro de las relaciones internas en la empresa, como consecuencia de la desmotivación y de la quiebra de la confianza entre empleados y dirección, es el efecto de la reestructuración que más preocupa a los directivos, incluso por encima de la caída de la productividad.

Dichas conclusiones serán de mucha importancia porque me permite conocer en forma anticipada la importancia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según **FARFÁN, Marta** (2009) en su investigación “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares” que al finalizar el estudio se llegó a la siguiente conclusión:

- En cuanto a los colegios estatales y particulares referentes al clima laboral se observa que los profesores perciben en un nivel alto la organización en ambos centros educativos, también coinciden en tener niveles bajos de percepción en lo que se refiere a presión laboral. En cuanto a la autonomía, el 38.3% de profesores alcanzan un nivel alto y un nivel bajo un 33.3% en los colegios estatales. En los colegios particulares en cambio el 40.7% de maestros están en los niveles bajos y un 33.6% en los niveles altos.

Dichas conclusiones son de mucha importancia porque me permite determinar qué tan estresante puede ser un clima laboral y que tanto puede afectar este en el personal.

2.1.3. Antecedentes regionales

Según **PEREZ, Jorge** (2010) en su trabajo de investigación: “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Perú” al término de su investigación se arribaron la siguiente conclusión.

- El análisis del clima laboral mediante la aplicación del instrumento, se obtuvo un resultado negativo; es decir que los trabajadores perciben que en la institución hay un mal clima laboral, el 73.75% de los trabajadores perciben el clima laboral como malo, mientras el 26.3% como regular; es decir 5 trabajadores.

- En cuanto a la calidad de atención, pudimos recolectar la información, que en la institución el cliente alega que pocas veces es atendido con amabilidad, por ello califica la atención y servicio como malo.

Dichas conclusiones me permiten conocer, que el clima organizacional es el motor de toda institución la cual nos llevara al éxito empresarial mejorando la satisfacción laboral y de esta manera brindar una adecuada atención a las personas al realizar los trámites documentarios.

2.1.4. Antecedentes Locales:

Después de haber revisado bibliografía local y linkografías, llegue a la conclusión que anteriormente no se ha realizado una investigación con las mismas variables las cuales estoy utilizando.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg

Frederick Herzberg expresó la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo.

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Se encuentran en el entorno que rodean a los trabajadores y engloban las circunstancias en que realizan su labor, Como esas situaciones son dispuestas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control. Los factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección físicas y ambientales de trabajo, las

políticas y directrices de la empresa, las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus, el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Los factores higiénicos o factores extrínsecos, pues se encuentran en el ambiente.

Los factores extrínsecos marcan huella en el personal de las empresas pero estos factores son fijados por la empresa, por lo que el personal no lo pueden manejar, si un trabajador tiene un excelente salario, buen ambiente de amistades entre los niveles jerárquicos y las personas nos permiten evitar la insatisfacción ya que cuando los factores higiénicos son pésimos generan un mal clima organizacional ocasionando estrés, desmotivación generando conflictos con sus compañeros de trabajo.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Está relacionado con la Complacencia en el trabajo y con la naturaleza de las tareas que el personal elabora, implican sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Los factores motivacionales están dirigidos a los colaboradores al reconocimiento que tienen dentro de la empresa al desarrollo personal, es decir que la organización les ayude a crecer como

persona ascendiendo de cargo, delegando nuevas funciones, participación en la toma de decisiones de su trabajo lo cual genera un adecuado clima laboral en la interacción de organización y colaboradores.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y *definidos* con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual.

Lo más importante y fundamental de una institución es la eficiencia y la economía dejando de lado el bienestar de los colaboradores lo que no permite dar oportunidad de que se desarrollen dentro de la empresa limitando la creatividad, haciendo que las tareas sean repetitivas generando desintereses de los colaboradores.

Teniendo en cuenta la teoría de la motivación creada por Herzberg, en donde propone que debemos evitar la monotonía en los trabajadores, además se debe de dar importancia a los colaboradores, todo esto lo podemos resumir como Enriquecimiento Del Trabajo

2.2.2. TEORIA X-Y de Douglas Mc Gregor

El autor de las Teorías **X - Y**, Douglas Mc Gregor, es el principal personaje que influyente en la gestión de recursos humanos. Sus instrucciones gozan aún hoy mucha aplicación a pesar de haber soportado el peso de más de cuatro décadas de teorías y modelos

gerenciales. Mc Gregor en su obra el lado humano de las organizaciones (1960) describe dos formas de pensamiento en los directivos a las que denominó "**Teoría X**" y "**Teoría Y**". Son 2 teorías confrontadas de orientación; en la primera, los dirigentes creen que sus colaboradores solo trabajarán bien si los amenazan, en la segunda teoría los dirigentes están convencidos que sus colaboradores si tiene agrado por trabajar y hacer las cosas bien.

Las teorías antes mencionadas, son utilizadas en las empresas para poder incentivar y obtener mayor rentabilidad.

TEORÍA X

La teoría X se fundamenta en el anticuado paradigma de amonestaciones y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen disposición natural a ser holgazanes y que el trabajo es una forma de castigo, lo cual muestra dos necesidades urgentes para la empresa: la fiscalización y la motivación.

Las premisas de la teoría X son:

- Las personas promedio tienen disgusto innato por el trabajo y lo esquivan al máximo.
- Vertida esta peculiaridad del personal de la aflicción por trabajar, casi todas las personas debe ser forzadas,

vigiladas, dirigidas e intimidadas con sanciones para que ejerzan los esfuerzos necesarios para poder lograr las metas de la empresa.

- El personal en su mayoría les gusta que se les administre, anhelan impedir todo trabajo, tienen un deseo limitado y, por encima de todo, apetecen seguridad.
- "Este comportamiento no es una consecuencia de la naturaleza del hombre. Más bien es una consecuencia de la naturaleza de las organizaciones industriales, de su filosofía, política y gestión" Mc Gregor.

TEORÍA Y

Los que dirigen las organizaciones de acuerdo a la Teoría Y, sostienen que sus trabajadores poseen satisfacción en sus labores y lo realizan con empeño. Se esfuerzan constantemente por conseguir mejoras en su trabajo y así aportar con los objetivos institucionales.

En respuesta a lo antes mencionado, los administradores de las empresas deben motivar a sus trabajadores para que ellos se sientan fortalecidos constantemente.

Los fundamentos de la Teoría Y son:

- El esfuerzo corporal e intelectual en las labores es tan natural así como el juego o el descanso.

- Para el cumplimiento de las metas de la empresa , la vigilancia extrema y las amenazas no son las únicas herramientas para cumplir lo antes mencionado .Existen colaboradores que tiene una mentalidad asertiva, utilizan la auto motivación y la responsabilidad en aras de alcanzar las metas organizacionales
- Para que el personal se comprometa a alcanzar los objetivos institucionales debe de existir las condecoraciones relacionadas a cumplimiento de dichos objetivos.
- En un ambiente adecuado, los trabajadores aprenden no solo a admitir compromisos, sino también a buscarlas.

La teoría X-Y de Douglas McGregor, nos muestra los dos tipos de empleados los cuales poseen características diferentes en cuanto a su desempeño laboral en su centro de trabajo. Actualmente existen trabajadores que asisten a sus centros de trabajo solo por obligación y que para realizar sus labores de forma adecuada deben de ser constantemente supervisadas además carecen de compromiso para llegar a cumplir los objetivos de la empresa (Teoría x).

Así mismo topamos personales que poseen particulares muy diferentes ya que muestran responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones sin tener la necesidad de ser

supervisados por sus superiores, además que sienten motivados y a gusto con el trabajo que desempeñan (teoría y).

A mi criterio, los directivos de organización deberían esforzarse por cambiar las cualidades de los trabajadores que tienen las particulares relacionadas a la teoría X por las de la teoría Y a través de conversas o enseñanzas ya que tener dentro de una empresa a colaboradores con falta de responsabilidad con las intenciones de la organización afectaran a la capacidad de gestión de dicha entidad.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Desempeño Profesional:

Según Salas (2009) enuncia que "el desempeño profesional es el comportamiento o conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso de salud/enfermedad de la población; y comprende la pericia técnica y la motivación del personal, así como sus valores humanos y éticos, en el cual influye a su vez, de manera importante, el componente ambiental"

Morales y Pérez Álvarez (2015) lo definen como: "la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo. Esta se expresa en el comportamiento o la conducta real

del trabajador en relación con las otras tareas a cumplir durante el ejercicio de su profesión".

2.3.2. Clima Organizacional

El clima organizacional es conocido también como clima laboral, **ambiente laboral** o ambiente organizacional, es un tema de importancia para aquellas empresas competitivas que buscan obtener una mejor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

Según Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.

2.4. Hipótesis.

Si se mejora el ambiente laboral entonces influirá positivamente en el desempeño profesional del personal del IESPP "SANTA CRUZ" de la ciudad capital de la provincia de Santa Cruz-Cajamarca.

CAPITULO III

3.1. Metodología

Correlacional.

3.2. Tipo de la investigación

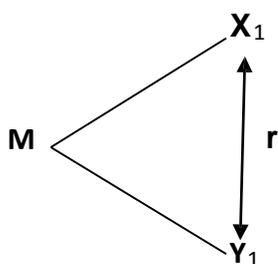
Se seleccionó el tipo de investigación explicativa porque he estudiado la relación que existe entre en el ambiente laboral y el desempeño profesional en el personal del IESPP”SANTA CRUZ”

3.3. Nivel de la investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo, explicativo y correlacionado.

3.4. Diseño de investigación

DISEÑO CORRELACIONAL



M = Personal del IESPP "Santa Cruz"

X₁ = Ambiente Laboral

Y₁ = Desempeño Profesional

r = Relación del Ambiente Laboral en el Desempeño Profesional.

3.5. Población

En el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Santa Cruz" provincia de Santa Cruz cuenta con una población de 30 trabajadores entre personal docente, administrativo y de servicio.

3.6. Muestra:

Se consideró a los 22 docentes del IESPP "Santa Cruz" de la ciudad capital de Santa Cruz, asumiendo el tipo de muestreo estratificado.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Observación:

Técnica investigativa que consistió en la recolección de la mayor información de la realidad y de la muestra. Como instrumentos se utilizó las fichas de observación libre la que no tiene ninguna formalidad y las fichas de observación estructural las que tienen establecidos los pasos a seguir.

3.7.2. El fichaje:

Es una técnica de gabinete que permitió recolectar información, nos ayudó a organizar el sustento teórico de las variables de estudio.

3.7.3. El cuestionario:

Es un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, fue aplicado personalmente y en forma individual.

3.7.4. La encuesta:

Es una técnica que al igual que la observación estuvo destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combino en función del tipo de estudio que se realizó.

3.7.5. La entrevista:

Es un diálogo intencional, una conversación personal que el entrevistador realizo para establecer una conversación con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información

3.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGIA	VARIABLES	DIMENSIONES	
El ambiente laboral y su influencia en el desempeño profesional del personal del instituto de educación superior pedagógico público "santa cruz"-Cajamarca	➤ OBJETIVOS GENERAL	Descriptiva.	AMBIENTE LABORAL	Orgullo y felicidad	
	Identificar el desempeño profesional como consecuencia de un adecuado ambiente laboral en el personal del I.E.SP.P."SANTA CRUZ".			Desarrollo y condiciones en general de la empresa	
				Equidad	
	➤ OBJETIVOS ESPECIFICOS			Comunicación	
				Trabajo en equipo	
	✓ Describir el nivel del ambiente laboral que existe en el personal del I.E.SP.P."SANTA CRUZ" a través de una encuesta diagnóstico.			Liderazgo	
	✓ Describir las diferentes acciones en el proceso investigativo del ambiente laboral y el desempeño profesional.			Capacitación, selección y compensaciones	
				Instalaciones	
	✓ Sustentar la relación entre ambiente laboral y el desempeño profesional.			Servicio	
				DESEMPEÑO PROFESIONAL	Comportamiento laboral.
					Comportamiento destructivo
					Comportamiento interpersonal.
	Comportamiento inactivo.				

CAPITULO IV

4.1. Resultados

Presentación de los resultados de la encuesta

1. ¿Existe confianza entre las personas que laboran en el I.E.S.P.P."SANTA CRUZ"?		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	F	%
SI	04	18.18
NO	18	81.82
TOTAL	22	100

INTERPRETACIÓN

Se observa que 18 de 22 colaboradores encuestados que representan el 81.82 % responden que NO, los trabajos aseguran que no existe confianza entre los trabajadores de institución, mientras que 04 encuestados restantes que representan el 18.18% responden que si existe dicha confianza.

2. ¿Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	F	%
SI	05	22.73
NO	17	77.27
TOTAL	22	100

INTERPRETACIÓN

Se observa que 17 de 22 colaboradores encuestados que representan el 77.27 % responden que su jefe inmediato NO se preocupa por generar un ambiente agradable entre los docentes que laboran en mencionada institución, mientras que 05 de los encuestados que representan el 22.73% responden que si existe dicha preocupación.

3. ¿Las relaciones entre sus compañeros le permite trabajar a gusto?		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	F	%
SI	04	18.18
NO	18	81.82
TOTAL	22	100

INTERPRETACIÓN

Se observa que 18 de 22 colaboradores encuestados que representan el 81.82 % responden que las relaciones entre sus compañeros No les permiten trabajar a gusto , mientras que 04 de los encuestados que representan el 18.18% responden que lo contrario.

4. En términos generales , ¿Me siento satisfecho con mi centro laboral?		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	F	%
SI	06	27.27
NO	16	72.73
TOTAL	22	100

INTERPRETACIÓN

Se observa que 16 de 22 colaboradores encuestados que representan el 77.73 % responden que NO se sienten satisfechos en su centro de labores, mientras que 06 de los encuestados que representan el 27.27% responden sentirse satisfecho dentro de la institución.

5. El jefe le motiva para realizar su trabajo en forma efectiva		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	F	%
SI	05	22.73
NO	17	77.27
TOTAL	22	100

INTERPRETACIÓN

Se observa que 17 de 22 colaboradores encuestados que representan el 77.27 % responden que No son motivados dentro de su trabajo de forma efectiva, mientras que 05 de los encuestados que representan el 22.73% responden que lo contrario.

6. ¿En EL I.E.S.SP.P."SANTA CRUZ", los trabajadores reciben beneficios o estímulos por el buen desempeño?		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	F	%
SI	04	18.18
NO	18	81.82
TOTAL	22	100

INTERPRETACIÓN

Se observa que 18 de 22 colaboradores encuestados que representan el 81.82 % responden que NO reciben beneficio o estímulo alguno por el buen desempeño realizado dentro de la institución, mientras que 04 encuestados restantes que representan el 18.18% responden que si existen dichos estímulos.

7.¿Le agrada el puesto en el cual se encuentra laborando?		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	F	%
SI	17	77.27
NO	05	22.73
TOTAL	22	100

INTERPRETACIÓN

Se observa que 17 de 22 colaboradores encuestados que representan el 77.27 % responden que SI les agrada la labor que realizan dentro de la institución, mientras que 05 encuestados restantes que representan el 22.73% responden lo contrario.

8. ¿El ambiente laboral afecta su desempeño profesional?		
ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	F	%
SI	17	77.27
NO	05	22.73
TOTAL	22	100

INTERPRETACIÓN

Se observa que 17 de 22 colaboradores encuestados que representan el 77.27 % responden que su desempeño laboral se ve afectado por el ambiente laboral que posee la institución, mientras que 05 de los encuestados que representan el 22.73% responden lo contrario

4.2. ANALISIS DE RESULTADOS.

Después de haber aplicado el instrumento para la recolección de la información su pudo analizar lo siguiente:

- Existe una notoria desconfianza entre los trabajadores de la institución la cual está generando que el desempeño profesional de los mismos se vea afectado.
- Actualmente los trabajadores sienten que no son reconocidos por sus jefes inmediatos, los cuales no dan muestras de reconocimiento por el loable trabajo que desempeñan.
- Las relaciones interpersonales entre los docentes del IESPP "Santa Cruz" no les permiten laborar de una forma adecuada, buscando en forma cooperativa los objetivos institucionales

además expresan sentirse desmotivados por sus jefes inmediatos.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES:

- El desempeño profesional de los trabajadores del IESPP "SANTA CRUZ", es influenciado notoriamente por el ambiente laboral en el cual se convive en dicha institución según afirmaciones a través de la encuesta aplicada.
- Dentro de la Institución, el desempeño profesional de los docentes se ve afectado por el ambiente laboral en donde se desenvuelven ya que existe una falta de confianza el cual no aporta en el trabajo colectivo, trayendo como consecuencia que las relaciones interpersonales no sean las adecuadas.

- Existe una alta relación significativamente alta y positiva entre el ambiente laboral respecto a al desempeño profesional en los Trabajadores del IESPP”Santa Cruz”, que permite deducir que a mejor sea el ambiente laboral que perciban los trabajadores, su desempeño profesional mejorara notoriamente. Por lo tanto, un adecuado ambiente laboral es un factor indispensable en la institución porque influye en el desempeño profesional. Se finiquita que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el ambiente laboral y el desempeño profesional.

5.2. RECOMENDACIONES:

- Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.

- Elaborar y aplicar estrategias las cuales ayuden a obtener un ambiente laboral agradable en cual traiga como consecuencia un mejor desempeño profesional de parte de los docentes

- Es necesario que la institución educativa efectúe en forma reiterada acciones de evaluación del ambiente laboral y su influencia en el desempeño profesional, para mejorar las falencias o problemáticas que se estén presentando.

ANEXOS

UVADECH

ENCUESTA

Reciban un grato saludo de parte del autor de la investigación, a continuación se les presenta una relación de ítems los cuales tienen como objetivo medir el ambiente laboral y su influencia en su desempeño como profesional, dentro del I.E.S.P.P."SANTA CRUZ". La presente encuesta es **anónima** por lo que le solicito conteste con mucha sinceridad ya que va a permitir que realice mi investigación con datos verídicos, antemano le agradezco por su colaboración.

Lea detenidamente y marque con una X la respuesta elegida.

1. ¿Existe confianza entre las personas que laboran en el I.E.S.P.P."SANTA CRUZ"?
a) Si b) No
2. ¿Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral Agradable?
a) Si b) No
3. ¿Las relaciones con sus compañeros le permiten trabajar a gusto?
a) Si b) No
4. Su jefe le motiva para realizar su trabajo de forma efectiva.
a) si b) no
5. ¿En En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.
a) INSATISFECHO b) INDISTINTO c)SATISFECHO
6. EL I.E.S.SP.P."SANTA CRUZ,"los trabajadores reciben beneficios o estímulos por el buen desempeño?
a) Si b) No
7. ¿Le agrada el puesto en el cual se encuentra laborando?
a) Si b) No
8. ¿El ambiente laboral afecta su desempeño profesional?
a) SI b) No

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ARNOLETTO, Eduardo (2006) Organización de empresas, (s/ edición) editorial Eumedonet
- ALLES, Martha Alicia (2009) Estrategia de recursos humanos (s/ edición) editorial Granica Buenos Aires – Montevideo
- CHIAVENATO, Idalberto (2011) Introducción a la teoría general de la administración, octava edición, editorial MC Grau Hill México – Toronto
- CHIAVENATO, Idalberto (2011) Administración de recursos humanos novena edición, editorial MC Grau Hill México – Toronto
- ROBBINS, S. (2004) “Comportamiento Organizacional” 10ª edición. México, editorial, Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A
- STEPHEN, Robbins y TIMOTHY, Judge (2013) Comportamientos organizacional, decimoquinta edición, editorial PEARSON MEXICO

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo

ULADECH