UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE UCAYALI, 2017

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

MAGALI DEL PILAR VELA RAMÍREZ

PUCALLPA-PERU

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En los ambientes de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9:00 horas, del día 28 de AGOSTO, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DR: MIGUEL OSCAR LOPEZ Y OJEDA ..... Presidente

DRA: LIESICA SORIA RAMIREZ ..... Secretario

DRA : FREYSI LILIAN LIMA VILLACREZ ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

.....

.....

Mención: GESTION PÚBLICA

Don(ña) MAGALI DEL PILAR VELA RAMIREZ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
" GESTION ADMINISTRATIVA Y CLIMA LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE UCAYALI 2017
.....
.....
....."

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de..17.....(DIECISIETE)

Equivalente a ...APROBADO....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..11:13.. horas del ...28 de .....AGOSTO..... del 20..20.....

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°087-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE UCAYALI, 2017

Cuyo autor (es)	:	**VELA RAMÍREZ, MAGALI DEL PILAR**
ESCUELA	:	POSGRADO
MAESTRIA	:	GESTIÓN PÚBLICA
MENCIÓN	:	GESTIÓN PÚBLICA
ASESOR	:	Mg. MANZANO MEJÍA, JONEL RAÚL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 20/02/2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Dirección General de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

MGTR. DINA PAEZ QUISPE
Direc. Gral Prod Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

Yo, Vela Ramirez Magali del Pilar

Autor de la TESIS titulada: Gestión administrativa y clima laboral en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2017

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg: Manzano Mejia, Jonel Raul

Maestría en: Gestión Publica.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del repositorio institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización que la tesis no infringe derechos de autor de terceras peruanas.

Tercero: autorizo la publicación,

- [x] **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi tesis de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08 / 09 / 2020

Email: velaramirezmagali@gmail.com

Teléfono: 932795295

firma:

DNI : 40[illegible]930

DEDICATORIA:

Este trabajo de investigación lo dedico:

A mi familia por estar en todo momento y en apoyarme a conseguir todo lo que me propongo.

A mis maestros, por compartirme sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

A mi emblemática Universidad Nacional de Ucayali que nos albergó durante nuestra formación profesional.

A mis colegas, que juntos logramos todo lo que nos propongamos.

A todas las personas que de una u otra manera aportaron en el desarrollo de esta presente investigación.

RESUMEN

La deficiente gestión administrativa en las instituciones públicas, es decir, la falta de coherencia de manera global a la organización debido al efecto en el clima laboral, en las decisiones y acciones de planificación, organización, dirección y control, afecta disminuyendo significativamente el desempeño de los equipos de trabajo, y, por ende, de toda la organización, impidiendo el cumplimiento de objetivos en perjuicio de los usuarios del servicio público. Objetivo: Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.Metodología:
El metodo a utilizado en la presente investigacion es la descriptiva y correlacional. De acuerdo a. Hernandez S. y otros (Ob. Cit.: 60), publicado por (Tesis de investigacion, 2011), describir en terminos metodologicos cosiste en indicar todas las caracteristicas del fenomeno que se estudia. Precisan aun mas esto señalado que ¨…desde el punto de vista cientifico, describir es medir¨. Esta ultima definicion es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposicion de evaluar y exponer, en forma detallada, las caracteristicas del objeto de estudio. Y es correlacional según (Arellano & Carballo, 2013), porque es informacion respecto a la relacion actual entre dos o mas variables, que permita predecir su comportamiento futuro. Resultados:
Podemos determinar por los resultados obtenidos que sí existe una relación directa y significativa entre Gestión Administrativa y Clima Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2017.
Conclusión: Determinamos cómo es la relación entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,650(positiva moderada), es significativa, es decir: Existe relación significativa entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

PALABRAS CLAVES:

Terminos Metodologicos , Precisan , Disposicion**,** Correlacional**,** Resultados Cuantificados

ABSTRACT

The poor administrative management in public institutions, that is, the lack of coherence in decisions and actions of planning, organization, management and control, affects the organization globally due to the effect on the work environment, significantly reducing the performance of the work teams, and, therefore, of the entire organization, preventing the fulfillment of objectives to the detriment of the users of the public service. Objective: To determine how administrative management and work climate are related in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of Ucayali - 2017. Methodology:

The method used in the present investigation is descriptive and correlational. According to. Hernandez S. and others (Ob. Cit .: 60), published by (Research thesis, 2011), describe in methodological terms it is hard to indicate all the characteristics of the phenomenon being studied. They point out even more that “that, from the scientific point of view, to describe is to measure”. This last definition is important, since it implies on the part of the researcher the ability and willingness to evaluate and expose, in detail, the characteristics of the object of study. And it is correlational according to (Arellano & Carballo, 2013), because it is information regarding the current relationship between two or more variables, which allows predicting their future behavior. Results:

We can determine from the results obtained that there is a direct and significant relationship between Administrative Management and Labor Climate in the Regional Directorate of Employment and Employment Promotion of Ucayali, 2017.Conclusion: We determined the relationship between administrative management and the work environment in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of Ucayali - 2017, and the results were as follows; As Pearson's correlation value is 0.650 (moderate positive), it is significant, that is: There is a significant relationship between administrative management and the work environment at the Ucayali Regional Directorate for Employment and Employment Promotion - 2017 at a level of 95% of reliability.

KEYWORDS:

Methodological Terms, Accurate, Provision, Correlational, Quantified Results

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali 2017” se orientó a conocer la falta de calidad en el servicio y los constantes reclamos por la atención deficiente producto de una mala gestión administrativa y un clima laboral inadecuado hace que pongan más énfasis en disminuir el problema. En el Perú la mala gestión administrativa y el clima laboral en las instituciones públicas, se ve reflejado en la insatisfacción de los propios trabajadores y usuarios, principalmente afecta directamente a los grupos más vulnerables de nuestra sociedad: niños y niñas, jóvenes, personas con discapacidad, madres adolescentes entre otros, beneficiarios de Programas de apoyo Estatal. Después de llevar a cabo el trabajo de campo la presente investigación se ha estructurado en cinco capítulos. El primero, aborda Descripción del problema, donde se da conocer la deficiente gestión administrativa y clima laboral en la institución.

En la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, la gestión administrativa y un clima laboral deficiente provoca que las áreas no logren su objetivo, a pesar de cumplir con un papel muy importante en la atención de los jóvenes y buscadores de empleo. El segundo capítulo: trata sobre los fundamentos teóricos ;Merlo (2012) en sus tesis Los modelos de organización pública de los gobiernos locales y la calidad de sus políticas, los gobiernos locales con poblaciones menores a diez mil habitantes presentarían mayores características de modelos pre burocráticos de organización pública; los gobiernos locales con poblaciones mayores a diez mil habitantes presentarían características incompletas de modelos burocráticos de organización pública combinadas con características de modelos post burocráticos (gerenciales y/o gobernante) y la mayoría de los gobiernos locales presentarían combinaciones de modelos de organización pública. Esta tesis aportará no sólo en la caracterización de los gobiernos locales a partir de la descripción de sus administraciones públicas sino también en qué medida esas características impactan o no en la capacidad de gobernar, entendiendo que gobernar es gobernar por políticas públicas. Tercer capítulo: El metodo a utilizado en la presente investigacion es la descriptiva y correlacional. De acuerdo a. Hernandez S. y otros (Ob. Cit.: 60), publicado por (Tesis de investigacion, 2011), describir

en terminos metodologicos cosiste en indicar todas las caracteristicas del fenomeno que se estudia. Cuarto capítulo: En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que mostraran con mayor precisión la investigación titulada “Gestión Administrativa Y Clima Laboral En La Dirección Regional De trabajo Y Promoción Del Empleo De Ucayali, 2017”.Quinto capítulo: Podemos determinar por los resultados obtenidos que sí existe una relación directa y significativa entre Gestión Administrativa y Clima Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2017.

ÍNDICE

DEDICATORIA…….....vi

AGRADECIMIENTO……..……..vii

RESUMEN…….……viii

ABSTRACT…….ix

INTRODUCCION…….……..x

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del problema 1

Formulación del problema 3

1.2 Objetivo general y objetivos específicos 4

1.4 Hipótesis y/o sistema de hipótesis 5

1.5 Variables 6

1.6 Justificación e importancia 7

1.7 Viabilidad 7

1.8 Limitaciones 7

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes 8

2.2. Bases teóricas 13

2.3. Definiciones conceptuales 16

2.4 Bases epistémicos 17

CAPITULO III: MARCO METODOLÒGICO

3.1. Tipo de investigación 19

3.2. Diseño y esquema de la investigación 19

3.3. Población, muestra y muestreo 20

3.4. Instrumentos de recolección de datos 20

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 20

CAPITULO IV: RESULTADOS 22

CAPITULO V: DISCUSION DE RESULTADOS 38

CONCLUSIONES 41

SUGERENCIAS 44

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 46

ANEXOS 50

1. Matriz de consistencia 51

2. Encuesta 53

INDICE DE TABLAS

Tabla Nº1 De Operacionalizacion De Las Variables 6

Tabla Nª 2 De Correlación De Pearson 22

Tabla Nº3 De Gestión Administrativa Y Clima Laboral 23

Tabla Nº4 De Planeación Y Clima Laboral 23

Tabla Nº5 De Organización Y Clima Laboral 24

Tabla Nº6 De Dirección Y Clima Laboral 24

Tabla Nº7 De Control Y Clima Laboral 25

Tabla Nº8 De Estructura Y Clima Laboral 26

Tabla Nº9 De Responsabilidad Y Clima Laboral 26

Tabla Nº10 De Identidad Y Clima Laboral 27

Tabla Nº11 De Conflictos Y Clima Laboral 27

Tabla Nº12 De Gestión Administrativa Y Clima Laboral 28

Tabla Nº13 De Planeación 29

Tabla Nº14 De Organización 30

Tabla Nº15 De Dirección 31

Tabla Nº16 De Control 32

Tabla Nº17 De Clima Laboral 33

Tabla Nº18 De Estructura 34

Tabla Nº19 De Responsabilidad 35

Tabla Nº20 De Identidad 36

Tabla Nº21 De Conflictos 37

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico Nº1 De Gestión Administrativa 28

Gráfico Nº2 De Planeación 29

Gráfico Nº3 De Organización 30

Gráfico Nº4 De Dirección 31

Gráfico Nº5 De Control 32

Gráfico Nº6 De Clima Laboral 33

Gráfico Nº7 De Estructura 34

Gráfico Nº8 De Responsabilidad 35

Gráfico Nº9 De Identidad 36

Gráfico Nº10 De Conflictos 37

CAPITULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La deficiente gestión administrativa en las instituciones públicas, es decir, la falta de coherencia en las decisiones y acciones de planificación, organización, dirección y control, afecta de manera global a la organización debido al efecto en el clima laboral, disminuyendo significativamente el desempeño de los equipos de trabajo, y, por ende, de toda la organización, impidiendo el cumplimiento de objetivos en perjuicio de los usuarios del servicio público.

De acuerdo a Sánchez, F. (2003), para poder ser eficiente en la administración se requiere acumular y realizar la gestión del conocimiento, entendido como la adecuada comprensión de la relación existente entre la misión de la institución y los problemas que debe afrontar y la sistematización de las mejores prácticas que surgen de la propia experiencia y de otras que pueden ser asimilables o adaptables, lo cual supone incorporar el aprendizaje como base del “management público”.

Alles, M. (2008), plantea, tener en cuenta que no hay recetas para implementar en materia de comportamiento organizacional, no hay un modelo (a seguir). Por lo tanto, conocer las teorías e investigar permitirá a los conductores de una organización adecuarse al cambio y a las necesidades.

Para Foucault, M. (2007). En épocas de crisis como la actual, es creciente la sensación generalizada de agotamiento de la cuestión pública y las necesarias redefiniciones en cuestiones relacionadas con el Estado y su rol en las políticas de desarrollo. Se abre una oportunidad para la revisión de las políticas públicas, y efectuar un necesario proceso de evaluación sobre todo lo obrado a la fecha, respecto de la gestión pública y políticas implementadas en el modelo de desarrollo basado en el mercado.

Asimismo, Brazón, B. (2010). Manifiesta, que donde suele ocurrir bajas de productividad, conflicto entre los empleados, falta de motivación por no haber un adecuado ambiente laboral. Por lo tanto, se debe tener presente el cuidado interno de las organizaciones, pero sin descuidar el ambiente

externo, pues dependerá de la percepción de sus elementos para lograr un óptimo beneficio.

Garza, D. (2010). Apunta que, el comportamiento de un trabajador no es un resultado de los factores organizacionales sino depende de las percepciones que tenga de los mismos.

En el Perú la mala gestión administrativa y el clima laboral en las instituciones públicas, se ve reflejado en la insatisfacción de los propios trabajadores y usuarios, principalmente afecta directamente a los grupos más vulnerables de nuestra sociedad: niños y niñas, jóvenes, personas con discapacidad, madres adolescentes entre otros, beneficiarios de Programas de apoyo Estatal.

Según, Carranza, V. (2012), manifiesta que, el Estado debe hacer de la gestión del conocimiento el medio más importante de su actuación política.

Correa, R. (2007), manifiesta que el enfoque de la nueva gestión pública tiene una clara preocupación por cambiar la manera en que las administraciones públicas deben operar y una intención por alcanzar modelos organizativos más flexibles.

Por otro lado, Morales, O. y otros (2014). Nos dice que, la reforma del estado busca la renovación administrativa de la burocracia para mejorar el servicio público mediante el fortalecimiento de la gestión pública con base en la innovación.

Para Subauste, R. (2013), considera que no se puede decretar la felicidad de las personas que nos rodean, tampoco podemos decretar o simplemente bajar la línea de que nuestros colaboradores estén felices, motivados al logro y comprometidos con la organización.

Sánchez, J. (2005). Muchos gerentes no comprenden a cabalidad las percepciones personales de sus colaboradores respecto a su comportamiento organizacional y mucho menos el significado del clima organizacional, por cuanto su no entendimiento puede acarrear problemas en los niveles de ausentismo, lentitud, desgano, indiferencia y por lo tanto improductividad, alta rotación y baja adaptación.

La región Ucayali no es ajena a esta problemática, porque como todos conocen la falta de calidad en el servicio y los constantes reclamos por la atención deficiente producto de una mala gestión administrativa y un clima

laboral inadecuado, hace que pongan más énfasis en disminuir el problema.

En la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, la gestión administrativa y un clima laboral deficiente provoca que las áreas no logren su objetivo, a pesar de cumplir con un papel muy importante en la atención de los jóvenes y buscadores de empleo.

En la actualidad en la región no existe investigación sobre el tema, lo que nos coloca en una posición expectante, en el sentido de poner la problemática en la agenda regional, y por consiguiente buscar mayor efectividad en la gestión administrativa y el clima laboral en las instituciones públicas.

Por lo expuesto, la propuesta es hacer más eficiente los procesos de la gestión pública y un adecuado nivel de clima laboral, haciendo más coordinado las acciones de planeación, organización, dirección y control.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Comunicación en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

PE2: ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y el Involucramiento en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

PE3: ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y las Condiciones Laborales en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

PE4: ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Autorrealización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

PE5: ¿Cómo se relaciona Clima Laboral y la Planificación en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

PE6: ¿Cómo se relaciona el Clima Laboral y la Organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

PE7: ¿Cómo se relaciona el Clima Laboral y la Dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

PE8: ¿Cómo se relaciona el Clima Laboral y el Control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?

1.3 Objetivo General y objetivos específicos

- **Objetivo General**

Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

- **Objetivos Específicos**

OE1: Analizar cómo es la relación de gestión administrativa y la comunicación en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

OE2: Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa y el involucramiento en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

OE3: Calcular cómo se relaciona la gestión administrativa y las condiciones laborales en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

OE4: Comparar que relación mantiene gestión administrativa y la autorrealización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

OE5: Definir cómo se relaciona clima laboral y la planificación en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

OE6: Indicar que relación tiene clima laboral y la organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

OE7: Determinar cómo se relaciona el clima laboral y la dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

OE8: Relacionar el clima laboral y el control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

1.4 Hipótesis y/o sistema de hipótesis

- **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Clima Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

- **Hipótesis Específicas**

HE1: Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la Estructura en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

H2: Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y a Responsabilidad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

HE3: Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la a Identidad de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

HE4: Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la Autorrealización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

HE5: Existe relación significativa entre Clima Laboral y la Planificación en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

HE6: Existe relación significativa entre Clima Laboral y la Organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

HE7: Existe relación significativa entre Clima Laboral y la Dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

HE8: Existe relación significativa entre Clima Laboral y el Control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.

1.5 Variables

Definición de las variables:

Variable independiente: Gestión Administrativa

La gestión es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente…La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. Chiavenato, I. (2007).

Variable dependiente: Clima Laboral

El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Palma, S. (2004).

Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Gestión Administrativa	Planeación	Establecimiento de objetivos
		Definición de tareas
		Definición de estrategias
		Coordinación de actividades
	Organización	Diseño de estructura
		Definición de tareas
		Ambiente de trabajo
		Asignación de responsabilidades
	Dirección	Coordinación de trabajo
		Liderazgo
		Comunicación
		Ambiente de trabajo
	Control	Monitoreo de actividades
		Establecimiento de indicadores
		Sistemas de información gerencial
		Medidas correctivas
		Instalaciones
V2 Clima Laboral	Estructura	Reglas
		Procedimientos
		Tramites
	Responsabilidad	Autonomía
		Grado de libertad
		Toma de decisiones
		Solución de problemas
	Identidad	Sentimiento

		Sensación
	conflictos	Nivel de colaboración
		Ejercicios de trabajo
		Apoyos materiales

1.6 Justificación e importancia

Conveniencia:

La investigación sirve para mejorar el proceso de gestión, el clima laboral, calidad del servicio y apoyar los objetivos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo de Ucayali.

Relevancia Social:

El estudio hará posible brindar un mejor servicio a los Trabajadores, Empleadores, Buscadores de Empleo y Poblaciones vulnerables.

Implicancias Prácticas:

Mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali.

De allí radica la importancia de analizar la relación que existe entre la Gestión administrativa y Clima laboral en el Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali.

1.7 Viabilidad

La presente investigación es viable, porque se cuenta con acceso directo a las fuentes de información ya que el investigador laboró en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo. Asimismo, se tiene acceso a una bibliografía actualizada, los costos y el tiempo para realizar la investigación son accesibles.

1.8 Limitaciones

Entre las limitaciones que se pueden presentar es: la falta de comprensión de la importancia del tema por parte de los funcionarios que laboran en la institución y por la falta de tiempo debido al trabajo

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Campos y Loza (2011) en su tesis Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta; La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales; No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento; Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos; Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad.

René (2009) en su tesis Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa establece un Cuadro de Mando Integral (CMI) con base en las Variables Administrativas Básicas (VAB) es una herramienta administrativa válida para optimizar la gestión administrativa de la FaCEA UNI; Las Variables Administrativas Básicas (VAB) han permitido establecer una conexión más directa y focalizada, entre el Diagnóstico Situacional y la construcción del Cuadro de Mando Integral (CMI).

Merlo (2012) en sus tesis Los modelos de organización pública de los gobiernos locales y la calidad de sus políticas, los gobiernos locales con poblaciones menores a diez mil habitantes presentarían mayores características de modelos pre burocráticos de organización pública; los gobiernos locales con poblaciones mayores a diez mil habitantes presentarían características incompletas de modelos burocráticos de organización pública combinadas con características de modelos post burocráticos (gerenciales y/o gobernante) y la mayoría de los gobiernos locales presentarían combinaciones de modelos de organización pública. Esta tesis aportará no sólo en la caracterización de los gobiernos locales

a partir de la descripción de sus administraciones públicas sino también en qué medida esas características impactan o no en la capacidad de gobernar, entendiendo que gobernar es gobernar por políticas públicas.

Quintana (2006) en su tesis Plan de calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC-UNI, es un primer acercamiento a la mejora de la calidad en la parte administrativa y de servicios internos de la Facultad de Ingeniería Civil de la UNI. El valor agregado de este trabajo ha sido poder integrar de manera exitosa la aplicación del Modelo Europeo de Calidad EFQM y el modelo de despliegue estratégico Balanced Scorecard. Plan de Calidad para la Gestión Administrativa y de Servicios en la FIC-UNI. Los planes de mejora para la gestión administrativa y de servicios internos propuestos en este trabajo se encuentran alineados al Plan Estratégico 2006-2010 de la FIC y al proyecto de Autoevaluación de las Carreras de Pregrado que se viene realizando actualmente en la universidad. Los Procesos y el Personal son los aspectos más débiles en todas las unidades analizadas de la FIC. Ejemplo de ello, es que 7 de los 12 objetivos de mejora se encuentran en estas perspectivas. La Oficina de Administración y la Biblioteca y Publicaciones son las unidades que requieren el mayor número de mejoras. En total, suman casi el 50% del total de las mejoras.

Jiménez (2010) en su tesis La gestión de intereses en la administración pública peruana ha logrado establecer que en el Perú para erradicar la corrupción institucionalizada en los años 1990 – 2000 se ha recurrido a las más diversas medidas orientadas no solo a reprimir el fenómeno, sino a transparentar la actuación de la Administración Pública; De este modo, la regulación y/o control de la gestión de intereses surge como una medida que ayuda a transparentar la actuación de la Administración Pública frente a la gestión de intereses particulares. Esta finalidad se encuentra de modo uniforme como voluntad política en el primer poder del Estado: El Congreso. Así se demuestra con las mediciones realizadas y que forman parte de la presente tesis; Su carácter transversal, actuante en toda la maquinaria operativa del Estado, la Administración Pública, le asegura mayor trascendencia; Queda Verificado que la cultura de transparencia en la vinculación Estado – ciudadano afecta a la gestión de intereses para

que se constituya en una práctica gerencial que coadyuve a la lucha anticorrupción.

Trefogli (2013) en su tesis Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012) se ha concentrado en una intervención pública que ha sido reconocida, en los escasos espacios de reconocimientos para las prácticas de gestión pública peruana, como buena práctica de gestión. Es decir, una intervención de rendimiento positivo para la administración pública peruana, perteneciente a una de las principales reformas del Estado peruano, que es la implementación de la política de gestión de recursos humanos, o creación de un servicio civil profesional, en los términos señalados por Longo (2006). Segundo, que el valor público creado fue parcial, visto desde distintas perspectivas. Considerando la efectividad de la intervención, encontramos que esta no fue exitosa, pues no logró productos sustantivos, y, por ende, tampoco resultados. Sin embargo, considerando una perspectiva mayor, encontramos que la intervención sí logró crear valor público, en el sentido de que logró poner en marcha una organización, generar capacidades a través del diseño de una solución técnica al problema público en cuestión y su aplicación en dos experiencias (SNIP y sistema nacional de abastecimiento), y realizar una evaluación sobre dichas experiencias. El conocimiento acumulado por la organización pública, SERVIR, es una contribución valiosa para la resolución del problema público de las capacidades de los trabajadores de la administración pública a futuro; es decir, la capacidad de creación de valor público a largo plazo.

Variable dependiente: Clima Laboral

Vargas (2010) en su tesis Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal, puede concluir que la mayor fortaleza para la Administración Municipal de Santa Rosa de Cabal es contar con un buen equipo de trabajo, quienes al interior manejan excelentes relaciones, pero igualmente su mayor debilidad está dada por el factor aprecio por las ideas e iniciativas del empleado, la cual obtuvo la más baja calificación. La propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la Alcaldía Municipal de Santa Rosa de Cabal presentado, evidencia la

necesidad del fortalecimiento del proceso de gestión del talento humano y el aseguramiento de la calidad. Se concluye finalmente desde la pregunta de investigación y los objetivos establecidos que el compromiso de cambio nace desde el nivel gerencial.

Jeria, Muñoz y Torres (2006) en su tesis Análisis de clima organizacional de la tesorería general de la república, manifiesta que el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. El Servicio de Tesorerías adolece de problemas de clima laboral con el aspecto crítico que son las remuneraciones, sin embargo, existe un gran grado de compromiso con el servicio o motivación laboral que se debe usar como fortaleza para superar las debilidades. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables. Las condiciones del cambio son determinadas en gran medida por el liderazgo.

Resulta adecuadas las apreciaciones de todos los antecedentes internacionales para abordar temas escasamente investigados y profundizar en las variables que pueden afectarles sus resultados y que son generalizables. Es importante, por ejemplo, que trabajadores y usuarios conozcan la misión y visión para optimizar la gestión administrativa. Con respecto al clima laboral, se percibe la necesidad de reforzar mediante capacitación y otras técnicas, para alcanzar ese ambiente que brinda una alta satisfacción y una mejora en las relaciones jefe – trabajador.

Subauste (2013) en su tesis Clima laboral en el área de atención al cliente de EMAPA Cañete 2013 – San Vicente Cañete, el Clima organizacional si tiene una relación directa con la calidad del servicio ofrecido por la empresa. De acuerdo a la escala realizada a la Gerencia Comercial tiene un buen Clima organizacional, ya que existe un trabajo en equipo y armonía, teniendo claramente especificado sus funciones y además conociendo las funciones uno del otro. Los usuarios perciben el clima

organizacional a través de la calidad de servicio que reciben. La remuneración no es un factor que incide en el clima organizacional. La empresa no ha desarrollado una cultura organizacional el cual ayude a ser flexible ante los cambios que se dan en la localidad, y poder afrontar las presiones de los usuarios.

Daniel Pérez, J. (2010) en su tesis El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote, el análisis del clima laboral mediante la aplicación del instrumento, considerando las dimensiones para el estudio, se obtuvo un resultado negativo. 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; por otro lado, una deficiencia hallada es la rapidez con la que no actúa el personal ante los pedidos requeridos por el estudiante. Como consecuencia de lo dicho anteriormente encontramos que el cliente se siente insatisfecho con la atención recibida en la institución. Existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En conclusión, general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se logrará únicamente después de haberla logrado internamente.

Las apreciaciones de todos los antecedentes nacionales, a manera de conclusión final, podemos observar que en todos los trabajos siempre se muestra la escasa o falta de conexión en el proceso de planear, organizar, ejecutar y controlar, como consecuencia, un mal desempeño para determinar y lograr objetivos manifestados en una mala calidad de los servicios públicos. Por lo que se hace necesaria, construir normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. Que, el Clima organizacional si tiene una relación directa con la calidad del servicio ofrecido por tanto debemos preocuparnos por desarrollar una cultura organizacional.

2.2. Bases teóricas

Variable Independiente: Gestión Administrativa

1. Teoría de la gestión administrativa

De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G. y Alcalá, E. (2012). A través del tiempo, muchos estudiosos de las ramas socio-económicas han dedicado sus vidas al desarrollo de distintas clases de teorías aplicables en los rubros de la organización empresarial, la administración y la gerencia.

La administración tiene como objeto de estudio a todas aquellas entidades organizacionales, su finalidad consiste en obtener el máximo beneficio ya sea económico o social de un organismo. Uno de los aspectos al cual se le da más importancia en el estudio de la administración es a la satisfacción de los trabajadores; en sí, tiene un valor específico que compete tanto al trabajador como a la empresa.

Según los estudios, no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa. Los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas (motivación higiene) están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción.

La mejor forma de organización, es aquella que busca optimizar la satisfacción de necesidades individuales y organizacionales a través de los siguientes medios: estímulo, a la formación de grupos de trabajos estables y de la participación de los trabajadores en la toma de sus decisiones, buena comunicación y supervisión clara.

Según la teoría de Frederick Herzberg (1923-2000), llamada “Teoría de la Motivación-Higiene” el enriquecimiento de las tareas trae efectos altamente deseables como, el aumento de la motivación y de la productividad, reduce la ausencia en el trabajo y la rotación de personal, este concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico, sin embargo esta teoría ha sido blanco de severas críticas; críticas porque no todos estuvieron de acuerdo con dicho sistema, ya que notan una serie de efecto

indeseables como el aumento de la ansiedad, aumento del conflicto entre las expectativas personales y sentimiento de explotación .

Para comprender mejor las actitudes y la motivación, Frederick Herzberg realizó estudios para determinar cuáles son los factores en el entorno de trabajo de un empleado, causado por la satisfacción o insatisfacción. Publicó sus conclusiones en el libro “La motivación para el trabajo” en 1959. Los estudios incluyeron entrevistas, en las que los empleados cuando les preguntó, qué tan contento y descontento estaban acerca de su trabajo, contestaron según su criterio. Herzberg encontró que los factores que la causan satisfacción en el trabajo eran diferentes de los de insatisfacción.

Desarrolló la teoría de la motivación de higiene para explicar estos resultados. Llamo a los motivadores “satisfactorios” y a los de insatisfacción de “Higiene”. Frederick Herzberg Frederick Herzberg nació en Massachusetts el 18 de abril de 1923, sus estudios de pregrado los realizo en la Universidad de la Ciudad de Nueva York, seguidamente realizó sus estudios de postgrado en la Universidad de Pittsburg. Herzberg fue más tarde profesor de gestión de la Case Western Reserve University. Herzberg estudió en la Universidad de la Ciudad de Nueva York, pero al estallar la Segunda Guerra Mundial interrumpió sus estudios para enrolarse en el ejército norteamericano, como sargento de una unidad de reconocimiento, le correspondió estar entre los efectivos que liberaron el campo de concentración de Dachau. En éste, dada su preparación universitaria se le asignó a la Oficina de Ayuda y Atención Psicológica que se ofrecía a los matrimonios judíos que habían sido separados de sus familias, víctimas del holocausto. Esta circunstancia y el impacto emocional de los años de guerra habrían de ser factores que marcaran profundamente la vida personal y profesional de Frederick Herzberg. Tras la guerra, Herzberg regresó a su país, finalizó sus estudios y se graduó finalmente en 1946, para más tarde trasladarse a la Universidad de Pittsburg donde comenzó estudios de postrado en Ciencia y Salud Pública. Fue en esa misma universidad donde recibiría un premio en Psicología Industrial y Clínica en el año 1949, para doctorarse, un año más tarde, en Psicología, con una tesis doctoral titulado “Variables pronosticas para la terapia de

electroshock". Posteriormente fue director de investigación en el Servicio de Psicología de la Universidad de Pittsburg, desde 1951 hasta 1957. Ese mismo año volvió a trabajar como profesor de Psicología en Case Western Reserve University (Cleveland, Ohio), tiempo durante el cual trabajó como director del programa de "Graduado en salud mental industrial". Más tarde se trasladó a la Universidad de Utah donde ocupó el puesto de profesor de Administración de Empresas, en la Escuela de Negocios.

A partir de sus estudios, Frederick Herzberg, llegó a ser un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Actualmente, es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la motivación e higiene.

De las definiciones dadas, respecto a la gestión administrativa, podemos afirmar que la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, debería conectar de una manera adecuada las acciones de planificación, organización, dirección y control con la finalidad de obtener un proceso eficiente y eficaz que culmine en una atención adecuada al usuario, desde el punto de vista de un Estado moderno.

Variable Dependiente: Clima Laboral

Felipe Cristancho (2015), Para nadie es un secreto que el clima laboral de una organización influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos. Construir un clima laboral positivo es tarea de todos los integrantes de la compañía, para lograrlo se debe tener en cuenta que las condiciones físicas: iluminación, ventilación, distribución del espacio, influyen tanto como las interpersonales: liderazgo, confianza, respeto, etc.

Lo más importante para alcanzar ese escenario es que existan interés y voluntad genuinos por parte de los involucrados, es decir, la organización y sus colaboradores deben alcanzar consensos para ello. El problema de muchas organizaciones es que consideran que mejorar el clima laboral requiere una alta inversión y por esa razón dejan el

asunto de lado. Esto es un gran error, puesto que las consecuencias de un mal ambiente laboral ter minan siendo mucho más costosas que el gasto que requiere optimizarlo.

El talento humano es el capital más importante de cualquier organización, es la pieza fundamental para implementar la estrategia de negocio y alcanzar las metas propuestas por la dirección de la compañía.

Para que un colaborador alcance todo su potencial productivo, debe contar con las condiciones adecuadas para desempeñarse. No basta con tener un gran entrenamiento y las herramientas de trabajo disponibles, es clave que se sienta motivado, satisfecho y feliz con su trabajo, con su entorno, con sus compañeros y con sus jefes.

2.3. Definiciones conceptuales

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Gestión administrativa:

Terry, G. (2013). Explica que la administración es un distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos

Planificación:

Terry, G. (2013). Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.

Organización:

Reyes, A. (2007). Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Dirección:

Koontz, H. y Heinz, W. (2004).Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Control:

Terry, G. (2013).El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Variable Dependiente: Clima Laboral

Clima laboral:

Palma, S. (2004).la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Comunicación:

Palma, S. (2004). Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Involucramiento:

Palma, S. (2004). Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Condiciones laborales:

Palma, S. (2004). Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Autorrealización:

Palma, S. (2004). Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

2.4. Bases epistémicos

La presente investigación se sustenta en teorías modernas de gestión administrativa y clima laboral, bajo un enfoque de organización y administración donde el desarrollo de las capacidades empresariales es la base fundamental para lograr los objetivos y metas y por ende el desarrollo de la región. Asimismo, el cumplimiento de objetivos de las

instituciones requiere el alineamiento de la gestión administrativa y clima laboral, para ello demostraremos que tan cercano esta una variable de la otra, con la finalidad de tomar acciones que redunden en una gestión eficiente.

CAPITULO III
METODOLOGIA

3.1. Tipo de investigación

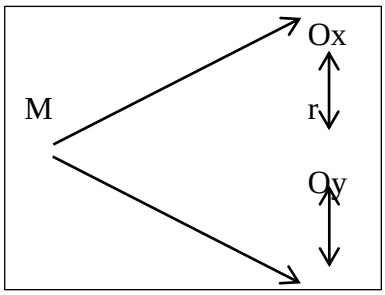
Metodo de investigacion

El metodo que se a utilizado en la presente investigacion es la descriptiva y correlacional. De acuerdo a. Hernandez S. y otros (Ob. Cit.: 60), publicado por (Tesis de investigacion, 2011), describir en terminos metodologicos cosiste en indicar todas las caracteristicas del fenomeno que se estudia. Precisan aun mas esto señalado que ¨…desde el punto de vista cientifico, describir es medir¨. Esta ultima definicion es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposicion de evaluar y exponer, en forma detallada, las caracteristicas del objeto de estudio. Y es correlacional según (Arellano & Carballo, 2013), porque es informacion respecto a la relacion actual entre dos o mas variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

3.2. Diseño y esquema de la investigacion

El diseño utilizado en la presente investigacion es la transeccional correlacional según (Hernandez et al., 1998), publicado por (Heredia, 2007), estos diseños rescriben relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relacion entre variables a un tiempo determinado.

- El esquema del diseño de investigacion



M: Muestra de los trabajadores de la Dirección
Regional de Trabajo y Promoción del Empleo., 2017.
Ox: Gestión administrativa
r: Relación existente entre las dos variables

Oy: Clima laboral

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

- Tanto para la variable gestión administrativa y clima laboral se tomará en cuenta el 100% de la población económicamente activa de la Dirección Regional de trabajo, que son 56.

3.3.2. Muestra

- El tamaño de la muestra para el estudio de investigación alcanza a 56 trabajadores para las dos variables.

3.3.3. Muestreo

Para las dos variables se hizo uso del muestreo aleatorio simple, de acuerdo con Webster (1998), citado por (Ávila, 2006) una muestra aleatoria simple es la que resulta de aplicar un método por el cual todas las muestras posibles de un determinado tamaño tengan las mismas probabilidades de ser elegidas, por ello para la variable gestión administrativa y para la variable clima laboral se aplicó a los 56 usuarios en la muestra.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

La información se ha recabado a través del cuestionario auto administrado, de acuerdo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos, pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envió (correo tradicional, correo electrónico y pagina web o blog), para el caso nuestro fue individual.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Se elaboró 2 instrumentos mediante la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas) de acuerdo a. (Normas APA, 2016), son aquellos que ofrecen un campo de respuestas especifico, es decir, que la variabilidad ya se encuentra delimitada en un rango de opciones. Estos

límites los establece el investigador previamente. Ejemplos muy comunes son las preguntas de ¨SI¨Y ¨NO¨, también están los cuestionarios de selección simple de opciones o múltiples. Esto último, en los casos, que el investigador permita que sus encuestados elijan más de una alternativa por respuesta.

- Instrumento 1, variable gestión administrativa, cuenta con 20 ítems, aplicado a 56 trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Pucallpa, 2017.
- Instrumento 2, variable clima laboral, cuenta con 20 ítems, aplicado a 56 trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo- Pucallpa, 2017.

Procesamiento de recolección de datos

Se ha creado una base de datos en el programa Excel, para las dos variables, se registró las dimensiones, ítems, opciones y encuestas en forma horizontal, proceso que condujo a la obtención de los resultados por dimensión y a nivel global, resultados que validó la medición del objetivo general, objetivos específicos y prueba de hipótesis.

Tratamiento de los datos.

Para interpretar los resultados, se utilizó la prueba que lleva por nombre ¨Escala de Clima Organizacional¨(EDCO), según Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citado por (Barrios, 2014), siendo uno de las más utilizados para la realización de investigaciones de este tipo, para nuestro caso tuvimos 20 preguntas, siendo el puntaje mínimo 20 y el máximo 100, con lo que se procedió al cálculo respectivo de la siguiente manera: se multiplico el número de ítems por el puntaje mínimo y el máximo (20 y 100), luego se sacó la diferencia, se dividió entre 3, a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido y se estableció 3 intervalos de igual tamaño.

Y, para establecer la relación entre variables, se ha utilizado la escala y el coeficiente de correlación de Pearson, de acuerdo a. Estadística conceptos, publicado por (Angulo, 2011), es un índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

CAPITULO IV
RESULTADOS

En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que mostraran con mayor precisión la investigación titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE UCAYALI, 2017”.

TABLA Nª 2 DE CORRELACION DE PEARSON

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nivel de significancia.

- Si P<= 0.05 la relación se considera significativa.
- Si P> 0.05 la relación no se considera significativa.

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: NO Existe relación significativa entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

		V1 GESTION ADMINISTRATIVA	V2 CLIMA LABORAL
V1 GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,650**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,650**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,650(positiva moderada), es significativa, es decir: Existe relación significativa entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H1: Existe relación significativa entre la planeación y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: **NO** Existe relación significativa entre la planeación y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

		D1 PLANEACION	V2 CLIMA LABORAL
D1 PLANEACION	Correlación de Pearson	1	,434**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,434**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	55	55

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,434(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre la planeación y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017. a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 2

H1: Existe relación significativa entre la organización y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: **NO** Existe relación significativa entre la organización y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

		D2 ORGANIZACION	V2 CLIMA LABORAL
D2 ORGANIZACION	Correlación de Pearson	1	,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,666(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre la organización y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 3

H1: Existe relación significativa entre la dirección y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: **NO** Existe relación significativa entre la dirección y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

		D3 DIRECCION	V2 CLIMA LABORAL
D3 DIRECCION	Correlación de Pearson	1	,212
	Sig. (bilateral)		,121
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,212	1
	Sig. (bilateral)	,121	
	N	55	55

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,212(positiva baja), es decir Existe relación significativa entre la dirección y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 4

H1: Existe relación significativa entre el control y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: **NO** Existe relación significativa entre el control y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

		D4 CONTROL	V2 CLIMA LABORAL
D4 CONTROL	Correlación de Pearson	1	,453**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,453**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	55	55

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,453(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre el control y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017. a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 5

H1: Existe relación significativa entre la estructura y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: **NO** Existe relación significativa entre la estructura y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

		V2D1 ESTRUCTURA	V2 CLIMA LABORAL
V2D1 ESTRUCTURA	Correlación de Pearson	1	,807**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,807**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,807(positiva alta), es decir Existe relación significativa entre la estructura y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 6

H1: Existe relación significativa entre la responsabilidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: **NO** Existe relación significativa entre la responsabilidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

		V2D2 RESPONSABILIDAD	V2 CLIMA LABORAL
V2D2 RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,590**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,590**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,590(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre la responsabilidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 7

H1: Existe relación significativa entre la identidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: **NO** Existe relación significativa entre la identidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

		V2D3 IDENTIDAD	V2 CLIMA LABORAL
V2D3 IDENTIDAD	Correlación de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,790(positiva alta), es decir Existe relación significativa entre la identidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 8

H1: Existe relación significativa entre los conflictos y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

H0: **NO** Existe relación significativa entre los conflictos y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017.

Correlaciones

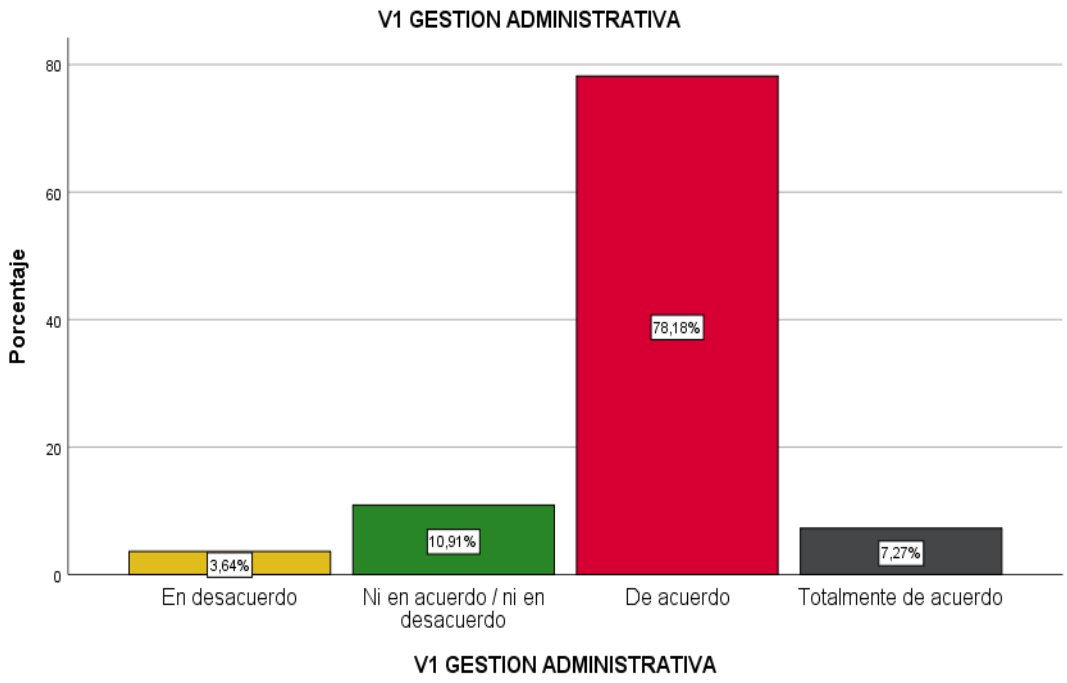
		V2D4 CONFLICTOS	V2 CLIMA LABORAL
V2D4 CONFLICTOS	Correlación de Pearson	1	,784**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
V2 CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,784**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,784(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre los conflictos y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.

V1 GESTION ADMINISTRATIVA VS V2 CLIMA LABORAL

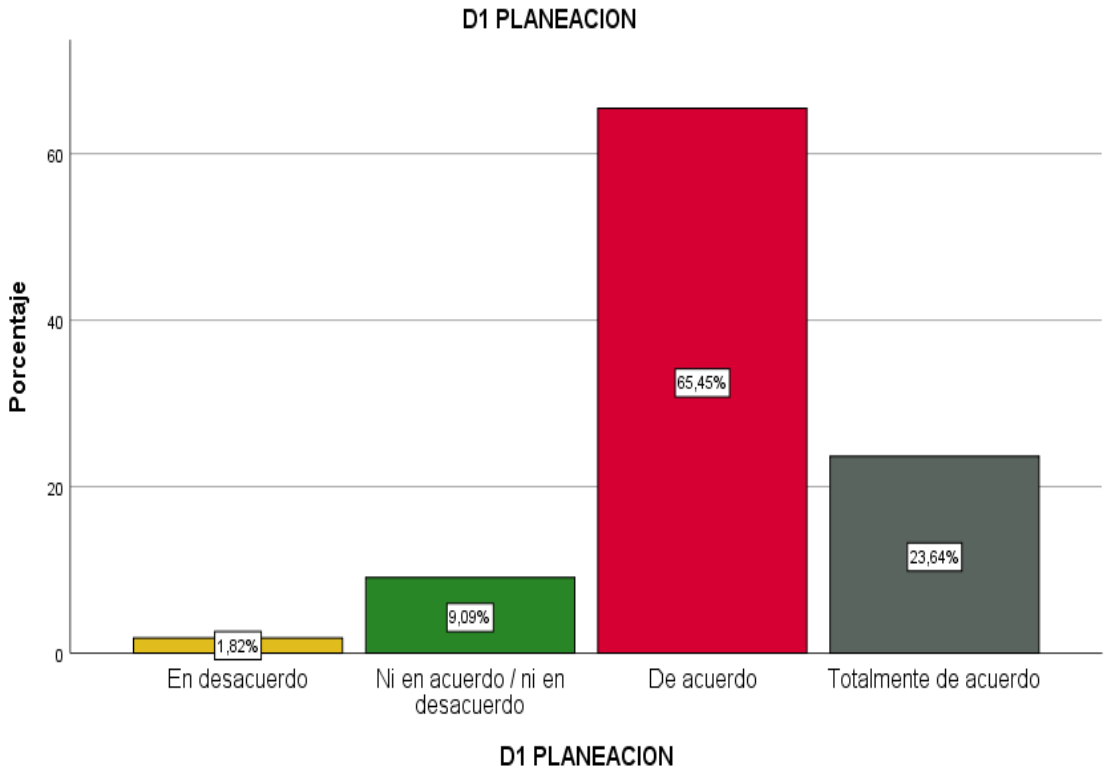
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	6	10,9	10,9	14,5
	De acuerdo	43	78,2	78,2	92,7
	Totalmente de acuerdo	4	7,3	7,3	100,0



Según la tabla y la figura de la variable gestión administrativa, se interpreta que esta relacionados con la variable clima laboral un 78,18% de acuerdo, 10,91% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 7,27% totalmente de acuerdo y 3,64% en desacuerdo.

D1 PLANEACION

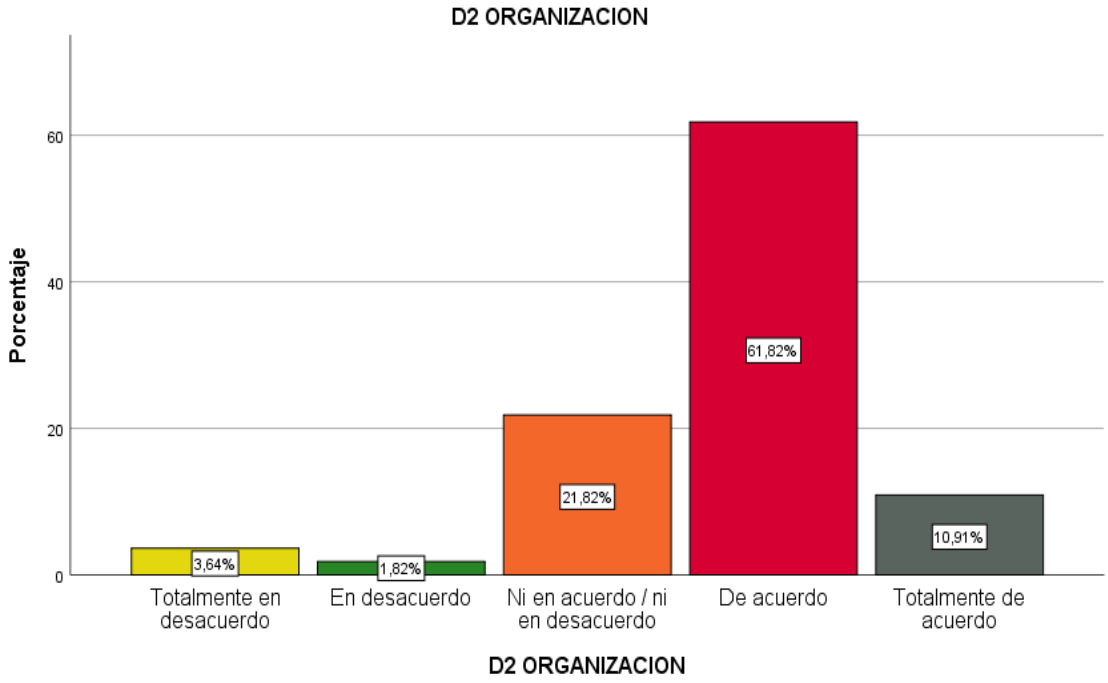
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	5	9,1	9,1	10,9
	De acuerdo	36	65,5	65,5	76,4
	Totalmente de acuerdo	13	23,6	23,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable gestión administrativa, dimensión planeación se interpreta que esta relacionados con la variable clima laboral un 65,45% de acuerdo, 9,09% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 23,64% totalmente de acuerdo y 1,82% en desacuerdo.

D2 ORGANIZACION

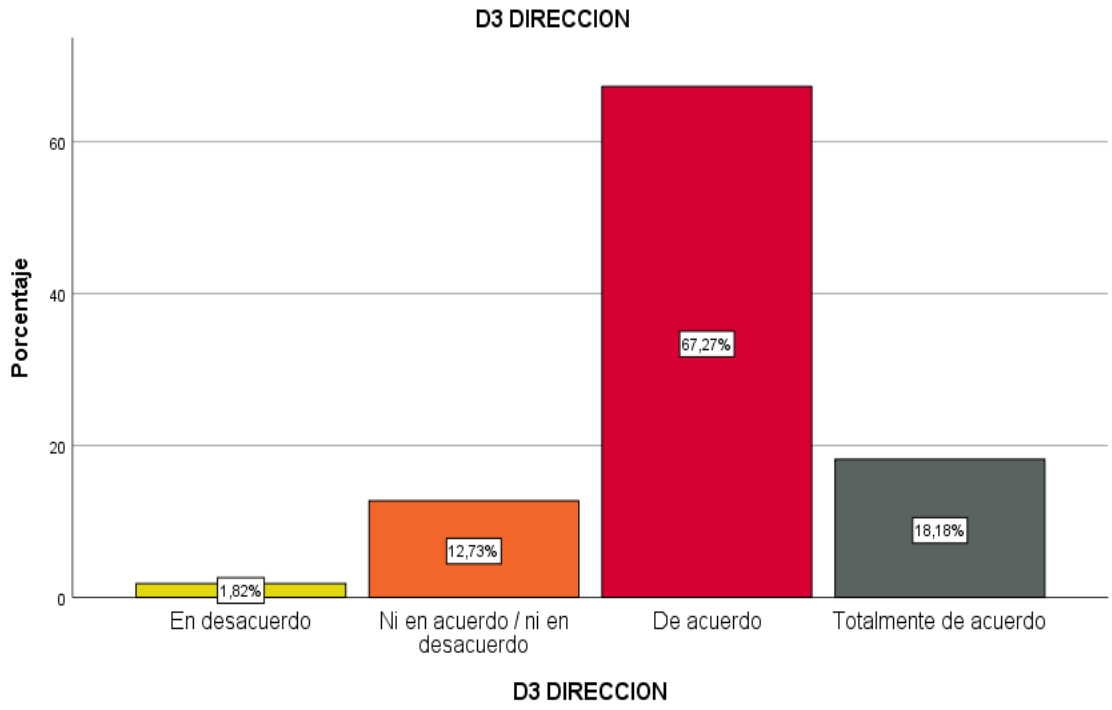
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	1	1,8	1,8	5,5
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	12	21,8	21,8	27,3
	De acuerdo	34	61,8	61,8	89,1
	Totalmente de acuerdo	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable gestión administrativa, dimensión organización se interpreta que esta relacionados con la variable clima laboral un 61,82% de acuerdo, 21,82% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 10,91% totalmente de acuerdo, 3,64% totalmente de acuerdo y 1,82% en desacuerdo.

D3 DIRECCION

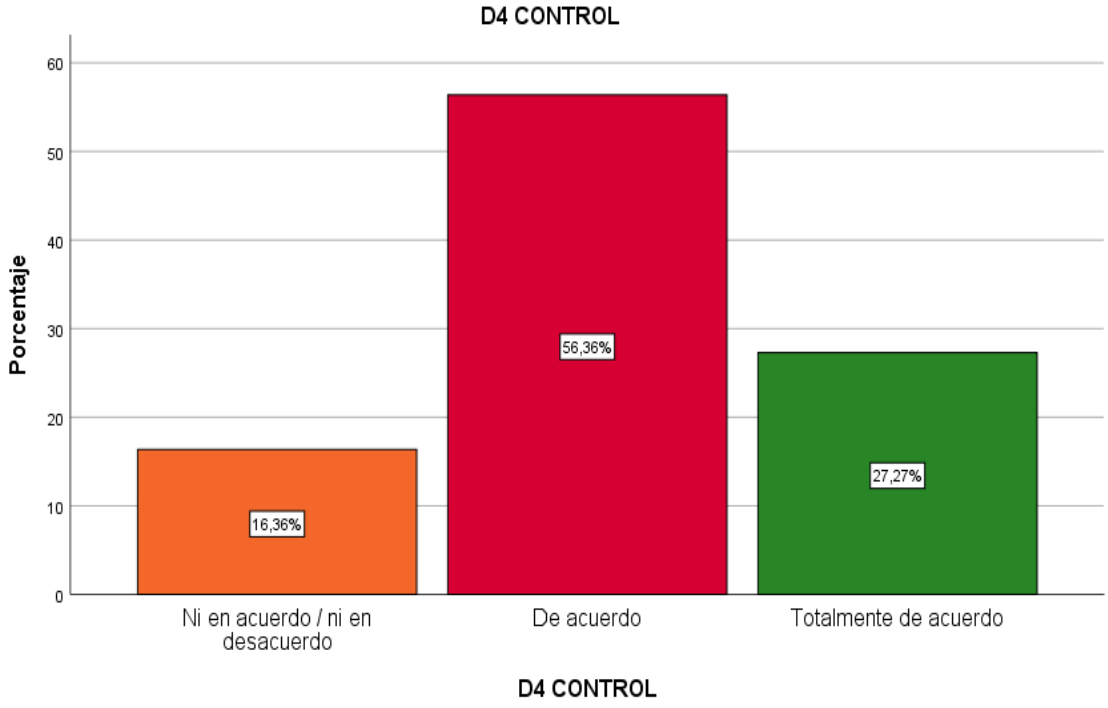
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	7	12,7	12,7	14,5
	De acuerdo	37	67,3	67,3	81,8
	Totalmente de acuerdo	10	18,2	18,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable gestión administrativa, dimensión dirección se interpreta que esta relacionados con la variable clima laboral un 67,27% de acuerdo, 12,73% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 18,18% totalmente de acuerdo, y 1,82% en desacuerdo.

D4 CONTROL

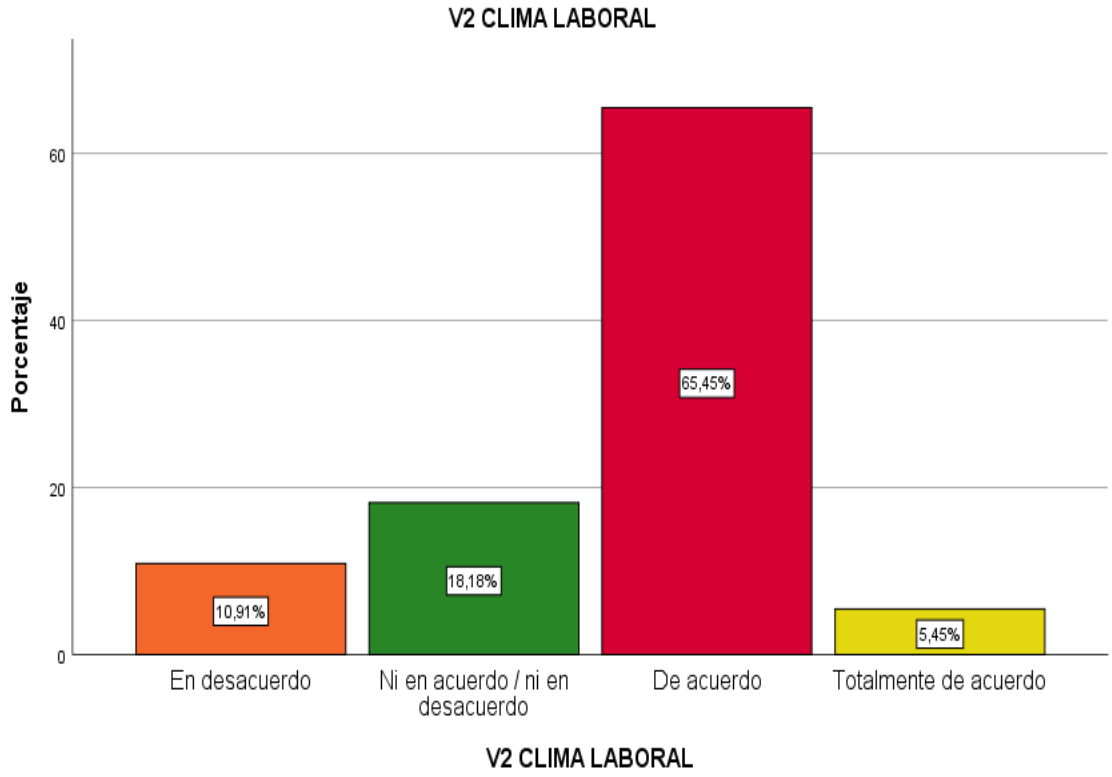
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	9	16,4	16,4	16,4
	De acuerdo	31	56,4	56,4	72,7
	Totalmente de acuerdo	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable gestión administrativa, dimensión control se interpreta que esta relacionados con la variable clima laboral un 56,36% de acuerdo, 16,36% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 27,27% totalmente de acuerdo.

V2 CLIMA LABORAL

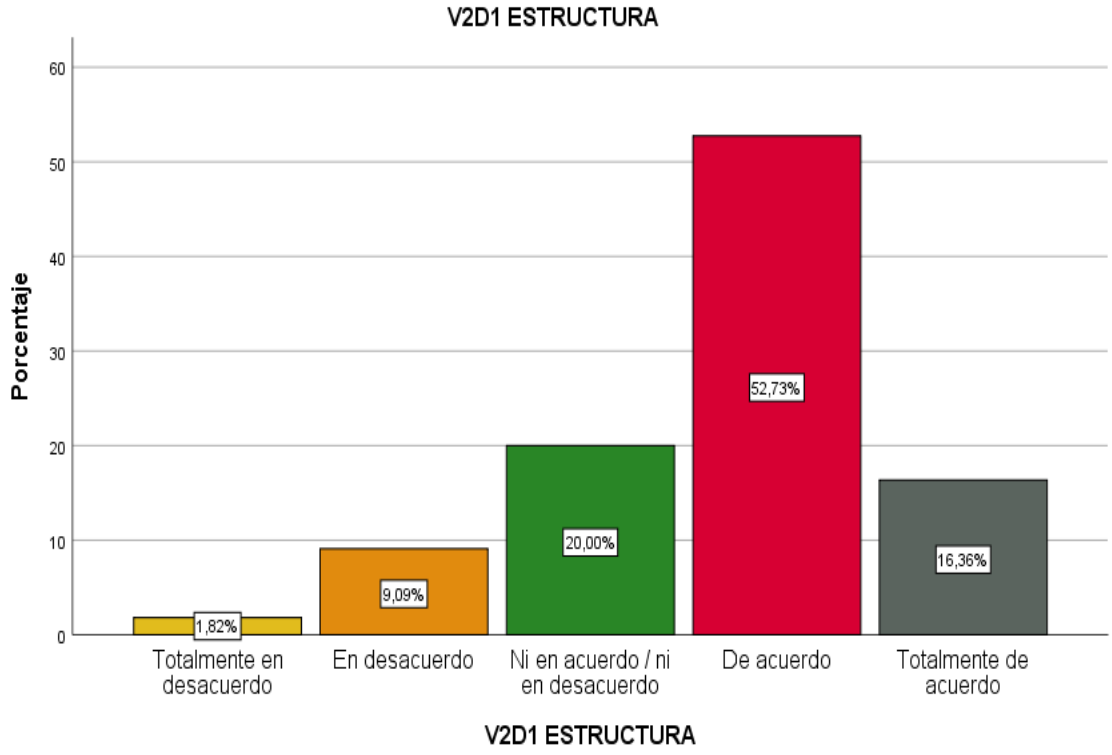
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	10,9	10,9	10,9
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	10	18,2	18,2	29,1
	De acuerdo	36	65,5	65,5	94,5
	Totalmente de acuerdo	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable clima laboral, se interpreta que esta relacionados con la variable gestión administrativa un 65,45% de acuerdo, 18,18% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 5,45% totalmente de acuerdo y 10,91 en desacuerdo.

V2D1 ESTRUCTURA

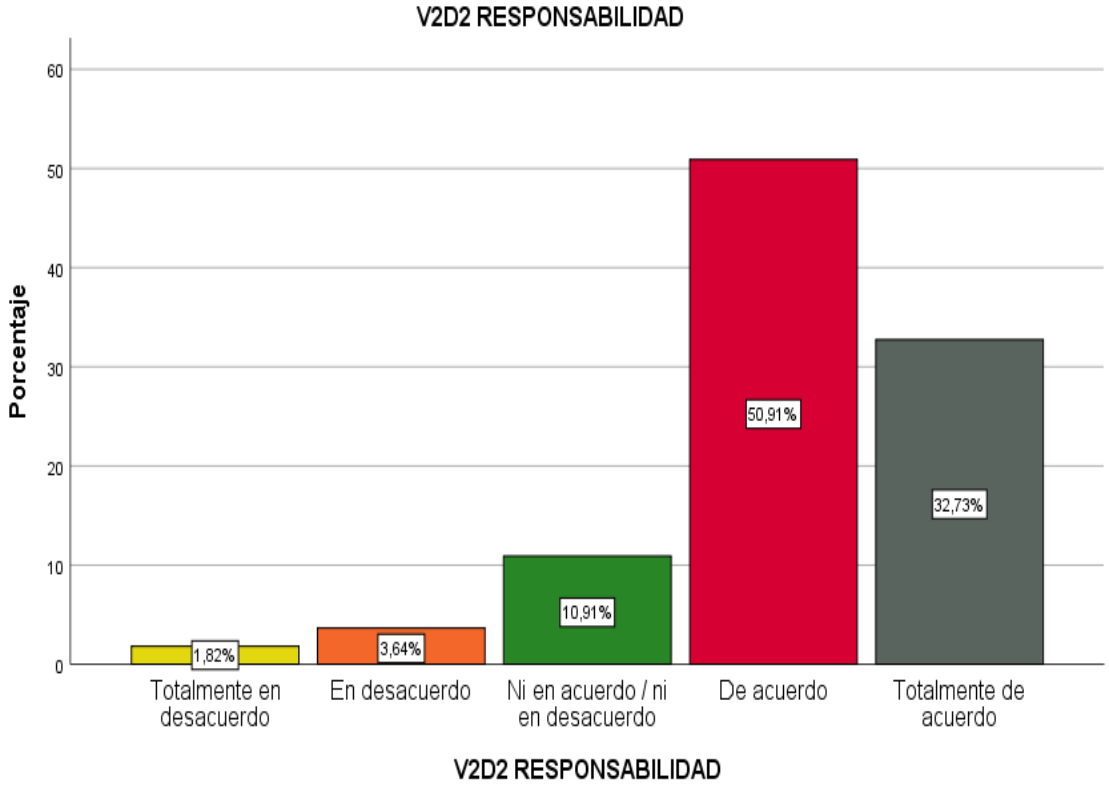
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	5	9,1	9,1	10,9
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	11	20,0	20,0	30,9
	De acuerdo	29	52,7	52,7	83,6
	Totalmente de acuerdo	9	16,4	16,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable clima laboral, se interpreta que esta relacionados con la variable gestión administrativa un 52,73% de acuerdo, 20,00% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 16,36% totalmente de acuerdo, 1,82% totalmente en desacuerdo y 9,09 en desacuerdo.

V2D2 RESPONSABILIDAD

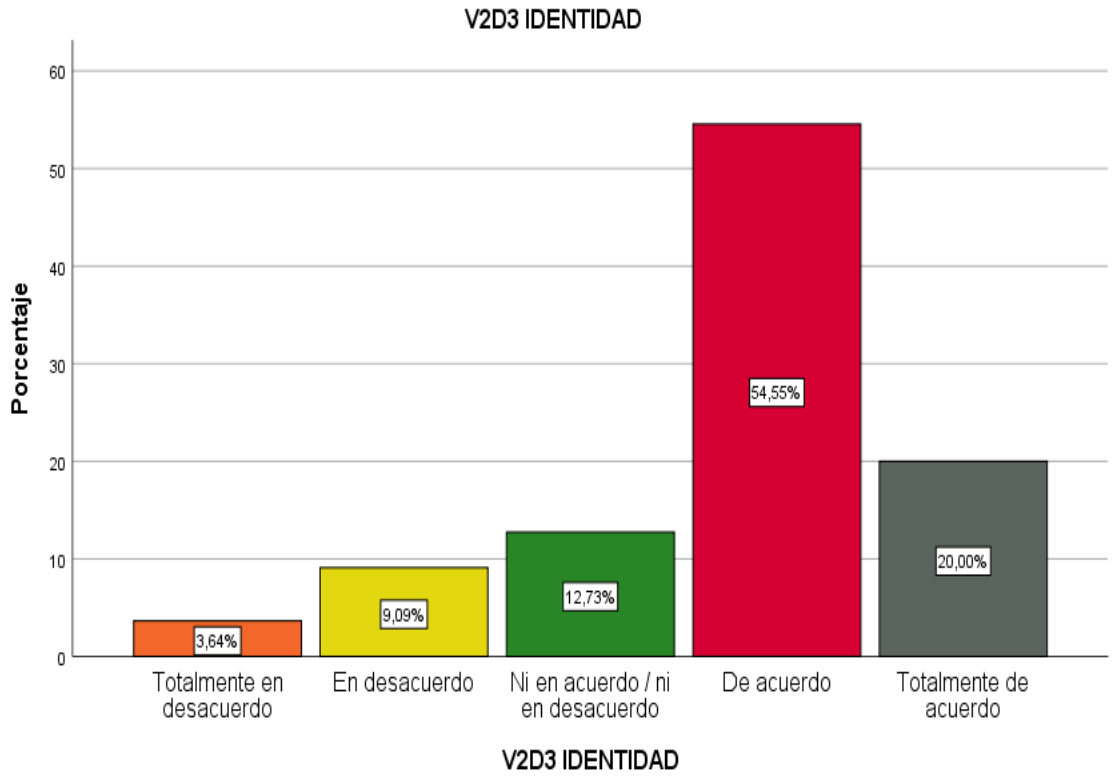
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	2	3,6	3,6	5,5
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	6	10,9	10,9	16,4
	De acuerdo	28	50,9	50,9	67,3
	Totalmente de acuerdo	18	32,7	32,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable clima laboral, se interpreta que esta relacionados con la variable gestión administrativa un 50,91% de acuerdo, 10,91% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 32,73% totalmente de acuerdo, 1,82% totalmente en desacuerdo y 3,64% en desacuerdo.

V2D3 IDENTIDAD

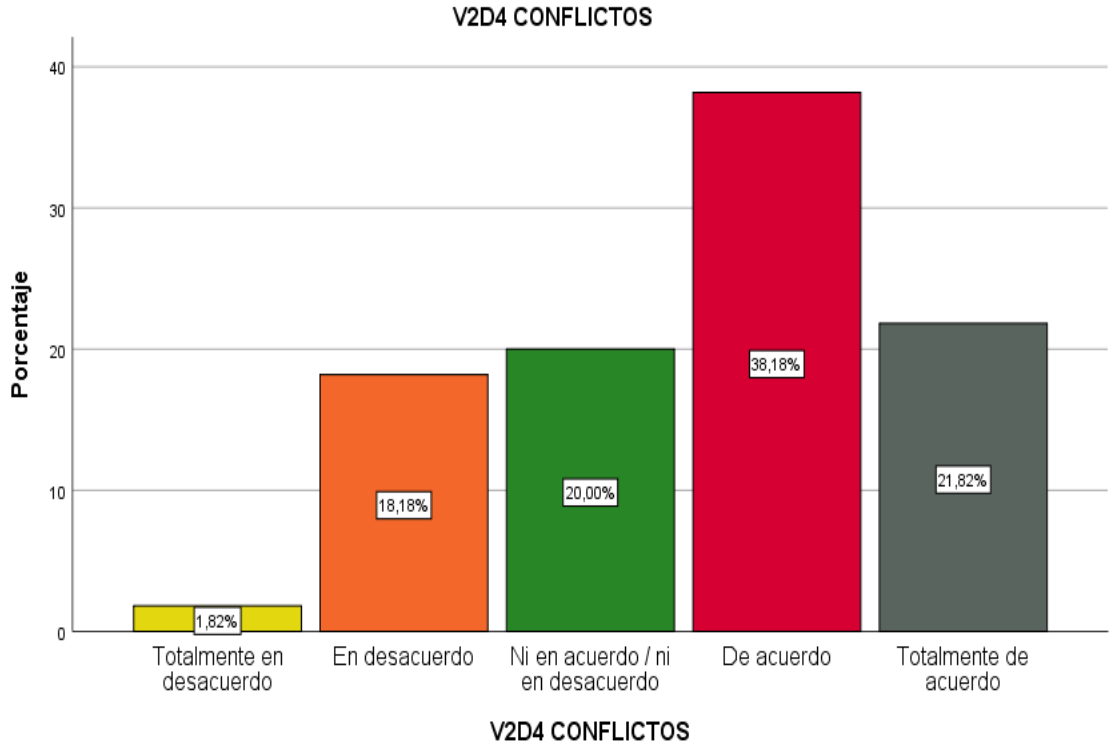
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	5	9,1	9,1	12,7
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	7	12,7	12,7	25,5
	De acuerdo	30	54,5	54,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable clima laboral, se interpreta que esta relacionados con la variable gestión administrativa un 54,55% de acuerdo, 12,73% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 20,00% totalmente de acuerdo, 3,64% totalmente en desacuerdo y 9,09% en desacuerdo.

V2D4 CONFLICTOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	10	18,2	18,2	20,0
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	11	20,0	20,0	40,0
	De acuerdo	21	38,2	38,2	78,2
	Totalmente de acuerdo	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Según la tabla y la figura de la variable clima laboral, se interpreta que esta relacionados con la variable gestión administrativa un 38,18% de acuerdo, 20,00% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 21,82% totalmente de acuerdo, 1,82% totalmente en desacuerdo y 18,18% en desacuerdo.

CAPITULO V
DISCUSION DE RESULTADOS

Podemos determinar por los resultados obtenidos que sí existe una relación directa y significativa entre Gestión Administrativa y Clima Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2017.

Este resultado guarda relación con lo que sostuvieron, CAMPOS Y LOZA (2011). En su tesis de maestría ¨ Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011¨ se concluyó, Propuesta alternativa determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta; La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales; No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento; Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos; Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad.

Este resultado guarda relación con lo que sostuvieron, René (2009). En su tesis “Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa**”**se concluyó, que establece un Cuadro de Mando Integral (CMI) con base en las Variables Administrativas Básicas (VAB) es una herramienta administrativa válida para optimizar la gestión administrativa de la FaCEA UNI; Las Variables Administrativas Básicas (VAB) han permitido establecer una conexión más directa y focalizada, entre el Diagnóstico Situacional y la construcción del Cuadro de Mando Integral (CMI).

Merlo (2012). En su tesis **“**Los modelos de organización pública de los gobiernos locales y la calidad de sus políticas**”,** se concluyó, Esta tesis aportará no sólo en la caracterización de los gobiernos locales a partir de la descripción de sus administraciones públicas sino también en qué medida esas características impactan o no en la capacidad de gobernar, entendiendo que gobernar es gobernar por políticas públicas.

Quintana (2006). En su tesis **“**Plan de calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC-UNI**”,** se concluyó, El valor agregado de este trabajo ha sido poder integrar de manera exitosa la aplicación del Modelo Europeo de Calidad

EFQM y el modelo de despliegue estratégico Balanced Scorecard. Plan de Calidad para la Gestión Administrativa y de Servicios en la FIC-UNI. Los planes de mejora para la gestión administrativa y de servicios internos propuestos en este trabajo se encuentran alineados al Plan Estratégico 2006-2010 de la FIC y al proyecto de Autoevaluación de las Carreras de Pregrado que se viene realizando actualmente en la universidad. Los Procesos y el Personal son los aspectos más débiles en todas las unidades analizadas de la FIC. Ejemplo de ello, es que 7 de los 12 objetivos de mejora se encuentran en estas perspectivas. La Oficina de Administración y la Biblioteca y Publicaciones son las unidades que requieren el mayor número de mejoras. En total, suman casi el 50% del total de las mejoras.

Este resultado guarda relación con lo que sostuvieron, Vargas (2010). En su tesis **"**Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal**"**se concluyó, que la mayor fortaleza para la Administración Municipal de Santa Rosa de Cabal es contar con un buen equipo de trabajo, quienes al interior manejan excelentes relaciones, pero igualmente su mayor debilidad está dada por el factor aprecio por las ideas e iniciativas del empleado, la cual obtuvo la más baja calificación. La propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la Alcaldía Municipal de Santa Rosa de Cabal presentado, evidencia la necesidad del fortalecimiento del proceso de gestión del talento humano y el aseguramiento de la calidad. Se concluye finalmente desde la pregunta de investigación y los objetivos establecidos que el compromiso de cambio nace desde el nivel gerencial.

Jeria, Muñoz y Torres (2006). En su tesis **"**Análisis de clima organizacional de la tesorería general de la república**",** se concluyó, El Servicio de Tesorerías adolece de problemas de clima laboral con el aspecto crítico que son las remuneraciones, sin embargo, existe un gran grado de compromiso con el servicio o motivación laboral que se debe usar como fortaleza para superar las debilidades. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables. Las condiciones del cambio son determinadas en gran medida por el liderazgo.

Daniel Pérez, J. (2010). En su tesis **"**El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote**",** se concluyó, Como consecuencia de lo dicho anteriormente encontramos que el cliente se siente

insatisfecho con la atención recibida en la institución. Existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En conclusión, general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se logrará únicamente después de haberla logrado internamente

CONCLUSIONES

1. Determinamos cómo es la relación entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,650(positiva moderada), es significativa, es decir: Existe relación significativa entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.Esto quiere decir que una correcta gestion administrativa nos dara un resultado favorable , con el clima laboral .
2. Identificamos cuál es la relación de planeación y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,434(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre la planeación y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017. a un nivel de 95% de confiabilidad.Para un correcto clima laboral influye muchos terminos ,uno de ellos planeacion.
3. Concluimos cuál es la relación entre organización y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,666(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre la organización y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.La organizacion a sido muy importante en muchos factores para la entidad ,uno de ellos es un mejor clima laboral.
4. Determinamos cómo es la relación entre la dirección y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,212(positiva baja), es decir Existe relación significativa entre la dirección y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad. Una relacion eficaz mantiene entre direccion y clima laboral.

5. Concluimos cuál es la relación entre el control y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,453(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre el control y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017. a un nivel de 95% de confiabilidad. Deberíamos tomar mucha importancia a la dimensión de control, ya que sin un buen manejo de control no existe una armonía laboral.
6. Identificamos cuál es la relación entre la estructura y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,807(positiva alta), es decir Existe relación significativa entre la estructura y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.El clima laboral esta compuesta con muchos factores ,uno de ellos es una correcta definicion de la estructura en la entidad.
7. Determinamos cómo es la relación entre la responsabilidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,590(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre la responsabilidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.La responsabilidad es un tema de mucho abarco en cualquie entidad, es por eso que tiene como finalidad ,mejorar el clima laboral.
8. Concluimos cuál es la relación entre la identidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,790(positiva alta), es decir Existe relación significativa entre la identidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad.La identificacion de cada trabajador , con su lugar de trabajo es de vital importacia , para un correcto clima laboral.

9. Identificamos cuál es la relación entre los conflictos y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017, y los resultados fueron los siguientes; Como el valor de correlación de Pearson es de 0,784(positiva moderada), es decir Existe relación significativa entre los conflictos y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali - 2017 a un nivel de 95% de confiabilidad. La solución de conflictos en una entidad, se ha vuelto más fácil cada vez, porque al pasar del tiempo encontramos varias herramientas de con la finalidad de mejorar el clima laboral.

SUGERENCIAS

1. A la persona responsable, de la gestión administrativa de la entidad se le sugiere tener en cuenta, la administración de trabajo , tiempo y las metas. El tiempo forma parte de su capital intangible, pues de esto depende en gran medida la productividad y la fijación de tus metas en determinados plazos.
2. Se le sugiere a la entidad tener más en cuenta la dimensión de planeación, ya que sus resultados no fueron (positiva alta), y para un mejor clima laboral tienen que cambiar la estrategia de planeación.
3. A la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, se le recomienda que, integre una familia laboral, con el propósito de crear un ambiente amigable e inclusivo.
4. A la entidad se le recomienda crear una estrategia para una gestión eficiente. Si no tienes esa estrategia, puede que gastes mucha energía y recursos para llegar, pues no sabes el camino.
5. A la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, se le recomienda la aplicación del umbral de rentabilidad, ya que es una herramienta para con pocas preguntas sopesar la situación de cualquier empresa
6. Dejar espacio para la personalización, para que puedan personalizar su espacio de trabajo; desde dejar que elijan los elementos que van a usar, como la silla o el ratón del ordenador, a traer pequeños objetos decorativos para su espacio, como fotografías, que les hagan sentirse más a gusto y relajados/as, con el propósito de crear un mejor clima laboral.
7. Está claro que la responsabilidad es un tema, que con el tiempo se ha ido mejorando, pero siempre existe entidades, que aún no saben cómo manejarlo, por eso se les recomienda varias técnicas, hasta que una de ellas se acople mejor a la entidad correspondiente, con el propósito de no solo mejorar la organización, sino también el clima laboral.
8. La identidad del trabajador, es de vital importancia, ya que, sin una correcta identidad, no podría haber un control eficiente, se crearían conflictos, afectando al clima laboral de ella misma.

9. Los conflictos en cualquier organización, no hay de faltar, pero para mejorar todo esto, existen varios procesos,herramientas,etc ; por eso se le sugiere a la entidad estar al tanto de nuevas actualizaciones en soluciones de conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcocer, C. y Otros (2004). Introducción a la Psicología del trabajo. EditorialMCGRAW.

Arroyo (2010). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. Ferreñafe – Chiclayo.

Baguer, A. (2012). Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemasgraves de tu empresa, sus vías. (7ma. ed.). Editorial: Díaz de Santos, recuperado de:http://books.google.com.pe/books?id=RqLdwcJ_Ke8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Baltazar, D. & Chirinos, J. (2013). Clima laboral y dimensiones de la personalidad de una empresa de servicios en el norte de Perú, 2013. (Tesis). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

Brow, M. (1990). El Clima de Trabajo en la Organizadores. México: Trillas.

Brown, W. & Moberg, D. (1999). Teoría de la organización: enfoque integra.Ediciones: Limusa.

Chiang (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral. España – Chile

Cuadrado, C. (2007). Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios.España: FC.

Chiavenato Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Editora Mc Graw Hill, 5ta Edición, México.

Anderson, R. G. "Organización y Métodos" Biblioteca para Dirección de Empresas Edit. EDAF 1979.

Beltrán J., Jesús M. "indicadores de Gestión" 2da. edic. 3R Editores 2000.

Chiavenato, Idalberto "Introducción a la Teoría General de la Administración" 7ma. edic. Mc Graw Hill 2006.

Felipe Cristancho." Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización" 2015.

Flor Romero, Martín "Organización y Procesos Empresariales" 5ta. edic. Editora Litocolor 2006.

Franklin F., Enrique B. "Auditoría Administrativa" 1ra. edic. Mc Graw Hill 2000.

Gaither, Norman y Fraizier, Greg "Administración de Producción y Operaciones" 8va. Edic. International Thomson Editores 2000.

Gaito, H., García I. y García J. “Administración de Recursos Humanos con Access y Excel” 1ra. edic. Omicrón System S. A. 2003.

Garza Treviño, Juan G. “Administración Contemporánea” 2da. edic. Mc Graw Hill 1999.

Jiménez C., Wilburg “Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa” 1ra. edic. Editorial Limusa 1986.

Kaplan, R. y Norton, David “Mapas Estratégicos” 1ra. edic. Gestión 2.000. Año 2004.

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz “Administración, una Perspectiva Global” 12ª. Edic. Mc Graw Hill 2002.

Lambert, Tom “Manual de Consultoría” 1ra. edic. Editorial Gestión 2.000 año 2000.

Larden, A.; Gómez, M. y Loro, A. “Técnicas de Organización, Sistemas y Métodos” 4ta. edic. Edit. Club del Libro 1993.

Lodlow, Ron y Panton, Fergus “La esencia de la Comunicación” 1ra. edic. Prentice Hall 1997.

Méndez, Carlos “Metodología” 2da. edic. Mc Graw Hill 1997.

Mercado, Salvador “¿Cómo hacer una tesis?” 3ra. edic. Editorial Limusa 2004.

Miranda de Alvarenga, Estelbina “Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa” 1ra. edic. Editorial A4 Diseños año 2005.

Miranda de Alvarenga, Estelbina “Normas Técnicas de presentación de Trabajos Científicos: Tesis, Tesinas y Monografías” 1ra. edic. Editorial A4 Diseños año 2002.

Montaner, Ramón “Manual del Directivo Eficaz” 1ra. edic. Gestión 2.000 año 1998.

Olve, Nils; Roy, Jan y Wetter, Magnus “Implantando y Gestionando el Cuadro de Mando Integral” 1ra. edic. Gestión 2.000. año 1999.

Ovelar F., Walter D. “Manual de Internet para Educadores” 1ra. edic. Strategika Editora 2003.

Perel, Vicente; Krasuk, Jorge; López, Jesús y Magdalena, Fernando “Organización y Control de Empresas” 7ma. Reimpresión Ediciones Macchi 1986.

Pérez A., Alfredo “Control de Gestión y Tablero de Comando” 1ra. edic. Editorial Depalma 2000.

Pfeffer, Jeffrey “El Poder en las Organizaciones” 1ra. edic. Mc Graw Hill 1993.

Porter, Michael “Ventaja Competitiva” 1ra. Publicación 1.987 Editorial Rei Argentina 1995.

Rico, Rubén R. “Calidad Estratégica Total” 9na. edic. Ediciones Macchi 2001.

Rico, Rubén y Doria, Evaristo “Gerentes Ansiosos, Empresas Distraidas de las Realidades” 1ra. edic. Ediciones Macchi 1999.

Robbins, Stephen y De Cenzo, David “Fundamentos de Administración” 1ra. edic. Prentice Hall 1996.

Robbins, Stephen “Comportamiento Organizacional” 8va. edic. Prentice Hall 1999.

Rosenberg, J. M. “Diccionario de Administración y Finanzas” Grupo Editorial Océano.

Rusenas, Rubén O. “Manual de Control Interno” 2da. edic. Ediciones Macchi 1998.

Salvarredy J., García V., Rodríguez M. y García J. “Gestión Económica y Financiera de Proyectos con Excel” 1ra. edic. Omicrom System S. A. 2003.

Senlle, Andrés y Stoll, Guillermo “Calidad Total y Normalización” 2da. edic. Gestión 2.000, año 1991.

Serna G., Humberto “La Gestión Empresarial” 1ra. edic. Edit. Legis 1992.

Stoner, James; Freeman, Edward y Gilbert, Daniel “Administración” 6ta. Edic. Prentice Hall 1996.

Terry, George y Rue, Leslie “Principios de Administración” 6ta. edic. Editorial El Ateneo 1993.

Terry, George “Administración y control de Oficinas” 4ta. Edic. Cía. Editorial Continental.

Van Riel, Cees “Comunicación Corporativa” 1ra. edic. Prentice Hall 1997.

Varios “Administración de la Pequeña y Mediana Empresa” 1ra. edic. Editorial Edil S. R. L. 1983. (Compendio preparado por el Programa del curso de Dirección Administrativa con sede central en Washington EE.UU.)

Varios “Dirección de Marketing y Ventas” 1ra. edic. Editorial Cultural S. A. 1999. (Compendio preparado por la misma editorial coordinado por Bruno Pujol Bengoechea)

Vázquez, Jorge R. y Stering, Horacio R. “Dirección eficaz de PyMEs” 3ra. edic. Ediciones Macchi 2003.

Yammal, C. / Yammal, A. “Gestión de las Organizaciones I” 1ª Edic. 1997 OFFSET NIS

Zorrilla A., Santiago y Torres X., Miguel “Guía para elaborar la tesis” 2da.

ANEXOS

1.MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2017"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017? **PROBLEMAS SECUNDARIOS**: PE1: ¿Cómo se relaciona la planeación y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017? PE2: ¿Cómo se relaciona la organización y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017? PE3: ¿Cómo se relaciona la dirección y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017? PE4: ¿Cómo se relaciona el control y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?	**OBJETIVO GENERAL:** Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** OE1: Analizar cómo es la relación de gestión administrativa y la comunicación en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. OE2: Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa y el involucramiento en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. OE3: Calcular cómo se relaciona la gestión administrativa y las condiciones laborales en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.	**HIPÓTESIS PRINCIPAL:** Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Clima Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. **HIPÓTESIS SECUNDARIAS:** **HE1:** Existe relación significativa entre la planeación y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. **H2:** Existe relación significativa entre la organización y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. **HE3:** Existe relación significativa entre la dirección y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. **HE4:** Existe relación significativa entre el control y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.	**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Gestión administrativa	**Planeación** **Organización** **Dirección** **Control**	Establecimiento de objetivos Definición de tareas Definición de estrategias Coordinación de actividades Diseño de estructura Ambiente de trabajo Asignación de responsabilidades Coordinación de trabajo Liderazgo Comunicación Ambiente de trabajo Monitoreo de actividades Establecimiento de indicadores

PE5: ¿Cómo se relaciona la estructura y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017? PE6: ¿Cómo se relaciona la responsabilidad y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017? PE7: ¿Cómo se relaciona la identidad y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017? PE8: ¿Cómo se relaciona los conflictos y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017?	OE4: Comparar qué relación mantiene gestión administrativa y la autorrealización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. OE5: Definir cómo se relaciona clima laboral y la planificación en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. OE6: Indicar que relación tiene clima laboral y la organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. OE7: Determinar cómo se relaciona la identidad y el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. OE8: Relacionar el clima laboral y el control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.	**HE5:** Existe relación significativa entre la estructura y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. **HE6:** Existe relación significativa entre la responsabilidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. **HE7:** Existe relación significativa entre la identidad y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017. **HE8:** Existe relación significativa entre los conflictos y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali – 2017.	**VARIABLE DEPENDIENTE:** Clima laboral .	**Estructura** **Responsabilidad** **Identidad** **Conflictos**	Sistemas de información gerencial Medidas correctivas Instalaciones Reglas Procedimientos Tramites Autonomía Grado de libertad Toma de decisiones Solución de problemas Sentimiento Sensación Nivel de colaboración Ejercicios de trabajo Apoyos materiales

Anexo 2: Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela Profesional de Administración

ENCUESTA:

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Proyecto, para el trabajo de investigación titulado: “Gestión Administrativa y Clima Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2017”.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.
Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	Escala de Valoración				
	VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA					
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÒN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Cree usted que sus objetitos planteados ,en la entidad le ayuda ser eficiente?					
2	¿Según usted, está de acuerdo con la coordinación de actividades?					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
3	¿Está usted de acuerdo con la asignación de responsabilidades?					
4	¿El diseño de estructura de la Dirección Regional, es eficaz?					

	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5	¿Cree usted que una correcta comunicación, es igual a una excelente dirección ,para la entidad?					
6	¿Cuenta con capacitaciones , constantes de liderazgo ?					
	DIMENSION 4: CONTROL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	¿Cree usted que las medidas correctivas, tienen un buen resultado?					
8	¿Está usted de acuerdo que el constantemente monitoreo de actividades en la Dirección Regional, conlleva a un mejor resultado en entidad ?					
	VARIABLE 2: CLIMA LABORAL					
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	¿Está usted de acuerdo, con las reglas, procedimientos y tramites ,que hace la entidad?					
10	¿Las instalaciones de la Dirección Regional, están en buen estado, para su mejor funcionamiento?					
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	¿La toma de decisiones, en la entidad, crees que es efectiva?					
12	¿Está de acuerdo que utilicen, métodos de solución de problemas, en equipo de trabajo?					
	DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	¿Crees que tus colegas respetan, las normas y reglamentos en la entidad?					
14	¿Estás de acuerdo con el clima laboral que mantiene la Dirección Regional?					
	DIMENSIÓN 4: CONFLICTOS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15	¿Crees que existe un nivel de colaboración , equitativo en la entidad del estado?					
16	¿Crees que te brindan capacitaciones suficientes para aprender los nuevos materiales o ejercicios de trabajo?					