



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA  
OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL MINISTERIO DE  
VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO,  
SAN ISIDRO - 2017**

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

**AUTORA**

**GUERRERO GUILLEN, IRIS MILAGRO**

**ASESOR**

**Dr. CAMA SOTELO, MANUEL SALVADOR**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

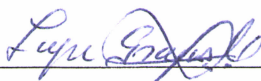
**2017**

**Página del Jurado**



---

Mg. Daniel Cardenas Canales  
Presidente



---

Mg. Lupe Graus Cortez  
Secretario



---

Mg. Wilder Pizarro Rodas  
Vocal

**DEDICATORIA**

Con especial cariño dedico este trabajo a mis padres, hermanos, esposo, hijos y sobrinos quienes son la razón de mi vida para mi desarrollo diario, una dedicatoria especial para mi señora Madre y hermana con quienes ya no pude compartir este logro.

### **AGRADECIMIENTO**

A mi esposo por inculcarme a seguir creciendo profesionalmente, a fin de poder lograr mis objetivos. Asimismo, a mis familiares por su extrema paciencia y un agradecimiento especial para aquellas personas que me motivaron y apoyaron con sus recomendaciones a continuar por este objetivo.

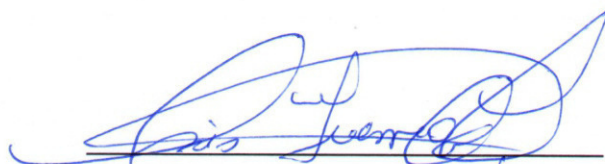
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Iris Milagro Guerrero Guillen con DNI N° 10796722, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de diciembre 2017



Iris Milagro Guerrero Guillen

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima y Comportamiento Organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

## ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICO	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>GENERALIDADES</b>	<b>13</b>
Esquema de investigación	14
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Clima organizacional	22
1.3.2 Características	22
1.3.3 Importancia	23
1.3.4 Factores del clima organizacional	23
1.3.5 Comportamiento organizacional	24
1.3.6 Características	25
1.3.7 Importancia	25
1.3.8 Procesos	25
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	29
<b>II. MÉTODO</b>	<b>31</b>
2.1. Tipo de investigación	32
2.2. Diseño de investigación.	32
2.3. Variables, operacionalización	32
2.4. Población y muestra	34
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.6. Métodos de análisis de datos	36
2.7. Aspectos éticos	36

<b>III. RESULTADOS</b>	37
3.1. Análisis descriptivo	38
3.1.1 Clima organizacional	38
3.1.2 Comportamiento organizacional	39
3.2. Análisis interferencial	40
3.2.1 Prueba de hipótesis general: Clima organizacional y comportamiento organizacional	40
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	43
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	46
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	48
<b>VII. REFERENCIAS</b>	50
<b>ANEXOS</b>	54



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01: Grado de preguntas	35
Tabla N° 02: Alfa de Cronbach del clima organizacional	36
Tabla N° 03: Alfa de Cronbach del comportamiento organizacional	36
Tabla N° 04: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al Clima organizacional	38
Tabla N° 05: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al Comportamiento organizacional	39
Tabla N° 06: Prueba de normalidad de ambas variables	40
Tabla N° 07: Prueba de correlaciones de ambas variables	42
Tabla N° 08: Matriz de consistencia	56
Tabla N° 09: Sistema individual	70
Tabla N° 10: Sistema interpersonal	71
Tabla N° 11: Sistema organizacional	72
Tabla N° 12: Proceso individual	73
Tabla N° 13: Proceso interpersonal	74
Tabla N° 14: Proceso organizacional	75
Tabla N° 15: Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos individuales	76
Tabla N° 16: Prueba de correlación entre el clima organizacional y procesos individuales	78
Tabla N° 17: Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos interpersonales	79
Tabla N° 18: Prueba de correlación entre el clima organizacional y procesos interpersonales	80
Tabla N° 19: Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos organizacionales	81
Tabla N° 20: Prueba de correlación entre el clima organizacional y procesos organizacionales	82

## ÍNDICE DE GRÁFICO

	<b>Pág.</b>
Gráfico N° 01: Operacionalización de variable	33
Gráfico N° 02: Población de estudio	34
Gráfico N° 03: Clima organizacional	38
Gráfico N° 04: Comportamiento organizacional	39
Gráfico N° 05: Prueba de normalidad de ambas variables	41
Gráfico N° 06: Prueba de correlaciones de ambas variables	42
Gráfico N° 07: Sistema individual	70
Gráfico N° 08: Sistema interpersonal	71
Gráfico N° 09: Sistema organizacional	72
Gráfico N° 10: Proceso individuales	73
Gráfico N° 11: Proceso interpersonales	74
Gráfico N° 12: Proceso organizacionales	75
Gráfico N° 13: Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos individuales	77
Gráfico N° 14: Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos interpersonales	79
Gráfico N° 15: Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos organizacionales	81

## RESUMEN

La presente investigación se ubicó en el contexto del clima y comportamiento organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – San Isidro, la cual fue enfocada desde un punto de vista organizacional. El propósito del mismo es identificar la relación entre ambas variables, así como los niveles de las mismas, a fin de tomar en cuenta las adecuadas decisiones e implementarlas para una mejora, en beneficio de los servidores públicos de la institución y los usuarios que requieren de ella. Para tal efecto, se tomó como población el total de los servidores de la oficina la cual estuvo conformada por 30 servidores, los mismos que fueron utilizados para la muestra de tipo censal, por utilizarse la totalidad de la población. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario conformado por 45 preguntas cerradas procesadas en el programa SPSS, lo que permitió obtener como conclusión una correlación media alta de Pearson de 0.706 que existió entre el clima organizacional y comportamiento organizacional.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Comportamiento organizacional, sistema y procesos.

## ABSTRACT

The present investigation was located in the context of the climate and organizational behavior of the Office of Documentary Processing of the Ministry of Housing, Construction and Sanitation - San Isidro, which was focused from an organizational point of view. The purpose of the same is to identify the relationship between both variables, as well as the levels thereof, in order to take into account the appropriate decisions and implement them for an improvement, for the benefit of the public servants of the institution and the users that require she. For this purpose, the total number of servers in the office was taken as a population, which was made up of 30 servers, the same ones that were used for the sample of census type, for using the entire population. The data collection technique used was the survey and the applied instrument was the questionnaire consisting of 45 closed questions processed in the SPSS program, which allowed us to conclude a Pearson high average correlation of 0.706 that existed between the organizational climate and behavior organizational.

**Key words:** Organizational climate, Organizational behavior, system and processes.

# **GENERALIDADES**

## **ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **TÍTULO**

Clima y Comportamiento Organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017

### **AUTOR**

Iris Milagro Guerrero Guillén

### **ASESOR**

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Descriptiva y Correlacional

### **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

No experimental

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

### **LOCALIDAD**

Lima – Perú

### **DURACIÓN DEL PROYECTO**

01 Mes

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

El Clima organizacional es un elemento esencial para el desarrollo de los colaboradores en el centro laboral, ello se refleja que mientras mejor se encuentren en un ambiente el colaborador, su desempeño laboral será de forma más eficaz y eficiente.

Para Uribe (2015) el clima organizacional radica en su efecto en los trabajadores, conducta y en su desempeño en las organizaciones, razón por la cual se consideró relevante la realización de la presente investigación a fin de determinar el efecto significativo que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral. (p. 44).

Por otro lado, Rodríguez, (2016) menciona como clima organizacional las percepciones compartidas por lo miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico en que este se da, a las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo, ya que es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de la vinculación entre sí y con el sistema organizacional. Sin embargo, es necesario adoptar decisiones, motivarlos, provocar cambios en la organización a fin que todos se encuentren satisfechos en él. (p. 180).

Navarro, García, & Casiano (2007) entendieron que el clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo de que su organización viva y se desarrolla, para ello es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde se pueda apreciar la satisfacción de los trabajadores y esta impacte en la productividad de la organización. (p. 31).

Griffin & Moorhead (2015) menciona que el comportamiento es el estudio de la conducta del ser humano en los entornos organizacionales, de la conexión entre el comportamiento humano y la organización y la organización misma, es por ello que cada individuo aporta en la organización características



personales y experiencias que han tenido en otras organizaciones, a fin de mejorar la eficacia personal y organizacional. (p. 3).

Navarro, R., García, A., & Casiano, R., (2007) señala que el comportamiento organizacional brinda la oportunidad de comprender parte de la complejidad, dilemas y situaciones organizacionales. Apoya a realizar un análisis en varias áreas de la organización; ayudando a los administradores a estudiar la conducta de sus trabajadores, el contribuir a comprender la complejidad en las relaciones interpersonales y a conocer la dinámica de las relaciones intergrupales (p. 26).

Chiavenato, I., (2009) El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen sobre ellos, ya sea para crear otras organizaciones o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o lo más importante para dirigir las. (p.6)

La presente investigación se desarrolló en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, la cual tiene como misión "Somos el Ente Rector en materia de Urbanismo, Vivienda, Construcción y Saneamiento, responsable de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial, contribuyendo a la competitividad y al desarrollo territorial sostenible del país, en beneficio preferentemente de la población de menores recursos" y como visión "Los peruanos viven en un territorio ordenado, en centros poblados urbanos y rurales sostenibles, en viviendas seguras, con servicios de agua y saneamiento de calidad". (Anexo N° 01)

Considerando el concepto de nuestra misión, el clima y el comportamiento organizacional de la oficina no se vienen desarrollando adecuadamente porque el personal no cuenta con estabilidad laboral por cuanto en su gran mayoría son prestadores de servicio con recibos por honorarios en un 75% y el resto del personal cuenta con un régimen laboral (DL.1057) existiendo la inestabilidad laboral. Por ello se busca identificar la problemática y formular la propuesta de solución a fin de contar con una

empresa competitiva, con un clima organizacional que se construya a lo largo de un periodo significativo de tiempo, que sea observable, medible y cuantificable. Las personas constituyen lo más valioso de una organización; haciendo posible los cambios, las transformaciones y son quienes a través de sus acciones se obtienen los resultados en las organizaciones. Es esencial generar un entorno laboral estable para que puedan dar lo mejor de sí mismas.

## 1.2. Trabajos previos

En el desarrollo de esta investigación se torna relevante y necesario citar las referencias del estudio de otros autores nacionales e internacionales teniendo una disciplina de la selección de los años ya que mientras más cercanas sean, tendrán información mucho más actualizada.

- **Antecedentes: Clima organizacional**

Ortega, C., (2015) "*Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima*" Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

La investigación determinó que las aptitudes laborales afectan el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima. Al respecto se pudo apreciar que el tipo de investigación fue no experimental, transeccional, correlacional y cualitativo, teniendo como población dos grupos: el personal asignado a las facultades y el personal de las áreas administrativas. La muestra se realizó a 210 trabajadores, mientras que el muestreo solo a 161 trabajadores, asimismo, cabe mencionar que el instrumento utilizado fue el cuestionario.

El investigador mencionó como conclusión, la organización del trabajo de manera que le permitiera al personal cumplir con lo planificado, maximizar el uso de los recursos, optimizar su tiempo. Asimismo, a los directivos los oriento en la logística y resolución de problemas que se les presentaba asumiendo responsabilidades en ellas. Por lo tanto, los valores del personal y directivos, interfiere en los resultados de la organización.

Carruitero, J.; Riccer, M. (2014) “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad - 2014*” Licenciado en administración, Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

El estudio estableció la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución, empleando para ello, un diseño no experimental, con una población y muestra de 17 colaboradores, utilizando el instrumento del cuestionario.

Finalmente concluyó, que el nivel de satisfacción en los colaboradores influye con el clima organizacional, así como también las relaciones interpersonales alcanzó un 47.06 % considerándose que no existe una buena relación entre los mismo trabajadores, existiendo la insatisfacción laboral por las condiciones físicas y ambientales que les brinda la organización y lo que buscan es el reconocimiento y el crecimiento laboral, para ello se necesita mejorar la toma de decisiones, elaborar programas de capacitación y establecer reconocimientos.

Caal, B. (2015) “*Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública*” Maestría en Administración de Recursos Humanos, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala

El documento estableció la relación y diferencias entre los empleados y los factores del clima organizacional en las distintas dependencias administrativas de la institución. El diseño fue de tipo descriptivo no experimental, con un enfoque en la investigación de manera cuantitativa, la población estuvo integrada por 272 empleados administrativos, el muestreo fue aleatorio realizado a 159 empleados y como instrumento utilizó el cuestionario.

El investigador concluyó que el clima organizacional se encuentra débil a causa del reconocimiento y las relaciones interpersonales, considerando que no existe una buena comunicación al momento de laborar entre los trabajadores, afectando el desarrollo de las actividades diarias por las malas coordinaciones

entre ellos. Ellos buscaban el reconocimiento laboral a fin de ser considerados en capacitaciones e incentivos que la empresa brindaba por destacar en sus funciones. Asimismo, se menciona que la institución no se encuentra en un lugar accesible para los trabajadores generando una insatisfacción laboral.

- **Antecedentes: Comportamiento organizacional.**

Urdiales, J., (2014) "*Comportamiento organizacional y la comunicación en la empresa prestadora de servicios en Lima en el 2013*" Licenciada en administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, el investigador identificó la relación del comportamiento y la comunicación que existió en la organización, usando el tipo de investigación descriptivo correlacional, el diseño no experimental, transversal, en una población constituida por 15 colaboradores aplicando una muestra tipo censal, utilizando la encuesta con opciones de respuesta cerradas.

Finalmente, el investigador concluyó que el comportamiento organizacional se relacionaba directamente con la comunicación, realizando una encuesta en la cual el 40% casi nunca los jefes y los colaboradores interactuaban permanentemente conllevando a percepciones distorsionadas que afectaba a la organización tanto en la atención al cliente como en las relaciones interpersonales, así mismo las normas fueron elaboradas en función a una anomalía que desequilibraba la convivencia. Se logró que la EPS mejore su labor diaria comprometiéndose con el trabajo, dando alternativas de mejora y trabajando en equipo para evitar errores al momento de brindar información exacta y precisa.

Pesantez, S.; & Guapacaza, D., (2012) "*Análisis del Comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*" Título de Ingeniero Comercial Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador, esta investigación describió el comportamiento organizacional de la institución e identificó las debilidades y necesidades para plantear propuestas de mejora, para ello empleó el diseño

descriptivo no experimental con un enfoque en la investigación de modo cuantitativo recopilando datos para probar la hipótesis; la población estuvo integrada por 90 empleados administrativos y 170 docentes, de los cuales solo el 74% fueron encuestados mediante un cuestionario.

El investigador concluyó que los valores del comportamiento de los colaboradores son esenciales para lograr el éxito en la organización, siempre y cuando los miembros compartan un mismo propósito o misión y así poder obtener excelentes resultados. De la misma manera la comunicación dentro de la organización ayuda a cumplir con los objetivos de la institución. Asimismo, la capacitación e inducción para los colaboradores es importante porque los motiva y compromete a seguir trabajando para el cumplimiento de sus actividades laborales.

Ramos, C. (2011) "*Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y recursos naturales – MARN Región Noroccidente*" Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala.

El investigador determinó que el comportamiento organizacional del MARN región Noroccidente del país fue de tipo descriptivo, su población estaba conformada por 61 colaboradores 53 colaboradores departamentales y 8 regionales, por lo tanto, por haber sido una cantidad pequeña a investigar se utilizó la totalidad de ella para muestra y muestreo así mismo se realizó una encuesta dirigidas a los jefes.

El investigador concluyó en la necesidad de contar con un plan de capacitación sobre el manual acerca de los valores a fin de lograr los objetivos propuestos por la institución, trabajando en equipo cumpliendo con las metas establecidas. La capacidad del personal de las delegaciones departamentales debería fortalecerse con charlas, cursos, talleres.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Clima organizacional**

Uribe (2015) indicó lo siguiente:

El clima organizacional radica en su efecto en los trabajadores, conducta y en el desempeño en las organizaciones (p. 44).

Rodríguez, D., (2016) manifestó que:

El clima organizacional menciona las percepciones compartidas por lo miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico y las relaciones interpersonales que tienen lugar y a las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo (p. 180).

Navarro, García, & Casiano, (2007) indicaron que:

El clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo de que su organización viva y se desarrolla. (p. 31).

En base a lo mencionado anteriormente se define como clima organizacional a los aspectos más relevantes de una empresa como los aspectos psicosociales de los trabajadores que lo integran y ante cualquier variación ello repercute de manera directa en el desempeño de los mismos.

#### **1.3.2. Características**

Según Rodríguez, D., (2016) detalla lo siguiente:

Hacer la reseña de la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen que el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

Tener una cierta constancia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales

Tener una fuerte llegada respecto a los comportamientos de los miembros de la empresa.

El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta.

El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización.

El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas, planes de gestión, sistemas de contratación, despidos, etcétera. Estas variables a su vez, tienden a ser afectadas por el clima.

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral, lo cual conllevaría a la insatisfacción laboral.

### **1.3.3. Importancia**

El clima organizacional es importante porque a través de ello se logra el éxito de la empresa e institución que cada institución se traza como meta a conseguir, a su vez los directivos de la organización hagan sentir a los trabajadores como parte del proceso, por el cual, se consiguen estos objetivos referidos, dado que todo esto se encuentra inmerso en la interacción de los trabajadores con la empresa donde prestan sus servicios. Finalmente, toda política que se implanta dentro de la organización debe procurar conseguir el ambiente propicio para que el trabajador se desempeñe correctamente y conseguir de esta manera el llamado compromiso hacia la organización.

### **1.3.4. Factores del Clima organizacional**

Según Uribe, J., (2015, p.48) menciona que los principales factores que son:

✓ Sistema individual

Satisfacción de los trabajadores

Autonomía en el trabajo

✓ Sistema interpersonal

Relación social entre los miembros de la organización

## Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

### ✓ Sistema organizacional

Consideración de los directivos

Beneficios y recompensas

Motivación y esfuerzo

Liderazgo de directivos

### **1.3.5. Comportamiento organizacional**

Griffin & Moorhead (2015) indicaron que:

El comportamiento es el estudio de la conducta del ser humano en los entornos organizacionales, de la conexión entre el comportamiento humano, la organización y la organización misma (p. 3).

Navarro, García, & Casiano, (2007) mencionaron que:

El comportamiento organizacional brinda la oportunidad de comprender parte de la complejidad, dilemas y situaciones organizacionales. Apoya a realizar un análisis en varias áreas de la organización; ayudando a los administradores a estudiar la conducta de sus trabajadores, el contribuir a comprender la complejidad en las relaciones interpersonales y a conocer la dinámica de las relaciones intergrupales (p. 26).

Chiavenato (2009) considera que:

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen sobre ellos (p.6)

De acuerdo a lo citado en párrafos anteriores esto permitirá identificar las motivaciones, percepciones, actitudes, creencias y conocimiento de sus colaboradores de manera individual y grupal para la implementación de decisiones a favor de la organización, empresa e institución.



### **1.3.6. Características**

Según Chiavenato, I., (2009) (p.8) menciona que las principales características son:

- Es una disciplina científica aplicada
- Se enfoca en las contingencias
- Utiliza métodos efectivos
- Administra a las personas en las organizaciones
- Se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento
- Se relaciona con diversas áreas de estudio

De acuerdo a lo mencionado se precisa que conociendo las características e interrelacionándolas en sí mismas mejorará en el funcionamiento de la organización en donde se aplique.

Es lo que se desea desarrollar en esta investigación y así poder lograr un liderazgo positivo seguidamente del mejoramiento en la calidad de toda la organización.

### **1.3.7. Importancia**

El comportamiento organizacional busca obtener un mejor entendimiento de las personas dentro de las organizaciones, ya sean estas dinámicas, estáticas o burocráticas entre muchas otras características; por ello es una herramienta para potencializar las habilidades de los trabajadores dentro de una organización, generando el compromiso y buen ambiente laboral.

### **1.3.8. Procesos**

Griffin, R., & Moorhead, G., (2010) (p.105) mencionan que para medir el comportamiento organizacional los procesos a utilizar son:

✓ Procesos individuales

Griffin, & Moorhead, (2011) mencionaron que “Cada persona en una organización es fundamentalmente diferente de todas las demás, para poder tener éxito los gerentes deben reconocer que esas diferencias existen e intentar atenderlas”. (p. 58).

Bases

Toma de decisiones

Estrés

Motivación

✓ Procesos interpersonales

Según Griffin & Moorhead (2011) indican que “La naturaleza de las relaciones interpersonales en una organización es tan variada como los miembros individuales mismos. En un extremo, las relaciones interpersonales pueden ser personales y positivas” (p. 224).

Comunicación

Grupos y equipos

Conflicto y negociación

Liderazgo y política del poder

✓ Procesos organizacionales

Griffin & Moorhead (2011) mencionan que “Son planes de acción específicos que permiten a la organización alcanzar sus metas y por tanto su propósito” (p. 407).

Cambio en la organización

Diseño de la organización

Cultura de la organización

Estructura de la organización

#### 1.4. Formulación del problema

- Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - 2017?

- Problema específico

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el proceso individual en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - 2017?

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y los procesos interpersonales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - 2017?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los procesos organizacionales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - 2017?

#### 1.5. Justificación del estudio

La investigación permitió estudiar la vinculación que existe entre el clima y comportamiento organizacional en la oficina de Trámite Documentario, permitiendo mostrar la problemática que existe y los factores que causan un mal entorno laboral y de esa manera establecer medidas correctivas a favor del servidor y de la organización, a fin que sean aplicadas en beneficio de ambos y entre ellas se utilizó las siguientes:

- Justificación teórica

Bernal (2010) indicó que el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente (p. 106)

La presente investigación estableció mediante teorías la fundamentación de las variables Clima y comportamiento organizacional de tal manera que se pudo comparar lo teórico con los resultados de la investigación, y ello estableció algún tipo de diferencia que permitió formular recomendaciones.

- Justificación metodológica

Bernal (2010) menciona que el estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable (p. 107)

Metodológicamente la investigación se basó en las teorías de las variables del estudio; con la cual se acumuló datos a través de encuestas que permitió determinar la relación de las variables; realizando un análisis a través de la correlación de Pearson, determinando el grado de significancia y de correlación entre las dimensiones

- Justificación practica

Bernal (2010) indicó que es cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo (p. 106).

Desarrollando la presente investigación, podremos aplicar los conocimientos adquiridos y ponerlos en práctica para una mejora en cuanto al clima y comportamiento organizacional dentro de la institución y así poder conseguir el adecuado beneficio tanto para los funcionarios como para la organización.

- Justificación social

Newton y Davis (1993) mencionaron que la justificación social es el medio ambiente social de las creencias creadas por los seres humanos, las costumbres, los conocimientos, y las prácticas que definen la conducta convencional en una sociedad. Esta conducta convencional aceptada en una sociedad influencia todos los niveles conscientes y subconscientes del pensamiento que influyen en las acciones que un individuo realiza, de conformidad con las expectativas de los demás miembros de esa sociedad.

Socialmente la presente investigación pretendió dar conocimiento sobre la relación existente entre las variables; lo que permitirá mejorar el entorno laboral

en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

## 1.6. Hipótesis

- Hipótesis general

¿Existe relación adecuada entre el clima organizacional y el comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017?

- Hipótesis específica

¿Existe relación entre el clima organizacional y el proceso individual en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017?

¿Existe relación entre el clima organizacional y los procesos interpersonales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017?

¿Existe relación entre el clima organizacional y los procesos organizacionales en la Oficina Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017?

## 1.7. Objetivos

- Objetivo general

Identificar la relación entre el clima organizacional y el comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017.

- Objetivos específicos

Determinar la relación entre el clima organizacional y el proceso individual en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017

Establecer la relación entre el clima organizacional y los procesos interpersonales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017

Determinar la relación entre el clima organizacional y los procesos organizacionales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017. (Anexo: N° 02)

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Tipo de investigación

Para este estudio se utilizó el tipo de investigación descriptiva correlacional con la cual se determina la relación entre el clima y comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

## 2.2. Diseño de investigación

No experimental, permitirá analizar ambas variables sin manipularlas a fin de medir la relación que existe entre ellas mismas En el Cuadro N° 01 se presenta la operacionalización de las variables.

## 2.3. Variables

### ❖ Variable X: Clima organizacional

Dimensiones:

- Sistema individual
- Sistema interpersonal
- Sistema organizacional

### ❖ Variable Y: Comportamiento organizacional

Dimensiones

- Procesos individuales
- Procesos interpersonales
- Procesos organizacionales



Gráfico N.º 01: Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO				
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Según Uribe, J (2015) "El clima organizacional radica en su efecto en los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones" (p. 44).	El clima organizacional se mide tomando en cuenta el sistema individual, el sistema interpersonal y el sistema organizacional pese a las características observables para la elaboración de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert para la obtención de resultados	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores	Cuestionario elaborado con escala de Likert				
				Autonomía en el trabajo					
			Sistema interpersonal	Relaciones sociales entre los miembros de la organización					
				Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo					
			Sistema organizacional	Consideración de los directivos					
				Beneficios y recompensas					
				Motivación y esfuerzo					
				Liderazgo de directivos					
			<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	Según Griffin, R., & Moorhead, G (2015) "El comportamiento organizacional es el estudio de comportamiento humano en los entornos organizacionales de la conexión entre el comportamiento humano, la organización y la organización misma" (p. 3)		El comportamiento organizacional se calcula a través de los procesos individuales, interpersonales y organizacionales pese a las características observables para la elaboración de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert para la obtención de resultados	Procesos individuales	Bases	Cuestionario elaborado con escala de Likert
								Estrés	
Motivación									
Tomas de decisiones									
Procesos interpersonales	Comunicación								
	Conflicto y negociación								
	Grupos y equipos								
	Liderazgo y política del poder								
Procesos organizacionales	Cambio en la organización								
	Cultura de la organización								
	Diseño de la organización								
	Estructura de la organización								

## 2.4. Población y muestra

- Población

Constituida por 30 servidores de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, los que cuentan con el siguiente perfil acorde al Cuadro N° 02:

**Gráfico N° 02: Población de estudio**

<b>N°</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
1	Directora	1
2	Coordinador administrativo general	1
3	Especialista administrativo	6
4	Asistente administrativo	2
5	Técnico administrativo	6
6	Asistente informático	2
7	Coordinador del archivo central	1
8	Especialista del archivo	5
9	Técnico en archivo	6
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Elaboración propia

- Muestra

La muestra es similar a la población por ello será una muestra censal por utilizarse la totalidad de los servidores.

- Muestreo

No probabilístico ya que todos los servidores tienen la misma característica y oportunidades de ser seleccionados.

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La encuesta fue aplicada a todos los servidores de la Oficina de Trámite Documentario.

La recolección de datos fue implementada mediante un cuestionario que contó con 45 preguntas por ambas variables, el cual permitió obtener datos específicos que nos sirvió como herramienta eficiente. En el Anexo N° 04 se presenta el cuestionario utilizado y en la Tabla N° 01 el grado de preguntas que se utilizó.

**Tabla N° 01:** Grado de preguntas

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Elaboración propia

En cuanto a la validez, se sometió al juicio de expertos con la finalidad de validar el cuestionario elaborado, la cual se empleó en esta investigación. (Anexo N° 03)

Asimismo, se aplicó para ambas variables el Alpha de Cronbach, la que dio como  $r = 0.8$ , de confiabilidad indicando que el instrumento utilizado fue confiable y ello se puede apreciar en la Tabla N° 02 y 03.

**Tabla N° 02: Alfa de Cronbach de Clima organizacional**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	23

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla N° 03: Alfa de Cronbach de Comportamiento organizacional**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	22

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos utilizado fue el SPSS y la hoja de cálculo Excel con los que se obtuvo las tablas estadísticas, hipótesis, así como también se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

## 2.7. Aspectos éticos

Se procedió a realizar y evaluar los resultados con transparencia, los cuales fueron realizados a los servidores de la Oficina de Trámite Documentario de forma anónima.

### **III. RESULTADOS**

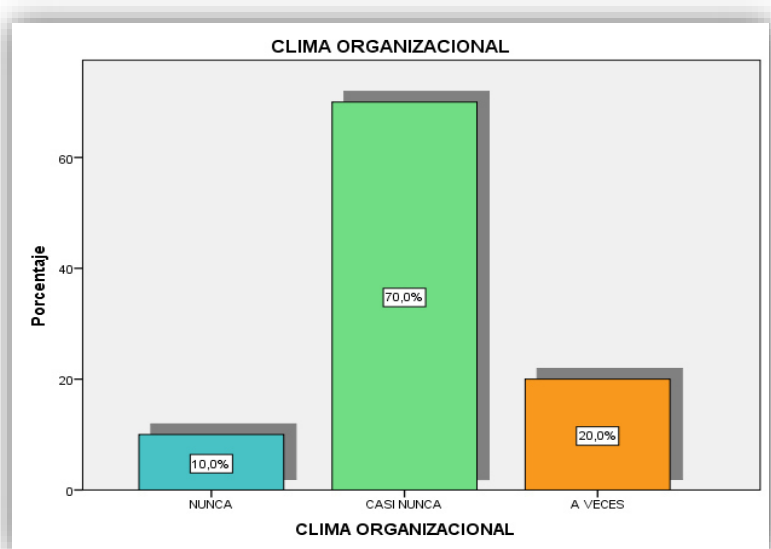
### 3.1. Análisis descriptivo

#### 3.1.1 Clima organizacional

**Tabla 04:** Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	10,0	10,0
	CASI NUNCA	21	70,0	80,0
	A VECES	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	

**Gráfico N° 03:** Clima organizacional



#### Interpretación:

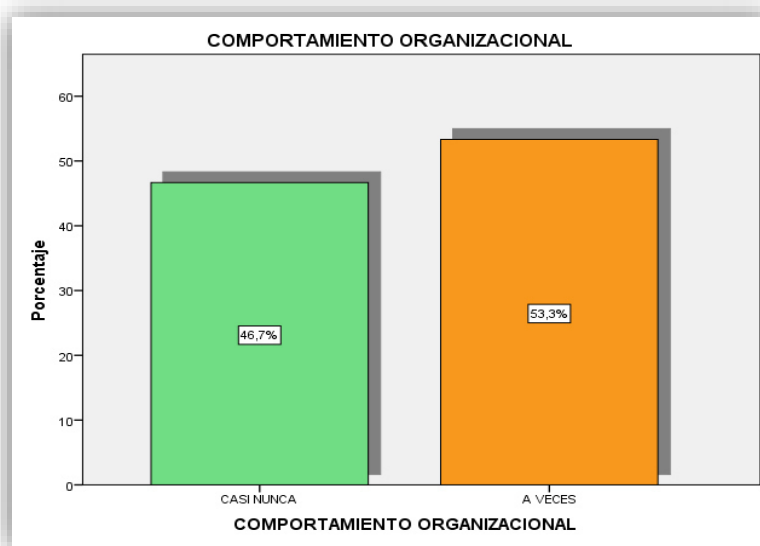
El resultado obtenido evidencia que existe debilidad de clima organizacional en la Oficina de Trámite Documentario ya que evidencia que el 70% de los servidores encuestados manifestaron que casi nunca se evidencia esta variable, por consiguiente esto influye en la satisfacción de los mismos servidores, la relación social entre los miembros de ese equipo, el apoyo que podrían brindar a un compañero así como también la motivación y el esfuerzo con el cual pudieran desarrollar sus actividades diariamente. (Anexo N° 05)

### 3.1.2. Comportamiento organizacional

**Tabla N° 05:** Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	14	46,7	46,7
	A VECES	16	53,3	100,0
	Total	30	100,0	

**Gráfico N° 04:** Comportamiento organizacional



#### Interpretación:

Si observamos en la tabla se evidencia que el total de los encuestados fue de 30 servidores que laboran en la Oficina de Trámite Documentario del MVCS de los que el 53.3% manifestaron que a veces se desarrolla el comportamiento organizacional en esta oficina.

Sin embargo, el 46,7 manifestaron casi nunca evidencian ello, por lo que se determina que se carece de motivación, comunicación, liderazgo y ello se ve reflejado en el desarrollo de las actividades encomendadas por el líder de la oficina, ya que no se cumple con los plazos y pedidos indicados.

### 3.2. Análisis inferencial

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general: Clima organizacional y Comportamiento organizacional

- Hipótesis de la investigación

¿Existe relación adecuada entre el clima organizacional y el comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017?

- Prueba de hipótesis de la normalidad

Enunciado de hipótesis: Ho y Ha

Ho: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales

Ha: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor de SIG es a  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

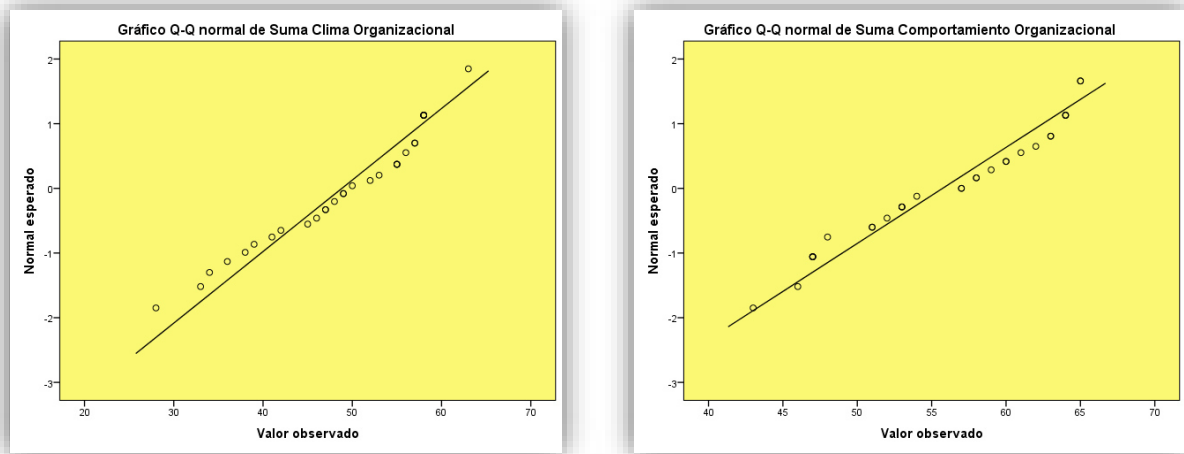
Si el valor de SIG es a  $0.05 <$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla N° 06:** Prueba de normalidad de ambas variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,936	30	,069
Comportamiento Organizacional	,930	30	,050



### Gráfico N° 05: Prueba de normalidad de ambas variables



#### Interpretación:

Debido que el resultado de SIG para ambas variables es mayor a 0.05, no se rechaza la hipótesis nula, confirmando que ambas provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y un riesgo de tener error de 5% con lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.

- Prueba de hipótesis correlacional

**Ho:** No se admite relación significativa entre el clima organizacional y comportamiento organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017.

**Ha:** Existe vinculación significativa entre el clima organizacional y comportamiento organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017.

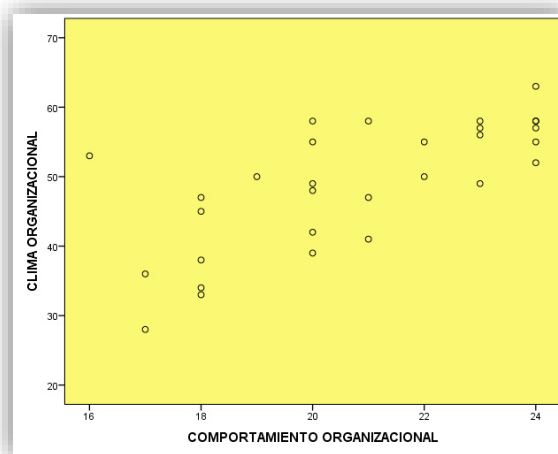
#### Estrategia de prueba

Si el valor de SIG es a  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor de SIG es a  $0.05 <$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla N° 07:** Prueba de correlaciones de ambas variables

		CLIMA ORGANIZACIONAL	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,706
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,706	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

**Gráfico N° 06:** Prueba de correlaciones de ambas variables**Interpretación:**

Debido que el resultado SIG para ambas variables se presenta con 0.05, se considera la hipótesis alternativa que establece que tiene una correlación significativa entre clima y comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, San Isidro - 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

La investigación sobre clima organizacional y comportamiento organizacional resultan indispensables para desarrollo y crecimiento de la organización y el saber cómo los servidores se sienten en ella.

Es de mencionar, con los resultados obtenidos se pudo determinar que existe relación entre ambas variables, demostrando que el tener un buen clima organizacional satisface a los trabajadores en su autonomía, relaciones sociales y beneficios lo cual es congruente con lo mencionado por Uribe quien indica que “El clima organizacional radica en su efecto en los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones”.

Del mismo modo, el comportamiento organizacional según Griffin & Moorhead titulada “El comportamiento organizacional es el estudio de comportamiento humano en los entornos organizacionales de la conexión entre el comportamiento humano, la organización y la organización misma” evidencia que la motivación, toma de decisiones, comunicación, el liderazgo y el manejo de estrés es congruente con lo mencionado por Urdiales “Comportamiento organizacional y la comunicación en la empresa prestadora de servicios en Lima en el 2013” lo que evidencio en la investigación que el 86.6% tienen una buena comunicación oportuna implicada a mantener el orden, mostrando confianza y respeto.

Por otro lado, en relación al resultado de la hipótesis específicas 1 la cual demuestra una relación significativa alta de  $r=0.706$  entre el clima organizacional y el proceso individual de la Oficina de Trámite Documentaria del MVCS, ello es similar a lo investigado por Pesantez & Guapacaza (2012) mencionó en su investigación que “La afinidad de los valores personales con los valores organizacionales traen como consecuencia una alta satisfacción personal en el trabajo” lo que hace congruente con el objetivo determinado.

Asimismo el autor Urdiales en su investigación “Comportamiento organizacional y la comunicación en la empresa prestadora de servicios en Lima en el 2013” demostró que se relacionó el comportamiento organizacional con el proceso interpersonal cuyo resultado obtenido confirma la relación de  $r=0.455$  medio baja demostrando que los jefes y los colaboradores no interactúan lo que conlleva a percepciones distorsionadas que afecta la organización tanto en la atención al cliente como en las relaciones interpersonales.

Según Ramos (2011) en su investigación titulada “Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y recursos naturales Región Noroccidentes” recomendó la implementación de un manual de valores institucionales con el objetivo de mejorar el comportamiento y cultura de los trabajadores en la organización para la mejora de la misma y de los propios servidores.

## **V. CONCLUSIÓN**

- Primera:** De acuerdo a la hipótesis principal planteada, el clima organizacional se relaciona con el comportamiento organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, obteniendo un factor de correlación alta de Pearson de  $r=0,70$ . Concluyendo que el clima organización va de la mano con el comportamiento evidenciando la vinculación causa – efecto positivo entre ambas variables.
- Segunda:** En la primera hipótesis específica confirma la vinculación directa entre el clima organizacional y los procesos individuales de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de  $r= 0,706$  la misma que indica la aceptación de la hipótesis alterna. Ello concluye que el clima organizacional se relaciona directamente con los procesos individuales y esto se da teniendo una buena base para las tomas de decisiones.
- Tercero:** Se pudo evidenciar que la segunda hipótesis específica planteada entre clima organizacional y los procesos interpersonales de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, existe una correlación de Pearson de  $r= 0,455$  evidenciando la poca correlación entre ambas variables. Esto se debe a la poca comunicación entre los grupos y/o equipos, los conflictos en el área de trabajo y el poco liderazgo que presentan los coordinadores encargados de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Cuarto:** En la tercera hipótesis específica planteada nos indica que clima organizacional y los procesos organizacionales tienen una buena relación y ello se refleja en el coeficiente de correlación de Pearson de  $r= 0,814$  en consecuencia si hay una relación positiva alta. Por lo que se puede afirmar la hipótesis existiendo evidenciándose en el buen diseño, estructura y/o cultura organizacional que favorece el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

## **VI. RECOMENDACIONES**



Según los resultados obtenidos de la presente investigación se dan a conocer las siguientes recomendaciones:

- Primera:** Se recomienda a la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento que no solo se apliquen encuestas como se desarrolló en esta investigación, sino también se utilicen otros métodos de forma cuantitativos o cualitativos, como entrevistas, focus groups y otros que faciliten la obtención de una mayor información a fin que el clima y el comportamiento organizacional de dicha oficina mejore.
- Segunda:** Se sugiere a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos implementar capacitaciones y talleres de formación académica y administrativa de manera constante, que les permita a los servidores reforzar, renovar, aumentar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las funciones encomendadas; con lo cual se reflejará en una mejor toma de decisiones, la misma que se deberá reflejar en evaluaciones constantes.
- Tercero:** Se sugiere a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos realizar la difusión entre todos los servidores sobre la visión y misión de la oficina, así como los objetivos, con la finalidad de incrementar una mejor comunicación entre los servidores y los coordinadores a cargo, evitando así conflictos interpersonales, a fin de brindar un mejor clima organizacional.
- Cuarto:** Se recomienda a la Oficina de Servicios Generales enfocarse por mejorar el ambiente físico donde laboran sus actividades los servidores, implementando nuevos mobiliarios, iluminación, a fin de brindarle comodidad para el desempeño de sus actividades diarias.

## **VII. REFERENCIAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anónimo (2016,18 de agosto) Discurso de Premier ante el Congreso El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/politica/gobierno/descarga-discurso-fernando-zavala-congreso-248748>
- Bernal, C. (2010) *“Método de la investigación – administración económica, humanidades y ciencias sociales”* (3° Edición) Colombia, Pearson Educación
- Boglander, S., (2013) *“Administración de Recursos Humanos”* (16 a. Ed.) México, Cengage Learning Editores S.A.
- Caal, B. (2015) *“Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública”* Maestría en Administración de Recursos Humanos, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad San Carlos de Guatemala
- Carruitero, J. & Riccer, M. (2014) *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad - 2014”* Licenciado en administración, Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2009) *“Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones”* (2da. Edición) México, McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Gallaga, R. (2013) *Teoría de las relaciones humanas*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos14/relaciones-humanas/relaciones-humanas.shtml>
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2009) *Comportamiento Organizacional – Gestión de personas y organizaciones* (9ªna ed.) México: Cengage Learning Editores

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). D.F. México. McGrall – Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Navarro, R., García, A., & Casiano, R., (2007) *Clima y compromiso organizacional: Una investigación* (Vol. 1) Recuperado de <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Ortega, C., (2015) “*Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima*” (Tesis inédita de Magister en Administración), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Pesantez, S.; Guapacaza, D., (2012) “*Análisis del Comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*” Título de Ingeniero Comercial Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Ramos, C. (2011) “*El Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y recursos naturales Región Noroccidente*” (Tesis inédita de Licencia en Administración), Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala.
- Rodríguez, D. (2016) *Diagnostico Organizacional* (8° Edición) Colombia, Universidad Católica de Chile
- Robbins, S. & Timothy, J., (2013) “*Comportamiento Organizacional*” México, Pearson
- Smith, A., Babbage, C. & Owen, R. (2016) *La Teoría Del Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/APORTES-DE-ADAM-SMITH-CHARLES-BABBAGE-Y-ROBERT/3514910.html>

Uribe, J. (2015) *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales* (1era ed.) México: El Manual Moderno S.A. de C.V.

Urdiales, J., (2014) “*Comportamiento organizacional y la comunicación en la empresa prestadora de servicios en Lima en el 2013*” (Tesis inédita de Licenciada en administración), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 1****Misión**

Es el ente rector en materia de Urbanismo, Vivienda, Construcción y Saneamiento, responsable de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial, contribuyendo a la competitividad y al desarrollo territorial sostenible del país, en beneficio preferentemente de la población de menores recursos.

**Visión**

Los peruanos viven en un territorio ordenado, en centros poblados urbanos y rurales sostenibles, en viviendas seguras, con servicios de agua y saneamiento de calidad.

ANEXO N° 2: Tabla N° 08

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO												
PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO METODOLÓGICO			
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el proceso individual en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?	Identificar la relación entre el clima organizacional y el comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el proceso individual en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017	Existe relación adecuada entre el clima organizacional y el comportamiento organizacional en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?	Existe relación entre el clima organizacional y el proceso individual en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?	CLIMA ORGANIZACIONAL	SISTEMA INDIVIDUAL	Satisfacción de los trabajadores	<b>Tipo:</b> Descriptiva, correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Población:</b> Está representada por 37 funcionarios  <b>Muestra:</b> Muestra Censal  <b>Muestreo:</b> Probabilístico  <b>Instrumento:</b> Escala de Lickert  <b>Validez:</b> Juicio de expertos  <b>Confiability:</b> Alfa de Cronbach			
	¿Cómo se relaciona el clima organizacional y los procesos interpersonales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?		Establecer la relación entre el clima organizacional y los procesos interpersonales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017					Existe relación entre el clima organizacional y los procesos interpersonales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?		SISTEMA INTERPERSONAL	Relaciones sociales entre los miembros de la organización	
											SISTEMA ORGANIZACIONAL	Union y apoyo entre los trabajadores
												Consideracion de los directivos
												Beneficios y recompensas
												Motivacion y esfuerzo
	¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los procesos organizacionales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?	Determinar la relación entre el clima organizacional y los procesos organizacionales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017	Existe relación entre el clima organizacional y los procesos organizacionales en la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede San Isidro año 2017?	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCESOS INDIVIDUALES	Liderazgo de directivos						
						PROCESOS INTERPERSONALES	Bases					
							Estrés					
					Motivación							
					Tomas de decisiones							
					PRPCESOS ORGANIZACIONALES	Comunicación						
Conflicto y negociación												
Grupos y equipos												
Liderazgo y política del poder												
PRPCESOS ORGANIZACIONALES	Cambio en la organización											
	Cultura de la organización											
	Diseño de la organización											
	Estructura de la organización											



## ANEXO N° 3: Juicio de expertos



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Gonzales M. Tser.  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: PSURBIO  
 1.3 Especialidad del validador: Metodología  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:****Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		

Ítem 10			
Ítem 11			
Ítem 12			
Ítem 13			
Ítem 14			
Ítem 15			
Ítem 16			
Ítem 17			
Ítem 18			
Ítem 19			
Ítem 20			
Ítem 21			
Ítem 22			
Ítem 23			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1			
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			
Ítem 8			
Ítem 9			
Ítem 10			
Ítem 11			
Ítem 12			
Ítem 13			
Ítem 14			
Ítem 15			
Ítem 16			
Ítem 17			
Ítem 18			
Ítem 19			
Ítem 20			
Ítem 21			
Ítem 22			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° \_\_\_\_\_ Teléfono N° \_\_\_\_\_

---

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr. Mg. Dr. Manuel Salvador Cama Astete
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. Invenio P/PA
- 1.3 Especialidad del validador: Economista - Metodólogo
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

#### Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo  
-Economista-

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 70248111 Teléfono N° 942796627.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COSMIUS CASTILLO PEDRAZ  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DO ESCUELA DE ADMINISTRACION UMA NORTE  
 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						75%

#### Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

##### Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		

Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		



La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09985234 Teléfono N° 975207785

## ANEXO N° 4

## CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Iris Milagro Guerrero Guillén de alumna del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre Clima organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

Sexo:            Masculino: \_\_\_\_\_                      Femenino: \_\_\_\_\_

Tiempo que trabaja en la empresa: \_\_\_\_\_

N°	N°
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	Edades
1	18 a 25
2	26 a 35
3	36 a 45
4	46 a 55
5	56 a más

DIMENSIONES		INDICADORES					1	2	3	4	5
<b>Sistema Individual</b>	<b>Satisfacción de los trabajadores</b>										
	1	El clima laboral es el ideal en el área pues los trabajadores son reconocidos por sus logros.									
	2	El ambiente de trabajo es agradable predomina el buen trato y la cordialidad									
	3	Los colaboradores se muestran satisfechos en el área de trabajo, pues las actividades encomendadas obedecen a sus funciones									
	<b>Autonomía en el trabajo</b>										
	4	Sin un colaborador identifica habilidades en los procedimientos tiene la autonomía para resolverlo									
5	Cuando un colaborador genera procedimientos innovadores de respuestas inmediatas, los comparte con sus colaboradores										
<b>Sistema Interpersonal</b>	<b>Relaciones sociales entre los miembros de la organización</b>										
	6	Las relaciones personales entre los colaboradores son sólidas; predomina el respeto y la cordialidad.									
	7	La amistad es un valor que predomina en el área									
	8	Las actividades de recreación gozan de aceptación entre los colaboradores									
<b>Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo</b>											

DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
	9	Cuando un colaborador evidencia algún problema familiar recibe el apoyo emocional del área.					
	10	Los colaboradores ejecutan actividades o colectas económicas cuando existe duelo o alguna enfermedad en los colaboradores					
	11	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, los colaboradores se involucran sin discriminación de puesto ni antigüedad laboral.					
<b>Sistema Organizacional</b>	<b>Consideración de los directivos</b>						
	12	Los colaboradores perciben que los jefes apoyan sus tareas dotándolos de recursos					
	13	Los jefes tienen presencia física en las áreas de trabajo; siendo su trato amable					
	<b>Beneficios y recompensas</b>						
	14	La empresa retribuye económicamente a los trabajadores que han cumplido metas en los tiempos oportunos					
	15	El trabajador se muestra satisfecho pues su salario se ve incrementado cuando las metas se han cumplido					
	16	Los periodos vacacionales se fijan por efecto de negociaciones entre los colaboradores y los altos mandos					
	<b>Motivación y esfuerzo</b>						
	17	Si los colaboradores son reconocidos por su buen desempeño reciben incentivos económicos					
	18	El reconocimiento público por el esfuerzo por el esfuerzo realizado de los colaboradores es una política en la institución					
	19	Los trabajadores asumen compromiso en sus actividades aún se incrementa su jornada pues son motivados por la gerencia.					
	<b>Liderazgo de directivos</b>						
	20	Quienes representan las jefaturas gozan de aceptación de los subordinados					
	21	Los jefes de área han sido elegidos por sus competencias para tomar decisiones					
22	Cuando un colaborador tiene debilidades en el desarrollo de sus tareas recibe el apoyo oportuno de su jefe de área						
23	El jefe de área tiene participación activa en el cumplimiento de metas por eso goza de admiración y aceptación entre sus equipos de trabajo						

## COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Iris Milagro Guerrero Guillén de alumna del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre el Comportamiento organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

Sexo:            Masculino: \_\_\_\_\_            Femenino: \_\_\_\_\_

Tiempo que trabaja en la empresa: \_\_\_\_\_

N°	N°
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	Edades
1	18 a 25
2	26 a 35
3	36 a 45
4	46 a 55
5	56 a más

DIMENSIONES		INDICADORES					1	2	3	4	5
<b>Procesos Individuales</b>	<b>Bases</b>										
	1	Los colaboradores del Área poseen bases competitivas tiene conocimiento de sus funciones y el comportamiento ideal al servicio									
	<b>Estrés</b>										
	2	Las actividades laborales se desarrollan sin sobrecarga de tareas para prevenir el estrés									
	3	Los jefes de área distribuyen las tareas con equidad y en función al cargo que desempeñan para limitar el estrés.									
	4	La gerencia informa oportunamente los procedimientos a seguir a los colaboradores para prevenir las improvisaciones y el estrés.									
	<b>Motivación</b>										
	5	La gerencia tiene establecido una escala de incentivos como motivación hacia el buen trabajador.									
	6	El reconocimiento público hacia el buen colaborador es una política institucional formada por la gerencia.									
	<b>Toma de decisiones</b>										
7	Las decisiones para la buena marcha de la Institución son competencia de la gerencia.										

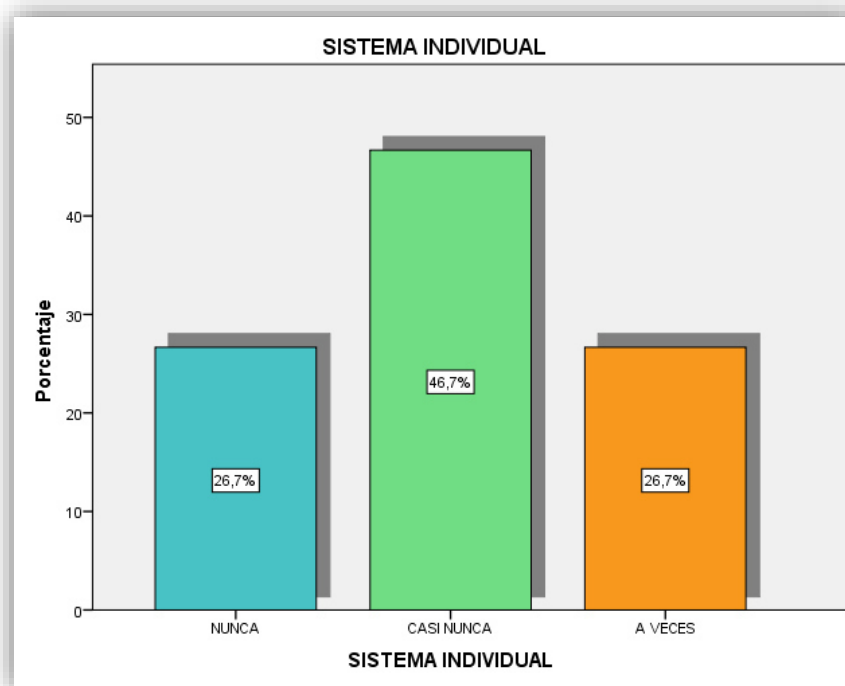
DIMENSIONES		INDICADORES	1	2	3	4	5
	8	Los que representan las jefaturas en las aéreas tienen autonomía para tomar decisiones ante prudencias recurrentes.					
<b>Procesos Interpersonales</b>	<b>Comunicación</b>						
	9	La comunicación en el área es con fluidez y sin discriminación de antigüedad laboral de cargo					
	<b>Conflicto y negociación</b>						
	10	La negociación de conflictos procede sin postergación por la intervención de los jefes de área.					
	<b>Grupos y equipos</b>						
	11	Los grupos de trabajo se constituyen sin discriminación de condición laboral.					
	12	Los equipos de trabajo son seleccionados por las jefaturas para lograr resultados en los tiempos establecidos.					
	<b>Liderazgo y política del poder</b>						
	13	Quienes representan las jefaturas en las áreas gozan de aceptación de los subordinados.					
14	Los colaboradores se sienten identificados con sus jefes de área pues son empáticos y proactivos.						
<b>Procesos Organizacionales</b>	<b>Cambio en la organización</b>						
	15	Los cambios que se generan en los procedimientos son comunicados oportunamente por la gerencia o los jefes de área.					
	16	Los cambios en la organización para el buen servicio son resultado del consenso entre los subordinados y los altos mandos					
	<b>Cultura de la organización</b>						
	17	En la organización se desarrollan actividades integracionistas que los colaboradores participan sin resistencia.					
	18	En el día del trabajador y otras actividades festivas los colaboradores se involucran sin excluirse					
	<b>Diseño de la organización</b>						
	19	El diseño de la organización permite que los colaboradores ejecuten tareas según el perfil de puesto.					
	20	La organización cuenta con un diseño establecido por políticas y reglamentos; dados a conocer al colaborador.					
	<b>Estructura de la organización</b>						
	21	La estructura organizacional de la organización ha permitido posicionar a los colaboradores en cargos según sus habilidades y experiencia.					
22	Si un colaborador evidencia identificación, compromiso y buen desempeño laboral es ascendido en el respeto de la estructura organizacional.						

## ANEXO N° 5

Tabla 9: Dimensión 1- Sistema individual

		SISTEMA INDIVIDUAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	14	46,7	46,7	73,3
	A VECES	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

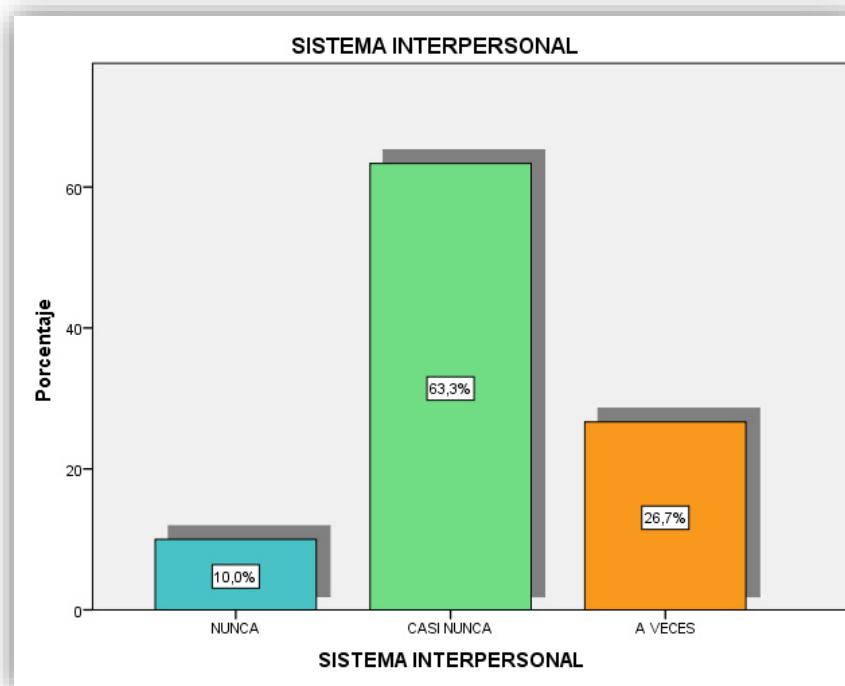
Gráfico N° 07: Sistema Individual

**Interpretación:**

Se extrae que el 46.7% del total de los encuestados indicaron que casi nunca existe el sistema individual, mientras que hubo una equidad de 26.7% que indicaron que nunca y a veces.

**Tabla 10 - Dimensión 2 - Sistema interpersonal**

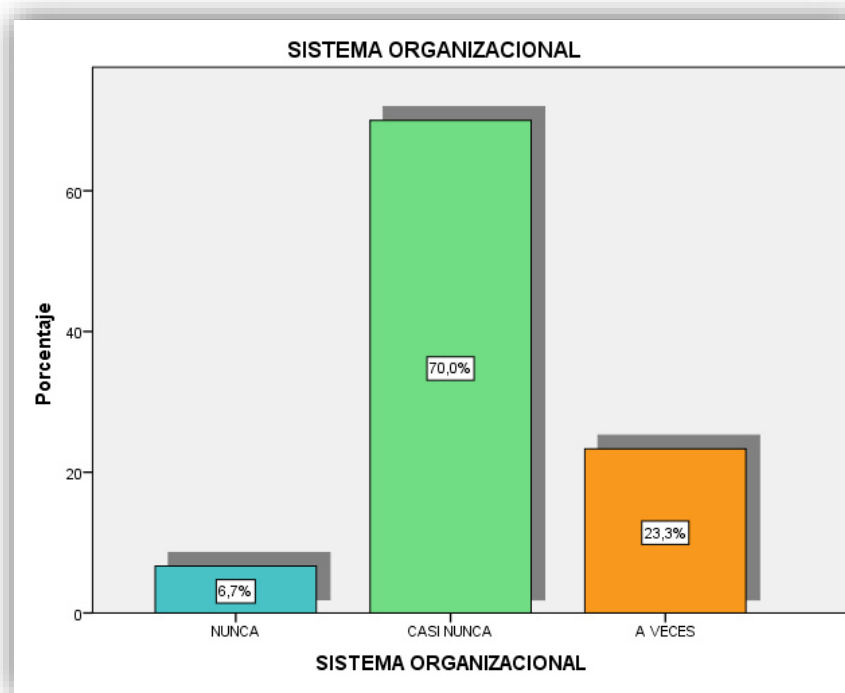
SISTEMA INTERPERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	19	63,3	63,3	73,3
	A VECES	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico N° 08: Sistema Interpersonal****Interpretación:**

Se evidencia que el 63.3% del total de los encuestados indicaron que casi nunca existe el sistema interpersonal, mientras que el 26.7% a veces y el 10% nunca.

**Tabla 11:** Dimensión 3 - Sistema organizacional

SISTEMA ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	21	70,0	70,0	76,7
	A VECES	7	23,3	23,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

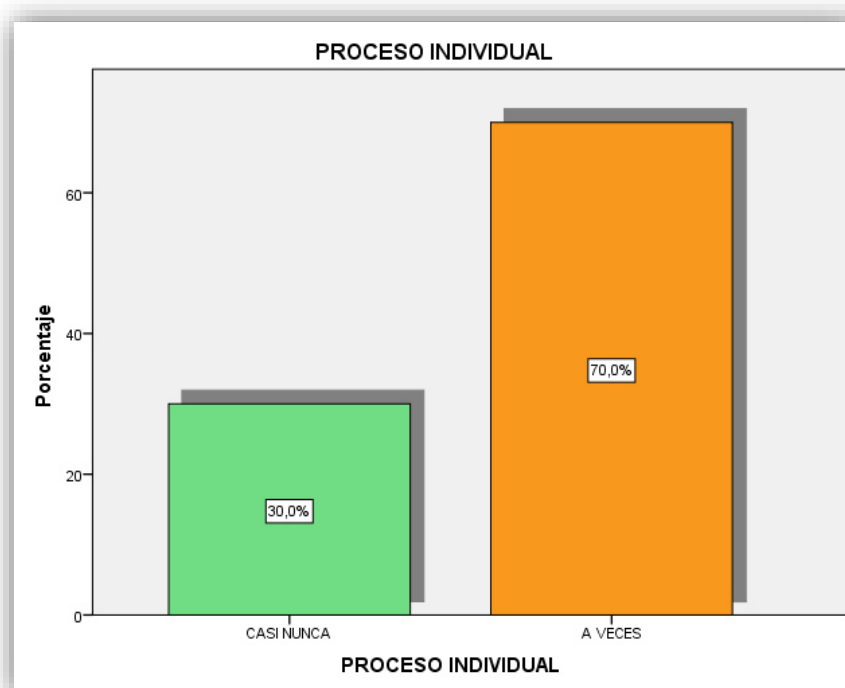
**Gráfico N° 09:** Sistema organizacional**Interpretación:**

El gráfico refleja que un 70% casi nunca existe el sistema organizacional, mientras el 23.3% a veces y el 6.7% nunca.



**Tabla 12:** Dimensión 1 - Proceso individual

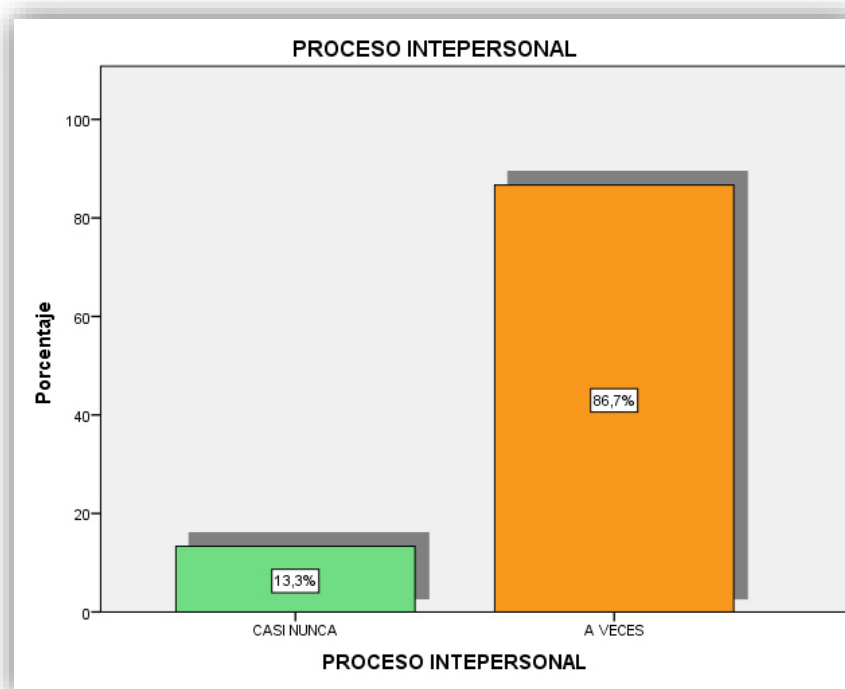
PROCESO INDIVIDUAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	30,0
	A VECES	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico N° 10:** Procesos individuales**Interpretación:**

Como se puede expresar en el gráfico, del total de encuestados el 70% manifiesta que a veces existe proceso individual y el 30% casi nunca.

**Tabla 13:** Dimensión 2 - Procesos interpersonales

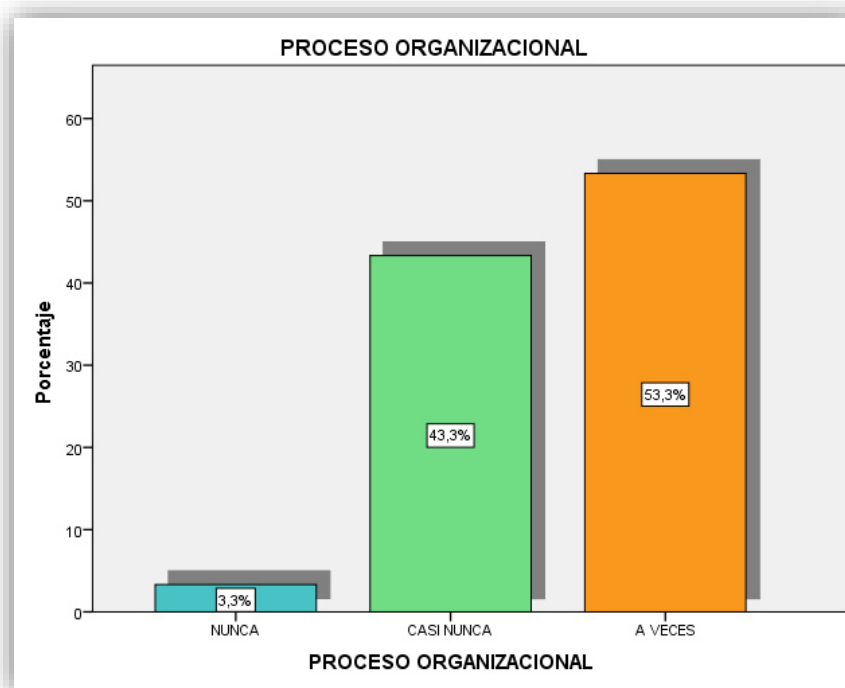
PROCESO INTEPERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	A VECES	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico N° 11:** Procesos interpersonales**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados manifiesta que a veces existe el proceso interpersonal, mientras el 13.3% indica que casi nunca.

**Tabla 14:** Dimensión 3 - Procesos organizacionales

		PROCESO ORGANIZACIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	13	43,3	43,3	46,7
	A VECES	16	53,3	53,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Gráfico N° 12:** Procesos organizacionales**Interpretación:**

El 53.3% de los encuestados considera que a veces existe el proceso organizacional, mientras el 43.3% menciona que casi nunca y el 3.3% nunca.

### Prueba de hipótesis específico 1:

- Hipótesis de la investigación

El clima organizacional está asociado al proceso individual en la Oficina Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - 2017.

- Prueba de hipótesis de la normalidad

Enunciado de hipótesis: Ho y Ha

Ho: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales

Ha: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor de SIG es a  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

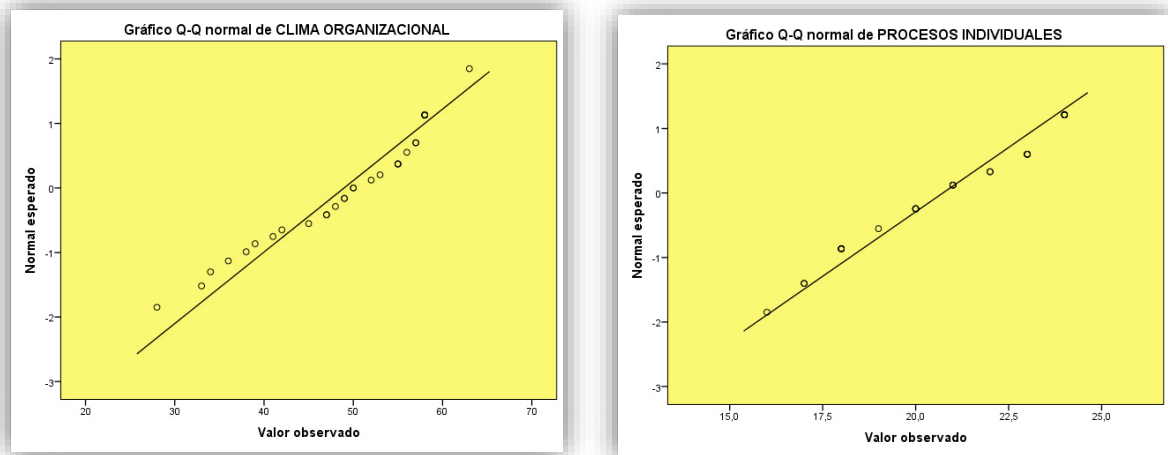
Si el valor de SIG es a  $0.05 <$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla N° 15:** Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos individuales

Prueba de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,931	30	,052
PROCESOS INDIVIDUALES	,920	30	,026

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Gráfico N° 13: Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos individuales



#### Interpretación:

Debido que el resultado de SIG para el diagnóstico de clima organizacional es 0.052 y procesos individuales es 0.026 se acepta la hipótesis nula afirmando que ambas provienen de poblaciones normales por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

- Prueba de hipótesis correlacional

**Ho:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y el proceso individual de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017.

**Ha:** Existe vinculación significativa entre el clima organizacional y el proceso individual de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017.

- Estrategia de prueba

Si el valor de SIG es a  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor de SIG es a  $0.05 <$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla N° 16:** Prueba de correlación entre el clima organizacional y procesos individuales

		<b>Correlaciones</b>	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	PROCESOS INDIVIDUALES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,706**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
PROCESOS INDIVIDUALES	Correlación de Pearson	,706**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **Prueba de hipótesis específico 2:**

- Hipótesis de la investigación

Existe correlación significativa entre el clima organizacional y el proceso interpersonal de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017.

- Prueba de hipótesis de la normalidad

Enunciado de hipótesis: Ho y Ha

Ho: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales

Ha: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor de SIG es a 0.05  $\geq$  se acepta la hipótesis nula

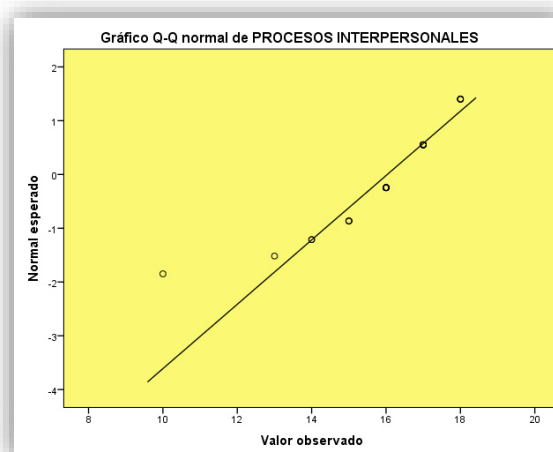
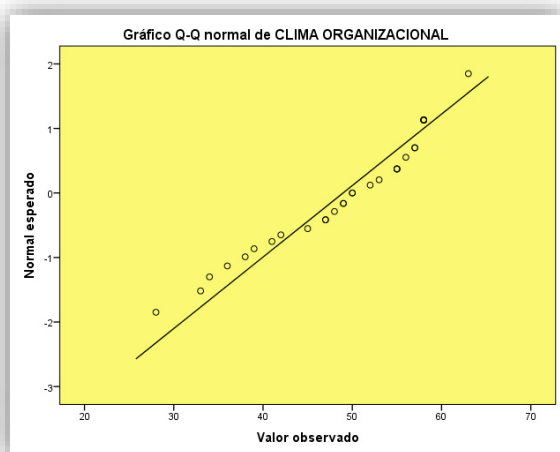
Si el valor de SIG es a 0.05  $<$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla Nº 17:** Prueba de normalidad de clima organizacional y procesos interpersonal

Prueba de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,931	30	,052
PROCESOS INTERPERSONALES	,825	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Gráfico Nº 14:** Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos interpersonales



### Interpretación:

Debido que el resultado de SIG para el diagnóstico de clima organizacional es 0.052 y procesos interpersonales es 0.000 se acepta la hipótesis nula afirmando que ambas provienen de poblaciones normales por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

- Prueba de hipótesis correlacional

**Ho:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y el proceso interpersonal de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017.

**Ha:** Existe correlación significativa entre el clima organizacional y el proceso interpersonal de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017.

- Estrategia de prueba

Si el valor de SIG es a  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor de SIG es a  $0.05 <$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla Nº 18:** Prueba de correlación entre el clima organizacional y procesos interpersonal

		<b>Correlaciones</b>	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	PROCESOS INTERPERSONALES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,455*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	30	30
PROCESOS INTERPERSONALES	Correlación de Pearson	,455*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### **Prueba de hipótesis específico 3:**

- Hipótesis de la investigación

Existe una vinculación adecuada entre el clima organizacional y el proceso organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017.

- Prueba de hipótesis de la normalidad

Enunciado de hipótesis:  $H_0$  y  $H_a$



Ho: Las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales

Ha: Las muestras obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor de SIG es a  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

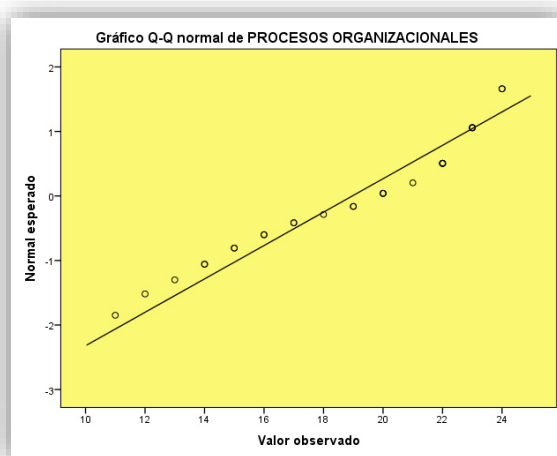
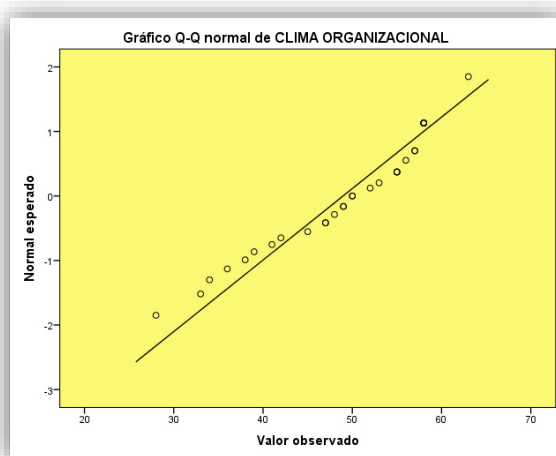
Si el valor de SIG es a  $0.05 <$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla Nº 19:** Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos organizacionales

Prueba de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,931	30	,052
PROCESOS ORGANIZACIONALES	,920	30	,026

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Gráfico Nº 15:** Prueba de normalidad entre el clima organizacional y procesos organizacionales



### Interpretación:

Debido que el resultado de SIG para el diagnóstico de clima organizacional es 0.052 y procesos organizacionales es 0.026 se acepta la hipótesis nula afirmando que ambas provienen de poblaciones normales por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

- Prueba de hipótesis correlacional

**Ho:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y el proceso organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017.

**Ha:** Existe vinculación significativa entre el clima organizacional y el proceso organizacional de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017.

- Estrategia de prueba

Si el valor de SIG es a  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor de SIG es a  $0.05 <$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla Nº 20:** Prueba de correlación entre el clima organizacional y procesos organizacionales

		Correlaciones	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	PROCESOS ORGANIZACIONALES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
PROCESOS ORGANIZACIONALES	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).