



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y el desempeño laboral en la  
Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional  
de Ingeniería, Lima 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Ingrid Mendível Landeo**

**ASESOR:**

**Mgtr. Flor E. Ríos Rivero**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ – 2015**

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Presidente

Dr. Alejandro Menacho Rivera  
Secretario

Mgr. Flor E. Ríos Rivero  
Vocal

### **Dedicatoria**

Con inmenso amor y eterna gratitud para mis padres Leoncio y Consuelo, quienes me inspiran el logro de tan ansiada meta y su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a los docentes del Programa de Maestría con Mención en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por su orientación y experiencia en las enseñanzas compartidas.

Así mismo a la asesora Mg. Flor Ríos Rivero por su apoyo y tolerancia en la elaboración del presente trabajo de investigación.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Ingrid Mendível Landeo, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 25683712, con tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no fue publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados; por tanto: los resultados de la presente tesis se constituirán en el futuro, en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos faltos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo 2016.

Ingrid Mendível Landeo

DNI: 25683712

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada: Clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

Esta tesis consta de ocho (08) capítulos. El Primer capítulo se relaciona con el Problema de la investigación, y, está constituido por el planteamiento y formulación del problema, la justificación, los antecedentes, las hipótesis y los objetivos. El Segundo capítulo se refiere exclusivamente al marco metodológico que sustenta la investigación y se refiere a: variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El Tercer capítulo se refiere a los resultados obtenidos de la investigación. El Cuarto capítulo está referido a la discusión.

Finalmente, en el capítulo Quinto se definen las conclusiones y recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y, se presenta las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar mi calidad profesional; al mismo tiempo, espero que mi tesis sirva de aporte a todos aquellos que deseen continuar el estudio sobre el tema que presento.

*LA AUTORA.*

## Índice

	Pag.
Páginas Preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	17
1.1 Antecedentes	18
1.1.1. A nivel Internacional	18
1.1.2. A nivel Nacional	20
1.2 Fundamentación científica	24
1.2.1. Concepto de Clima Organizacional	27
1.2.2. Cultura Organizacional	28
1.2.3. Clima Organizacional	29
1.2.4. Elementos clave de Clima Organizacional	31
1.2.5. La comunicación	32
1.2.6. Involucramiento personal	32
1.2.7. Antecedentes de concepto de Involucramiento laboral	33
1.2.8. Autorrealización	33
1.2.9. Supervisión	35
1.2.10. Concepto de Desempeño laboral	35
1.2.11. Teorías Desempeño Laboral	37
1.3 Justificación	38
1.3.1. Justificación Teórica	39
1.3.2. Justificación Práctica	39
1.3.3 Justificación Metodológica	40
1.4 Problema	40
1.4.1 Problema General	40

1.4.2 Problemas Específicos	40
1.5 Hipótesis	41
1.5.1 Hipótesis General	41
1.5.2 Hipótesis Específicas	41
1.6 Objetivos	42
1.6.1 Objetivo General	42
1.6.2 Objetivos Específicos:	42
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	43
2.1 Variables	44
2.1.1. Clima Organizacional	44
2.1.2. Desempeño Laboral	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.2.1. Clima organizacional	45
2.2.2. Desempeño Laboral	46
2.3 Metodología	46
2.4 Tipos de estudio	47
2.5 Diseño	47
2.6 Población, muestra y muestreo	48
2.6.1. Población	48
2.6.2. Muestra y muestreo	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.7.1. Técnica	50
2.7.2. Instrumento	50
2.7.3. Validez de Instrumento de Clima Organizacional y Desempeño Laboral	53
2.7.4. Confiabilidad de Instrumento de Clima Organizacional y Desempeño Laboral	54
2.8 Métodos de análisis de datos	55
2.9 Aspectos éticos	56



<b>III. RESULTADOS</b>	57
3.1 Descripción de los resultados	57
3.1.1. Clima Organizacional	58
3.1.2. Desempeño Laboral	59
3.1.3. Desempeño Laboral y Clima Organizacional	60
3.1.4. Desempeño Laboral y Comunicación	62
3.1.5. Desempeño Laboral e Involucramiento laboral	64
3.1.6. Desempeño Laboral y Autorrealización	65
3.1.7. Desempeño Laboral y Supervisión	67
3.2 Resultado correlacionales	68
3.2.1. Desempeño Laboral y Clima Organizacional	68
3.2.2. Desempeño Laboral y Comunicación	69
3.2.3. Desempeño Laboral e Involucramiento Laboral	70
3.2.4. Desempeño Laboral y Autorrealización	72
3.2.5. Desempeño Laboral y Supervisión	73
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	74
<b>V. CONCLUSIONES</b>	77
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	79
<b>VII. REFERENCIAS</b>	81
<b>ANEXOS</b>	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	
Anexo 3: Instrumento	
Anexo 4: Carta de consentimiento informado	
Anexo 5: Formato de validación de instrumento	
Anexo 6: Definición conceptual y Operacional de las Variables	
Anexo 7: Organigrama de la Unidad de Abastecimiento	
Anexo 8: Diagrama de Flujo del Área del Almacén	
Anexo 9: Organigrama de la Universidad	
Artículo Científico	

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1	
Operacionalización de la variable Clima Organizacional	45
Tabla 2	
Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	46
Tabla 3	
Población y muestra por áreas en la Oficina Central de Logística	49
Tabla 4	
Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento de V1: Clima Organizacional y V2: Desempeño Laboral.	54
Tabla 5	
Confiabilidad variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral	55
Tabla 6	
Niveles de clima organizacional en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	58
Tabla 7	
Niveles de desempeño laboral en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	59

Tabla 8	
Distribución de frecuencias entre las variables Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	60

Tabla 9	
Distribución de frecuencias entre las variables Desempeño Laboral y Comunicación en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	62

Tabla 10	
Distribución de frecuencias entre las variables Desempeño Laboral e Involucramiento Laboral en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	64

Tabla 11	
Distribución de frecuencias entre las variables Desempeño Laboral y Autorrealización en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	65

Tabla 12	
Distribución de frecuencias entre las variables Desempeño Laboral y Supervisión en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	67

Tabla 13	
Prueba de Correlación entre Desempeño laboral y Clima Organizacional	
En la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería,	
Lima, 2014	69
Tabla 14	
Prueba de Correlación entre Desempeño laboral y Comunicación en la Oficina	
Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería,	
Lima, 2014	70
Tabla 15	
Prueba de Correlación entre Desempeño laboral e Involucramiento laboral	
en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería,	
Lima, 2014	71
Tabla 16	
Prueba de Correlación entre Desempeño laboral Autorrealización en la	
Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería,	
Lima, 2014	72
Tabla 17	
Prueba de Correlación entre Desempeño laboral y Supervisión en la Oficina	
Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería,	
Lima, 2014	73

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1	
Organigrama estructural de la Oficina Central de Logística	25
Figura 2	
La Autorrealización	34
Figura 3	
La Pirámide de Maslow	35
Figura 4	
El desempeño laboral	37
Figura 5	
Niveles de Clima Organizacional en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	58
Figura 6	
Niveles de Desempeño Laboral en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014	59
Figura 7	
Niveles comparativos del clima Organizacional y Desempeño Laboral	61

Figura 8	
Niveles comparativos Desempeño Laboral y Comunicación	63
Figura 9	
Niveles comparativos Desempeño Laboral e Involucramiento Laboral	64
Figura 10	
Niveles comparativos Desempeño Laboral y Autorrealización	65
Figura 11	
Niveles comparativos Desempeño Laboral y Supervisión	67

## Resumen

La presente investigación tiene como problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014? y como objetivo general, conocer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Oficina Central de Logística de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima 2014.

La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística; estuvo formado por una muestra de 31 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta e instrumento y el cuestionario para las variables: Clima organizacional y Desempeño laboral se adecuó a la realidad de la población en estudio, este instrumento posee una confiabilidad promedio y la recolección de datos fue de manera colectiva. Estos datos fueron analizados mediante la estadística descriptiva y para efectos de correlación se aplicó el test de Kolmogorov & Smirnov con la corrección de Lilliefors.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Desempeño laboral, UNI, Universidad Nacional de Ingeniería, Oficina Central de Logística.

## **Abstract**

This research was as general problem what is the relationship between organizational climate and job performance of the administrative workers in the Central Bureau of Logistics of the National University of Engineering, Lima 2014? and as objective, know the relationship between organizational climate and job performance of the administrative workers in the Central Bureau of Logistics of the National University of Engineering, Lima 2014.

The research is basic type, of nature descriptive - correlational the design was non-experimental and cross-sectional. The sample is not random; it consisted of a sample of 31 administrative workers. For data collection was used as technical survey and instruments the questionnaire variables: organizational climate and job performance to be adapted to the reality of the study population, the instrument has an average reliability and data collection was so collective. The data obtained were analyzed using descriptive statistics and correlation effects Kolmogorov Smirnov & Lilliefors correction was applied.

**Keywords:** Organizational climate, Job performance, UNI, National University of Engineering, Logistics Headquarters.