



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE LOGISTICA
DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE 2016.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORA:

Br. TORRES SANCHEZ, MERLY RUNETH

ASESOR:

Mg. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO - PERÚ
2017

PAGINA DE JURADO

Dr. Max Fernando Urbina Cardenas

Presidente

Dr. Freddy Asrael Paz Sifuentes

Secretario

949531920

Dr. Luis Montenegro Camacho

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Torres Sánchez Merly Runeth egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 47198327

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Administración de Negocios.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 23 de Marzo del 2017

Firma

Nombres y apellidos: Merly Runeth Torres Sánchez

DNI: 47198327

DEDICATORIA

A mamá Adela que ha luchado tantas batallas con dignidad y me ha enseñado a ser fuerte y perseverante en cada objetivo personal y profesional.

A Yodaly quien me inspira más de lo que cree.

A mi tía Elizabeth por convencerme que estoy hecha para grandes cosas.

A mis abuelos que abandoné por encerrarme a concluir este proyecto.

A Diana C. por ser mi amiga y mi familia.

Merly Torres Sánchez

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me permite la existencia, por mostrarme que con humildad y sabiduría todo es posible.

A mi familia por la motivación y apoyo constante.

Así mismo a la plana docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por brindarme los alcances de la metodología académica y de esta manera desarrollarme profesionalmente.

Al personal directivo y trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, por las facilidades al acceso de información.

A Jorge Rubiños por organizar y realizar esta investigación conmigo, por ser la persona más noble y talentosa que conozco.

Merly Torres Sánchez

PRESENTACIÓN

La presente tesis: RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE 2016; el cual se ha desarrollado siguiendo los parámetros y lineamientos establecidos. Así mismo la investigación ha permitido conocer mejor el proceso de la investigación científica; contribuyendo a analizar un problema que afecta a la organización en la cual se desarrolló la presente investigación.

Este trabajo de investigación es el resultado de la preocupación de diagnosticar el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño laboral, así como diagnosticar y evaluar la relación que existe entre en el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque. Por lo expuesto señores miembros de jurado, aceptamos las observaciones que ustedes de manera constructiva realicen y servirán de acorde al presente trabajo y de esta manera poder mejorarlo de tal forma sirva de consulta o sugerencia para mejorar.

La presente investigación puede ser considerada para futuras mediciones de las mismas variables y que los resultados sean comparados, para beneficio de los elementos que constituyen la institución.

Chiclayo, Diciembre del 2016

ÍNDICE

DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO I:PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.2 Formulación del Problema.....	18
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones.....	19
1.5 Antecedentes.....	19
1.6 Objetivos.	24
1.6.1 Objetivo General.	24
1.6.2 Específicos.....	24
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Clima Organizacional.....	26
2.1.1 Definiciones de Clima Organizacional.....	26
2.1.2 Importancia del Clima Organizacional.....	27
2.1.3 Tipos de clima organizacional	28
2.1.4 Características del Clima Organizacional.....	31
2.1.5 Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	33
2.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional.....	34
2.2 Desempeño Laboral.....	41
2.2.1 Definición de Desempeño Laboral	41

2.2.2	Dimensiones del Desempeño Laboral.....	42
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		45
3.1	Hipótesis.....	46
3.2	Variables.	46
3.2.1	Definición conceptual.....	46
3.2.2	Definición operacional.....	46
3.3	Metodología.....	54
3.3.1	Tipo de estudio.	54
3.3.2	Diseño:.....	54
3.4	Población y muestra.	55
3.5	Métodos de investigación.	55
3.5.1	El método científico.....	55
3.5.2	El método inductivo.....	55
3.5.3	El método hipotético.	56
3.5.4	El método descriptivo.....	56
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	57
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS		59
4.1	Clima Organizacional	60
4.1.1	Análisis por dimensiones	60
4.1.2	Desempeño Laboral.....	65
DISCUSION DE RESULTADOS		71
CONCLUSIONES.....		73
RECOMENDACIONES.....		75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		76
ANEXOS.....		78

RESUMEN

Este trabajo está orientado a diagnosticar el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño laboral para determinar la relación de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque del 2016. La recopilación de datos para el desarrollo y análisis ha sido posible teniendo a la población que estuvo conformada por 38 trabajadores, el método de investigación es descriptiva correlacional, en el análisis de resultados respecto al clima organizacional, el 52% de los encuestados señalan estar comprometidos con la organización y existe colaboración entre los compañeros de la misma área, mientras que un 31% indica que existe poca colaboración entre las diferentes áreas de la institución. En la evaluación general del Clima organizacional, encontramos un nivel de clima Favorable, pero con oportunidades de mejora en algunas dimensiones. En el análisis de desempeño laboral, la variable con mejor resultado es la dimensión del valor, donde la mayoría coincide en actuar con justicia en las cosas que ocurren en el ámbito laboral, sin embargo en la dimensión de capacitación un 61% reconocen que se necesita capacitación, y solo el 11% precisa que asisten a capacitaciones que organiza la entidad, esto nos abre la posibilidad de impulsar más los programas internos y convenios con otras instituciones educativas. En la evaluación general del desempeño laboral, encontramos un nivel de desempeño favorable, pero con oportunidades de mejora en algunas dimensiones.

Palabras clave: autorrealización, involucramiento laboral, condiciones laborales, eficiencia, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

This work is oriented to diagnose the level of organizational climate and the level of work performance to determine the relationship of organizational climate in the labor performance of the workers of the Logistics Office of the Lambayeque Regional Government of 2016. Data collection for development And analysis has been possible having the population that was made up of 38 workers, the research method is descriptive correlation, in the analysis of results regarding the organizational climate, 52% of the respondents indicate being committed to the organization and there is collaboration between The same area, while 31% indicates that there is little collaboration between the different areas of the institution. In the overall evaluation of the Organizational Climate, we find a favorable climate level, but with opportunities for improvement in some dimensions. In the analysis of labor performance, the variable with the best result is the dimension of value, where the majority agrees to act fairly on things that occur in the workplace, however in the dimension of training 61% recognize that it is necessary Training, and only 11% need to attend training organized by the entity, this opens the possibility of further promoting internal programs and agreements with other educational institutions. In the overall evaluation of work performance, we found a favorable level of performance, but with opportunities for improvement in some dimensions.

Keywords: self-realization, labor involvement, working conditions, efficiency, level of satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Como premisa general los gobiernos tienen la obligación de ofrecer a los ciudadanos servicios adecuados generados con el máximo de eficiencia en cuanto al uso de recursos y para ello el Gobierno Central, descentraliza parte de su autoridad a través de las diversas regiones del país a fin de distribuir eficientemente el presupuesto asignado a cada sector. Para ello, es imprescindible proponer y ejecutar políticas públicas que proporcionen niveles altos de eficiencia sin recurrir a reestructuraciones en el presupuesto asignado. En ese contexto, es importante desarrollar estrategias centradas en el elemento humano para optimizar el potencial disponible, orientadas a la obtención de buenos resultados en el personal, el cual los motive e impulse a alinearse a la misión de la institución, para lo cual no solamente necesita de esfuerzo y talento, sino también de las relaciones interpersonales.

Es necesario hacer mención que en el ámbito de gestión se debe tener en cuenta la efectividad de los sistemas de meritocracia para la selección de servidores públicos como una opción de mejorar el desempeño del estado y la gestión interna de cada institución, tal y como lo afirman Juan C., Javier F; Mariano L., 2016, sin embargo actualmente en las entidades públicas no existe una preocupación por el personal, no existe indicadores que integren talento con esfuerzo, no se ejecuta un sistema de meritocracia que permita el crecimiento del personal.

Desde hace más de 30 años existen empresas que tienen enfoque en el clima organizacional, el cual con esto ayuda a incrementar su productividad. América Latina se encuentra frente a un potencial desafío productivo, según precisa GREAT PLACE TO WORD esta evaluación es aplicada a las empresas que tienen buenas prácticas de personal, y mide los vínculos de confianza entre los empleados, los líderes y la organización, observamos el ranking de las 10 mejores empresas del Perú 2016 a más de 1,000 colaboradores, el cual en primer lugar se encuentra Interbank, seguido de Cineplanet, Atento, Inkafarma, Scotiabank, Supermercados Peruanos, Belcorp, Saga Falabella, Promart, Y en décimo lugar se encuentra Maestro.

Existen empresas como MERCER consultoría líder en Recursos Humanos y APERHU Asociación Peruana de Recursos Humanos, que realizan encuestas para determinar las mejores empresas que realizan buenas practicas del talento humano, destacando la importancia de contar con una gestión efectiva de las personas y su impacto positivo en las instituciones, además que el compromiso es una consecuencia directa de la manera en como las instituciones administran su clima organizacional.

La percepción de los trabajadores respecto a los elementos que conforman el clima organizacional y con ello su comportamiento dentro de las organizaciones, no son considerados en la gestión gerencial, lo cual puede generar problemas en los niveles de ausentismo, lentitud y desgano en el desarrollo de sus funciones, indiferencia y niveles de inproductividad, alta rotación y baja adaptación.

El entorno mundial es cambiante en todos sus aspectos y las organizaciones no son exentas a ello, por lo tanto, individuo y organización conviven permanentemente en un mundo cambiante y distinto. Cada organización pública y privada tiene políticas de gestión estructuradas de acuerdo a sus características y al entorno donde se desarrollan, mientras que los cambios en el elemento humano pueden ser infinito. Por tanto, es necesario reconocer que el mejoramiento de clima organizacional, así como el desempeño de los colaboradores depende en gran medida del contexto en el que se desarrolla.

Por ello, esta investigación titulada “RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE 2016” ha sido diseñada para identificar, sobre una base teórica y empírica sólida, cuál es la incidencia del clima organizacional y la relación o no con el desempeño de los colaboradores del área en mención, considerando que los datos recabados permitirán ofrecer una alternativa para mejorar la gestión por parte de los funcionarios gerentes y con ello lograr los objetivos propuestos por la Gerencia.

El mejoramiento del clima organizacional y el desempeño depende en gran medida del entorno donde se desarrollan los diversos actores, por tanto, es importante identificar la percepción que tienen los trabajadores respecto a la gestión

y su futuro, su percepción del apoyo que ésta le presta, sus expectativas futuras, su comunicación con los demás agentes y su preocupación por ellos mismos.

El informe de tesis consta de cinco capítulos debidamente estructurados.

En el capítulo I: Problema de Investigación, se plantea la situación problemática, con el análisis de ambas variables en sus diferentes contextos, de igual forma se dan a conocer los antecedentes que sirven como fundamento a la presente investigación, así como el planteamiento del problema y los objetivos que orientan el presente estudio.

En el capítulo II: Marco teórico, se dan a conocer las diversas teorías, principios y conceptos que fundamentan la investigación considerando las variables de estudio.

En el capítulo III: Marco Metodológico contiene las hipótesis, tipo de investigación, diseño, metodología e instrumentos, así como la operacionalización de las variables considerando las dimensiones, indicadores e instrumentos usados en la investigación.

En el capítulo IV: Resultados, se presenta los datos estadísticos, en especial la constatación de la hipótesis, así como la respectiva correlación de las variables en estudio.

En el capítulo V: Finalmente se dará a conocer las conclusiones y recomendaciones arribadas en relación con los objetivos, problemas e hipótesis.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.

En el contexto general de las organizaciones a nivel mundial se utiliza algún grado de “reconocimiento” respecto al desempeño eficiente del trabajador, como beneficios médicos, flexibilidad en los horarios de trabajo y bonos de productividad. Sin embargo, la clave es tener en claro cuál es la importancia que le dan los trabajadores a estos incentivos. Las instituciones públicas han sido designadas por los estados de cada país para precisar las políticas, estrategias y mecanismos que garanticen una gestión de calidad y con ello la labor eficiente de los trabajadores en el cumplimiento de sus objetivos.

A nivel internacional, existen organizaciones que aún siguen aplicando modelos tradicionales en la gestión, generando un clima organizacional desfavorable y un bajo nivel en el desempeño laboral de los trabajadores. Las empresas del estado y privadas, en los países desarrollados, han alcanzado altos niveles de competitividad y están debidamente estructuradas y organizadas siendo el pilar fundamental de su éxito la planificación para rendir más y mejor. Sin embargo a pesar del desarrollo de estos países como Singapur, China, EE.UU, India, Finlandia, Australia, mantienen en común niveles de desocupación producidas mayormente por el desplazamiento del hombre por la máquina, ello ha traído como consecuencia problemas sociales en las diferentes empresas y estados en donde los trabajadores han optado por agremiarse y hacer frente a través de luchas sociales. Dentro de estos aspectos también influyen políticas sociales y económicas del mundo de las que aplica cada estado y cada empresa.

Dentro del contexto internacional las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral al momento de enfrentar los retos que se les presentan. En ese sentido, se hace necesario, que las empresas desarrollen nuevas técnicas de producción, mercado, distribución, servicio y atención al cliente, lo cual amerita enfocarse en la calidad del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida

capacidad de respuesta a los retos organizacionales. Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del capital humano en las organizacionales, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto es vital la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal, los cuales son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar referente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores influye en el desempeño y éxito de las organizaciones a nivel internacional. Todas las organizaciones tienen un propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen patrones de relación variada y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima organizacional (Caligiore y Díaz, 2003)

En América Latina y el Perú se destacan los problemas identificados en las empresas estatales, muchos de ellos incluyen aspectos del clima organizacional que pueden ser abordados en la utilización de indicadores de gestión, que permita mejorar la productividad en el trabajo, constituyendo un compromiso y responsabilidad en el personal y establecer la calidad como valor fundamental del servicio al ciudadano.

Según (Peters, 2005) “...Cuando el capital y la tecnología son accesibles a todos por igual, lo que marca la diferencia es la calidad del capital humano...”

Sin embargo existen empresas que no consideran al trabajador, obviando que, es el personal quienes reflejan los valores, la calidad y servicio que otorga a las empresas, en otras palabras la calidad del servicio en la empresa y de sus productos están reflejados en el capital humano, a pesar de la importancia las organizaciones consideran que el proporcionar las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo, asegura la calidad de

éste, sin considerar los elementos que conlleva el desarrollo de un ambiente favorable y con ello los resultados.

Países que han planificado y han tenido en cuenta sus organizaciones, se han ocupado por mejorar las capacidades de sus trabajadores por tanto muestran un avance en sus políticas económicas y con ello obtienen una ventaja en relación al resto de países de la región, como son los países de Brasil, Chile, Cuba, Colombia; entre otros, sin embargo, no se generaliza su desarrollo, pero en términos de políticas laborales han mejorado sustancialmente.

En el Perú, principalmente en las instituciones del sector público, no se muestra una preocupación por el clima organizacional, ni por las condiciones del trabajador; los sueldos en casi todas las profesiones son muy bajos, por lo que los empleados públicos tienen que dedicarse a otras actividades, algunas veces fuera de su horario laboral, lo cual influye en su desempeño laboral, de igual forma la “recomendación” para obtener un puesto de trabajo prima sobre el proceso óptimo del proceso de selección en la institución.

En la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque, se observa que se cuentan con los instrumentos fundamentales de organización desactualizados desde el año 2013, como es el caso del Manual de Organización y Funciones (MOF), el Reglamento Organizacional de Funciones (ROF), Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO), Guía de Operatividad según cada área de la Oficina de Logística, como consecuencia parte de los trabajadores desarrollan funciones no contempladas en este manual y por tanto no remuneradas, adicionalmente el no contar con lineamientos claros de asignación de funciones genera una recarga laboral, originando “cuellos de botella” en la atención de los requerimientos, adicionalmente los beneficios laborales no se aplican en todos los tipos de contrato, no existe una política de capacitación hacia los trabajadores para mejorar su desempeño.

Por ello, se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque del 2016, para de acuerdo a los resultados tomar acciones concretas que permitan al área de estudio mejorar el nivel de desempeño en los trabajadores.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque en el año 2016?

1.3 Justificación

El presente estudio se justifica por las siguientes razones:

- Interés por conocer cómo se presenta el clima organizacional en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque, con la finalidad de detectar las causas y que originan el clima organizacional reinante en el área y plantear estrategias para su mejora.

- Es importante conocer el desempeño de los colaboradores, para elaborar un cuadro de méritos en función a los logros alcanzados con la finalidad de buscar mecanismos de promoción en función a sus capacidades.

- Medir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, a fin de que los gerentes desarrollen estrategias para mejorarlas y con ello lograr un desempeño eficiente.

- La presente investigación se constituirá como un aporte teórico a la gestión y dará pie a nuevos estudios para mejorar la gestión del clima organizacional en las demás unidades orgánicas, oficinas y/o áreas de la institución.

1.4 Limitaciones.

Se presentaron las siguientes limitaciones:

- Los gerentes y jefes de la institución consideran que el tiempo utilizado en la aplicación de los instrumentos interrumpe la labor de los trabajadores, originando retraso en el cumplimiento de sus funciones.

- Los trabajadores encuestados mostraron temor al resolver los cuestionarios planteados relacionando sus resultados con una política de cese de contratos.

1.5 Antecedentes.

- (Báez, 2015) en su investigación “clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Despacho de Secretaría de la Universidad de Carabobo” Analiza nueve (09) dimensiones propuestas por los autores Litwin y Stringer, con la finalidad de realizar sugerencias de mejoras según los resultados finales. La metodología aplicada fue de un estudio de carácter descriptivo bajo el diseño de campo, la población estuvo constituida por cuarenta y cinco (45) trabajadores de diferentes departamentos, se aplicó un instrumento de recolección de datos consistente en un cuestionario compuesto por un formulario cerrado, de cinco (5) alternativas, asimismo, se utilizó el método de medida la escala de tipo Likert, En cuanto a la obtención de la validación del instrumento, cabe precisar que esta se procesó por el juicio de tres (03) expertos; y la confiabilidad del instrumento que se obtuvo como resultado fue mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach obteniéndose 0,91 lo que indica un alto nivel de confiabilidad, lo cual es favorable.

Los resultados obtenidos mostraron que el desempeño laboral obedece en gran medida de las condiciones que presenta la institución para su personal y de la forma como estos perciban tales condiciones, por lo cual se puede decir que el clima organizacional no depende solo de una parte, sino que van a la par organización - trabajador.

- (Jácome, 2015) en su Tesis “El Clima Organizacional y el Desempeño de Funciones de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, del Cantón Ambato – Provincia de Tungurahua”, a través de un estudio cuantitativo, mediante una investigación de campo, tuvo como objetivo analizar las causas que conllevan a un deficiente Clima Organizacional en el Ministerio de Desarrollo Urbano, para lo cual aplicó un instrumento de investigación como el cuestionario a una muestra de 31 trabajadores del área de Desarrollo Urbano, se concluyó que el Clima Organizacional si incide en el desempeño de funciones de los trabajadores, sugiriendo la realización de un análisis del clima organizacional con el objetivo de generar estrategias que apoyen al mejor desempeño de las funciones con la finalidad de brindar un mejor servicio con alta efectividad a la colectividad de la provincia de Tugurahua.

- (Mino, 2014) en su investigación titulada “ Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 400 del Departamento de Lambayeque”, tuvo como objetivo determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, para lo cual se consideró como instrumento de encuesta para la investigación la Escala de Likert, obteniendo los resultados que determinaron las dimensiones: procedimiento del cargo, productividad, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, perspectiva de servicio, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde como resultado final la evaluación del clima laboral. El estudio determinó que el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores, lo que significa que un trabajador tiene un mayor desempeño laboral cuando percibe o experimenta un mejor clima organizacional.

- (Torres, 2015), En su artículo científico Investiga el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianos de la Ciudad de Puno, para lo cual utiliza un tipo de

investigación de diseño general es decir utiliza el diseño correlacional no experimental o diseño ex post facto, el método que se utilizó es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra que se consideró fue conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación realizado fue el estadígrafo de r Pearson y la " t " de Student para las investigaciones correlacionales y finalmente el instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio de investigación nos muestra como resultado final que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, concluyendo que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

- (Malisa, 2012) La investigación titulada "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi" del cual el tipo de investigación de diseño es descriptivo correlacional, tiene la finalidad de determinar el clima organizacional y el desempeño laboral y diagnosticar la existencia de relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 104 personas el cual comprende el personal administrativo de la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas, por tanto, si una de éstas sufre una modificación la otra también se ve afectada; por esta razón estas se deben cuidar de forma permanente para obtener una apropiada calidad empresarial.

- (Calcina, 2014), El artículo titulado "Clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes universitarios de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad del Altiplano" se planteó como objetivo diagnosticar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los docentes de dos universidades, como es la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, se aplicó la metodología correspondiente a una investigación no experimental del tipo

descriptiva – correlacional, en el cual se sostiene la hipótesis planteada en la investigación; el estudio concluyó que el clima institucional tiene relación con el desempeño docente, establece que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, e interviene la atmosfera psicológica la cual Este trabajo está orientado a diagnosticar el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño laboral para determinar la relación de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque del 2016. La recopilación de datos para el desarrollo y análisis ha sido posible teniendo a la población que estuvo conformada por 38 trabajadores, el método de investigación es descriptiva correlacional, en el análisis de resultados respecto al clima organizacional, el 52% de los encuestados señalan estar comprometidos con la organización y existe colaboración entre los compañeros de la misma área, mientras que un 31% indica que existe poca colaboración entre las diferentes áreas de la institución. En la evaluación general del Clima organizacional, encontramos un nivel de clima Favorable, pero con oportunidades de mejora en algunas dimensiones. En el análisis de desempeño laboral, la variable con mejor resultado es la dimensión del valor, donde la mayoría coincide en actuar con justicia en las cosas que ocurren en el ámbito laboral, sin embargo en la dimensión de capacitación un 61% reconocen que se necesita capacitación, y solo el 11% precisa que asisten a capacitaciones que organiza la entidad, esto nos abre la posibilidad de impulsar más los programas internos y convenios con otras instituciones educativas. En la evaluación general del desempeño laboral, encontramos un nivel de desempeño favorable, pero con oportunidades de mejora en algunas dimensiones.

Palabras clave: autorrealización, involucramiento laboral, condiciones laborales, eficiencia, nivel de satisfacción.

- (Zaga, 2011) “Relación del clima organizacional con el desempeño docente del complejo educativo de Huaraya, provincia de Moho, Puno – 2011”, llegando a la conclusión que:

Luego de una minuciosa comparación, observamos que los 20 docentes que conforman el total del grupo muestral mantienen un nivel (muy bueno) de clima organizacional que coincide con el nivel (muy bueno) de desempeño docente respectivamente, haciendo un total de 100% de docentes que coinciden en los niveles mencionados. Luego del tratamiento estadístico aplicado al resultado de las encuestas se determinó que no existe una relación directa algo significativa entre el nivel de clima organizacional y el desempeño de los docentes del complejo educativo de Huaraya, provincia de Moho, Puno – 2011 (se obtuvo un coeficiente de Pearson igual a -0,19).

- (Molocho, 2009) en su investigación sobre “La influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01 Lima Sur – 2009 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú), esta investigación está dirigido a sustentar la determinación que tiene el clima organizacional en la gestión institucional de la Sede Administrativa UGEL N°01 Lima Sur. El tipo de investigación es de tipo descriptivo – explicativo utilizando el diseño correlacional; se ejecutó un diversas actividades precisando los conceptos teóricos básicos de clima organizacional y gestión educativa. Se utilizó muestreo no probabilístico, considerando una muestra de 07 integrantes del Órgano de Dirección, 19 del Órgano de Línea, 02 del Órgano de Asesoría, 24 del Órgano de Apoyo y 04 del Órgano de Control, a quienes se les aplico utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye diagnosticando que los factores determinantes del clima institucional influyen directamente en la gestión de la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N°01 del cono Sur de Lima.

- Orellana (2009) en su trabajo de investigación de “Clima organizacional y desempeño docente en la facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú”, del cual el estudio correlacional tiene el finalidad de diagnosticar el clima organizacional y el desempeño docente, y caracterizar la influencia entre estas variables. Se consideró una muestra de 18 docentes y se les aplicó la Escala del Clima Organizacional de R. Likert a si mismo se recogió información de 250 alumnos que calificaron el desempeño docente de sus profesores a través de la asignatura a su cargo con Escala del

Desempeño Docente de J. Aliaga, et al. El clima laboral ($X=218,06$) y el desempeño docente ($X=143,01$) precisa que se encuentran por debajo del promedio ideal, por tanto no se encontraron relaciones estrechas entre las variables de estudio ($r=0,13$, $p=0,60$). Concluyendo que el clima laboral es adecuado, el desempeño docente es regular y no existe relación entre el clima y el desempeño. Y sugiere realizar estudios en muestras más grandes y mejorar a través de capacitaciones el desempeño docente.

1.6 Objetivos.

1.6.1 Objetivo General.

Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque, en el año 2016.

1.6.2 Específicos

- Diagnosticar el nivel de clima organizacional en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque en el año 2016.
- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque en el año 2016.
- Evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque, en el año 2016.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Clima Organizacional

2.1.1 Definiciones de Clima Organizacional.

La importancia del ambiente laboral donde el personal de una organización realiza su trabajo, ha llevado a despertar el interés por el análisis de la percepción que tiene el trabajador respecto a su ambiente de trabajo y a todos los elementos que lo conforman. Por tanto, dentro de los elementos de gestión que tiene un gerente es el de generar un clima que permita que los trabajadores desarrollen sus funciones eficientemente generando en ellos el compromiso con los objetivos institucionales.

El origen del termino clima, proviene del vocablo griego Klima, que significa tendencia, inclinación, por tanto, Clima organizacional significa, una tendencia e inclinación que precisa hasta qué punto las necesidades de la empresa y de las personas que la integran estarían siendo atendidas. (Sbragia, 1983).

Según (Hall, 1996) “el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”, el autor reviste de importancia la percepción del trabajador respecto al ambiente laboral donde se desarrolla.

Para (Goncalves, 1997) “Es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”, por tanto la percepción del trabajador respecto al ambiente incide en el desempeño en el cumplimiento de sus funciones.

Lo manifestado por (Chiavenato, 2009) en la que plantea que “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.”. Esto quiere decir, que el clima organizacional va a depender de como las personas observan su ambiente laboral, por lo cual si el clima es malo, el personal tendrá menor disposición para desarrollar sus labores, mientras que si el clima es bueno, las personas se sentirán comprometidas para el logro de sus funciones.

A partir de las definiciones descritas anteriormente se infiere inferir que el concepto de percepción adquiere relevancia, considerando que el clima organizacional está compuesto por las percepciones que el personal tiene sobre los atributos de la empresa, es decir cuál es la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

Por otro lado, comprender el clima organizacional es comprender las relaciones interpersonales y con ello el grado de satisfacción material y emocional de las personas en el trabajo incidiendo profundamente en la eficiencia, eficacia y la productividad del individuo y de la empresa.

2.1.2 Importancia del Clima Organizacional.

En el estudio del Clima Organizacional, se reflejan las actitudes, valores, creencias de las personas que integran la organización, es por ello que su estudio y análisis, permite a los niveles gerenciales ejercer control y administrar lo más eficientemente la organización. Por tanto su constante evaluación permitirá a la empresa:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción, factores que contribuyen a la generación de actitudes negativas hacia el trabajo.

- De igual forma servirá como elemento base para la planificación respecto a las políticas orientadas al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y con ello al mejoramiento del nivel de satisfacción, lo cual redundará en el desarrollo de eficiencia en el corto y largo plazo.

Permitirá además realizar un seguimiento oportuno en el desarrollo de la organización y prever problemas antes que generen consecuencias que puedan afectar la productividad o el ambiente laboral.

De acuerdo a lo manifestado, el gestor de la empresa, puede, en cierta forma, controlar el clima y con ello mejorar sus niveles de eficiencia, considerando que un clima favorable redundará en el compromiso que tiene el trabajador hacia la organización y con ello potenciar el compromiso y lealtad hacia ella.

En este sentido (Báez, 2015) manifiesta que “el clima organizacional actúa como un filtro por donde pasan objetivos y estructuras del sistema organizacional, por tal razón, al evaluarlo, se mide la forma como es percibida la organización”. Por ello es importante que el administrador este en la capacidad de identificar el clima organizacional que impera en la empresa, en pro de gestionar un clima estable que no afecte el normal desarrollo de la empresa.

2.1.3 Tipos de clima organizacional

De acuerdo a (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002), los tipos de climas existentes en las organizaciones son los siguientes:

***Clima tipo autoritario–explotador.** La dirección no tiene confianza en sus empleados y la mayor parte de las decisiones sobre objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas y ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece*

en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.

En este tipo de Clima, el mando es estrictamente autocrático sin ninguna relación de confianza. Respecto a las fuerzas motivacionales el nivel de obediencia se da bajo niveles de miedo, temor, dinero en juego y afectación de estatus, en cuanto las actitudes son meramente hostiles y se considera a los empleados como esclavo, ello trae como consecuencia el alto nivel de insatisfacción frente a su tarea, a sus semejantes, al gerente y al integro de la organización.

Clima tipo autoritario–paternalista. *Es aquel en el que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima la dirección juega mucho con las necesidades sociales que tienen sus empleados; sin embargo, da la impresión de que se trabaja dentro de un ambiente estable y estructurado.*

En lo referente el nivel de mando se da de naturaleza autoritaria con algunos rasgos de confianza en el subordinado, las actitudes en la mayoría son hostiles y algunas veces favorables hacia la organización. La dirección algunas veces es condescendiente con los subordinados, como las de un amo a su siervo, en cuanto a la comunicación hay poca comunicación y se da en forma descendente. Bajo este tipo de clima existe poco trabajo en equipo y poca influencia ascendente salvo a través de medios enteramente formales.

Clima tipo participativo–consultivo. *Es aquel en el que las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite*

a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados. La comunicación es de tipo descendente y las recompensas y los castigos son ocasionales, pues se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

En este tipo de clima se puede observar niveles de consulta entre superiores y subordinados con un nivel de confianza bastante elevado, las fuerzas motivacionales son a nivel de recompensas y ocasionalmente de castigos, por cuanto las actitudes son generalmente favorables asumiendo los trabajadores un nivel de responsabilidad frente al trabajo desempeñado, en cuanto a la autonomía es permitida también en niveles inferiores solo para decisiones específicas.

Clima tipo participativo–en grupo. *Es aquel en el que los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, y existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados (p.97)*

En este clima tipo participativo – en grupo, existe un alto nivel de confianza entre jefatura y parte personal operario, es decir la dirección tiene la plena confianza en sus subordinados los niveles decisionales son diseminados en toda la organización, por tanto los empleados trabajan en equipo enfocados en la misma dirección y tienen alto nivel de influencia de forma que participan en el establecimiento de objetivos.

2.1.4 Características del Clima Organizacional

(Calcina, 2014) Menciona que en lo referente al clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, el mismo que se da por diferentes razones como por ejemplo:

Los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc.

(Silva, 1996) Menciona las principales características del clima:

- Es externo al individuo.
- Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.

Mientras tanto (Rodríguez, 2001), menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las organizaciones guardan cierta estabilidad de clima organizacional con ciertos cambios que se presentan en la empresa.
- La conducta y ciertos parámetros de comportamientos del personal es modificado por el clima organizacional de una empresa.
- El clima de la organización ejerce alta influencia en la identificación y el compromiso de los trabajadores.
- Los trabajadores son quienes modifican el clima organizacional de la empresa y esto también influye en sus propias actitudes y comportamientos.
- Diferentes variables estructurales de la organización determinan el clima de la misma.
- Problemas en la organización como la constante rotación y el

ausentismo pueden ser una alarma de que en la organización existe un mal clima laboral, es decir que sus trabajadores pueden estar insatisfechos y es necesario prestar atención a estas características, para trabajar en ello y mantener al personal motivado.

De acuerdo a lo indicado por ambos autores podemos definir que el clima organizacional y el comportamiento de las personas, y con ello sus actitudes, tienen estrecha relación, dado que tiene una incidencia indirecta como directamente, por tanto, la percepción que las personas tengan respecto al clima organizacional produce consecuencias en su forma de actuar.

Por su parte, (Goncalves, 1997), resalta las siguientes características:

- El clima relata las características del medio ambiente de trabajo, las mismas que pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los empleados que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima se manifiesta en el comportamiento laboral.
- El clima suele ser una variable interviniente entre los factores del sistema organizacional y del comportamiento individual, existiendo una estrecha relación.
- Estas características de la empresa son relativamente continuas en el tiempo, y es lo que marca la diferencia de una empresa a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, es como un engranaje que forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

De acuerdo a lo manifestado por ambos autores, se puede definir que las percepciones de los individuos se derivan de diversos factores,

como por ejemplo los factores de Liderazgo y dirección (tipo de supervisión: democrática o autoritaria) otros, están relacionados con el sistema formal como su estructura organizativa (relaciones de dependencia, , política salarial, sistema de comunicaciones, promociones) y otros son las consecuencias del comportamiento de los individuos en el trabajo (sistema de apoyo, apoyo social, interacción con sus semejantes), de acuerdo a la interacción de estos factores un clima organizacional puede definirse como positivo o negativo en función a la percepción que los miembros de la organización tiene sobre ella.

2.1.5 Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert, determina que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (Likert, 1946)

Likert considera tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que refleja en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita (Likert, 1946)

Variables causales: conocidas también como variables independientes, las mismas que se orientan en el proceso en el que una empresa evoluciona y los resultados que se logran. Por tanto dentro de las variables causales se citan la estructura administrativa y la organizativa, las decisiones, actitudes y competencia. (Likert, 1946)

Variables Intermedias: estas variables tienen como objetivo medir la situación interna de organización, reflejado en diferentes aspectos como: rendimiento, comunicación, motivación y toma de

decisiones. Estas variables son de gran importancia porque constituyen los procesos organizacionales de la Organización. (Likert, 1946).

VARIABLES FINALES: estas variables se manifiestan como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias mencionadas con anterioridad, están enfocadas a diagnosticar los resultados obtenidos por la organización en los aspectos como productividad, ganancia y pérdida. Se concluye manifestando que los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Así mismo estos factores no inciden directamente en la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros que tengan de estos factores. (Likert, 1946)

2.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional

Para dimensionar el Clima Organizacional se debe tener en cuenta el énfasis que algunos autores le asignan a este concepto, el cual indican que la tendencia, o inclinación hacia un comportamiento por parte de los miembros de la organización están influidos por atributos personales o situacionales y estos se reflejan en el ambiente laboral. Otros autores refuerzan la importancia de medir el clima organizacional argumentando que se puede obtener mayor productividad marcando las diferencias entre las organizaciones y el éxito clave.

De acuerdo a (Alvarez, 1992), las investigaciones y estudios concerniente al clima organizacional pueden ser clasificados en tres categorías considerando los tipos de variables consideradas en los estudios científicos.

La primera categoría: proviene de las investigaciones que consideran el clima organizacional como factor influyente o también conocido como variable independiente en la cual los integrantes de la organización perciben el clima organizacional como elemento que influir tanto su satisfacción como su rendimiento.

En la segunda categoría: en esta categoría se encuentran las investigaciones que tratan al clima organizacional como variable interviniente “interpuesto entre...” en la cual se indica que el clima organizacional actúa como puente o conector entre la estructura de la organización y la satisfacción o rendimiento.

Y por último la tercera: categoría consideran las investigaciones que toman al clima organizacional como “un efecto de...” en este caso variable dependiente en la cual se considera:

- *La estructura organizacional formal, incorpora la división del trabajo, los patrones de comunicación, las políticas y procedimientos, tienen gran efecto en la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización.*
- *Los programas de capacitación tienen un efecto importante sobre el clima organizacional.*
- *Las políticas institucionales también inciden, aunque de manera indirecta, en la percepción del clima organizacional.*
- *Los gerentes o directivos que proveen a los miembros de su equipo de trabajo la retroalimentación (feedback), autonomía e identificación con los objetivos, contribuyen en un grado significativo a un clima orientado hacia el logro, por cuanto los miembros se sienten más responsables por la organización y los objetivos del grupo.*
- *La tecnología, la estructura, el liderazgo y las prácticas administrativas repercute en el clima organizacional. Sin embargo muy poco se conoce del impacto del ambiente externo*

o elementos del entorno general sobre el clima organizacional, sin embargo, se infiere que estos factores pueden influir sobre los colaboradores o la organización en general y con ello también al clima organizacional.

Aun no existe un consenso que describa las dimensiones del constructo clima organizacional, y si el clima es definitivamente una variable independiente, una variable interviniente o una variable dependiente. Las investigaciones señalan que puede comportarse en una u otra categoría.

“Para realizar un diagnóstico de clima organizacional es necesario conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones”. (Lucas, 1997)

(Brunet, 2000), menciona que Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- *Métodos de mando. – referido a la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.*
- *Características de las fuerzas motivacionales. – menciona los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.*
- *Características de los procesos de comunicación. – en cuanto a la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.*
- *Características de los procesos de influencia. – Referido a la importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.*
- *Características de los procesos de toma de decisiones. - La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.*

- *Características de los procesos de planificación. - La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.*
- *Características de los procesos de control. - El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.*
- *Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.*

Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1979) mencionado por (Fischer, 1992) resumen las aportaciones de otros autores y precisa cuatro dimensiones:

Autonomía individual.

Grado de estructuración impuesta sobre la persona ocupada.

Orientación hacia la recompensa

Consideración, afecto y apoyo.

Según (Koys, 1991), mencionado por (Chiang, Salazar, & Huerta, 2008) identificaron 80 dimensiones publicadas sobre clima laboral, un conjunto de ocho dimensiones relevantes como:

Autonomía: Supervisión cerrada, responsabilidad individual.

Cohesión: Conflicto, espíritu de cooperación, amistad, sociabilidad e intimidad.

Confianza: Insensibilidad en la dirección, confianza del líder.

Presión: Orientación, estándar del trabajo, medida de resultados, énfasis en la producción.

Apoyo: Facilitación del trabajo por parte del líder, distancia, influencia jerárquica.

Reconocimiento: Oportunidades para crear y alcanzar, relación de recompensa y castigo.

Imparcialidad: Ausencia de inclinación a favor de una cosa, situación o persona.

Innovación: Constante cambio.

Según (Davis, 1995) El Clima Organizacional expresa las siguientes dimensiones:

- Relaciones interpersonales: estas son las actividades sociales que realizan los trabajadores, e indica el grado que se demuestran respeto y ayuda entre sí.
- Estilo de dirección: grado que los jefes reconocen los logros, estimulan, involucran y apoyan a sus trabajadores.
- Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la organización.
- Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo y como lo percibe el trabajador.
- Disponibilidad de recursos: grado en que los colaboradores cuentan con información, los equipos y el aporte requerido en el momento oportuno de otras personas y dependencias para la ejecución y culminación de su trabajo.
- Estabilidad: grado en que los trabajadores cuentan con el la posibilidad de pertenencia, y como consideran que su institución estima al personal que se conserva o despide a criterio justo.
- Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la organización, misión, visión y como se enfocan en los objetivos para alcanzar lo propuesto.
- Valores colectivos: grado en el que se perciben en el medio (Brunet, 2000) interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

Entre los autores que muestran alternativas para estudiar el Clima Organizacional (C.O.), se destaca la técnica de (Litwing, 1978), que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización, el cual considera nueve dimensiones, el autor

postula que el clima en la organización incide en el comportamiento de los individuos, el análisis de estos resultados permiten realizar una retroalimentación respecto al clima laboral obteniendo mejores indicadores de satisfacción y desempeño. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

- **Estructura.** Percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- **Responsabilidad individual (empowerment).** Grado en que los colaboradores de la empresa consideran que cuentan con la suficiente autonomía para la toma de decisión y solución de conflictos en la organización.
- **Recompensa.** Grado en como los trabajadores relacionan los logros obtenidos y la recompensa que reciben por su trabajo realizado de forma eficiente.
- **Desafío.** Corresponde al sentimiento que tiene los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Relaciones.** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- **Cooperación.** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros colaboradores del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Estándares.** Es la percepción de los miembros acerca del

énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

- **Conflictos.** Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- **Identidad.** Grado de pertenencia a la empresa y característica importante, repercute en el clima organizacional. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

La presente investigación consideró las dimensiones definidas por (Palma, 1999), la misma que analiza 5 dimensiones que explican el clima laboral.

a.- **Autorrealización.** – Refiere a la apreciación que tiene el trabajador respecto a las posibilidades que el entorno laboral favorezca su desarrollo personal y profesional.

b.- **Involucramiento laboral.** - Que es el nivel de identificación con los valores y la cultura organizacional.

c.- **Supervisión.** – Es el monitoreo y las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, así como el nivel de apoyo y orientación que recibe en su trabajo diario.

d.- **Comunicación.** - Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la empresa.

e.- **Condiciones laborales.** - Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos, y / o psicosociales necesarios para el culminar de las tareas encomendadas.

2.2 Desempeño Laboral

2.2.1 Definición de Desempeño Laboral

Gordón (1997), define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos en una organización y que son factibles de ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior se infiere que el desempeño son aquellas funciones que una organización le asigna a sus colaboradores y como culminan estas tareas enfocados en la finalidad pública o privada, meta y objetivo, aspectos que permite medir el desempeño de los colaboradores y por tanto el avance de la organización hacia una gestión por resultados.

Para Cenzo (2001), la relación esfuerzo – desempeño es: “La habilidad de la persona para brindar el esfuerzo apropiado”, (p.104)

En este sentido, la relación esfuerzo desempeño es la capacidad apropiada que dispone el trabajador al desempeñar sus actividades a través de la dedicación a su trabajo. Generalmente en la medida que el colaborador se esfuerce por cumplir sus funciones se puede obtener mejores resultados en su desempeño.

Según Huerta (2001): El desempeño laboral es el conjunto de normas que determinan las funciones que deben ejecutar los trabajadores para dar cumplimiento a su labor y con ello actuar como orientadores a las generaciones futuras (p.79)

En tal sentido el desempeño laboral es el conjunto de prácticas que se organizan día a día por parte del trabajador, en las que se

conjugan valores y conocimientos estructurados en estrategias y tareas, el desarrollo de habilidades personales y técnicas ejerciéndolas con honestidad y entusiasmo con la finalidad de mejorar el servicio brindado a las demás áreas de la institución.

Por tanto, “Los administradores deben aprender a recompensar la productividad, el alto desempeño y el compromiso” (Gordon, 1997) “El administrador debe acentuar lo positivo de su personal”. (Nicholson, 2003) “sostiene que, añadiéndose los incentivos adecuados la gente caminará entusiastamente en la dirección adecuada”.

“En concordancia con la teoría del reforzamiento, recompensar un comportamiento con reconocimiento inmediatamente después de dicho comportamiento, hay mayores posibilidades que este se repita. El reconocimiento puede optar muchas formas. (Robbins, 1999, p.207), En el mismo sentido se menciona que cuando un colaborador se esfuerza por hacer bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra por mejorar su labor, es necesario que su superior lo haga notar, con un comentario, con una nota, con una atención (Pereyra, 2008).

2.2.2 Dimensiones del Desempeño Laboral

El grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios/estándares/ pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos.

Los indicadores de desempeño son instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, que a su vez constituyen una expresión cualitativa o cuantitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido. Busca responder interrogantes claves sobre cómo se ha realizado la intervención, si se han cumplido los objetivos, el nivel de satisfacción de la población objetivo, entre otras. En suma, se busca evaluar cuán

bien o cuán aceptable ha sido el desempeño de determinado organismo público con el objetivo de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimiento acumulados (Dipres, 2001) consideramos que los principales factores que determinan el desempeño laboral son:

Eficacia: La eficacia considerada como el cumplimiento de los objetivos, se define como hacer las cosas correctas.

Efectividad: La Efectividad es la unión de Eficiencia y Eficacia, es decir busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos

Conocimiento del cargo: Es identificar, recoger, sintetizar, organizar y administrar "el conocimiento" de la organización y de sus servicios informativos en apoyo de las unidades organizativas. Esto incluye acumular, comprender y valorizar el conocimiento relevante a la actividad empresarial en beneficio de la organización, de sus clientes, empleados y socios.

Valores: Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud. Nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes.

Rendimiento: Fruto o utilidad de una cosa en relación con lo que cuesta, con lo que gasta, con lo que en ello se ha invertido, etc., o fruto del trabajo o el esfuerzo de una persona, cuando hablamos de rendimiento refiere a la proporción que surge entre los medios

empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento.

Capacitación:

Proceso educativo corto por el que se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para lograr metas. Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis.

Hi: Existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque.

3.2 Variables.

3.2.1 Definición conceptual.

Variable dependiente: Clima organizacional.

El Clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El desarrollar un estudio sobre el clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante en el ambiente laboral de la organización.

Variable independiente: Desempeño laboral.

El desempeño laboral son aquellas funciones que una organización le asigna a sus colaboradores y como culminan estas tareas enfocados en la finalidad pública o privada, meta y objetivo, aspectos que permite medir el desempeño de los colaboradores y por tanto el avance de la organización hacia una gestión por resultados.

3.2.2 Definición operacional.

A continuación, se presenta la siguiente tabla en la cual se detallan, las dimensiones e indicadores de cada una de las variables de la Pte. Investigación.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES
<p>DEPENDIENTE:</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>El ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y la estructura organizacional". (Méndez Álvarez, 2006)</p>	<p>Autorrealización</p>	<p>1.- Existen oportunidades de progresar en la institución.</p> <p>7.- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</p> <p>10.- Los objetivos de trabajo son retadores.</p> <p>26.- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</p> <p>32.- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>36.- La empresa promueve el desarrollo del personal.</p> <p>38.- Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución</p> <p>46.- Se reconocen los logros en el trabajo.</p> <p>47.- La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>

		<p>Involucramiento</p>	<p>2.- Se siente compromiso con el éxito en la organización.</p> <p>5.- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p> <p>11- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</p> <p>12.- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>15.- Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.</p> <p>17.- Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> <p>20.- El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>22.- En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.</p> <p>37.- Los servicios de la organización son motivo de orgullo personal.</p> <p>44.- Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades.</p>
		<p>Supervisión</p>	<p>3.- El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p> <p>6.- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados</p>

			<p>13.- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</p> <p>16.- Se valora los altos niveles de desempeño.</p> <p>21.- El jefe expresa reconocimientos por los logros.</p> <p>28.- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>29.-En la institución, se afronta y superan los obstáculos.</p> <p>31.- Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</p> <p>39.- El jefe escucha los planteamientos que se le hace.</p> <p>41.- Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras</p>
--	--	--	---

		<p>Comunicación</p>	<p>4.- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> <p>9.- En mi trabajo la información fluye adecuadamente.</p> <p>14.- En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.</p> <p>19.- Existen suficientes canales de información.</p> <p>23.- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p> <p>24.- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p> <p>34.- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>40.- Los objetivos de trabajo están claramente definidos.</p> <p>42.- Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.</p> <p>49.- Se conocen los avances en otras áreas de la organización.</p>
--	--	---------------------	---

		<p>Condiciones laborales</p>	<p>8.- En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo</p> <p>18.- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>25.- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>27.- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.</p> <p>30.- Existe buena administración de los recursos.</p> <p>33.- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>35.- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.</p> <p>43.- El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>45.- Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.</p> <p>48.- Existe un trato justo en la empresa.</p> <p>.50.- La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.</p>
--	--	------------------------------	---

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES
INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Son aquellas acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos en una organización y que son factibles de ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución (Gordin 1997)	Eficacia	2.-Tengo capacidad para planificar adecuadamente mi trabajo. 15.-Tengo que expresarme apropiadamente con los demás colaboradores. 19.-Trato que mis labores sean eficientes. 32-Realizo una adecuadamente motivación en mi trabajo 36.-Realizo las actividades laborales en concordancia con los objetivos de la empresa.
		Efectividad	4.-En el trabajo utilizo diferentes formas de estrategias. 12.-L.os colaboradores tienen un bajo rendimiento. 31.-Planifico adecuadamente mis actividades laborales. 33.-En el desarrollo de mis actividades utilizo la retroalimentación de mis compañeros. 35.-Empleo diferentes formas de habilidades y destrezas para cumplir mis funciones.
		Conocimiento del cargo	1.-Las labores que realizo son entretenidas. 5.-En mis labores aplico lo que aprendí de la experiencia adquirida. 6.-Conozco cómo va el rendimiento laboral de cada uno de mis compañeros de trabajo. 20.- Las dudas que tengo las consulto con mi jefe 22.- Cuando hay dificultades en el trabajo trato de ser realista. 26.-Las tareas que me encomiendan las hago como creo conveniente. 27.- Es difícil cumplir las normas de la empresa.
		Valores	7.-En la empresa los colaboradores desarrollan sus valores. 10.-Ayudo a mis compañeros de trabajo a que conozcan sus derechos. 14.- Llego tarde a la empresa. 17.- Los colaboradores conocen sus valores institucionales

			<p>21.- Trato de actuar con justicia en las cosas que ocurren en el trabajo</p> <p>28.-Me preocupo por los problemas de mis compañeros de trabajo.</p> <p>30-Trato a todos mis compañeros de trabajo por igual.</p> <p>38.-Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.</p>
		Rendimiento	<p>3.-Mis labores se desarrollan en un ambiente adecuado.</p> <p>9.-Todo lo que aprendo lo aplico en mi trabajo.</p> <p>11.-Reflexiono acerca de mi desempeño laboral.</p> <p>13.-Tengo dificultades para articular actividades en mis labores.</p> <p>18.-Tengo dificultades para planificar las actividades que debo desarrollar en mi trabajo.</p> <p>.23.-L.as labores que realizo en la empresa me dejan insatisfecho.</p> <p>29-Los colaboradores no rinden todo lo que pueden.</p> <p>34.-Me proporcionan las condiciones para el buen desempeño laboral.</p>
		Capacitación	<p>8.-Soy objetivo en la evaluación de mi trabajo.</p> <p>16.-Hay cosas que los colaboradores necesitan capacitarse.</p> <p>24.-Las apreciaciones de mi rendimiento laboral son subjetivas.</p> <p>25.-Asisto a cursos, programas, talleres de capacitación que organiza la empresa.</p> <p>37.- Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.</p>

3.3 Metodología

3.3.1 Tipo de estudio.

El tipo de investigación fue Descriptivo y Correlacional.

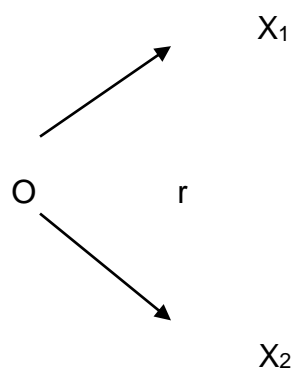
Descriptivo, porque la finalidad es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación el clima organizacional y el desempeño laboral.

Correlacional, porque tiene como finalidad medir el nivel de relación que exista entre dos variables que en la presente investigación son el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque en el año 2016

3.3.2 Diseño:

El diseño de investigación es correlacional. Por qué trata de conocer si una determinada variable está asociada con otra, pero no explica las relaciones causales entre ellas.

Esquema:



Donde:

- O** = Observación
- X₁** = Medición de la variable clima laboral en los trabajadores.
- X₂** = Medición de la variable desempeño laboral en los trabajadores
- r** = Relación entre ambas variables

3.4 Población y muestra.

POBLACION

La población estuvo conformada por 38 trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque 2016.

MUESTRA

La muestra considerada por el integro de trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque, por tanto, la muestra es igual a la población.

3.5 Métodos de investigación.

Considerando las fases del proceso de investigación los métodos que se utilizaron son:

3.5.1 El método científico

Comprende una serie de reglas las cuales regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificado de forma científica. El método científico es la estrategia de la investigación científica y la ciencia se puede definir como una “disciplina que utiliza el método científico con la finalidad de hallar estructuras generales (leyes) (Bunge, 1975, pp 31-32).

3.5.2 El método inductivo

Para Ruiz (2007), el método inductivo es el movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos (normalmente referido a un número limitado de casos) al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente de los casos de los que se partió sino a otros

de la misma clase; es decir generaliza los resultados y al hacer esto hay una superación, en el sentido de no quedarnos con los hechos particulares son que se busca una comprensión más profunda en síntesis nacionales.

El uso de este método permitió tener una visión de las variables de estudio, recoger y procesar los resultados obtenidos en función a las variables de estudio, para luego generalizar los resultados en función al problema, objetivos y luego contrastar la hipótesis de investigación.

3.5.3 El método hipotético.

Ruiz (2007) Afirma que el método hipotético deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación y comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

Este método permitió desarrollar el trabajo desde la formulación del problema, formulación de hipótesis y el establecimiento de los resultados en función de las variables de estudio.

3.5.4 El método descriptivo.

Su objetivo es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. “Están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado, esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Ficha de observación. Son instrumentos de la investigación de campo. Se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática. Son el complemento del diario de campo, de la entrevista y son el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo. Estos instrumentos son muy importantes, se debe evitar olvidar datos, personas o situaciones, por ello el investigador debe tener siempre a la mano sus fichas para completar el registro anecdótico que realiza cuando su investigación requiere trabajar directamente con ambientes o realidades. (Herrera, 2011)

Cuestionario. Para Murillo, citado por Orellana, M & Sanchez, C. (2006), es un instrumento de recogida de datos consistente en la obtención de respuestas directamente de los sujetos estudiados a partir de la formulación de una serie de preguntas por escrito. Es utilizada tanto en la investigación de enfoque cualitativo como cuantitativo.

La finalidad del cuestionario es obtener, de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabaja, sobre las variables objeto de la investigación o evaluación. Es importante considerar que el investigador este plenamente convencido que las preguntas se pueden formular con la claridad suficiente para que funcionen en la interacción personal que supone el cuestionario y dar todos los pasos posibles para maximizar la probabilidad del sujeto (García, T. 2003, p. 2).

El cuestionario de clima laboral constó de 50 ítems, los mismos que fueron colocados en desorden con relación a las dimensiones a fin de no obtener un sesgo en las respuestas. Se consideraron las siguientes dimensiones: Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Autorrealización e Involucramiento.

Los criterios que se consideraron fueron: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos).

La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones resultantes de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje máximo de 250 puntos. El clima laboral fue determinado por la siguiente puntuación: Muy desfavorable (0 – 50 puntos), desfavorable (51 a 100 puntos), media o medianamente favorable (101 a 150 puntos), favorable (151 a 200 puntos) y muy favorable (201 a 250 puntos)

Se aplicó a los elementos intervinientes de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque para recoger información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral con la finalidad de establecer las relaciones correspondientes entre ambas variables.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los datos obtenidos, se han procesado en el programa estadístico SPSS 17.0 para Windows y en el programa de Microsoft Office Excel 2010 para realizar algunas tablas, gráficos y cálculos adicionales, así como el programa de Microsoft Office Word 2010 para la redacción de la investigación.

El análisis fue cuantitativo concordantes con los objetivos de la investigación, para lo cual se utilizara tablas de distribución de frecuencias de una o más dimensiones, con sus respectivos gráficos para visualizar mejor la realidad encontrada, también algunas medidas estadísticas y el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre las dos variables en estudio.

CAPITULO IV
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Clima Organizacional

4.1.1 Análisis por dimensiones

Autorrealización

Tabla 4.1

Nivel de autorrealización en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	N	P	R	M	T	Total
	49	84	64	75	108	380
	13%	22%	17%	20%	28%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

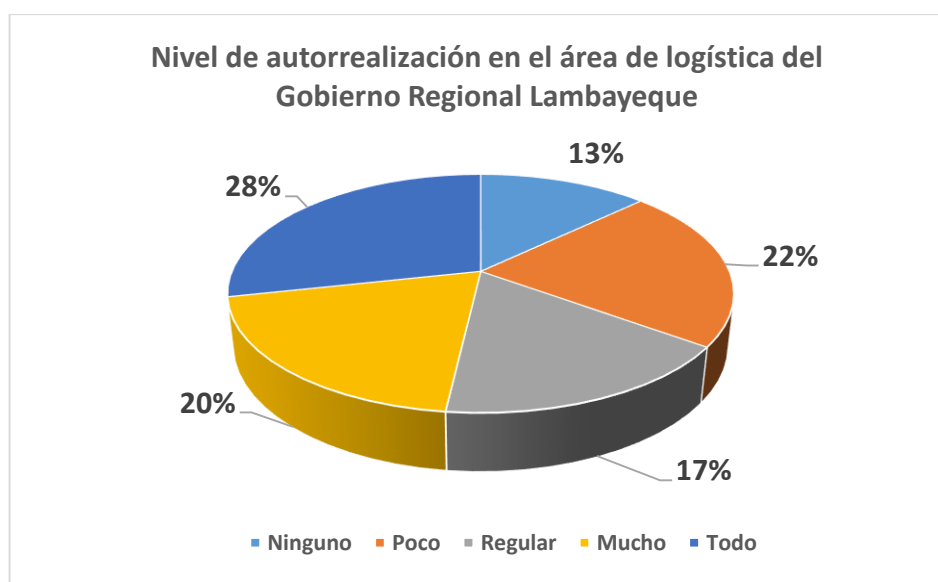


Figura 4.1: El 48% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala que encuentran la autorrealización con su labor porque les permite un aprendizaje continuo y el sentido de reto de las actividades que realizan los estimula; mientras que un 35% indican que no se encuentran autorealizados debido que la institución no ofrece elementos que permite realizarse en el trabajo y no sienten un reconocimiento de los logros alcanzados; y por último un 17% se muestra Regular (R) ante este criterio.

Involucramiento

Tabla 4.2

Nivel de involucramiento en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	N	P	R	M	T	Total
	40	77	63	88	112	380
	11%	20%	17%	23%	29%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

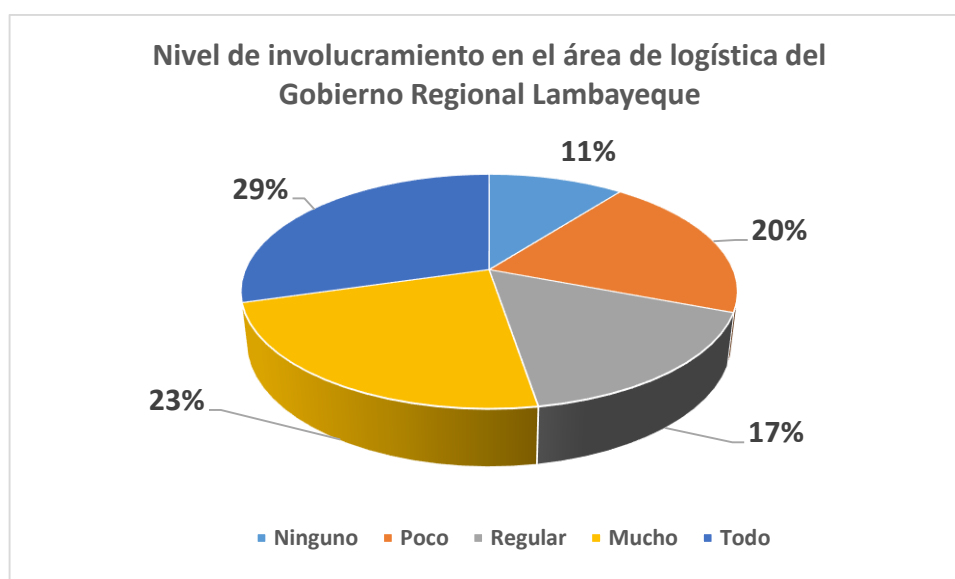


Figura 4.2: El 52% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señalan estar comprometidos con la organización y existe colaboración entre los compañeros de la misma área, mientras que un 31% indica que existe poca colaboración entre las diferentes áreas de la empresa, así como, un bajo compromiso con el éxito de la organización; y por último un 17% muestra Regular(R) ante este criterio.

Supervisión

Tabla 4.3

Nivel de supervisión en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	N	P	R	M	T	Total
	30	58	62	89	141	380
	8%	15%	16%	23%	37%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

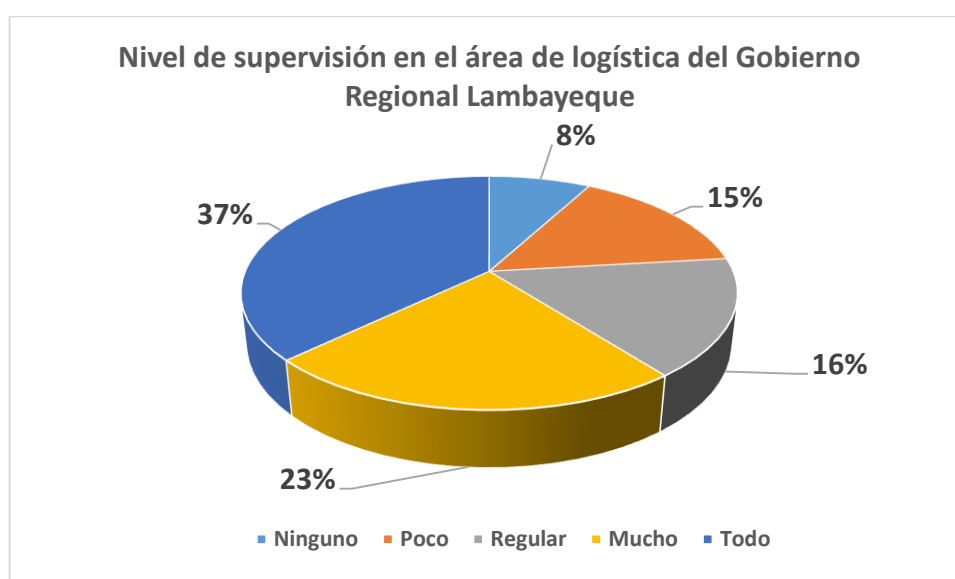


Figura 4.3: El 61% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala que el jefe expresa el reconocimiento de los logros y se promueven la generación de nuevas ideas; mientras que un 23% indica el poco sistema de control y la ausencia de un sistema para el seguimiento de las actividades; y por último un 16% muestra Regular(R) ante este criterio.

Comunicación

Tabla 4.4

Nivel de comunicación en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	N	P	R	M	T	Total
	66	74	71	68	101	380
	17%	19%	19%	18%	27%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

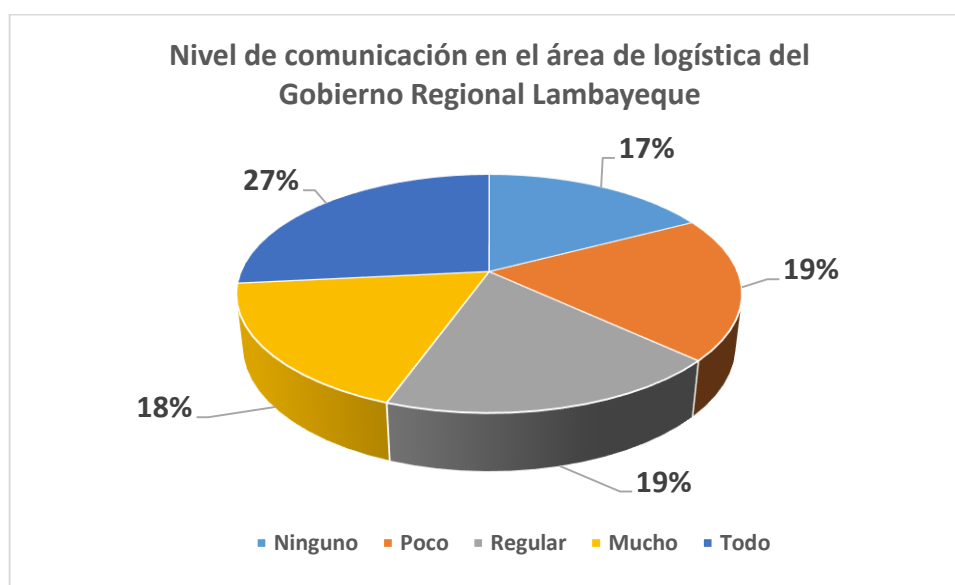


Figura 4.4: El 45% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala que existe una relación armoniosa e interacción con personas de mayor jerarquía, mientras que un 36% indica el poco acceso a información, la poca claridad en las funciones y no se fomenta la comunicación interna y por último un 19% muestra Regular (R) ante este criterio.

Condiciones laborales

Tabla 4.5

Nivel de las condiciones laborales en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	N	P	R	M	T	Total
	47	88	77	63	105	380
	12%	23%	20%	17%	28%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

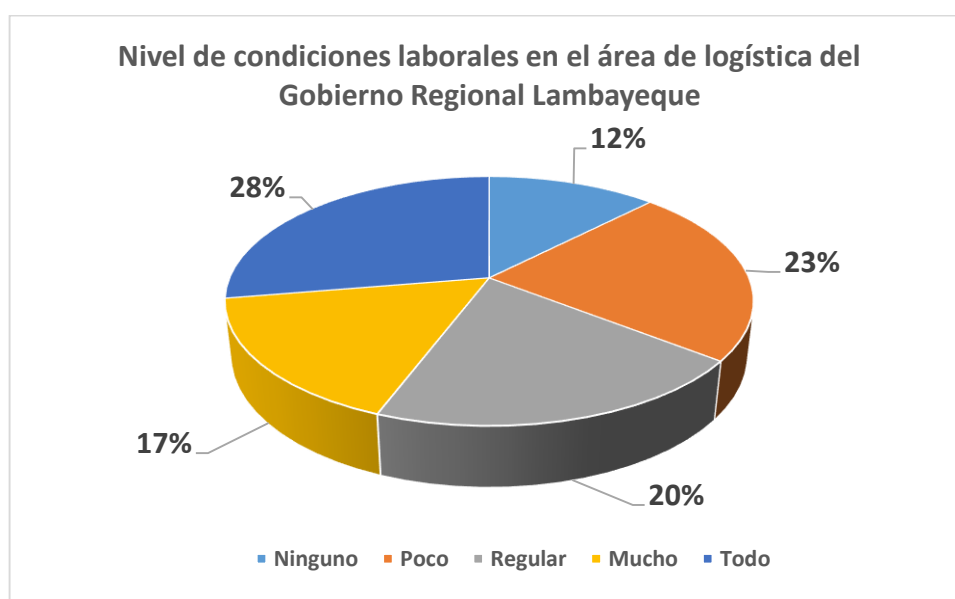


Figura 4.5: El 45% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala existen normas y procedimientos que rigen el trabajo y que la remuneración es atractiva con las empresas; mientras que un 35% indica que no existe un trato justo en los trabajadores, la remuneración no está acorde con las otras áreas de a la empresa; y por último un 20% muestra Regular(R) ante este criterio.

4.1.2 Desempeño Laboral

Análisis por Dimensión

Eficacia

Tabla 4.6

Nivel de eficacia en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
	2	2	20	69	97	190
	1%	1%	11%	36%	51%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

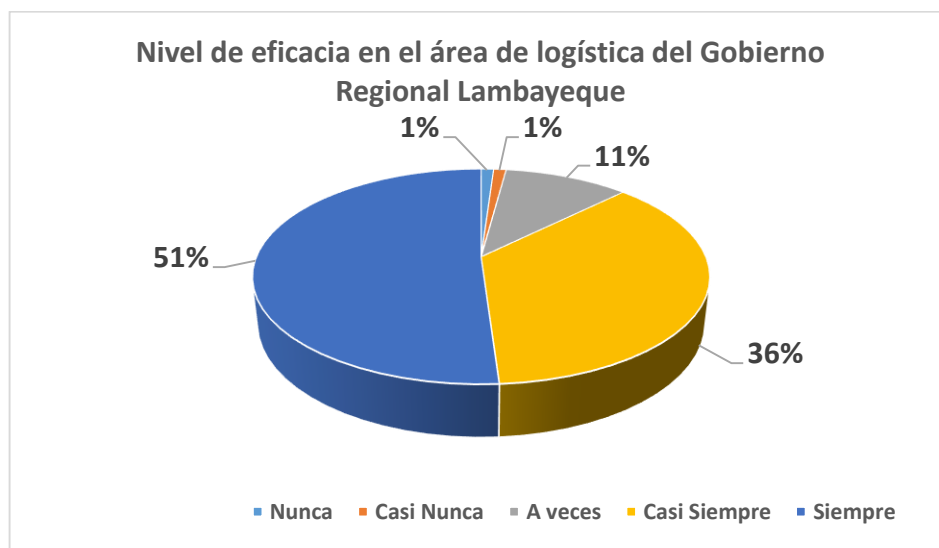


Figura 4.6: El 2% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala Casi Nunca (CN) realizan una adecuada motivación en el trabajo, mientras que un 87% indica Casi Siempre (CS) busca que sus labores sean eficientes; y por último un 11% muestra A veces (A) ante este criterio.

Efectividad

Tabla 4.7

Nivel de efectividad en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
	6	28	39	71	46	190
	3%	15%	21%	37%	24%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

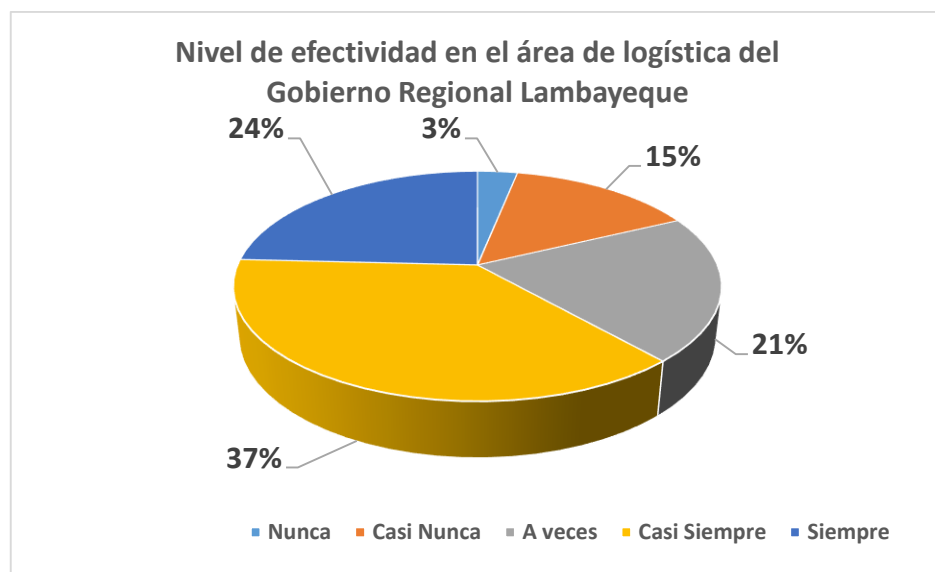


Figura 4.7: El 18% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala Casi Nunca (CN) los colaboradores tienen bajo rendimiento, mientras que un 61% indica Casi Siempre (CS) planifica adecuadamente sus labores; y por último un 21% muestra A veces (A) ante este criterio.

Conocimiento del cargo

Tabla 4.8

Nivel de conocimiento del cargo en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
	21	33	50	76	86	266
	8%	12%	19%	29%	32%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

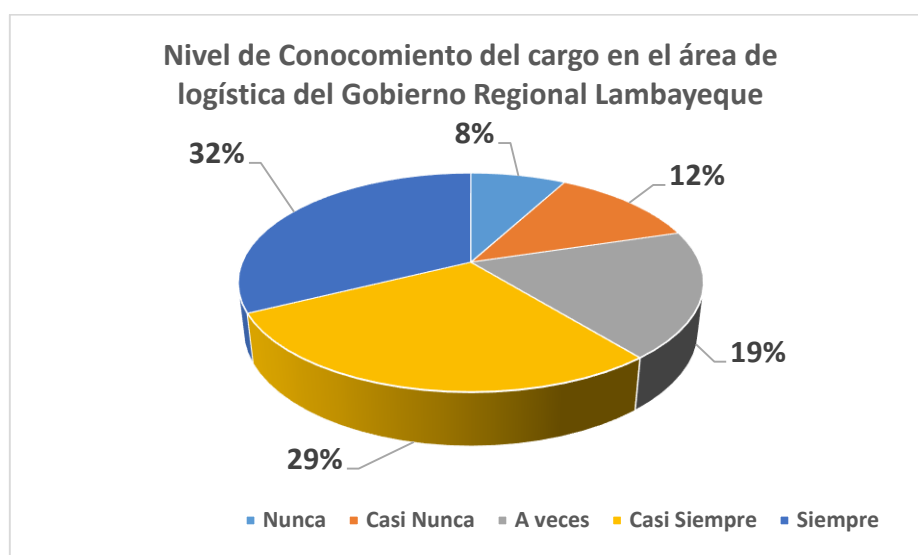


Figura 4.8: El 20% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala Casi Nunca (CN) es difícil cumplir las normas de la empresa, mientras que un 61% indica Casi Siempre (CS) son realistas cuando hay dificultades en el trabajo y aplican lo aprendido en sus labores; y por último un 19% muestra A veces (A) ante este criterio.

Valores

Tabla 4.9

Nivel de valores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
	23	38	56	87	100	304
	8%	13%	18%	29%	33%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

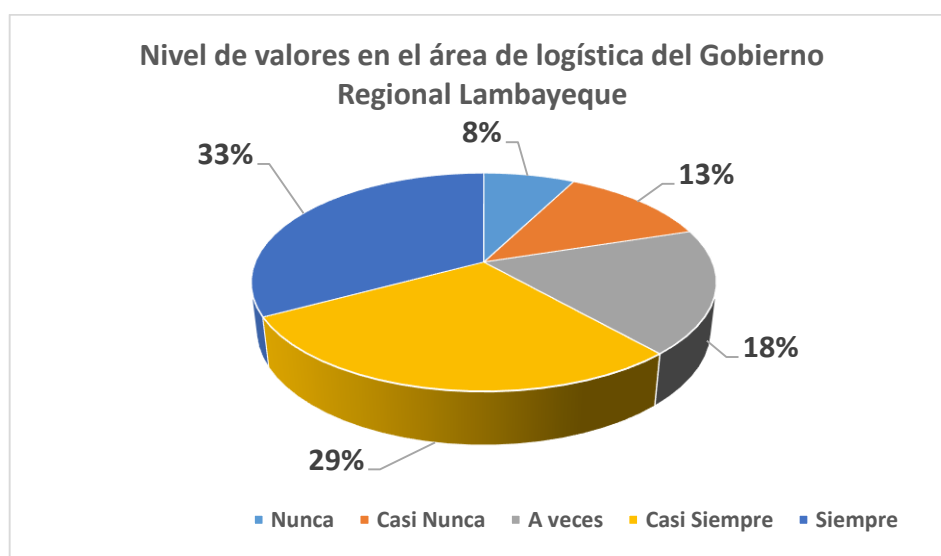


Figura 4.9: El 21% de los e trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala Casi Nunca (CN) se brindan premios de forma injusta y tampoco se llega tarde a la empresa, mientras que un 62% indica Casi Siempre (CS) brindan un trato igualitario a sus compañeros y actúan con justicia en las cosas que ocurren en el trabajo; y por último un 18% muestra A veces(A) ante este criterio.

Rendimiento

Tabla 4.10

Nivel de rendimiento en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
	46	62	54	69	73	304
	15%	20%	18%	23%	24%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

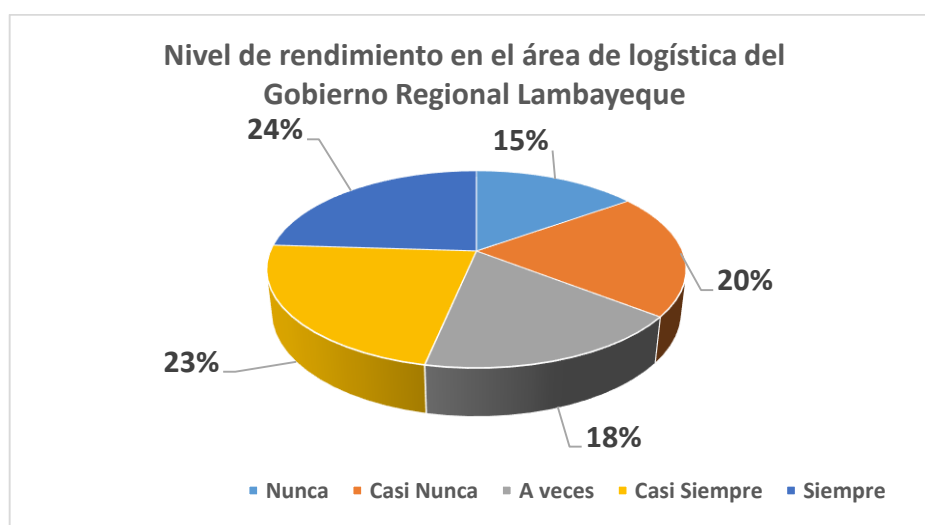


Figura 4.10: El 35% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala Casi Nunca (CN) tienen dificultades para planificar su trabajo o actividades y no genera insatisfacción las labores que se realizan en la empresa, mientras que un 47% indica Casi Siempre (CS) todo lo aprendido es aplicado en el trabajo y se reflexiona acerca del desempeño laboral de cada integrante; y por último un 18% muestra A veces (A) ante este criterio.

Capacitación

Tabla 4.11

Nivel de Capacitación en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
	6	16	52	56	60	190
	3%	8%	27%	29%	32%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque

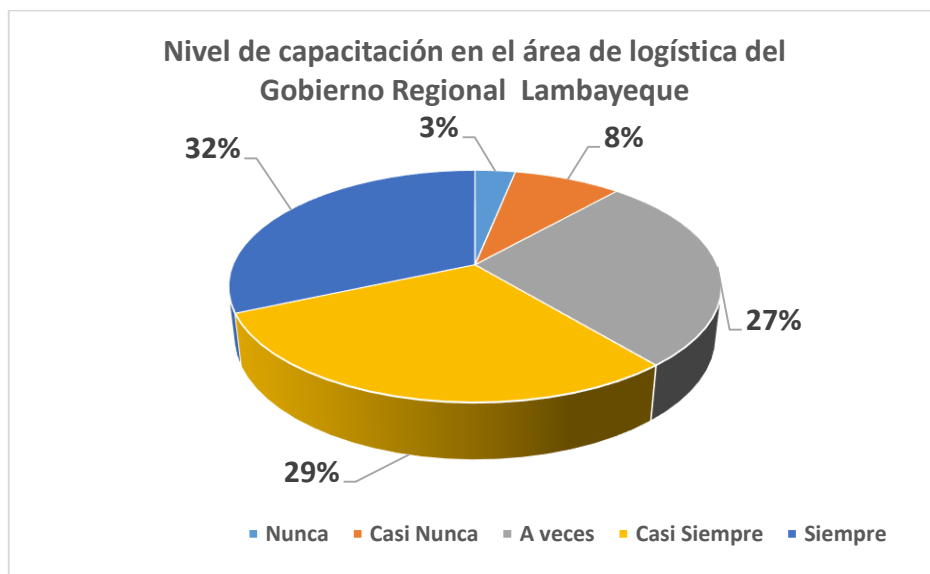


Figura 4.11: El 11% de los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque señala Casi Nunca (CN) asisten a capacitaciones que organiza la empresa, mientras que un 61% indica Casi Siempre (CS) es objetivo en la evaluación del trabajo y que reconocen que necesitan capacitación en algunas cosas; y por último un 27% muestra A veces (A) ante este criterio.

DISCUSION DE RESULTADOS

El estudio del clima organizacional en la actualidad es un tema de gran importancia para las organizaciones, tanto públicas como privadas, debido al efecto que puede generar en desempeño de los colaboradores, sin embargo, no es la prioridad en la gestión de las autoridades de los estamentos públicos, dado que no consideran el nivel de correlación existente entre el factor motivacional y el desempeño de los trabajadores. Lo manifestado por (Chiavenato, 2009) en la que plantea que “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.”. Esto quiere decir, que el clima organizacional va a depender de como las personas observan su ambiente laboral, por lo cual si el clima es malo, el personal tendrá menor disposición para desarrollar sus labores, mientras que si el clima es bueno, las personas se sentirán comprometidas para el logro de sus funciones.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior, es que se ha desarrollado la presente investigación cuyos resultados se presentan en función a los objetivos, los mismos que se presentan a continuación:

- Diagnosticar el nivel de clima organizacional en la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque en el año 2016.
- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque en el año 2016.
- Evaluar la relación que existe del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque, en el año 2016.

A partir de los resultados obtenidos se puede establecer lo siguiente

La investigación confirma que existe una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, por los resultados del análisis de Spearman y Pearson, donde el coeficiente de correlación es mayor 0.5, se acepta y corrobora la hipótesis de investigación Hi: “Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque en el año 2016”.

El análisis de las dimensiones respecto al clima organizacional de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque 2016, señala que el 52% de los trabajadores están comprometidos con la organización y existe colaboración entre los compañeros de la misma área, mientras que un 31% indica que existe poca colaboración entre las diferentes áreas de la empresa, así como, un bajo compromiso con el éxito de la entidad. En la evaluación general del Clima organizacional, encontramos un nivel de clima favorable, pero con oportunidades de mejora en algunas dimensiones. Al respecto (Brunet, 2000), menciona que la dimensión de involucramiento laboral, incluye las habilidades y los rasgos del individuo y el esfuerzo que éste asigna al trabajo para lograr un buen resultado, en el mismo sentido (Robibins), señala que el involucramiento laboral es la actitud que tiene el trabajador respecto al trabajo y lo define como un estado en que la persona se identifica con la organización en cuanto al logro de metas y objetivos, y por tanto desea mantenerse en ella como uno de sus integrantes.

El análisis de las dimensiones respecto al desempeño laboral de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque 2016, respecto a la evaluación de desempeño, las variables con mejor resultado son, en la dimensión del valor, donde la mayoría coincide en actuar con justicia en las cosas que ocurren en el ámbito laboral y la búsqueda de la eficiencia en las labores que realizan.

El 62% de los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional Lambayeque 2016 señala que brindan un trato igualitario a sus compañeros y actúan con justicia en las cosas que ocurren en el trabajo es decir se sienten comprometidos con su institución; y solo un 21% indica que se brindan premios de forma injusta y reconocen llegar tarde a la institución. Sin embargo en la dimensión de capacitación un 61% reconocen que se necesita capacitación, y solo el 11% precisa que asisten a capacitaciones que organiza la entidad, esto nos abre la posibilidad de impulsar más los programas internos y convenios con otras instituciones educativas. En la evaluación general del desempeño laboral, encontramos un nivel de desempeño favorable pero con oportunidades de mejora en algunas dimensiones.

CONCLUSIONES

La investigación determina que existe una relación directa en las dimensiones analizadas entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque.

En el diagnóstico del clima organizacional, encontramos un nivel de clima favorable, pero con oportunidades de mejora en algunas dimensiones que pueden limitar o hacer lenta la mejora.

Al respecto la dimensión con menor desempeño es la comunicación, en la cual el 36% de los trabajadores expresa que existe poca claridad en las funciones, no fomentan la comunicación interna, finalmente existe una visión de corto plazo e inmediatez, en cuanto a la dimensión de supervisión representa el aspecto mejor calificado, obteniendo como resultado que el 61% trabajadores manifiestan que el rol del Jefe es importante porque permite generar reconocimiento de los logros alcanzados que estimulan la generación de ideas creativas. Sin embargo la variable de menor desempeño es el sistema de control de las actividades que no permite hacer un balance adecuado de la carga de trabajo entre todos los recursos asignados, por tanto existe la ausencia de un sistema para el seguimiento de los trabajadores. Respecto a la dimensión de involucramiento, notamos la unidad del equipo humano que conforma el área de logística del gobierno regional Lambayeque, porque existe una colaboración mutua entre todos los integrantes del área y un compromiso al logro de los objetivos de la organización, traducidos en el cumplimiento de los plazos comprometidos a las áreas usuarias. La variable de menor desempeño es la poca colaboración de las otras áreas (usuarias) de la entidad, lo que genera malestar en el interno. Finalmente, la dimensión de condiciones laborales, muestra el nivel de competitividad salarial del gobierno regional con otras instituciones del estado, pero existe una insatisfacción respecto a la nivelación salarial entre las áreas del gobierno regional Lambayeque.

En el diagnóstico del Desempeño Laboral, encontramos un nivel de desempeño Favorable con dimensiones que pueden ser mejoradas.

Al respecto la dimensión con mejor resultado son los valores, donde la mayoría conoce sus valores institucionales y coincide en la búsqueda de la eficiencia en las labores que realizan. Se observa en la dimensión de la eficacia una orientación hacia la planificación y la eficiencia de las laborales, por otro lado, en el caso de la dimensión de la efectividad, vemos que existe una oportunidad de solicitar retroalimentación por parte de los compañeros y esto podría desacelerar la mejora de la eficiencia del área. En la dimensión de capacitación se tiene que fomentar más la capacitación dado que el personal no está asistiendo a los cursos de capacitación y formación que brinda la institución. Por diferentes motivos, pero también existe un auto reconocimiento de la falta de capacitación que tienen, esto nos abre la posibilidad de impulsar más los programas internos y convenios con otras instituciones educativas.

Finalmente en la evaluación general de la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Lambayeque, en el año 2016, es necesario mejorar las dimensiones de comunicación, condiciones laborales y capacitaciones.

RECOMENDACIONES

Tenemos que trabajar en las diferentes dimensiones del clima organizacional, que permitan mejorar el desempeño laboral, una dimensión importante es la comunicación, en esta parte podemos desarrollar lo siguiente:

- Estructurar canales de comunicación permanente, como los mailing y las reuniones semanales, que permitan al personal estar enterados de los diferentes procedimientos y cambios internos.
- Ordenar y dejar por escrito las funciones de los diferentes puestos, que permita al colaborador tener claridad respecto a lo que espera la institución de su labor.

Otra dimensión importante que debemos desarrollar en el clima organizacional es la referida a las condiciones laborales, donde podemos hacer lo siguiente:

- Proveer los recursos necesarios (equipos tecnológicos) que permitan desarrollar las labores al personal.
- Establecer un sistema de meritocracia que permitan brindar transparencia a los asensos o incrementos salariales, donde se analizan variables objetivas y todo el personal conoce en qué nivel se encuentra y que debe trabajar para seguir ascendiendo en su evaluación personal.

Implementar un mecanismo formal de feedback que permita conocer al colaborador sus oportunidades de mejora, así como sus fortalezas, para que pueda trabajar en ellas.

Seguir trabajando la integración del personal, que permita el trabajo en equipo y se logren los resultados del área de logística.

Implementar el programa de capacitaciones, que permitan potenciar las competencias del personal, no sólo habilidades duras (conocimientos) sino también habilidades blandas que permitan empoderar al personal hacia la toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, G. (1992). El constructo "Clima Organizacional" concepto, teorías, Investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional, 1 y 2.
- Báez, A. (2015). El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Desapacho de Secretaria de la Universidad de Carabobo. Tesis , Universidad de Carabobo - Dirección de Estudio de Post Grado, Carabobo.
- Brunet, L. (2000). El Clima de Trabajo en las organizaciones. México: Prentice Hall Hispanoamerica.
- Calcina, Y. (Junio de 2014). "El Clima Institucional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez - Perú 2012". Comunicación, 5(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2219-7168.
- Chiang, M., Salazar, M., & Huerta, P. y. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción laboral del sector estatal (Instituciones Publicas) Desarrollo, Adapatación y validacion de instrumetos. Revista Universum, 66 - 85.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: Editora, Campus Ltda.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Davis, K. y. (1995). Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional. México: Mc. Graw Hill.
- Fischer, G. (1992). Campos de Intervencion de la Psicologia Social.
- Goncalves, A. (Diciembre de 1997). "Dimensiones del Clima Organizacional". Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). Obtenido de Sociedad Latinoamericana para la calidad.
- Hall, R. (1996). "Organizaciones, Estructurs, Procesos y Resultados". Ed. Prentice Hall Hipanoamericana S.A.

- Hudalgo, P. (2007). La importancia de la cultura y el clima organizacional en la eficacia de la dirección regional de salud de tumbes en el periodo de Junio a Agosto 2007 - Tumbes . Tumbes.
- Jácome, J. (2015). "El Clima Organizacional y el Desempeño de Funciones de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, del Cantón Ambato - Provincia de Tungurahua". Tesis , Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, Ambato - Ecuador.
- Koys, D. &. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. Human Relation.
- Malisa, L. (2012). Clima Organizacional y su relación con el desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Electrica Provincial Cotopaxi. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Mino, E. (2014). "Correlación entre Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas MArakos 490 del Deaprtamento de Lambayeque". Tesis, Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo.
- Molocho, N. (2009). Influencia del clima organizacional en la gestion institucional de la sede administrativa UGEL No. 01 -Lima Sur-2009. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. . Teoría e Investigación en Psicología, 27 - 34.
- Peters, T. (2005). Talento. Pearson Educacion 2005.
- Quintero, N., & Africano, N. y. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. NEGOTIUM Ciencias Gerenciales(9).
- Rodriguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional . México D.F.: Alfaomega.
- Sbragia, R. (1983). "Un estudio empirico sobre clima organizacional en instituciones de Investigación". Revista de Administración, v. 18, 30-39.
- Silva, M. (1996). El Clima en las Organizaciones. México: EUB. Barcelona .
- Torres, E. y. (Julio de 2015). "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad de Puno - 2014 - Perú". Scielo, 2.
- Zaga, M. y. (2011). Relación del clima organizacional con el desempeño docente del Complejo Educativo de Huaraya, provincia de Moho. Puno.

ANEXOS

ANEXO N° 01

FICHA DE OBSERVACION PARA EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE 2016. DATOS INFORMATIVOS

Estimado Trabajador (a)

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) la alternativa (solo una) que mejor refleje su punto de vista respecto al ambiente de trabajo donde desarrolla su labor cotidianamente.

Por favor conteste todas las preguntas.

I. INSTRUCCIONES

Marque con una x la alternativa que usted considera válida.

Todo o Siempre: 5, Mucho: 4; Regular o Algo: 3, Poco: 2; Ninguno o Nunca: 1

ITEM	Ninguno o nunca 1	Poco 2	Regula r 3	Mucho 4	Todo o Siempre 5
1.- Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.- Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3.- El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7.- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.- En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					

9.- En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10.- Los objetivos de trabajo son retadores.					
11.- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14.- En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15.- Cada trabajador tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16.- Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.- Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.- Existen suficientes canales de información.					
20.- El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.- El jefe expresa reconocimientos por los logros.					
22.- En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23.- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

24.- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28.- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.-En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30.- Existe buena administración de los recursos.					
31.- Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.- La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35.- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36.- La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.- Los servicios de la organización son motivo de orgullo personal.					
38.- Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					

39.- El jefe escucha los planteamientos que se le hace.					
40.- Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
41.- Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42.- Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43.- El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.- Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades.					
45.- Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46.- Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.- La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.- Existe un trato justo en la empresa.					
49.- Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.- La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.					
Total					

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL: PUNTUACION Y CALIFICACIÓN

Nº	DIMENSIONES	ITEMS	TOTAL DE PREGUNTAS	CRITERIO DE MEDICION	PUNTAJE
I	Autorrealización	1, 7, 10, 26, 27, 32, 36, 38, 46, 47	10	Ninguno o nunca (1), Poco(2), Regular (3), Mucho(4), Totalmente Todo o siempre (5)	50
II	Involucramiento Laboral	2, 5, 11, 12, 15, 17, 20, 22, 37, 44.	10	Ninguno o nunca (1), Poco(2), Regular (3), Mucho(4), Totalmente Todo o siempre (5)	50
III	Supervisión	3, 6, 13, 16, 21, 28, 29, 31, 39, 41	10	Ninguno o nunca (1), Poco(2), Regular (3), Mucho(4), Totalmente Todo o siempre (5)	50
IV	Comunicación	4, 9, 14, 19, 23, 24, 34, 40, 42, 49.	10	Ninguno o nunca (1), Poco(2), Regular (3), Mucho(4), Totalmente Todo o siempre (5)	50
V	Condiciones Laborales	8, 18, 25, 30, 33, 35, 43, 45, 48, 50	10	Ninguno o nunca (1), Poco(2), Regular (3), Mucho(4), Totalmente Todo o siempre (5)	50
	TOTAL	50	50		250

CALIFICACION	PUNTAJE
Muy Favorable	201 – 250
Favorable	151 – 200
Medianamente favorable	101 – 150
Desfavorable	51 - 100
Muy Desfavorable	0 - 50

ANEXO N° 02

FICHA DE OBSERVACION PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE 2016.

Estimado Trabajador (a)

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) la alternativa (solo una) que mejor refleje su punto de vista respecto al ambiente de trabajo donde desarrolla su labor cotidianamente.

I. INSTRUCCIONES

Marque con una x la alternativa que usted considera válida.

AFIRMACIONES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.-Las labores que realizo son entretenidas.					
2.-Tengo capacidad para planificar adecuadamente mi trabajo.					
3.-Mis labores se desarrollan en un ambiente adecuado.					
4.-En el trabajo utilizo diferentes formas de estrategias.					
5.-En mis labores aplico lo que aprendí de la experiencia adquirida.					
6.-Conozco cómo va el rendimiento laboral de cada uno de mis compañeros de trabajo.					
7.-En la empresa los colaboradores desarrollan sus valores.					
8.-Soy objetivo en la evaluación de mi trabajo.					
9.-Todo lo que aprendo lo aplico en mi trabajo.					
10.-Ayudo a mis compañeros de trabajo a que conozcan sus derechos.					
11.-Reflexiono acerca de mi desempeño laboral.					
12.-L.os colaboradores tienen un bajo rendimiento.					
13.-Tengo dificultades para articular actividades en mis labores.					
14.- Llego tarde a la empresa.					

15.-Tengo que expresarme apropiadamente con los demás colaboradores.					
16.-Hay cosas que los colaboradores necesitan capacitarse.					
17.- Los colaboradores conocen sus valores institucionales					
18.-Tengo dificultades para planificar las actividades que debo desarrollar en mi trabajo.					
19.-Trato que mis labores sean eficientes.					
20.- Las dudas que tengo las consulto con mi jefe					
21.- Trato de actuar con justicia en las cosas que ocurren en el trabajo.					
22.- Cuando hay dificultades en el trabajo trato de ser realista.					
23.-L.as labores que realizo en la empresa me dejan insatisfecho.					
24.-Las apreciaciones de mi rendimiento laboral son subjetivas.					
25.-Asisto a cursos, programas, talleres de capacitación que organiza la empresa.					
26.-Las tareas que me encomiendan las hago como creo conveniente.					
27.- Es difícil cumplir las normas de la empresa.					
28.-Me preocupo por los problemas de mis compañeros de trabajo.					
29-Los colaboradores no rinden todo lo que pueden.					

30-Trato a todos mis compañeros de trabajo por igual.					
31.-Planifico adecuadamente mis actividades laborales.					
32-Realizo una adecuadamente motivación en mi trabajo					
33.-En el desarrollo de mis actividades utilizo la retroalimentación de mis compañeros.					
34.-Me proporcionan las condiciones para el buen desempeño laboral.					
35.-Empleo diferentes formas de habilidades y destrezas para cumplir mis funciones.					
36.-Realizo las actividades laborales en concordancia con los objetivos de la empresa.					
37.- Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
38.-Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					

Nº	DIMENSIONES	NUMERO DE PREGUNTAS	TOTAL DE PREGUNTAS	CRITERIO DE MEDICION	PUNTAJE
I	Eficacia	2,15,19,32,36	5	Nunca (N), Casi Nunca(CN), A veces (A), Casi Siempre(CS), Siempre(S)	38
II	Efectividad	4,12,31,33,35	5	Nunca (N), Casi Nunca(CN), A veces (A), Casi Siempre(CS), Siempre(S)	38
III	Conocimiento del Cargo	1,5,6,20,22,26,27	7	Nunca (N), Casi Nunca(CN), A veces (A), Casi Siempre(CS), Siempre(S)	38
IV	Valores	7,10,14,17,21,28,30,38	8	Nunca (N), Casi Nunca(CN), A veces (A), Casi Siempre(CS), Siempre(S)	38
V	rendimiento	3,9,11,13,18,23,29,34	8	Nunca (N), Casi Nunca(CN), A veces (A), Casi Siempre(CS), Siempre(S)	38
VI	Capacitación	8,16,24,25,37	5	Nunca (N), Casi Nunca(CN), A veces (A), Casi Siempre(CS), Siempre(S)	38
	TOTAL	38	38		38

CLIMA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	50

DESEMPEÑO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	38

ANALISIS DE CORRELACIÓN

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CPSUMA	DLSUMA
N		38	38
Parámetros normales ^{a,b}	Media	167,68	139,39
	Desviación estándar	38,252	13,693
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,134	,146
	Positivo	,125	,101
	Negativo	-,134	-,146
Estadístico de prueba		,134	,146
Sig. asintótica (bilateral)		,082 ^c	,039 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Como la sig. De Clima Organizacional es $0.082 > 0.05$, su distribución no es normal y conviene entonces aplicar una correlación de spearman.

Correlaciones

		CPSUMA	DLSUMA
CPSUMA	Correlación de Pearson	1	,711**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
DLSUMA	Correlación de Pearson	,711**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Correlaciones

			CPSUMA	DLSUMA
Rho de Spearman	CPSUMA	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	DLSUMA	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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