



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y desempeño laboral en el área de logística del
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

César Enrique Cuzco Abanto

ASESORA:

Mgtr. Virginia Asunción Cerafin Urbano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

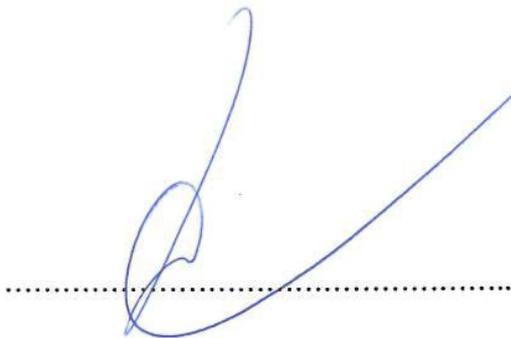
LIMA - PERÚ

2017

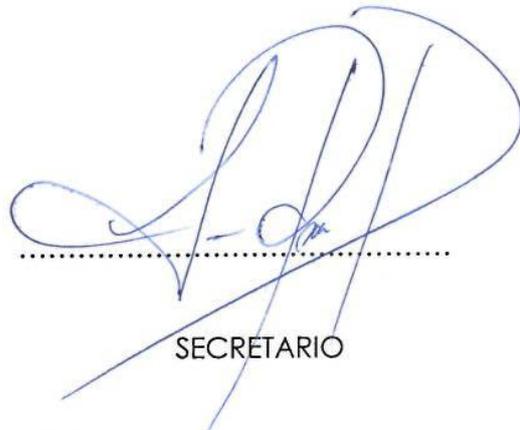
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Cesar Enrique Cuzco Abanto
 cuyo título es: Clima organizacional y desempeño
laboral en el área de logística del Organismo
de Evaluación y fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número)
Doce (letras).

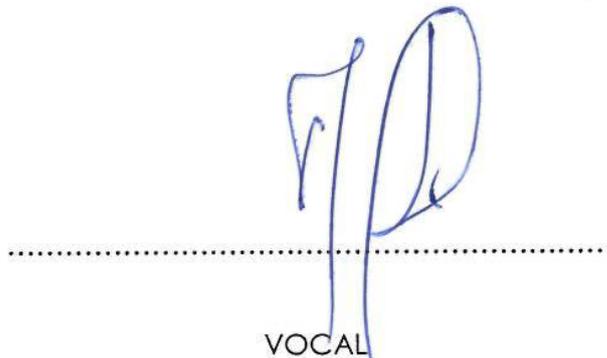
Lima, San Juan de Lurigancho 29 de 11 del 2017



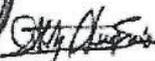
PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

Elabora

Dirección de
Investigación

Revisó



Responsable del SGC




Aprobo

Vicerrectorado
de Investigación

Dedicatoria

Con el amor más sincero dedico este informe a mi esposa e hijos, a quienes les debo su paciencia, amor y apoyo incondicional.

Cesar

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a todas las personas que compartieron sus experiencias y conocimientos, a todos aquellos que colaboraron con su “granito de arena” para llevar a cabo esta tesis y de manera muy especial a la persona que me brindó ese primer aliento y apoyo desinteresado que significó en su momento la motivación que me hizo decidir estudiar una carrera profesional, que hoy culmino. Gracias Miriam.

Declaratoria de autenticidad

Yo, César Enrique Cuzco Abanto, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 42411287, con la finalidad de cumplir con las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declarado bajo juramento que la documentación que se adjunta al presente es auténtica y veraz.

Del mismo modo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información presentada en la presente tesis son auténticos y veraces.

Consecuentemente, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento, omisión o irregularidad tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad.

San Juan de Lurigancho, octubre del 2018



Cesar Enrique Cuzco Abanto
DNI N° 42411287

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis Titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el Área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, es la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional en Administración.

Es importante saber que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que cada uno de los individuos tengan de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro de la organización.

El presente trabajo de investigación consta de siete (07) capítulos y un (01) anexo, los mismos que están estructurados en el siguiente orden: En el capítulo 1, Introducción, nos enfocamos de la realidad problemática, los trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas al tema o marco teórico, la formulación del problema, la justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos que se desearon alcanzar. En el capítulo 2, Método, corresponde a la metodología de la investigación, tanto como en el diseño del estudio, las variables y su operacionalización, indicamos nuestra población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos guardando la reserva de la identidad de los encuestados. El capítulo 3, Resultados, corresponde a la presentación de los resultados obtenidos. En el capítulo 4, Discusión, se confrontaron y analizaron los resultados en base a los objetivos planteados. En el

capítulo 5, se formularon las conclusiones. En el capítulo 6, se plantearon las recomendaciones. En el capítulo 7, se detallaron las referencias bibliográficas, indicando las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación.

En tal sentido, confío cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en la normativa de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema:	41
1.5 Justificación del estudio	42
1.6 Hipótesis	43
1.7 Objetivos	44
II. MÉTODO	45
2.1 Diseño de investigación	46
2.2 Variables, operacionalización	48
2.3 Población y muestra	51
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad	53
2.5 Métodos de análisis de datos	55
2.6 Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	57
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	75
VIII. REFERENCIAS	76
ANEXOS	81

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de clima organizacional	50
Tabla 2: Operacionalización del desempeño laboral	51
Tabla 3: Trabajadores del área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017	52
Tabla 4: Validación de juicio de expertos	55
Tabla 5: Niveles de confiabilidad	55
Tabla 6: Estadística de fiabilidad de clima organizacional	55
Tabla 7: Estadística de fiabilidad de desempeño laboral	56
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y desempeño laboral	59
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y desempeño de tareas	60
Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y desempeño contextual	61
Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y desempeño contraproductivo	62
Tabla 12: Prueba de normalidad según Kolmogoroc-smimov del clima organizacional y desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.	63
Tabla 13: Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman clima organizacional y desempeño laboral	64
Tabla 14: Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño de tareas	65
Tabla 15: Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño contextual	66
Tabla 16: Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño contraproductivo	67

Índice de figuras

Figura 1. Percepción del clima organizacional y desempeño laboral	57
Figura 2. Percepción del clima organizacional y desempeño de tareas	58
Figura 3. Percepción del clima organizacional y desempeño contextual	69
Figura 4. Percepción del clima organizacional y desempeño contraproductivo	60

Resumen

La presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. La investigación según su finalidad fue del tipo sustantivo y nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue conformada por 95 trabajadores y la muestra se constituyó en 60 trabajadores, siendo el tipo de muestro no probabilístico. La técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios debidamente validados mediante juicios de expertos cuya confiabilidad fue determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,959 y 0.976), demostrando según los resultados una alta confiabilidad. Concluyó que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, con un valor de 0.739; consecuentemente es una correlación positiva alta.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral y trabajadores.

Abstract

The present study objective was to determine the relationship between organizational climate and work performance in the area of logistics of the assessment and environmental control agency, Lima 2017. The research according to their purpose was the noun type and descriptive level, quantitative approach and non-experimental design. The population was comprised of 95 workers and the sample was made in 60 workers, being the type of sampling non-probability. The technique used to gather information was through survey and data collection instruments were duly validated questionnaires through expert whose reliability was determined through statistical Cronbach's Alpha: (0,959 and 0.976), demonstrating high reliability according to the results. He concluded that the coefficient of statistically significant correlation between organizational climate and work performance in the area of logistics of the agency evaluation and environmental inspection, 2017 Lima, with a value of 0.739; as a result, it is a high positive correlation.

Key words: organizational climate, work performance and workers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El fin común de las empresas ha sido y será siempre alcanzar los mejores resultados de productividad y rentabilidad a través del desempeño de sus colaboradores. No obstante, la mayoría de los directivos no comprenden a cabalidad las percepciones personales de su personal con respecto a su comportamiento organizacional y mucho menos el significado de clima organizacional, por cuanto su desconocimiento del tema ocasiona problemas en la administración del recurso humano, siendo los más comunes: inasistencias, lentitud en el desempeño laboral, falta de empeño y esmero o indiferencia. Por lo tanto, este desconocimiento y la falta de políticas integradoras y motivadoras por parte de los directivos o la gerencia inciden directamente en el desempeño del personal y la productividad.

Entendiéndose por clima organizacional al conjunto de particularidades o atributos presentes en un ambiente de trabajo, que son percibidas o experimentadas por los colaboradores que integran la organización y que influyen sobre los aspectos conductuales (desempeño). La importancia del conocimiento de la presente variable se basa en el grado de influencia que ejerce sobre el comportamiento de los colaboradores y su desempeño propiamente dicho, siendo necesario realizar un diagnóstico profundo para diseñar instrumentos de gestión que fomenten la cohesión, compañerismo y respeto de los colaboradores en busca de un clima organizacional óptimo que influya positivamente en los índices de productividad y objetivos empresariales.

Los primeros conceptos de clima organizacional fueron proporcionados por Elton Mayo, en sus estudios del “experimento Hawthorne” (1927-1932), llevados a cabo en la Western Electric Company, Chicago-USA, cuyo objetivo fue determinar la *“relación entre la satisfacción del hombre y la eficiencia de los obreros en la producción”*, tomando elementos de producción en el trabajo y otros factores como: iluminación, temperatura y otros. Concluyendo que, entre otros, la producción no se basa en la capacidad física o fisiológica de los obreros, sino por las normas sociales y las expectativas que giran en torno a su trabajo; asimismo, en la

organización es altamente relevante tener en cuenta las condiciones y decisiones que tienen los colaboradores para enfocar y establecer las relaciones sociales; indicando que a mayor interacción, mejorarán los resultados que se esperan en la capacidad de producción, consecuentemente se indica que cuando el colaborador se siente bien su capacidad productiva será más beneficiosa para la empresa.

Más tarde, Abraham Maslow, con su Teoría de la motivación (1943), aportó a la psicología industrial otros aspectos muy relevantes, como son: motivación, personalidad y motivación en el trabajo, con lo que se propone mejorar las condiciones laborales para obtener mejores resultados productivos.

En el ámbito nacional, contamos con los estudios realizados por el Ministerio de Salud, entidad que en el año 2008 elaboró el documento técnico denominado: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, RM N° 623-2008/MINSA, cuyo objetivo fue: Proporcionar instrumentos o metodológica que guie el estudio del clima organizacional en las organizaciones de Salud del Ministerio de Salud, lo cual puede ser adaptado a todas las actividades productivas.

Por tanto, el arte de observar y atender los comportamientos y necesidades de los colaboradores, clima organizacional, se torna elemental para el desarrollo institucional, entendiéndose que las percepciones repercuten directamente en el desempeño laboral.

Es sabido que la fuerza laboral, los colaboradores de una organización, cumple un rol determinante para que las empresas sean líderes del mercado o simplemente estén destinadas al fracaso. En tal sentido, en el presente trabajo se pretende determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, obteniendo una herramienta científica que ayude a tomar las mejores decisiones para el beneficio de la organización y de los trabajadores.

Actualmente, en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, existen diversos factores que suponen que no

se está prestando la debida importancia al estudio del clima organizacional, puesto que en los procesos básicos administrativos del área de logística, tales como planeación y organización se están dejando de lado factores o estrategias que regulen los comportamientos, tanto entre empleados de una misma jerarquía y responsabilidad, así como, entre empleados y supervisores, y viceversa, a fin de que siempre se encuentren motivados y faciliten el control de las actividades y la dirección de la organización hacia el logro de los objetivos.

No se han desarrollado políticas integradoras para la existencia de un clima organizacional favorable que potencie el desempeño laboral y coadyuve a los métodos de control de los procesos operativos y facilite la retro alimentación en busca de una mejora continua.

Asimismo, los procesos del potencial Humano son ineficientes, al mantener al personal con problemas de falta de pago o no pagar en la fecha establecida, o contar con personal sin estar en planilla por un tiempo prolongado atropellando derechos laborales, o en algunos casos con la incertidumbre de ser relevados a otros puestos de trabajo sin comunicación previa.

Es así que en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, existe un clima organizacional desfavorable provocando que el desempeño laboral de los trabajadores no sea el óptimo, debido a la falta de políticas o estrategias motivacionales e integradoras que eviten que se produzcan inasistencias al centro laboral, lentitud en su desempeño de las actividades, falta de empeño y esmero o indiferencia, e incluso fuga del personal capacitado y con experiencia a empresas de la competencia.

Esta situación repercute finalmente en la insatisfacción misma de los empleados, así como de los clientes internos y externos, resultando contra productivo para la imagen institucional.

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental es una institución estatal adscrita al Ministerio del Ambiente, que inició sus actividades en el año 2008,

encargada de la fiscalización ambiental a nivel nacional. Su sede principal está ubicada en la Av. Faustino Sánchez Carrión N° 603, provincia y departamento de Lima, distrito de Jesús María

Compartiendo la visión del sector ambiente del Perú, la cual es: “Un país moderno que aproveche sosteniblemente sus recursos naturales y que se preocupe por conservar el ambiente conciliando el desarrollo económico con la sostenibilidad ambiental en beneficio de sus ciudadanos” y la misión de “Impulsar y promover el cumplimiento de las obligaciones ambientales en los agentes económicos y la Mejora del Sistema Nacional de gestión ambiental de manera articulada, efectiva y transparente, contribuyendo con el desarrollo efectivo del país”.

1.2 Trabajos previos

Los trabajos previos recogen el criterio local e internacional de aquellas tesis que con anterioridad presentaron otros profesionales, en consideración a que constituyen el soporte de la investigación que se presenta, cito a quienes comparten el objeto del presente estudio.

Trabajos previos internacionales

Yubisay (2013), en su estudio: *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*, para optar al título de Magíster Scientiarum en Educación, mención Gerencia de organizaciones educativas. Universidad del Zulia, Facultad de Humanidades y Educación, República Bolivariana de Venezuela. El objetivo fue analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en centros de educación inicial del Municipio Mara, Estado Zulia, cuyo diseño del estudio fue no experimental, transversal y de campo, es decir, la autora no manipuló los datos, presentándolos tal y como se obtuvieron de la población con base al instrumento diseñado. Población, para efectos de este estudio quedó constituida por cinco (5) directivos y cuarenta y cuatro (44) docentes tomando a toda la población como muestra por ser muy pequeña y de fácil acceso. Concluyó indicando que existe una alta relación y estadísticamente significativa

entre ambas variables, siendo el valor de 0.644; en consecuencia, es una correlación positiva alta, toda vez que a medida que aumentan los valores de la variable clima organizacional se observa el incremento notable de los valores de la variable desempeño laboral. Es decir, mientras se mantenga un clima organizacional saludable y armonioso que atienda las necesidades del trabajador, el desempeño laboral mejorará de forma significativa y redundando en beneficio de los alumnos debido al empeño de los profesores por mejorar las habilidades técnicas, conceptuales y administrativas, así como, las estrategias de actualización, participación en equipos de trabajo y socialización de valores organizacionales.

Este trabajo es muy importante para el desarrollo de la presente tesis porque los resultados coinciden plenamente con los resultados de la investigación realizada, cuyo objetivo es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, considerando las diferencias en los contextos espacial y temporal.

Uría (2012), con su tesis titulada *El Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato*, estudio desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador, previo a la obtención del Título de Ingeniera de empresas, el tipo de aplicada fue de investigación descriptiva, explicativa y correlacional, aplicado a una muestra pequeña de 36 personas, cuyo objetivo general fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. La medición del clima organizacional, se realizaron mediante encuestas aplicadas a los trabajadores, ya que éste depende de sus percepciones en cuanto a aspectos tales como: el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la comunicación que se practica en la empresa, para la evaluación del desempeño laboral, la realizan los directivos de la empresa, contestando varias preguntas referentes a: la reciprocidad, responsabilidad, compromiso organizacional, y participación de los trabajadores dentro de la empresa. Concluyó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, siendo el valor de 0.695; en consecuencia es una correlación positiva moderada, en cuanto al clima organizacional, además que el desempeño laboral se

ve afectado en gran parte por la aplicación de liderazgo autocrático, que impiden la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo de dar el valor agregado a su trabajo diario. De igual manera existe desmotivación por la falta de reconocimiento a la labor que realizan por parte de sus directivos.

La tesis es de mucha relevancia, ya que la metodología empleada por el autor para la recolección de la información es similar a la empleada por el presente estudio. También son coincidentes los indicadores utilizados para la construcción del instrumento para ambas variables que también son idénticas. Los resultados son bastante cercanos a los de la presente tesis.

Marroquin y Pérez (2012), quienes realizaron la tesis titulada *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*, Ciudad de Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala. Trabajo de investigación cuantitativa, aplicando el estudio por encuestas a una muestra de 125 trabajadores de diversas tiendas entre hombres y mujeres mayores de 18 años. Concluyó que existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, siendo el valor de 0.645; en consecuencia es una correlación positiva moderada; en los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tienen una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. Del mismo modo, el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Este trabajo de investigación es significativo, pese a que los resultados reflejaron una relación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Es conveniente considerar los escenarios en los que se aplicaron los estudios fueron bastante distintos, tanto en el aspecto geográfico, temporal; como también en

cuanto al giro propiamente de la organización: una oficina pública de servicios y un restaurante de comida rápida.

Trabajos previos nacionales

Tornero (2014), en su tesis: *Clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014*, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Cuyo propósito fue identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral según trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014. Cuyo diseño fue no experimental, transversal, descriptivo, correlacional. La población estuvo constituida por todo los trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014. Con una muestra de 121 trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014, tomado de manera no probabilística. Finalizó que el clima organizacional directa ($r=0,637$) y significativamente ($p=0,001$) con el desempeño laboral según los trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014. Comprobándose la hipótesis de la tesis y su relación moderada.

Esta investigación refleja su importancia en los resultados logrados. Estudió las mismas variables de la presente tesis en una oficina pública, es decir, el escenario es bastante similar al escenario de la presente tesis, compartiendo además las características similares en cuanto a los perfiles de las personas a quienes se les aplicó el instrumento. Los resultados también fueron bastante coincidentes.

Álvarez (2016) en su investigación titulada: *El clima organizacional y la satisfacción laboral en el departamento de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2016*, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el departamento de cirugía

general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2016. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva descriptiva de enfoque cuantitativa y diseño no experimental. La población fue integrada por 122 trabajadores y su muestra fue censal. La técnica para recabar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios cuya confiabilidad resultó de 0,895 y 0,879, demostrando alta confiabilidad. Se concluyó que el clima organizacional posee una positiva y alta correlación ($Rho=0,803$) y significa ($p=0.000$ menor que 0.01) con la satisfacción laboral en el departamento de cirugía general del hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2016.

La tesis es de importancia, dado que los resultados registraron una significativa relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Sin embargo, se resalta que no se comparten las dos variables, solamente una de ellas coincide con el del presente estudio. Y es que satisfacción laboral no es comparable con desempeño laboral. La primera refleja una percepción desde el colaborador, la segunda genera obligadamente una evaluación del rendimiento del colaborador. La evaluación del rendimiento o del desempeño laboral puede realizarse desde los funcionarios o desde otros colaboradores de mando medio.

De otro lado, Pelaes (2010), en su tesis *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, estudio elaborado para optar el grado de académico de Doctor en Ciencias Administrativas, desarrollado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Cuyo objetivo fue determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica. Siendo la investigación del tipo descriptivo explicativo, diseño descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú a los que se les aplicó la Escala de clima organizacional y sus respectivos 200 clientes a los que se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Se concluyó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de relaciones interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú, es decir de siendo el valor de 0.725; en consecuencia es una correlación

positiva alta. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

En esta tesis se puede evidenciar una situación similar al del caso anterior. La variable satisfacción del cliente de la tesis del autor, dista mucho de la variable desempeño laboral, de la presente tesis. El primer caso estudia una variable externa de la organización. El segundo caso, se refiere al rendimiento del colaborador interno. Sin embargo, los resultados son significativos, ya que se encontró una relación significativa, válida para tomar en cuenta en el presente estudio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Los principales fundamentos de este trabajo de investigación estarán basados en las siguientes teorías:

Variable 1: Clima organizacional

Al respecto del concepto, Louffat (2012) definió: “Es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja” (p. 240).

Es decir, es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la

organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección entre otros.

Rojas (2010) indicó que es la percepción de los colaboradores, clientes internos y externos sobre la realidad interna de una institución (p.12).

El autor aporta una mirada distinta y objetiva respecto del clima organizacional indicando que no solo los trabajadores influyen en ella, sino también los usuarios internos y externos pueden observar el grado de clima organizacional.

Litwin y Stinger (1998) indicó que “el clima organizacional son las características de cada individuo o grupos sociales observadas por los pares, familias u otros de nuestro entorno” (p. 402).

De acuerdo al autor constituyen un clima peculiar donde prevalecen sus propias características, que en gran medida representan la personalidad de la organización donde influyen en el comportamiento de los trabajadores.

Chiavenato (2011) lo definió como: “es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas, cómo se atienden a los clientes, como es la relación entre proveedores” (p. 402)

El autor, manifiesta que el clima organizacional lo constituyen las percepciones en el ambiente de trabajo y como éste se fomenta mediante el trato o interacción entre trabajadores, clientes o proveedores.

Importancia del clima organizacional

Robbins y Coulter (2010) afirmaron:

La razón del Clima organizacional brinda la retroalimentación acerca de las secuencias que determinan los comportamientos organizacionales,

considerando, además, incluir modificaciones planificadas, orientadas a mejorar las actitudes y conductas de los integrantes, como en el esquema organizacional o en uno o más de los subsistemas que lo integran (p. 45).

La relevancia de esta afirmación recae en la comprobación de que el Clima organizacional influye en la conducta de los miembros de la organización, por tanto, realizar un estudio dota retroalimentación para adoptar modificaciones a la planificación que incluyan políticas o actividades integradoras y motivacionales para mejorar el desempeño laboral, por ende, mejoraran los niveles de producción propiamente dichos.

Chiavenato (2002) precisó:

Es una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Asimismo, es importante para un administrador que sea capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización y evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización (p. 62).

Es importante que un administrador tenga la capacidad de observar y analizar los elementos del clima organizacional a fin de determinar oportunamente las fuentes que generan conflictos, estrés o insatisfacción que alteren los valores, actitudes o creencias de los trabajadores con respecto a la organización, evitando así el desempeño contraproducente.

Chiavenato (2005) argumentó:

Proseguir la realización de su organización y prever las dificultades que puedan surgir. Así pues, el supervisor puede ejercer un control adecuado sobre la determinación del clima y, de manera pueda monitorear lo más eficazmente posible su organización. Es el entorno psicológico y social que existe en una institución que subordina la conducta de sus miembros. Una ética elevada conduce a un clima recíproco, condescendiente, afectuoso y agradable, mientras que la moral baja casi siempre condiciona un clima negativo, desagradable, gélido e inconstante (p. 62).

De acuerdo el autor, se aprecia la importancia del supervisor quien debe adoptar un control adecuado para determinar el clima en la organización,

observando los aspectos psicológicos y sociales que determinan la conducta de los trabajadores, debiendo propiciar un trato afectuoso y condescendiente evitando la moral baja que condicione un clima negativo contraproducente.

Tipos de clima organizacional

Brunet (2004), afirmó que el clima organizacional se divide en dos grandes tipos: Autoritario y Participativo. El clima autoritario se subdivide en: Autoritario explotador y autoritario paternalista.

Autoritario explotador: Se presenta cuando la administración no genera confianza en los trabajadores, percibiendo un clima de miedo, cuyo trato o comunicación entre directivos y colaboradores es casi inexistente con decisiones que son tomadas imperativamente.

Autoritario paternalista: Está presente cuando existe seguridad, confianza entre los directivos y los colaboradores, empleando reconocimientos o castigos para motivar a los trabajadores, la administración maneja los métodos de control. En éste escenario la forma de dirigir gira en base a las necesidades sociales de los trabajadores, no obstante, se puede percibir un ambiente de trabajo estable y planificado.

Sin embargo, el clima participativo se subdivide en: Consultivo y de participación en grupo.

Consultivo: Determinado por la confianza de los directivos en sus colaboradores, a quienes se les empodera para tomar sus propias decisiones para solucionar problemas; busca complacer las necesidades básicas; existe unión y entendimiento entre ambas partes. Este clima está determinado por la libertad y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar y la motivación de los trabajadores.

De participación en grupo: Determinado por la seguridad en los trabajadores por parte de los directivos. Se promueve la integración de todos los niveles mediante la toma de decisiones (supervisores, jefes, administrados en general); la relación directivo-trabajador fluye armoniosamente de forma vertical- horizontal - ascendente - descendente. La clave de motivación es la integración; se desarrolla en función de objetivos por resultados.

Se entiende que los climas autoritarios explotadores y paternalistas corresponden al clima divisionista, existiendo una estructura adversa, observándose un clima desfavorable para la organización que ocasionan estrés y conflictos. En cambio los climas de participativos consultivos y de participación en grupo pertenecen a un clima abierto y comunicativo basado en el buen trato y respeto, con una estructura flexible con políticas motivadoras que fomentan un clima óptimo en la organización (p. 21).

Consecuentemente, se puede desprender que una organización con mal enfoque de la dirección que no inspira confianza en los trabajadores y cuyos directivos son imperativos que obstaculizan la gestión puede generar alto grado de estrés, conflictos y mermar el desempeño y la moral de los trabajadores. No obstante, de existir confianza y seguridad entre los directivos y los trabajadores, empoderando para tomar decisiones, con políticas motivadoras para el reconocimiento o castigo mejorará el desempeño y se lograrán las metas con trabajo en equipo.

Características del clima organizacional

Para Siliceo, Casares y González (2000, p. 30) las particularidades del sistema organizacional crean un tipo de clima que incide directamente en la motivación de los miembros de la organización, así como en sus actitudes y comportamientos. Esta conducta tiene una gran variedad de consecuencias para su organización, tales como:

Esquema, orientada a dirigir las percepciones de los trabajadores en relación a la normatividad u otras limitaciones que se ven como obstáculos para el desarrollo de sus actividades (Siliceo et al., 2000, p. 30).

Responsabilidad, se refiere al empoderamiento que tienen los trabajadores para poder solucionar problemas que se puedan presentar en su puesto de trabajo, observando una supervisión o control general que permita desenvolverse libremente (Siliceo et al., 2000, p. 30).

Recompensa, se refiere a la sensación de los trabajadores respecto a la asignación de reconocimientos por el trabajo bien realizado. Siendo el reconocimiento empleado mayoritariamente en comparación con el castigo como método de estimular a los trabajadores” (Siliceo et al., 2000, p. 31).

Desafío “representa a la sensación de los trabajadores respecto de los desafíos u objetivos que impone su trabajo. Es el método de control en que la organización conlleva la aceptación de riesgos calculados con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas previstas” (Siliceo et al., 2000, p. 31).

Relaciones “representa el dialogo horizontal por parte de todos los miembros de la organización acerca de la convivencia en un espacio de trabajo saludable y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre directivos y trabajadores” (Siliceo et al., 2000, p. 31).

Cooperación “se entiende a la sensación de los trabajadores sobre la cuando existe un espíritu de colaboración de parte de los directivos y de otros compañeros del grupo. El logro de objetivos se basan en el apoyo mutuo, tanto en los niveles superiores como inferiores”. (Siliceo et al., 2000, p. 31).

Conflictos, los colaboradores, tanto pares como directivos, escuchan y aceptan las opiniones discrepantes para afrontar los problemas procurando brindarle solución tan pronto como se presenten. (Siliceo et al., 2000, p. 32).

Identidad “representa la sensación del trabajador de pertenencia a la organización, considerándose un elemento importante y valioso dentro del equipo de trabajo. En general, representa la sensación de compartir los objetivos particulares de cada uno con los de la organización” (Siliceo et al., 2000, p. 33).

Se desprende que el clima organizacional son particularidades propias del ambiente de trabajo, las percepciones que cada individuo tiene de las normas de convivencia, horarios, reglamentos, equipos de trabajo, supervisión, etc. puede afectar su productividad provocando el descontento general en los demás integrantes de la institución, por tanto es importante brindar especial atención a las características o percepciones de los colaboradores para adoptar inmediatamente las acciones correctivas que involucren renovación del compromiso, responsabilidad, cooperación, recompensas, desafíos y mejor manejo de conflictos.

Brunet (2011) manifestó:

El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Esta influye en el comportamiento del individuo, en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. (p. 86)

Por lo tanto todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

Goncavez (1997, citado por Álvarez, 2016), precisó las características como:

En el clima, se observa el entorno del individuo, ya sea externo o interno, las cuales puede percibir de manera directa o indirecta. El observador del clima organizacional es un trabajador de la empresa o las personas que se encuentran dentro de la organización e interactúan en la misma. El clima organizacional repercute en las acciones y en el trabajo de los que se encuentran involucrados en el mismo. El clima es el que se encuentra en medio de los factores que definen el sistema de la organización y su comportamiento de cada uno. Las características de una organización

permanecen constantes en el tiempo, las cuales establecen una diferencia abismal en una empresa y otra o también en un área y otra. Muchas empresas emplean el clima organizacional como una ventaja competitiva para resaltar en el sector. Un sistema dinámico se forma de manera interdependiente cuando se mezclan las estructuras y característica de la organización.

Cada trabajador tiene su propia interpretación del clima organizacional debido a sus puntos de vistas y experiencias propias. Muchas veces para definir el clima organizacional se emplea la respuesta ante el tipo de líder que tiene la organización, el cual puede ser participativo, autoritario, carismático entre otros. El sistema que predomina en la organización puede ser la comunicación entre las áreas, la dependencia una de la otra, los ascensos, promociones laborales, salarios, estructura. Asimismo, se puede basar en los beneficios ofrecidos como apoyo social, interacción entre sus compañeros, incentivos, bonos, etc.

En este sentido, las características incluyen la división de trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tiene un afecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización.

Dimensiones del Clima organizacional

Dimensión 1. Planificación

Louffat (2012) definió:

Es el primer proceso administrativo, que busca definir lo que es el equipo en un momento determinado y lo que pretende concretar en el futuro. La planeación sirve como norte, es un horizonte para determinar que lograr, como hacerlo en plazos establecidos y con cuales recursos. (p. 21)

Amorós (2012) precisó: “planeación es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivos a corto y largo plazos; definir métodos de realización” (p.179)

En este sentido la planeación es la proyección impresa de las acciones de corto, mediano y largo plazo de las empresas para que operen con éxito tanto al interior como en el contexto en el que actúan, lo cual les permite administrar sus recursos, organizarlas internamente, dirigir las, gerenciarlas y controlarlas. La planeación parte de la definición clara de los objetivos y de la estrategia general.

Dimensión 2. Organización

Louffat (2012) definió: “es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento de una institución de manera compatible con la planeación estratégica” (p. 247).

Es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible con las estrategias que se hayan considerado en la institución. No hay diseño sin estrategia previamente definida.

Robbins y Coulter (2014) afirmaron:

Como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales y se trata de un proceso muy importante durante el cual los gerentes diseñan una estructura organizacional. Dividir tareas a realizar entre puestos de trabajos y departamentos específicos, coordinar las diversas tareas organizacionales, agrupar los puestos de trabajo en unidades, coordinar las diversas tareas organizacionales, establecer líneas formales de autoridad (p.332).

En esta dimensión determinamos qué es lo que debe hacerse para lograr la meta planificada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos. Explicando que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Por su parte, Chiavenato (2012) consideró que:

Representa la actividad de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en la administración, así como plantear sus características para conseguir los objetivos previstos, agrupando las actividades en una estructura lógica encargando las funciones a personas con puestos específicos. (p.129)

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos para lograr un fin concreto, Así como agrupar actividades relacionadas que involucren personas, especificando las responsabilidades de cada puesto que armoniosamente consigan los objetivos institucionales.

Dimensión 3. Dirección

Louffat (2012) definió el concepto: “Es la acción de dirigir que implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección” (p. 248).

De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes tutelan tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro deseado, surge de los pasos de la planificación y la organización.

Robbins y Coulters (2014) conceptualizaron a la Dirección como: “El proceso administrativo que trata, a través de capacidad de influenciar en los demás, de lograr que todos los miembros de la organización colaboren al logro de los objetivos” (p. 279).

En consecuencia, los directivos también deben ser líderes eficaces y saber influenciar en los demás. El liderazgo necesita de seguidores y los trabajadores siguen a quienes les ofrecen un medio de satisfacer sus expectativas, por tanto es razonable que la dirección contemple motivación, estilos y métodos de liderazgo y comunicación.

Dimensión 4. Control

Louffat (2012) lo definió así:

Es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral. Todos los gerentes deben ejercer esta la función de control, aun cuando el desempeño de sus unidades tenga el nivel planeado, porque la única forma de determinar si esto es así, es evaluando que actividades se han llevado a cabo y comprando el desempeño real con el estándar que se desea lograr (p.266).

Según el autor, el control de las actividades debe estar siempre presente en el proceso administrativo, incluso involucrando directamente a los gerentes o directivos aun cuando el nivel de producción alcance los niveles esperados. Esto será beneficioso para la organización debido a que permite anticiparse a los posibles errores y adoptar las medidas correctivas que sean necesarias.

Chiavenato (2012) consideró que:

La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. El control consta de cuatros fases: establecer los estándares, observar el desempeño, comparar el desempeño con el estándar y corregir para eliminar las variaciones o las desviaciones. En cuanto a su alcance, el control se presenta en tres niveles: estratégico, táctico y operacional (p.135).

El control consiste en comprobar o verificar que lo que sé esté haciendo cumpla con los estándares planificados para alcanzar los objetivos institucionales previstos, y adoptar las medidas correctivas en caso se detecten desviaciones al desempeño estándar.

Dimensión 5. Procesos de potencial humano

Louffat (2012) definió que:

Es un conjunto de cualidades innatas o talentos, conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas en el transcurso de la vida de un individuo que se pueden aplicar para el desarrollo de las capacidades, habilidades y

competencias de tal manera que le brinden la satisfacción total en el desempeño de sus actividades personales, empresariales, profesionales o laborales. (p. 250)

Se entiende que el potencial es el conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que posee una persona, no necesariamente ligadas directamente al puesto de trabajo actual, y que pueden posibilitar un desempeño exitoso en otros puestos de la Organización. Para aprovechar estas ventajas que nos ofrece, además de la identificación del mismo, necesitamos un programa estructurado de entrenamiento guiado que lo desarrolle y lo consolide.

Variable 2: Desempeño laboral

Teorías del desempeño laboral

Tienen como fundamento central, a las Teorías de la Motivación entre las que se tienen:

Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de jerarquía de las necesidades del individuo, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el individuo actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la significancia de esta teoría en el desempeño laboral y que se relaciona de manera trascendental con el comportamiento organizacional. Maslow (1943) elaboró una Teoría de la Motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades que influye en el comportamiento. Maslow concibe esa jerarquía por el hecho de que el individuo es una criatura cuyas necesidades crecen durante la vida. A medida que el individuo satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento. Maslow creía que las necesidades humanas actuaban como factores indispensables determinando la conducta y propuso la ordenación de las categorías de las necesidades según la primacía en que éstas son satisfechas de tal manera que los esfuerzos del individuo se dirijan

hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho. Maslow contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior.

El Desempeño laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la institución en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

El desempeño laboral es la eficacia del trabajador que labora dentro de las empresas, la cual es necesaria para la institución, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (Gómez, Balkin y Cardy, 2007)

En este sentido, el desempeño laboral de los individuos va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

También otro aporte indispensable en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la institución laboran eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Así, se puede notar que esta definición plantea que el desempeño laboral está referido a la manera en la que los trabajadores realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Sin embargo, otro concepto fundamental es la que utilizan Milkovich y Boudreau, pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada individuo, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la institución en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (citado en Queipo y Useche, 2002).

Varela y Salgado (2010) definieron: “es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores” (p. 24)

Es decir el desempeño es conducta, no el resultado de esa conducta. El desempeño alude a las acciones que ejecuta el empleado independientemente del resultado que alcancen esas conductas.

Asimismo el autor consideró que:

En general las conductas que constituyen el desempeño pueden tomar tres formas. Físicas, en el caso de actividades que impliquen principalmente movimientos del cuerpo tales como cargar cajas o realizar trabajos de mantenimiento. Cognoscitivas, en el caso de la conducta enteramente intelectuales, tales como las actividades de planeación o diseño de estrategia. Y psicomotoras, aludiendo a conductas que son una mezcla de actividades intelectuales y físicas, tal como ocurre en el caso de una tenista que a medida que ejecuta su esfuerzo físico debe pensar donde debe colocar la pelota de acuerdo con el plan de juego. (Varela y Salgado, 2010, p. 25)

En la actualidad hay factores importantes en el desempeño laboral que están relacionados con la personalidad, y no con la inteligencia como la creatividad, liderazgo, integridad, asistencia, cooperación y gusto por lo que están haciendo.

Bateman y Snell (2009) afirmó “es la efectividad del trabajador que labora dentro de las empresas”. En consecuencia, la práctica laboral de los trabajadores es la combinación de su conducta con sus productos (p. 431).

El desempeño laboral es la influencia en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la organización.

Chiavenato (2009) conceptualizó:

Es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa. (p. 245)

Por lo dicho, la práctica laboral de los individuos es el acoplamiento de su conducta con sus productos y la capacidad que tiene para desempeñar dicho cargo, en tal sentido se deberá cambiar primero lo que se haga a fin de poder valorar y analizar la acción.

Características de desempeño laboral

Calidad

Gómez, Balkin y Cardy (2007), definieron que: “La calidad es la satisfacción de las necesidades y exigencias del usuario interno y/o externo dentro de una institución” (p. 34).

Se entiende que la calidad es la eficiencia en el desarrollo de los trabajos realizados en el entorno laboral lo que conlleva en el ámbito administrativo a la presentación de trabajos claros y precisos, de tal manera que podamos sentirnos satisfechos con el resultado del mismo.

Cantidad

Gómez, Balkin y Cardy (2007) manifestaron que:

Es la asignación del número de horas de trabajo en las instituciones, además constituye un elemento primordial para el cálculo del rendimiento, es decir, es la cantidad de horas laboradas como la forma que toma su distribución durante el transcurso del año (p. 35).

Se entiende que la cantidad es la asignación de la carga laboral que se encomienda al trabajador de una institución cuyos resultados pueden ser medibles y tienen plazo de entrega según el nivel de significancia.

Interacción

Gómez, Balkin y Cardy (2007) precisaron que:

El ser humano por ser un ente social necesita de la interacción con los demás para lograr sus propósitos surgiendo de esta manera el trabajo en equipo. Durante este proceso aparecen actitudes positivas y negativas las cuales deben ser manejadas para que no influyan en los resultados esperados (p. 36).

Es decir, la interacción es la relación entre dos o más individuos en un determinado ambiente laboral, social y/o familiar lo cual reflejará el rendimiento y/o desenvolvimiento de estos individuos en los ambientes antes mencionados.

Eficacia Interpersonal

Gómez, Balkin y Cardy (2007) precisaron que:

La eficacia interpersonal hace una gran diferencia entre las relaciones y la vida ya que son la piedra angular de la comunicación efectiva y nos ayudarán a tener una buena relación con los demás individuos, lograr nuestros propósitos y resolver obstáculos (p. 37).

Es la eficacia interpersonal la cual nos ayudó a desarrollarnos en nuestro entorno laboral desarrollando buenas relaciones con nuestros compañeros de trabajo siendo beneficioso ante las eventualidades que se presenten para el manejo y resolución de las mismas.

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1. Desempeño de tareas

Varela y Salgado (2010) manifestaron que:

Refiere al grupo de conductas que definen el cargo; son las acciones que demanda una posición. Enseñar evaluar exámenes son ejemplo de desempeño de tareas para un profesor así como manejar vehículo locería para el caso de un chofer. El desempeño de tareas concentra aquellas conductas inherentes al cargo que permiten diferenciar una oposición. Por ello su contenido es útil para identificar las acciones básicas que exige al empleado. (p. 27)

El empleado se vale principalmente del desempeño de tareas cuando fija las expectativas conductuales que corresponde al empleado, por lo que este ejecuta eficazmente el desempeño de la tarea se satisface, en buena medida el aporte que se espera de él.

Campbell (2006) manifestó, al respecto del concepto:

El desempeño de tareas permite proyectar las destrezas que posee el empleado. La ausencia o escaso de desarrollo de destrezas relacionadas con la tarea es causa fundamental de una pobre ejecución de esta. No es posible enseñar correctamente sin poseer la destreza de comunicación. De la misma manera, no es posible ejecutar la conducta de conducir vehículos sin la destreza de coordinar vista, brazos y piernas. (p. 31)

Por ello, el desempeño de tarea permite de una parte identificar el conjunto de tareas que requiere el exitoso cumplimiento del cargo y de otra, evaluar el grado de desarrollo que posee el individuo sobre esas destrezas, lo que facilita identificar las tareas de mejora en la que el empleado necesita entrenamiento.

Dimensión 2. Desempeño contextual

Varela y Salgado (2010) señaló: “El desempeño contextual refiere a conductas no estrictamente vinculadas con el puesto de trabajo, que colaboran con el logro de

los objetivos de la organización mediante el mantenimiento del clima sociológico y social” (p. 32).

Esta dimensión recoge conducta que no está relacionado con el rol, realiza de forma discrecional sobre el personal o sobre la organización en sí misma, y que indirectamente colaboran para alcanzar metas de la organización al crear un ambiente de trabajo propicio.

Organ (1997) precisó: “Son discrecionales, dado que las conductas incluyen la dimensión no están vinculadas con un trabajo en particular, no existen sanción o recompensa asociada, por lo que el empleado es libre de decidir si ejecuta o no estas conductas”.

Es decir el desempeño contextual contribuye de forma independiente al logro de las metas de organización. Demostrando la capacidad que tienen el desempeño contextual para predecir los resultados cualitativos y cuantitativos de los grupo de trabajo.

Dimensión 3. Desempeño contraproductivo

Varela y Salgado (2010) definieron al Desempeño contraproductivo:

Como conductas que amenazan el bienestar de la organización o de sus miembros en virtud de la violación de normas, ya sean tácitas o expresas. Estas dimensiones se aproximan al concepto de desempeño de forma diferente, identificando conductas que lejos de contribuir al logro de las metas de la organización van en detrimento de ellas. (p. 35)

Se entiende que el desempeño contraproductivo contraviene un grupo de normas o estándares aceptados en la organización y se convierte en una amenaza al sistema social.

Bennett y Robinson (2000) afirmaron sobre el concepto:

Que independientemente del daño que el desempeño contraproductivo pueda causar, estas conductas pierden clasificarse de acuerdo con el receptor de la acción. En función de ello, dos factores identificados en el

modelo de desempeño contraproductivo: desempeño contraproductivo interpersonal y desempeño contraproductivo organizacional. El primer factor contiene conductas que ponen en riesgo el bienestar físico o psicológico de compañeros de trabajo.

El segundo factor, por su parte contiene conductas que ponen en riesgo directamente a la organización. Son acciones que menoscaban el logro de las metas de la firma.

La conducta productiva pretende desarrollar el pensamiento estratégico que movilice la energía motivacional que conduzca a una conducta inteligente soportada en un sistema de valores internalizado. Desarrollar una conducta productiva ayuda al emprendedor a mejorar su perfil de competencia de cara a los retos que plantean los nuevos yacimientos de empleo: afrontar problemas, prever consecuencias y orientarse a la innovación.

1.4 Formulación del problema:

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño contextual en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017?

1.5 Justificación del estudio

Bernal (2010) refirió que “todo tipo de investigación está enfocada a la resolución de algún cuestionamiento; por ello, es necesario justificar los motivos que alcanzan la investigación” (p. 106)

Justificación teórico

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se estima en base a criterios que el fin de justificar un proyecto o estudio es comprender si se llenará algún vacío de conocimiento, así como ampliar los principios y si esta información obtenida servirá para revisar, desarrollar o apoyar una teoría (p. 40).

Para el desarrollo de la investigación se determinó las siguientes variables clima organizacional y desempeño laboral en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, la presente investigación servirá de guía para muchas empresas que prestan servicios; de tal manera que tomen conciencia de cómo estas dos variables que tienen diversas dimensiones e indicadores, nos pueden indicar “cuál es el termómetro interno de la empresa” en cuanto a clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, con el presente estudio vamos a poder determinar los principales factores que influyen de

una variable a otra, identificando así las acciones a fortalecer y establecer mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, generando un beneficio Empresa - Empleado.

Justificación práctica

Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideró criterios, es así planteó cuestionamientos como si dicho estudio ayudó a resolver algún problema real, o si es que se podrán generar resultados trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos. (p. 40).

La presente investigación de investigación fue orientada a la gestión eficiente del Clima organizacional y Desempeño laboral, con el presente estudio se pretende coadyuvar al desarrollo y progreso empresarial. No obstante, la razón más importante que impulsó esta investigación es entregar en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, un aporte a tomar en cuenta y que sirva de guía para adoptar las transformaciones organizaciones necesarias que faciliten el cumplimiento de sus objetivos y metas. De igual manera, el presente estudio servirá como patrón o punto de referencia a futuras investigaciones.

Justificación metodológica

De la misma forma, para evaluar la importancia de la investigación, Hernández, Fernández y Baptista (2014) también mencionó que contribuye al aporte de un concepto, variable o relación entre variables, puesto que, podrían lograrse mejoras en las formas de experimentar con una o más variables, así como la forma de estudiar apropiadamente una población. (p. 40).

La presente investigación propone los procedimientos que guiarán el desarrollo de nuevos estudios científicos mediante la metodología y empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y la encuesta, además del empleo de la herramienta SPSS v.24 que sirvió para determinar el grado de confiabilidad de los datos obtenidos, los cuales para el presente estudio fueron de (0,959 y 0.976)

a través del estadístico Alfa de Cronbach, demostrando una alta confiabilidad para medir el clima organizacional y desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, donde se pretendió conocer el grado de significancia entre ambas variables y sus dimensiones definidos en la hipótesis.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Objetivo específico 2.

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño contextual en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Objetivo específico 3.

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

II. MÉTODO

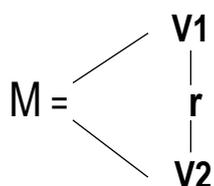
2.1 Diseño de investigación

Carrasco (2017) refirió que el diseño de investigación “es el conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación” (p.58).

Carrasco (2017) mencionó: “diseños no experimentales son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

Carrasco (2017) refirió: “diseño transeccional o transversal se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p.72).

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



Dónde:

- M : Muestra de estudio
- V1 : Clima organizacional
- V2 : Desempeño laboral
- O₁ : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

Tipo de estudio

Carrasco (2017) mencionó la investigación básica “sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (p.43).

Este trabajo de investigación es un tipo de estudio básica porque en la investigación se busca explicar y describir todos los aspectos que se relaciona entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

El nivel de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que el tipo de investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

Bernal (2010) menciona “la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, postura o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (p.111).

La presenta investigación tiene un estudio descriptivo correlacionar no experimental, porque recolecta una serie de datos sobre eventos, situaciones o hechos que permiten analizar la frecuencia con que ocurren. Se soporta principalmente en la encuesta y la revisión documental.

Enfoque cuantitativo

Sánchez y Reyes (2015) indicaron: “porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 88).

2.2 Variables, operacionalización

Definición conceptual de la variable

Carrasco (2017) refirió: “las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales” (p.219).

Son características o conceptos que son susceptibles de ser observables medibles y cuantificables.

Definición conceptual de operacionalización de variable

Carrasco (2017) “proceso metodológico, consiste en descomponer las variables que componen el problema de investigación, las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítemes, pero si son concretas solamente en indicadores, índices e ítemes” (p.226).

En este contexto las variables de la presente investigación son:

Variable 1: Clima organizacional

Louffat (2012) definió: “ es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja” (p. 240).

Variable 2: Desempeño laboral

Varela y Salgado (2010) definieron: “es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores” (p. 24)

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable	
Clima Organizacional	<p>Enrique Louffat (2012) señaló:</p> <p>“El clima organizacional es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja” (p. 240).</p>	<p>Para definir operacionalmente el Clima Organizacional se analizó los indicadores según los componentes: planeación, organización, dirección, control y procesos de potencial humano, cuyo análisis de la información obtenida a través del instrumento, cuestionario tipo Likert, permitió la discusión conclusión y recomendaciones</p>	Planeación	Visión	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado	Inadecuado 66 - 88 Adecuado 89 - 112 Muy adecuado 113 - 137	
				Misión	2		18 - 24		
				Objetivos de la empresa	3, 4		Adecuado 25 - 31		
				Estrategias	5		Muy adecuado 32 - 40		
				Políticas	6				
				Cronogramas	7				
				Presupuestos	8, 9				
				Modelo organizacional	10		Inadecuado 13 - 15		
				Organigrama	11		Adecuado 16 - 18		
			Organización	Manuales	12		Muy adecuado 19 - 22		
				Condicionantes organizacionales	13				
				Componente organizacionales	14				
				Liderazgo	15		Inadecuado 12 - 14		
				Motivación	16		Adecuado 15 - 18		
				Dirección	Comunicación		17		Muy adecuado 19 - 23
					Negociación		18		Inadecuado 8 - 10
					Conflictos		19		Adecuado 11 - 14
				Control	Tipos		20		Muy adecuado 15 - 19
			Procesos de trabajo		21		Inadecuado 15 - 21		
			Indicadores		22		Adecuado 22 - 29		
			Momentos		23		Muy adecuado 30 - 38		
			Diseño organizacional y de puestos		24				
			Reclutamiento		25				
			Procesos de potencial Humano	Selección	26				
				Evaluación del desempeño	27				
				Capacitación	28				
				Administración de carrera	29				
				Remuneraciones y compensaciones	30, 31				

Tabla 2

Operacionalización del desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Desempeño laboral	Varela & Salgado (2010) “El Desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; Más específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores”. (p. 24)	Para definir operacionalmente el Desempeño Laboral se analizó los componentes que definen las conductas de los empleados, las mismas que miden el desempeño de tareas, desempeño contextual y el desempeño contra productivo dentro de la organización, el mismo que fue sostenido utilizando el instrumento de medición cuestionario tipo Likert.	Desempeño de tareas	Administración	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo	Malo 63 - 77 Regular 78 - 92 Excelente 93 - 108
				Comunicación escrita o verbal	4, 5, 6		34 - 41	
				Supervisión - Liderazgo	7, 8, 9, 10, 11		42 - 50	
				Trabajo con datos	12		51 - 60	
				Trabajo con gente	13			
				Trabajo con cosas	14			
			Desempeño contextual	Contextual interpersonal	15, 16	Malo		
				Contextual de trabajo	17, 18	18 - 21		
				Contextual organizacional	19, 20	Regular		
				Contextual adaptación e innovación	21	22 - 25		
				Desempeño contra productivo interpersonal	22, 23	Excelente		
				Desempeño contra productivo organizacional	24, 25	26 - 31		
						Malo 9 - 10 Regular 11 - 13 Excelente 14 - 17		

2.3 Población y muestra

Población

Carrasco (2017) mencionó “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237)

En la presente investigación se determinó que la población está conformada por 95 trabajadores.

Tabla 3

Trabajadores del área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Ítem	Especialidad	Cantidad
1	Operarios de mantenimiento	36
2	Personal de archivo	02
3	Personal de almacén	02
4	Personal de control patrimonial	03
5	Conductor de vehículos	17
6	Personal administrativo y abastecimientos	35
	Total	95

Muestra

Carrasco (2017) mencionó que la muestra:

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (p.237)

Por su parte, Arias (2012) mencionó que “Si la población resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo” (p. 83).

En el presente trabajo de investigación la muestra será de 60 trabajadores, cuyas actividades se relacionan estrechamente por brindar el soporte operativo al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, en materia de mantenimiento, limpieza, archivo documentario, conducción de vehículos y control patrimonial.

Muestreo

El método de muestreo que se aplicó fue no probabilístico, donde no todos los trabajadores del área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental tuvieron la oportunidad de ser elegidos para participar en la muestra.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad

Técnica

Arias (2012) indicó que “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

El autor precedente también se refirió a la encuesta “Como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos a cerca de sí mismos, o en relación de un término en partícula” (p. 72).

Instrumento

Arias (2012) indicó “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (p. 68). El mismo autor se refirió el cuestionario como “La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p. 74).

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

Ficha técnica de clima organizacional

Nombre: Encuesta de clima organizacional

Autor: Louffat (2012) adaptado por César Enrique Cuzco Abanto

Procedencia: Lima- Perú, 2017

Objetivo: Medir la percepción del clima organizacional

Administración: Individual

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 31 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Ficha técnica del desempeño laboral

Nombre: Encuesta del desempeño laboral

Autor: Varela y Salgado (2010) adaptado por César Enrique Cuzco Abanto

Procedencia: Lima- Perú, 2017

Objetivo: Medir la percepción del desempeño laboral

Administración: Individual

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 25 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre

Validez

Para Hernández, et al (2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.200).

La validez de los instrumentos, en el presente trabajo de investigación, se realizó mediante la técnica de “juicio de expertos”. En la que se sometió a juicio de tres (03) expertos el instrumento de medición, encuesta, que se empleó en la recolección de datos. Los expertos, dos (02) doctores y un (01) magíster, analizaron el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Los expertos

firmaron un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia” debido a que el instrumento cumple con las tres condiciones.

Tabla 4

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Porcentaje	%
Experto 1.	Dr. Cama Sotelo Manuel	Aplicable	81
Experto 2.	Dr. Nerio Jananpa Acuña	Aplicable	82
Experto 3.	Mgr. Virginia Cerafin Urbano	Aplicable	82

Confiabilidad

Bernal (2010) dice: “la confiabilidad se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismo cuestionarios” (p. 247).

Para dar validez y fiabilidad al presente trabajo de investigación, se someterá el instrumento de investigación a la prueba estadística llamada el Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2002). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0. 786	31

Como resultado de la fiabilidad del instrumento utilizado el coeficiente de Alpha de Cronbach el valor obtenido es de 0,786 y muestra según la tabla 5 el grado de confiabilidad del instrumento es de fuerte confiabilidad.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.798	25

Como resultado de la fiabilidad del instrumento utilizado el coeficiente de Alpha de Cronbach el valor obtenido es de 0,798 y muestra según la tabla 6 el grado de confiabilidad del instrumento es de fuerte confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Según Hernández et al. (2010). Indican que:

En la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenadores. Ya casi nadie hace de forma manual ni aplicando formulas, en especial si hay un volumen considerable de datos por otra parte. Se centra en la interpretación de los resultados de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo. El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional. Selecciona el Software, ejecuta el programa, explora los datos, evalúa la confiabilidad y validez, analiza mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas, realiza análisis adicionales, prepara los resultados para presentarlos. (p. 278)

En el presente trabajo de investigación, se formuló la codificación y tabulación respectiva en el programa informático Microsoft Excel de los datos obtenidos de los instrumentos clima organizacional y desempeño laboral, tomando como guía lo indicado por Hernández et al. (2010) “una vez recolectados los datos éstos deben de codificarse... las categorías de un ítem o pregunta requieren codificarse en números, porque de lo contrario no se efectuaría ningún análisis, sólo se contaría el número de respuestas en cada categoría” (p. 262).

El análisis de información obtenida se hizo básicamente utilizando las respectivas preguntas tomadas al personal del área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, utilizando el programa SPSS versión 24, el cual resulta de gran utilidad ya que permite trabajar con bases de datos de gran tamaño.

Los datos obtenidos se han agrupado en tablas y los gráficos correspondientes. Cada tabla y su gráfico corresponde al consolidado de cada pregunta en sus cinco alternativas (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre). Las respuestas casi siempre y siempre son consideradas positivas y las respuestas casi nunca y nunca como negativas.

2.6 Aspectos éticos

Según Arias (2012), sobre los aspectos éticos: “Son uno de los aspectos trascendentes en la investigación, como en la vida cotidiana, es el relativo a los valores” (p. 404).

En el presente trabajo de investigación, se ha tomado en cuenta la ética, se ha respetado la autoría de las fuentes y referencias empleadas, de acuerdo a las Normas APA para el proyectos de investigación; también se reservara el anonimato de los trabajadores a encuestar, para que respondan el cuestionario con sinceridad, de esta manera que los resultados que se obtengan serán alineados con veracidad

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Clima organizacional	Inadecuado	10 16,7%	2 3,3%	3 5,0%	15 25,0%
	Adecuado	1 1,7%	16 26,7%	12 20,0%	29 48,3%
	Muy adecuado	3 5,0%	9 15,0%	4 6,7%	16 26,7%
Total		14 23,3%	27 45,0%	19 31,7%	60 100,0%

En la tabla 7 y la figura 1, el 48,3% de los trabajadores en el área de logística del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, manifiestan que el clima organizacional es adecuado, mientras el 26,7% de los trabajadores indican que el clima organizacional es muy adecuado y un 25% es inadecuado. Asimismo 45% de los trabajadores indican que el desempeño laboral es regular, el 31,7% indican un nivel excelente y un 23,3% muestran un nivel malo.

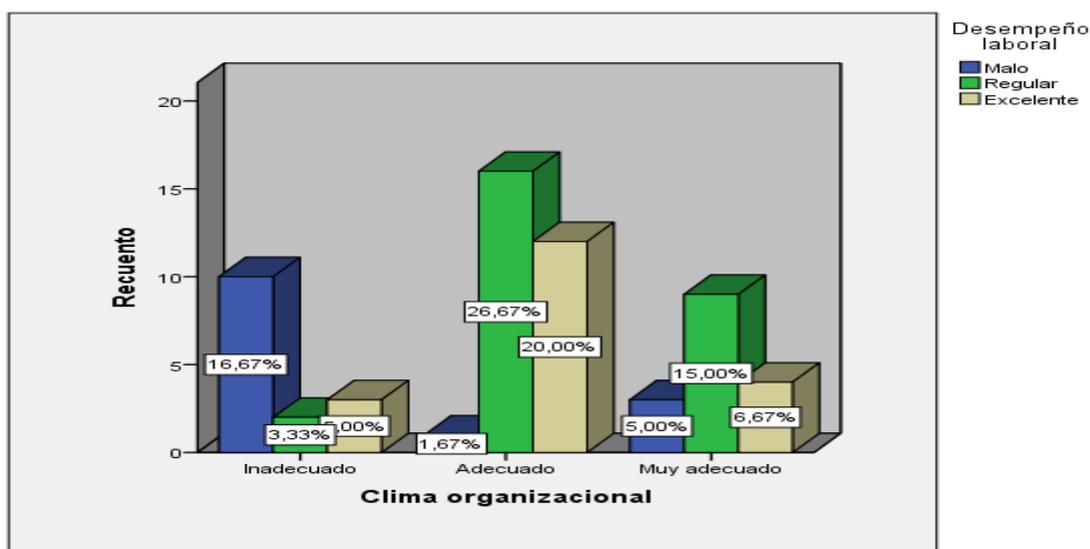


Figura 1. Percepción del clima organizacional y desempeño laboral

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y desempeño de tareas

		Desempeño de tareas			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Clima organizacional	Inadecuado	10 16,7%	3 5,0%	2 3,3%	15 25,0%
	Adecuado	2 3,3%	16 26,7%	11 18,3%	29 48,3%
	Muy adecuado	0 0,0%	8 13,3%	8 13,3%	16 26,7%
Total		12 20,0%	27 45,0%	21 35,0%	60 100,0%

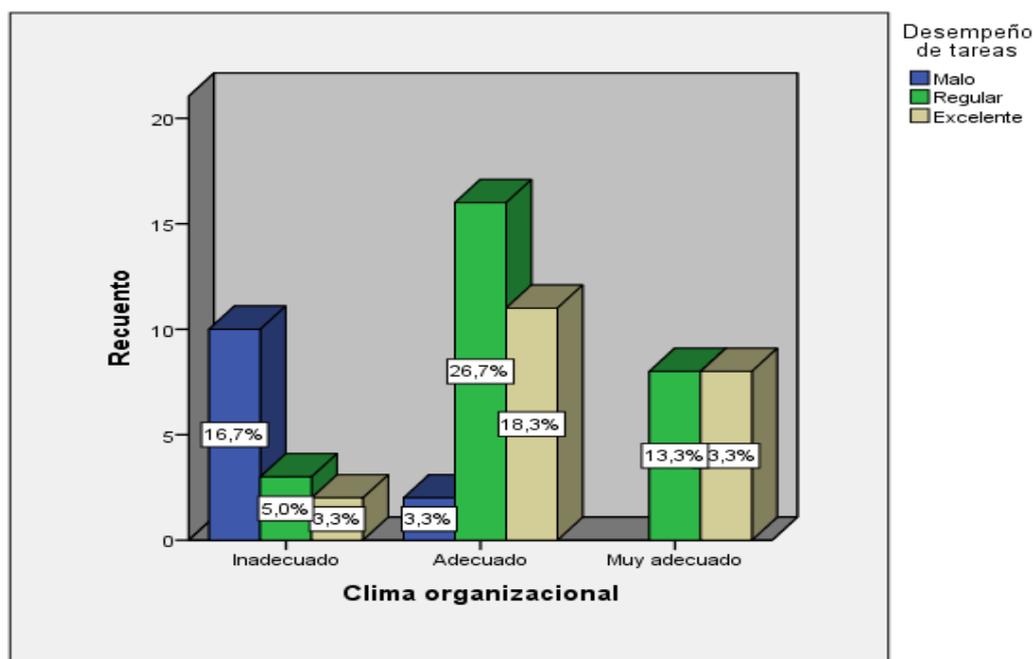


Figura 2. Percepción del clima organizacional y desempeño de tareas

En la tabla 8 y la figura 2, el 48,3% de los trabajadores en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, indican que el clima organizacional es adecuado, mientras el 26,7% de los trabajadores indican que el clima organizacional es muy adecuado y un 25% es inadecuado. Asimismo 45% de los trabajadores indican que el desempeño de tareas es regular, el 35% indican un nivel excelente y un 20% muestran un nivel malo.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y desempeño contextual

		Desempeño contextual			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Clima organizacional	Inadecuado	10 16,7%	3 5,0%	2 3,3%	15 25,0%
	Adecuado	2 3,3%	17 28,3%	10 16,7%	29 48,3%
	Muy adecuado	2 3,3%	10 16,7%	4 6,7%	16 26,7%
Total		14 23,3%	30 50,0%	16 26,7%	60 100,0%

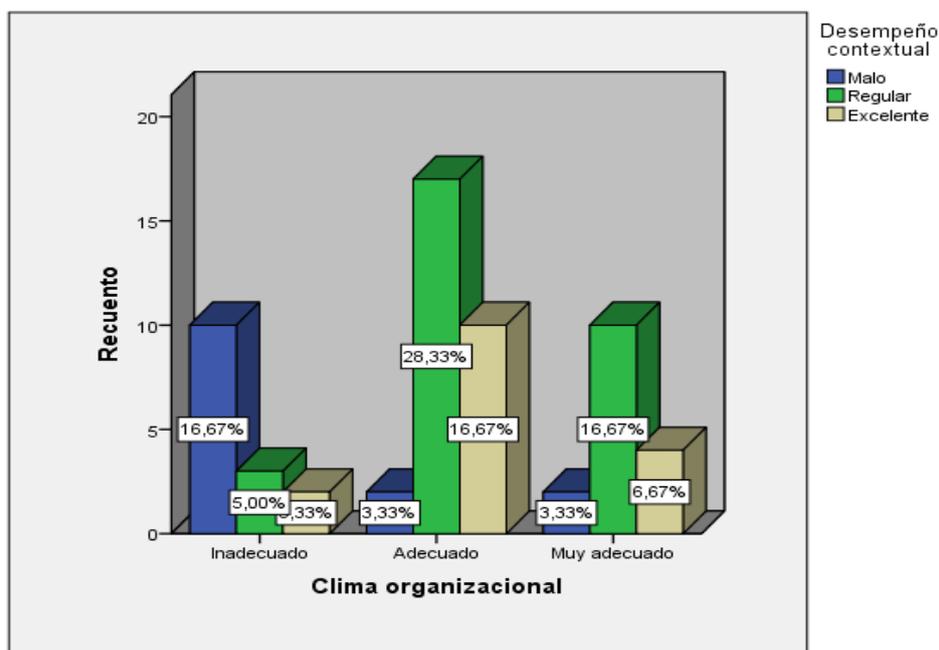


Figura 3. Percepción del clima organizacional y desempeño contextual

En la tabla 9 y la figura 3, el 48,3% de los trabajadores en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, muestran que el clima organizacional es adecuado, mientras el 26,7% de los trabajadores indican que el clima organizacional es muy adecuado y un 25% es inadecuado. Asimismo 50% de los trabajadores indican que el desempeño contextual es regular, el 26,7% indican un nivel excelente y un 23,3% muestran un nivel malo.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y desempeño contraproductivo

		Desempeño contraproductivo			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Clima organizacional	Inadecuado	4 6,7%	9 15,0%	2 3,3%	15 25,0%
	Adecuado	6 10,0%	13 21,7%	10 16,7%	29 48,3%
	Muy adecuado	2 3,3%	10 16,7%	4 6,7%	16 26,7%
Total		12 20,0%	32 53,3%	16 26,7%	60 100,0%

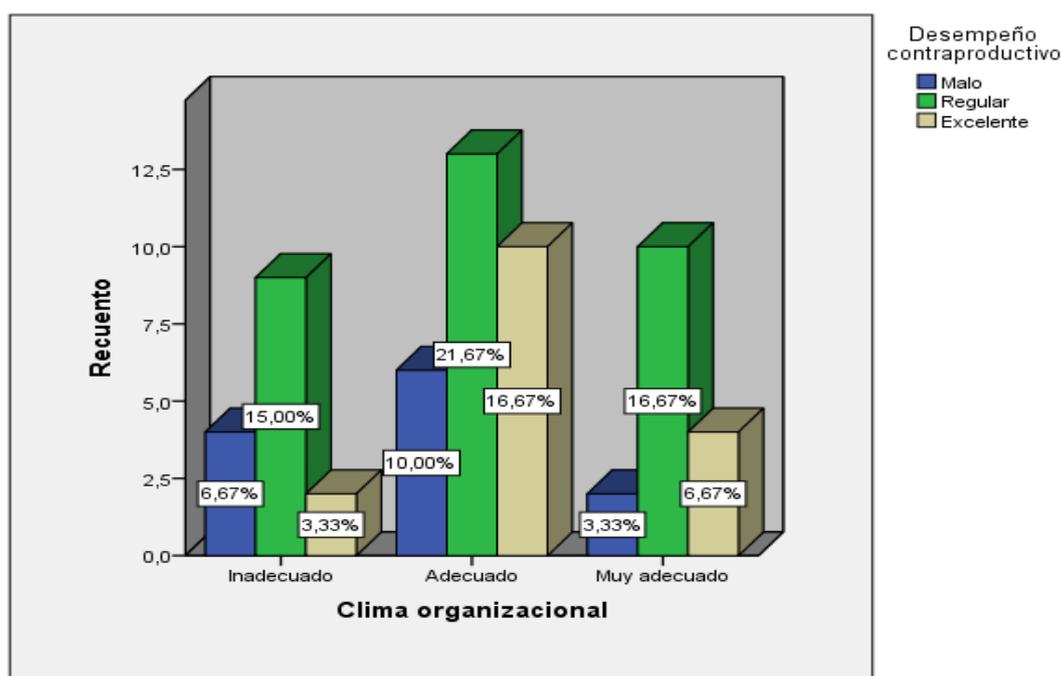


Figura 4. Percepción del clima organizacional y desempeño contraproductivo

En la tabla 10 y la figura 4, el 48,3% de los trabajadores en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, ambiental revelan que el clima organizacional es adecuado, mientras el 26,7% de los trabajadores indican que el clima organizacional es muy adecuado y un 25% es inadecuado. Asimismo 53% de los trabajadores indican que el desempeño contraproductivo es regular, el 26,7% indican un nivel excelente y un 20% muestran un nivel malo.

Tabla 12

Prueba de normalidad según Kolmogorov- Smimov del Clima organizacional y desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl.	Sig.
Clima organizacional	,195	60	,000
Desempeño laboral	,260	60	,000

Observamos que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, arroja un nivel de significación para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 13

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman clima organizacional y desempeño laboral.

			Clima organizacional	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos en la tabla N° 12, podemos observar que el coeficiente de correlación es ($r = 0.739$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

H_a : Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H_0

Tabla 14

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño de tareas.

		Clima organizacional		Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos en la tabla N° 13, podemos observar que el coeficiente de correlación es ($r = 0.739$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual en el Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 15

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño contextual.

			Clima organizacional	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño contextual	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos en la tabla N° 14, podemos observar que el coeficiente de correlación es (r = 0.708) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de P = 0,000 resulta menor al P = 0,05 y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀), afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 16

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño contraproductivo.

		Factoring	Prueba defensiva
Rho de Spearman	Factoring	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,816**
		N	,000
		40	40
	Prueba defensiva	Coeficiente de correlación	,816**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		40	40

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

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos en la tabla N° 15, podemos observar que el coeficiente de correlación es (r = 0.816) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de P = 0,000 resulta menor al P = 0,05 y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀), afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Se concluyó según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es ($r = 0.739$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Hay una semejanza con el estudio de Tornero (2014) quien arribó que el clima organizacional directa ($r=0,637$) y significativamente ($p=0,001$) con el desempeño laboral según los trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014. Asimismo, Marroquin y Pérez (2012) concluyeron que existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, Ciudad de Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, siendo el valor de 0.645; en consecuencia es una correlación positiva moderada, en donde les permite desarrollarse y sentirse satisfechos por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que deben cumplir diariamente. El presente trabajo de investigación ha permitido demostrar que la existencia de un Clima Organizacional positivo favorece el desarrollo de la empresa y fortalece los procesos internos, los trabajadores responden a sus funciones y responsabilidades asignadas, con lo que se logra un óptimo desempeño y compromiso. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada. Es decir, en ambos se visualiza una correlación moderada y positiva alta. Asimismo se basó a la teoría de Louffat (2012) quien definió como una identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja. Es decir, es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección entre otros. También, Pelaes (2010) comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica

del Perú. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente. En la presente investigación se arribó el coeficiente de correlación es ($r = 0.739$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Por lo cual Varela y Salgado (2010) indicaron que el desempeño de tareas es importante porque son las acciones que demanda una posición. Enseñar evaluar exámenes son ejemplo de desempeño de tareas para un profesor así como manejar vehículo lo sería para el caso de un chofer. El desempeño de tareas concentra aquellas conductas inherentes al cargo que permiten diferenciar una oposición. Por ello su contenido es útil para identificar las acciones básicas que exige al empleado. Lo que expresa el autor en sus conclusiones es muy relevante, porque demuestra fehacientemente que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción de los clientes; por tanto, el clima organizacional es un aspecto importante y determinante para el cumplimiento de los objetivos institucionales, ya sea para las actividades de producción, ventas o cualquier otra actividad de la organización. El presente trabajo de investigación ha permitido demostrar que la existencia de un Clima Organizacional positivo favorece el desarrollo de la empresa y fortalece los procesos internos, los trabajadores responden a sus funciones y responsabilidades asignadas, con lo que se logra un óptimo desempeño y compromiso.

De otro lado, Álvarez (2016), a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,895 y 0,879), que demuestra alta confiabilidad. Se ha llegado a determinar que

el clima organizacional tiene una positiva y alta correlación ($Rho = 0,803$) y significa ($p=0.000$ menor que 0.01) con la satisfacción laboral en el departamento de cirugía general del hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2016. También se arribó en la presente investigación que el coeficiente de correlación es ($r = 0.708$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Persistiendo que el desempeño Varela y Salgado (2010) los autores indican que son no estrictamente vinculadas con el puesto de trabajo, que colaboran con el logro de los objetivos de la organización mediante el mantenimiento del clima sociológico y social. Esta dimensión recoge conducta que no está relacionado con el rol, realiza de forma discrecional sobre el personal o sobre la organización en sí misma, y que indirectamente colaboran para alcanzar metas de la organización al crear un ambiente de trabajo propicio.

Por su parte, Yubisay (2013) finalizó que existe una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial del Municipio Mara, estado Zulia, Concluyó indicando que existe una alta relación y estadísticamente significativa entre ambas variables, siendo el valor de 0.644 ; en consecuencia es una correlación positiva alta, toda vez que a medida que aumentan los valores de la variable clima organizacional se observa el incremento notable de los valores de la variable desempeño laboral, puesto que a medida que aumentan los valores del variable clima organizacional aumentó de forma significativa los valores del variable desempeño laboral. Es decir, en la medida que se fomente un clima organizacional armonioso y consonante con las necesidades del trabajador, el desempeño laboral por parte de los docentes será apropiado y mejorará significativa y proporcionalmente sus habilidades técnicas, conceptuales y administrativas, así como, las estrategias de actualización, participación en equipos de trabajo y socialización de valores organizacionales. En la presente investigación se arribó que el coeficiente de correlación es ($r = 0.816$) lo que indica una correlación positiva

alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Cabe resalta que el desempeño contraproduktivo para Varela y Salgado (2010) son conductas que amenazan el bienestar de la organización o de sus miembros en virtud de la violación de normas, ya sean tácitas o expresas. Estas dimensiones se aproximan al concepto de desempeño de forma diferente, identificando conductas que lejos de contribuir al logro de las metas de la organización van en detrimento de ellas. Igualmente, complementando con los trabajos previos, en el ámbito internacional. Finalmente, Uría (2012) concluyó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, es decir existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al Clima organizacional, además que el desempeño laboral se ve afectado en gran parte por la aplicación de liderazgo autocrático, que impiden la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo de dar el valor agregado a su trabajo diario. De igual manera existe desmotivación por la falta de reconocimiento a la labor que realizan por parte de sus directivos. El trabajo investigación ha dado como resultado que existe una mala gestión organizacional, lo que genera un clima laboral desfavorable y repercute en el desempeño de los trabajadores, que se encuentran desmotivados por falta de incentivos, reconocimiento, etc., existe mucho autoritarismo y no aceptan cambios para una mejor gestión organizacional, la misma que conllevara a un mejor rendimiento del personal.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Considerando la hipótesis general, en la cual se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, siendo el valor de 0.739; consecuentemente es una correlación positiva alta, además existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Por lo cual de los resultados obtenidos concluimos que el clima organizacional tiene relación directa en el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual indica que se debe prestar especial atención a las conductas y percepciones de los integrantes de del área de Logística para mejorar el desempeño laboral.
- Segunda: Con respecto a la hipótesis específica 1, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, siendo el valor de 0.739; en consecuencia es una correlación positiva alta, existiendo incluso una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Concluyendo que manteniendo un clima organizacional saludable mejorará el rendimiento del personal, haciendo que el desempeño de tareas sea más beneficioso para la entidad.
- Tercera: Respecto a la hipótesis específica 2, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, siendo el valor de 0.708; en consecuencia, es una correlación positiva alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Significando que el clima organizacional es el nexos con el desempeño contextual de los trabajadores, haciendo que la colaboración y/o compromiso con las

actividades se demuestre constantemente colaborándose entre sí para culminar con las tareas asignadas.

Cuarta: En cuanto a la hipótesis específica 3, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, siendo el valor de 0.816; en consecuencia, es una correlación positiva alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. Los resultados obtenidos nos refieren la importancia de mantener un clima organizacional adecuado para evitar actividades o desempeño contraproducente interpersonal u organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda al responsable de logística fortalecer las políticas que fomenten la integración del personal a fin de mejorar el clima organizacional lo cual repercutirá notablemente en el desempeño laboral de todo el personal a su cargo.
- Segunda: Del mismo modo que los supervisores exigen y velan por el cumplimiento de metas, se sugiere que las supervisiones respeten los cronogramas de trabajo y lapsos de descanso para evitar la incomodidad de los trabajadores y coadyuvar con un clima favorable.
- Tercera: Se recomienda al responsable de servicio generales corregir la metodología de control del personal y evitar una supervisión asfixiante, por el contrario, que empodere al personal para que se motive y se comprometa con el cumplimiento de las tareas asignadas y que sea proactivo y cuidadoso con los equipos que disponen para ejecutar las tareas.
- Cuarta: Se recomienda al responsable de logística adoptar medidas que apoyen y reconozcan la proactividad y el desempeño contextual entre los colaboradores, ya sea entre pares o con los propios supervisores de tal manera que los objetivos de la empresa sean alcanzados eficientemente en armonía y trabajo en equipo.

VII. RERENCIAS

- Álvarez, D. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en el departamento de cirugía general del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Amorós, E. (2012) *Comportamiento organizacional*. Recuperado de: <http://bit.ly/1TOD5D6>.
- Bateman, H. y Snell, H. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mac Graw.
- Bernal C, (2010) *Metodología de la investigación* (3° edición). Colombia: Editorial Pearson educación. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/235016691/Metodologia-de-La-Investigacion-Bernal-3%C2%AA-Ed>
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Ed. Trillas, México.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). *Development of a measure of workplace deviance*. Journal of Applied Psychology, 85, 349-360.
- Carrasco (2017) *Metodología de la investigación científica* (2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Campbell Don. (2006). *El Efecto Mozart* Argentina: Urano
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Ed. McGraw - Hill; México.

- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Gómez, L. Balkin, D. y Cardy, R. (2007). *Gestión de recursos humanos*. Madrid - México: Pearson Prentice Hall.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial Humano*. (2da. Edición). Buenos Aires. Editorial Cengage Learning.
- Litwin, G. y Stinger, H. (1998). *Organizational Climate*. Simon & Schuster, N.Y, Maier, Norman R.F.
- Marroquin S. y Pérez L. (2012). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*, (Tesis de Licenciatura). Ciudad de Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Organ, D. W. (1997). *Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time*. Human Performance, 10(2), 85-97. doi: 10.1207/s15327043hup1002_2
- Pelaes, B. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Rojas, M., (2010). *El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México*. Nefrología 31(1): 76-83. [En línea]. <http://bit.ly/1NoksGS>.

- Robbins, P y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Robbins, P y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Sílceo, A.; Casares, A. y González, J. (2000). *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional*. Hacia una Organización Competitiva. México. Editorial McGraw-Hill.
- Tornero, M. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Uría, T. (2012). *El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Valera, O. y Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Venezuela: Ediciones IESA.
- Sánchez, H. y Reyez, C. (2015) *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Peru: Business Support Aneth S.R.L.
- Yubisay, L. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en centros de educación inicial*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Zulia, Venezuela.

ANEXOS

					desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores. Varela & Salgado (2010, p, 24)	empleados, las mismas que miden el desempeño de tareas, desempeño contextual y el desempeño contra productivo dentro de la organización, el mismo que fue sostenido utilizando el instrumento de medición cuestionario tipo Likert.		Trabajo con datos
								Trabajo con gente
								Trabajo con cosas
	3) ¿Qué vínculo existe entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017?.	3) Establecer el vínculo existente entre el clima organizacional y el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.	3) El clima organizacional se vincula directamente con el desempeño contra productivo en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.				Desempeño contextual	Contextual interpersonal
								Contextual de trabajo
								Contextual organizacional
								Contextual adaptación e innovación
							Desempeño Contra productivo	Desempeño contra productivo interpersonal
								Desempeño contra productivo Organizacional

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de Clima Organizacional.

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango
Planeación	Visión	1	Conozco ampliamente la visión de la empresa	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
	Misión	2	Conozco cual es la misión del área.		
	Objetivos de la empresa	3	Los objetivos se proyectan buscando el desarrollo de la empresa y crecimiento profesional de los colaboradores.		
		4	Los trabajadores alcanzan las metas del área.		
	Estrategias	5	La empresa contempla estrategias viables de cumplir por los trabajadores para afrontar la competencia del mercado.		
	Políticas	6	El reglamento de la empresa es de conocimiento personal.		
	Cronogramas	7	Los cronogramas de trabajo se planifican con la debida anticipación para ser de pleno conocimiento de los colaboradores.		
	Presupuestos	8	La empresa cuenta con el financiamiento adecuado para cumplir con sus obligaciones planificadas (sueldo, impuestos, equipos, etc.).		
		9	El área de operaciones cuenta con los recursos suficientes para la ejecución de actividades, planificados de acuerdo a la magnitud de las tareas.		
Organización	Modelo organizacional	10	Los puestos están diseñados para cubrir todas las necesidades de la empresa.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
	Organigrama	11	Los niveles jerárquicos están debidamente definidos e indicados en el organigrama institucional.		
	Manuales	12	Conozco el manual de procedimiento.		
	Condicionantes organizacionales	13	Las nuevas tecnologías, potencian y facilitan el desarrollo del trabajo en el área de operaciones favoreciendo la organización de la empresa.		
	Componentes organizacionales	14	Las bases de los componentes organizacionales están estructuradas por las políticas y valores que definen la empresa, haciendo que los colaboradores trabajen armoniosamente.		
Dirección	Liderazgo	15	Los líderes fomentan el trabajo en equipo para conseguir los objetivos.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
	Motivación	16	Los jefes inmediatos otorgan incentivos al personal de la empresa.		
	Comunicación	17	Se practica la comunicación asertiva en la solución de problemas con los trabajadores.		
	Negociación	18	El representante de los trabajadores tiene la facilidad reconocida para negociar los beneficios de los trabajadores.		
	Conflictos	19	Los conflictos laborales son resueltos de manera eficiente.		

Control	Tipos	20	Los tipos de control están acorde con la realidad de los procesos operativos que realiza el área de operaciones.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
	Procesos de trabajo	21	Los supervisores realizan controles permanentes en los procesos de trabajo del área de operaciones.		
	Indicadores	22	Las actividades programadas se planifican en base al historial de los indicadores.		
	Momentos	23	Se respetan los horarios de refrigerio y/o descanso del personal		
Procesos de potencial Humano	Diseño organizacional y de puestos	24	El diseño organizacional de la empresa promueve el desarrollo profesional de los trabajadores.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
	Reclutamiento	25	Las convocatorias de personal se difunden de manera transparente al público en general.		
	Selección	26	Es política de la empresa la rotación constante de personal.		
	Evaluación del desempeño	27	La evaluación de desempeño se realiza de manera objetiva y transparente.		
	Capacitación	28	La empresa cuenta con programas de capacitación que atienden las necesidades del personal por especialidades.		
	Administración de carrera	29	Los trabajadores cuentan con oportunidades de ascenso y/o promociones que incentivan el mejor desempeño laboral.		
	Remuneraciones y compensaciones	30	Se respetan los cronogramas de pago de remuneraciones.		
31		Existen políticas de compensación por logro de metas.			

Matriz de operacionalización de Desempeño Laboral.

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango
Desempeño de tareas	Administración	1	Los trabajadores del área llenan los reportes de actividades oportunamente.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
		2	Se cumple a cabalidad los horarios y tareas.		
		3	Los colaboradores actualizan los Kardex del material e insumos para no quedar desabastecidos		
	Comunicación escrita o verbal	4	La comunicación entre colaboradores es alturada y fortalece el desempeño laboral		
		5	Las relaciones interpersonales entre los colaboradores contribuyen al clima laboral		
		6	Los trabajadores respetan el conducto regular jerárquico para canalizar sus reclamos o inquietudes		
	Supervisión - Liderazgo	7	Las actividades se cumplen según las indicaciones impartidas.		
		8	Los trabajadores toman de decisiones autónomas para solucionar problemas menores en base a las políticas de liderazgo y empoderamiento de la empresa.		
		9	Los trabajadores siguen las instrucciones de sus jefes con actitud positiva.		
		10	El personal demuestra disposición para apoyar en actividades programadas.		
	Trabajo con datos	11	Los empleados acatan las decisiones que aplican imparcialmente los supervisores		
		12	El personal del área de operaciones cuenta con habilidades para evaluar las necesidades.		
	Trabajo con gente	13	El personal interactúa adecuadamente con sus compañeros.		
	Trabajo con cosas	14	El personal demuestra habilidades psicomotoras calificadas para el cumplimiento de tareas.		
Desempeño contextual	Contextual interpersonal	15	Colabora con sus compañeros de trabajo que han estado ausentes por algún motivo.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
		16	Escucha y apoya a sus compañeros en sus problemas y preocupaciones que están a su alcance.		
	Contextual de trabajo	17	Ayuda a sus compañeros que tiene mucho trabajo pendiente.		
		18	El empleado presenta quejas constantes y muestra disconformidad.		
	Contextual organizacional	19	El personal descuida su trabajo por atender llamadas telefónicas personales		
20		El empleado comunica con anticipación su inasistencia al trabajo.			
Contextual adaptación e innovación	21	El trabajador comparte con sus pañeros técnicas y métodos de trabajo innovadoras que mejoran el desempeño y la productividad.			
		22	Existen quejas de algún empleado por acoso sexual.	Nunca (1)	

Desempeño Contra productivo	Desempeño contra productivo interpersonal	23	Existen reportes de agresión física o verbal de los trabajadores.	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
	Desempeño contra productivo Organizacional	24	El trabajador ha sido detectado realizando robo en la empresa.		
		25	El trabajador realiza demoras injustificadas en las funciones que se les asigna.		

Anexo 3: Instrumento de las variables

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE LOGISTICA DEL ORGANISMO DE EVALUACION Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - LIMA 2017					
INSTRUCCIONES:					
El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, tiene por objeto recoger su valiosa opinión sobre CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LOGISTICA DEL ORGANISMO DE EVALUACION Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - LIMA 2017. En tal sentido, invocamos su colaboración seria y responsable en las respuestas a las interrogantes planteadas. Sus respuestas son confidenciales y anónimas.					
Edad: Entre 20 a 30 años <input type="checkbox"/>		Entre 31 a 40 años <input type="checkbox"/>		Entre 40 a 50 años <input type="checkbox"/>	
		Entre 51 a 60 años <input type="checkbox"/>			
Sexo: (M) (F)					
Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión					
N°	LEYENDA				
1	Nunca				
2	Casi nunca				
3	A veces				
4	Casi siempre				
5	Siempre				

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL							
INDICADORES							
PLANIFICACION	N°	VISIÓN	1	2	3	4	5
	1	Conozco ampliamente la visión de la empresa					
	N°	MISION	1	2	3	4	5
	2	Conozco cual es la misión del área.					
	N°	OBJETIVOS DE LA EMPRESA	1	2	3	4	5
	3	Los objetivos se proyectan buscando el desarrollo de la empresa y crecimiento profesional de los colaboradores.					
	4	Los trabajadores alcanzan las metas del área.					
	N°	ESTRATEGIAS	1	2	3	4	5
	5	La empresa contempla estrategias viables de cumplir por los trabajadores para afrontar la competencia del mercado.					
	N°	POLÍTICAS	1	2	3	4	5
	6	El reglamento de la empresa es de conocimiento personal.					
	N°	CRONOGRAMAS	1	2	3	4	5
	7	Los cronogramas de trabajo se planifican con la debida anticipación para ser de pleno conocimiento de los colaboradores.					
	N°	PRESUPUESTOS	1	2	3	4	5
	8	La empresa cuenta con el financiamiento adecuado para cumplir con sus obligaciones planificadas (sueldo, impuestos, equipos, etc.).					
9	El área de operaciones cuenta con los recursos suficientes para la ejecución de actividades, planificados de acuerdo a la magnitud de las tareas.						

ORGANIZACIÓN	N°	MODELO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
	10	Los puestos están diseñados para cubrir todas las necesidades de la empresa.					
	N°	ORGANIGRAMA	1	2	3	4	5
	11	Los niveles jerárquicos están debidamente definidos e indicados en el organigrama institucional.					
	N°	MANUALES	1	2	3	4	5
	12	Conozco el manual de procedimiento.					
	N°	CONDICIONANTES ORGANIZACIONALES	1	2	3	4	5
	13	Las nuevas tecnologías, potencian y facilitan el desarrollo del trabajo en el área de logística favoreciendo la organización de la empresa.					
	N°	COMPONENTES ORGANIZACIONALES	1	2	3	4	5
14	Las bases de los componentes organizacionales están estructuradas por las políticas y valores que definen la empresa, haciendo que los colaboradores trabajen armoniosamente.						
DIRECCIÓN	N°	LIDERAZGO	1	2	3	4	5
	15	Los líderes fomentan el trabajo en equipo para conseguir los objetivos.					
	N°	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
	16	Los jefes inmediatos otorgan incentivos al personal de la empresa.					
	N°	COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
	17	Se practica la comunicación asertiva en la solución de problemas con los trabajadores.					
	N°	NEGOCIACIÓN	1	2	3	4	5
	18	El representante de los trabajadores tiene la facilidad reconocida para negociar los beneficios de los trabajadores.					
	N°	CONFLICTOS	1	2	3	4	5
19	Los conflictos laborales son resueltos de manera eficiente.						
CONTROL	N°	TIPOS	1	2	3	4	5
	20	Los tipos de control están acorde con la realidad de los procesos operativos que realiza el área de operaciones.					
	N°	PROCESOS DE TRABAJO	1	2	3	4	5

	21	Los supervisores realizan controles permanentes en los procesos de trabajo del área de logística.						
	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5	
	22	Las actividades programadas se planifican en base al historial de los indicadores.						
	N°	MOMENTOS	1	2	3	4	5	
	23	Se respetan los horarios de refrigerio y/o descanso del personal						
PROCESOS DE POTENCIAL HUMANO	N°	DISEÑO ORGANIZACIONAL Y DE PUESTOS	1	2	3	4	5	
	24	El diseño organizacional de la empresa promueve el desarrollo profesional de los trabajadores.						
	N°	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	1	2	3	4	5	
	25	Las convocatorias de personal son difundidos de manera transparente al público en general.						
	26	Es política de la empresa la rotación constante de personal.						
	N°	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	1	2	3	4	5	
	27	La evaluación de desempeño se realiza de manera objetiva y transparente.						
	N°	CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5	
	28	La empresa cuenta con programas de capacitación que atienden las necesidades del personal por especialidades.						
	N°	ADMINISTRACIÓN DE CARRERA	1	2	3	4	5	
	29	Los trabajadores cuentan con oportunidades de ascenso y/o promociones que incentivan el mejor desempeño laboral.						
	N°	REMUNERACIONES Y COMPENSACIONES	1	2	3	4	5	
	30	Se respetan los cronogramas de pago de remuneraciones.						
	31	Existen políticas de compensación por logro de metas.						

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

INDICADORES

		1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DE TAREAS	N° ADMINISTRACIÓN					
	1	Los trabajadores del área llenan los reportes de actividades oportunamente.				
	2	Se cumple a cabalidad los horarios y tareas.				
	3	Los colaboradores actualizan los Kardex del material e insumos para no quedar desabastecidos				
	N° COMUNICACIÓN ESCRITA O VERBAL	1	2	3	4	5
	4	La comunicación entre colaboradores es alturada y fortalece el desempeño laboral				
	5	Las relaciones interpersonales entre los colaboradores contribuyen al clima laboral				
	6	Los trabajadores respetan el conducto regular jerárquico para canalizar sus reclamos o inquietudes				
	N° SUPERVISIÓN Y LIDERAZGO	1	2	3	4	5
	7	Las actividades se cumplen según las indicaciones impartidas.				
	8	Los trabajadores toman de decisiones autónomas para solucionar problemas menores en base a las políticas de liderazgo y empoderamiento de la empresa.				
	9	Los trabajadores siguen las instrucciones de sus jefes con actitud positiva.				
	10	El personal demuestra disposición para apoyar en actividades programadas.				
	11	Los empleados acatan las decisiones que aplican imparcialmente los supervisores				
N° TRABAJO CON DATOS	1	2	3	4	5	
12	El personal del área de operaciones cuenta con habilidades para evaluar las necesidades.					
N° TRABAJO CON GENTE	1	2	3	4	5	
13	El personal interactúa adecuadamente con sus compañeros.					
N° TRABAJO CON COSAS	1	2	3	4	5	
14	El personal demuestra habilidades psicomotoras calificadas para el cumplimiento de tareas.					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	N° CONTEXTUAL INTERPERSONAL	1	2	3	4	5
	15	Colabora con sus compañeros de trabajo que han estado ausentes por algún motivo.				
	16	Escucha y apoya a sus compañeros en sus problemas y preocupaciones que están a su alcance.				
	N° CONTEXTUAL SOBRE LAS TAREAS	1	2	3	4	5

	17	Ayuda a sus compañeros que tiene mucho trabajo pendiente.					
	18	El empleado presenta quejas constantes y muestra disconformidad.					
	N°	CONTEXTUAL ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
	19	El personal descuida su trabajo por atender llamadas telefónicas personales					
	20	El empleado comunica con anticipación su inasistencia al trabajo.					
	N°	CONTEXTUAL SOBRE ADAPTACIÓN E INNOVACIÓN	1	2	3	4	5
	21	El trabajador comparte con sus compañeros las técnicas y métodos de trabajo innovadoras que mejoran el desempeño y la productividad.					
DESEMPEÑO CONTRA PRODUCTIVO	N°	DESEMPEÑO CONTRA PRODUCTIVO INTERPERSONAL	1	2	3	4	5
	22	Existen quejas de algún empleado por acoso sexual.					
	23	Existen reportes de agresión física o verbal de los trabajadores.					
	N°	DESEMPEÑO CONTRA PRODUCTIVO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
	24	El trabajador ha sido detectado realizando robo en la empresa.					
	25	El trabajador realiza demoras injustificadas en las funciones que se les asigna.					

Anexo 4. Base de dato de las variables

Clima organizacional																																					
	Planificación									Organización					Dirección					Control				Procesos de potencial humano													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27	2	3	3	2	4	14	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	2	3	3	23	87
2	5	5	2	3	4	5	5	3	5	37	5	2	5	5	5	22	4	5	4	3	4	20	5	5	5	4	19	3	5	5	2	3	4	5	5	32	130
3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	38	4	2	5	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	5	5	35	125
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	1	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	3	4	29	106
5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	40	4	1	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	5	5	5	38	137
6	3	5	4	4	5	4	5	2	4	36	5	1	5	4	5	20	3	5	4	4	4	20	5	5	4	4	18	5	3	5	4	4	5	4	5	35	129
7	3	4	5	4	4	2	3	2	3	30	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	5	4	4	2	3	29	108
8	4	5	3	3	4	3	4	4	5	35	5	1	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	4	5	3	3	4	3	4	30	108
9	4	5	3	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	3	20	4	3	5	4	3	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	4	4	33	123
10	4	4	4	5	4	4	4	2	4	35	4	2	3	4	4	17	2	3	4	4	3	16	3	2	2	3	10	3	4	4	4	5	4	4	4	32	110
11	1	1	1	1	3	2	4	3	2	18	3	2	3	2	3	13	3	1	3	4	1	12	2	2	3	1	8	2	1	1	1	1	3	2	4	15	66
12	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27	2	3	3	2	4	14	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	2	3	3	23	87
13	5	5	2	3	4	5	5	3	5	37	5	2	5	5	5	22	4	5	4	3	4	20	5	5	5	4	19	3	5	5	2	3	4	5	5	32	130
14	4	5	3	4	4	5	5	4	4	38	4	2	5	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	5	5	35	125
15	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	1	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	3	4	29	106
16	4	4	5	5	5	5	5	3	4	40	4	1	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	5	5	5	38	137
17	3	5	4	4	5	4	5	2	4	36	5	1	5	4	5	20	3	5	4	4	4	20	5	5	4	4	18	5	3	5	4	4	5	4	5	35	129
18	3	4	5	4	4	2	3	2	3	30	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	5	4	4	2	3	29	108
19	4	5	3	3	4	3	4	4	5	35	5	1	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	4	5	3	3	4	3	4	30	108
20	4	5	3	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	3	20	4	3	5	4	3	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	4	4	33	123
21	4	4	4	5	4	4	4	2	4	35	4	2	3	4	4	17	2	3	4	4	3	16	3	2	2	3	10	3	4	4	4	5	4	4	4	32	110
22	1	1	1	1	3	2	4	3	2	18	3	2	3	2	3	13	3	1	3	4	1	12	2	2	3	1	8	2	1	1	1	1	3	2	4	15	66
23	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27	2	3	3	2	4	14	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	2	3	3	23	87
24	5	5	2	3	4	5	5	3	5	37	5	2	5	5	5	22	4	5	4	3	4	20	5	5	5	4	19	3	5	5	2	3	4	5	5	32	130
25	4	5	3	4	4	5	5	4	4	38	4	2	5	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	5	5	35	125
26	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	1	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	3	4	29	106
27	4	4	5	5	5	5	5	3	4	40	4	1	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	5	5	5	38	137
28	3	5	4	4	5	4	5	2	4	36	5	1	5	4	5	20	3	5	4	4	4	20	5	5	4	4	18	5	3	5	4	4	5	4	5	35	129
29	3	4	5	4	4	2	3	2	3	30	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	5	4	4	2	3	29	108
30	4	5	3	3	4	3	4	4	5	35	5	1	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	4	5	3	3	4	3	4	30	108
31	4	5	3	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	3	20	4	3	5	4	3	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	4	4	33	123
32	4	4	4	5	4	4	4	2	4	35	4	2	3	4	4	17	2	3	4	4	3	16	3	2	2	3	10	3	4	4	4	5	4	4	4	32	110
33	1	1	1	1	3	2	4	3	2	18	3	2	3	2	3	13	3	1	3	4	1	12	2	2	3	1	8	2	1	1	1	1	3	2	4	15	66

34	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27	2	3	3	2	4	14	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	2	3	3	23	87
35	5	5	2	3	4	5	5	3	5	37	5	2	5	5	5	22	4	5	4	3	4	20	5	5	5	4	19	3	5	5	2	3	4	5	5	32	130
36	4	5	3	4	4	5	5	4	4	38	4	2	5	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	5	5	35	125
37	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	1	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	3	4	29	106
38	4	4	5	5	5	5	5	3	4	40	4	1	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	5	5	5	38	137
39	3	5	4	4	5	4	5	2	4	36	5	1	5	4	5	20	3	5	4	4	4	20	5	5	4	4	18	5	3	5	4	4	5	4	5	35	129
40	3	4	5	4	4	2	3	2	3	30	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	5	4	4	2	3	29	108
41	4	5	3	3	4	3	4	4	5	35	5	1	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	4	5	3	3	4	3	4	30	108
42	4	5	3	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	3	20	4	3	5	4	3	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	4	4	33	123
43	4	4	4	5	4	4	4	2	4	35	4	2	3	4	4	17	2	3	4	4	3	16	3	2	2	3	10	3	4	4	4	5	4	4	4	32	110
44	1	1	1	1	3	2	4	3	2	18	3	2	3	2	3	13	3	1	3	4	1	12	2	2	3	1	8	2	1	1	1	1	3	2	4	15	66
45	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27	2	3	3	2	4	14	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	2	3	3	23	87
46	5	5	2	3	4	5	5	3	5	37	5	2	5	5	5	22	4	5	4	3	4	20	5	5	5	4	19	3	5	5	2	3	4	5	5	32	130
47	4	5	3	4	4	5	5	4	4	38	4	2	5	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	5	5	35	125
48	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	1	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	3	4	29	106
49	4	4	5	5	5	5	5	3	4	40	4	1	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	5	5	5	38	137
50	3	5	4	4	5	4	5	2	4	36	5	1	5	4	5	20	3	5	4	4	4	20	5	5	4	4	18	5	3	5	4	4	5	4	5	35	129
51	3	4	5	4	4	2	3	2	3	30	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	5	4	4	2	3	29	108
52	4	5	3	3	4	3	4	4	5	35	5	1	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	4	5	3	3	4	3	4	30	108
53	4	5	3	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	3	20	4	3	5	4	3	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	4	4	33	123
54	4	4	4	5	4	4	4	2	4	35	4	2	3	4	4	17	2	3	4	4	3	16	3	2	2	3	10	3	4	4	4	5	4	4	4	32	110
55	1	1	1	1	3	2	4	3	2	18	3	2	3	2	3	13	3	1	3	4	1	12	2	2	3	1	8	2	1	1	1	1	3	2	4	15	66
56	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27	2	3	3	2	4	14	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	2	3	3	23	87
57	5	5	2	3	4	5	5	3	5	37	5	2	5	5	5	22	4	5	4	3	4	20	5	5	5	4	19	3	5	5	2	3	4	5	5	32	130
58	4	5	3	4	4	5	5	4	4	38	4	2	5	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	4	5	5	35	125
59	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	1	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	4	3	4	29	106
60	4	4	5	5	5	5	5	3	4	40	4	1	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	5	5	5	38	137

		Deesempeño laboral																												
		Desempeño de tareas														Desempeño contextual							Desempeño contraproduktiv							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
1		3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	37	2	3	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	11	66
2		4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	53	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	3	4	15	94
3		4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	102
4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	15	98
5		4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	60	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	4	17	108
6		4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	60	4	4	5	4	5	4	5	31	3	4	4	4	15	106
7		3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	50	3	3	3	4	4	4	4	25	3	4	4	3	14	89
8		4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	15	98
9		4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	56	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	16	100	
10		4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	57	2	4	4	5	5	4	4	28	4	4	4	5	17	102
11		3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	34	3	3	2	3	4	3	2	20	3	3	1	2	9	63
12		3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	37	2	3	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	11	66
13		4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	53	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	3	4	15	94
14		4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	102
15		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	15	98
16		4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	60	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	4	17	108
17		4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	60	4	4	5	4	5	4	5	31	3	4	4	4	15	106
18		3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	50	3	3	3	4	4	4	4	25	3	4	4	3	14	89
19		4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	15	98
20		4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	56	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	16	100
21		4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	57	2	4	4	5	5	4	4	28	4	4	4	5	17	102
22		3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	34	3	3	2	3	4	3	2	20	3	3	1	2	9	63
23		3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	37	2	3	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	11	66
24		4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	53	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	3	4	15	94
25		4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	102
26		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	15	98
27		4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	60	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	4	17	108
28		4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	60	4	4	5	4	5	4	5	31	3	4	4	4	15	106

29	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	50	3	3	3	4	4	4	4	25	3	4	4	3	14	89
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	15	98
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	56	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	16	100
32	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	57	2	4	4	5	5	4	4	28	4	4	4	5	17	102
33	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	34	3	3	2	3	4	3	2	20	3	3	1	2	9	63
34	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	37	2	3	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	11	66
35	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	53	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	3	4	15	94
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	102
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	15	98
38	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	60	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	4	17	108
39	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	60	4	4	5	4	5	4	5	31	3	4	4	4	15	106
40	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	50	3	3	3	4	4	4	4	25	3	4	4	3	14	89
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	15	98
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	56	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	16	100
43	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	57	2	4	4	5	5	4	4	28	4	4	4	5	17	102
44	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	34	3	3	2	3	4	3	2	20	3	3	1	2	9	63
45	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	37	2	3	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	11	66
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	53	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	3	4	15	94
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	102
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	15	98
49	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	60	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	4	17	108
50	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	60	4	4	5	4	5	4	5	31	3	4	4	4	15	106
51	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	50	3	3	3	4	4	4	4	25	3	4	4	3	14	89
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	15	98
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	56	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	16	100
54	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	57	2	4	4	5	5	4	4	28	4	4	4	5	17	102
55	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	34	3	3	2	3	4	3	2	20	3	3	1	2	9	63
56	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	37	2	3	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	11	66
57	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	53	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	3	4	15	94
58	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	102
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	15	98
60	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	60	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	4	17	108

Anexo 5. Validaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr. Mg. Dr. Manuel Alveder Cerna Jolbe
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. Invest. PIPA
- 1.3 Especialidad del validador: Economista - Metodólogo
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta
- 1.5 Título de la Investigación: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización: ón Ambi: ext Lima 2017
- 1.6 Autor del Instrumento: César Enrique Cuzco Abanto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

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

Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		
Ítem 31	/		

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

Segunda variable:

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

Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		

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

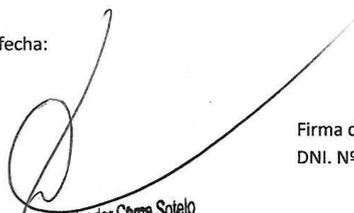
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Dr. Manuel Salvador Carma Sotelo
-Economista-

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 10248111 Teléfono Nº _____

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

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Yanampa Acuña Nerio
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DTE- UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Dr. Administración - Temático.
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta
- 1.5 Título de la Investigación: Clima Organizacional y desempeño laboral en el Área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - Lima
- 1.6 Autor del Instrumento: César Enrique Cuzco Abanto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						82%

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

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

Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		
Ítem 30	✓		
Ítem 31	✓		

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

Segunda variable:

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

Ítem 19	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 20	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 21	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 22	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 23	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 24	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ítem 25	<input checked="" type="checkbox"/>		

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

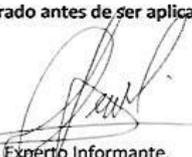
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 2827047 Teléfono N° 996379560

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

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/ma Virginia Asunción Cerafin Urbano
 1.2 Cargo e Institución donde labora: UCV- SDBE Y ESPOERA PNP
 1.3 Especialidad del validador: Metodología
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta
 1.5 Título de la investigación: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en áreas de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental-Lima 2017
 1.6 Autor del Instrumento: César Enrique Cuzco Abanto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIO	INDICADORES	Excelente 00-20%	Buena 21-40%	Basta 41-60%	Mala Buena 61-80%	Pesimo 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductos observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROPORCIÓN DE VALIDACIÓN						82%

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

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		
Ítem 31	/		

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

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		

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

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: San Juan de Luzancho, Jesús de 2017.


 Dña. Virgina Cristin Córdova
 Docente Universtaria

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 71622051 Teléfono N° 985372606

Base de dato de la prueba piloto de clima organizacional

Planificación									Organización					Dirección					Control				Procesos de potencial humano								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	5	
4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	
3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	
4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	4	
3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	5	
4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	

Resultado de la prueba piloto de clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.959	31

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	108.2667	361.781	.788	.957
VAR00002	107.6667	354.524	.865	.956
VAR00003	108.6667	377.381	.339	.960
VAR00004	108.2000	368.029	.620	.958
VAR00005	108.0000	366.429	.766	.957
VAR00006	108.0667	357.638	.808	.956
VAR00007	107.6000	370.400	.720	.957
VAR00008	108.7333	389.781	.078	.961
VAR00009	107.8000	374.743	.586	.958
VAR00010	107.9333	365.067	.698	.957
VAR00011	109.7333	402.352	-.265	.965
VAR00012	107.8667	364.267	.743	.957
VAR00013	108.4000	362.543	.771	.957
VAR00014	107.8667	374.695	.554	.958
VAR00015	108.7333	371.352	.597	.958
VAR00016	108.3333	357.810	.836	.956

VAR00017	108.2000	365.171	.761	.957
VAR00018	108.2000	380.029	.364	.960
VAR00019	108.2667	367.781	.750	.957
VAR00020	108.2000	352.743	.913	.955
VAR00021	108.0667	360.495	.788	.957
VAR00022	108.4667	376.410	.485	.959
VAR00023	108.3333	365.095	.837	.956
VAR00024	107.9333	366.781	.651	.958
VAR00025	108.2667	361.781	.788	.957
VAR00026	107.6667	354.524	.865	.956
VAR00027	108.6667	377.381	.339	.960
VAR00028	108.2000	368.029	.620	.958
VAR00029	108.0000	366.429	.766	.957
VAR00030	108.0667	357.638	.808	.956
VAR00031	107.6000	370.400	.720	.957

Base de dato del desempeño laboral

	Deesempeño laboral																									
	Desempeño de tareas										Desempeño contextual										Desempeño contraproducti					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
6	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
11	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	2
12	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Resultado de la prueba piloto del desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.976	25

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	88.6667	211.667	.887	.975

VAR00002	88.6667	205.810	.861	.974
VAR00003	88.5333	210.838	.839	.975
VAR00004	88.4000	210.114	.525	.977
VAR00005	88.6667	202.810	.890	.974
VAR00006	88.7333	199.067	.938	.973
VAR00007	88.7333	212.352	.609	.976
VAR00008	88.6000	212.114	.945	.975
VAR00009	89.0000	197.429	.913	.974
VAR00010	88.8000	208.029	.711	.975
VAR00011	88.6667	211.667	.887	.975
VAR00012	88.8667	199.981	.883	.974
VAR00013	88.6667	202.095	.828	.974
VAR00014	88.8667	199.981	.811	.975
VAR00015	88.9333	204.781	.632	.976
VAR00016	88.6667	211.667	.887	.975
VAR00017	88.6667	205.810	.861	.974
VAR00018	88.5333	210.838	.839	.975
VAR00019	88.4000	210.114	.525	.977
VAR00020	88.6667	202.810	.890	.974
VAR00021	88.7333	199.067	.938	.973
VAR00022	88.7333	212.352	.609	.976
VAR00023	88.6000	212.114	.945	.975
VAR00024	89.0000	197.429	.913	.974
VAR00025	88.8000	208.029	.711	.975

Yo, Manuel Salvador Cama Sotelo
....., docente de la Facultad..... Ciencias Administrativas y Escuela
Profesional..... P.F.A. de la Universidad César Vallejo Lima Este (precisar
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Clima organizacional y desempeño laboral en el área de Logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017."

del (de la) estudiante Cesar Enrique Cuzco Abanto
....., constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... 26 de octubre del 2018



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 10248111



Elaboró [Signature]
Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Vicedirección de Investigación

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
ÁREA DE LOGÍSTICA DEL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y
FISCALIZACIÓN AMBIENTAL, LIMA 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**
AUTOR
CÉSAR ENRIQUE CUZCO ABANTO

ASESORA:
Mgtr. CERAFIN URBANO VIRGINIA ASUNCIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

29 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	18 %
2	www.scribd.com Fuente de Internet	2 %
3	repository.javeriana.ed... Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repository.unimilitar.ed... Fuente de Internet	1 %
6	prezi.com Fuente de Internet	1 %
7	www.tesis.luz.edu.ve Fuente de Internet	1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
9	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
10	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
11	fr.slidehare.net Fuente de Internet	<1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Cesar Enrique Cuzco Abanto identificado con DNI N° 42411287 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y desempeño laboral en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[Handwritten Signature]

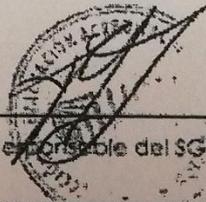
FIRMA

DNI: 42411287

FECHA: 05 de octubre del 2018.



[Handwritten Signature]



[Handwritten Signature]

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

PFA Dr. Manuel Salvador Cama Soledad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cesar Enrique Cuzco Abarca

INFORME TITULADO:

Clima organizacional y desempeño laboral

en el área de logística del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en administración

SUSTENTADO EN FECHA: 29-11-2017

NOTA O MENCIÓN: Doce (12)



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN