



CAEN Centro de Altos
Estudios Nacionales
ESCUELA DE POSGRADO

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES -
REGIÓN JUNÍN - PERÍODO 2018”**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
CON MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL**

AUTOR:

BACHILLER LUIS DONATO ARAUJO REYES

REVISOR - ASESOR:

METODOLÓGICO: Dra. DIANA ANICAMA ORMEÑO

TEMÁTICO: Dra. ANGÉLICA PEÑA HOSPINAL

TEMÁTICO: Mg. NINOSKA CAMACHO MIRANDA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ESTADO Y POLÍTICA

LIMA - PERÚ

2019

Jurado evaluador

Presidente : Doctor Juan Fernando Ormachea Montes
Vocal : Doctor Claudio Enrique Ayala Galván
Secretario : Maestro Javier Trelles Vizquerra

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme permitido el cumplimiento y consolidación de mis objetivos y obligaciones académicas.

A la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales por acogerme y darme la oportunidad, permitiendo mi superación profesional.

A mis asesores, por brindarme su valioso tiempo, por su especial apoyo y sugerencias en la conclusión y cristalización del presente trabajo de investigación.

A mis maestros, quienes con sus conocimientos, experiencia, esfuerzo, dedicación y motivación han coadyuvado con la materialización de mis satisfacciones académicas.

A todas aquellas personas que han formado parte de mi vida profesional por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

Dedicatoria

A mis padres, quienes influyeron con sus lecciones y experiencias, motivo por el cual expreso mi reconocimiento y gratitud por su invaluable apoyo en la consecución de mis objetivos.

A mi esposa y mis amados hijos, razones de mi existencia, por considerarlos fuente de motivación e inspiración, mostrándoles paradigmas y ejemplos de humildad, lucha y responsabilidad.

Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, Yo, Bach. Luis Donato Araujo Reyes, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 43370787, con domicilio real en la avenida José María Arguedas N° 401, en el distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, departamento de Junín, egresado de la Maestría en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado (CAEN-EPG), declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Período 2018, que presento a los 15 días de diciembre del 2019, ante esta Institución con fines de optar al grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas u otros que corresponden al suscrito o a otro en respeto irrestricto a los derechos de autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicados ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales y me declaro como el único responsable.



Luis Donato Araujo Reyes

DNI N° 43370787

Autorización de publicación

A través del presente documento autorizo al Centro de Altos Estudios Nacionales la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Período 2018, presentada para optar al grado de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional, en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido, autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso a la misma sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada y exhibida con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Fecha, 15 de diciembre del 2019



Luis Donato Araujo Reyes

DNI N° 43370787

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Jurado evaluador	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Declaración jurada de autoría	v
Autorización de publicación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	14

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1	Descripción de la realidad problemática	16
1.2	Delimitación del problema	19
1.2.1	Delimitación temática	19
1.2.2	Delimitación teórica	19
1.2.3	Delimitación espacial	19
1.2.4	Delimitación temporal	19
1.3	Formulación del problema	20
1.3.1	Problema general	20
1.3.2	Problemas específicos	20
1.4	Objetivos de la investigación	20
1.4.1	Objetivo general	20
1.4.2	Objetivos específicos	20
1.5	Justificación e importancia de la investigación	21
1.6	Limitaciones de la investigación	23

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1	Antecedentes de la investigación	24
2.1.1	Investigaciones nacionales	24
2.1.2	Investigaciones internacionales	31
2.2	Bases teóricas	39
2.3	Marco conceptual	67

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1	Variables	71
3.1.1	Definición conceptual	71
3.1.2	Definición operacional	71
3.2	Hipótesis	72
3.2.1	Hipótesis general	72
3.2.2	Hipótesis específicas	72

CAPÍTULO IV

Metodología de la investigación

4.1	Enfoque de investigación	73
4.2	Tipo de investigación	73
4.3	Método de investigación	74
4.4	Alcance de investigación	75
4.5	Diseño de investigación	75
4.6	Población, muestra, unidad de estudio	76
4.6.1	Población de estudio	76
4.6.2	Muestra de estudio	76
4.6.3	Unidad de estudio	77
4.7	Fuente de información	77
4.8	Técnica e instrumento de recolección de datos	78
4.8.1	Técnica de recolección de datos	78
4.8.2	Instrumento de recolección de datos	78
4.9	Método de análisis de datos	79

CAPÍTULO V**Resultados**

5.1	Análisis descriptivo	80
5.2	Análisis inferencial	103

CAPÍTULO VI**Discusión de resultados**

6.1	Discusión de resultados en función a la Hipótesis formuladas	109
6.2	Discusión de resultados en función al Marco Teórico	111
6.3	Discusión de resultados en relación a los antecedentes	114

Conclusiones	119
---------------------	-----

Recomendaciones	121
------------------------	-----

Propuesta para enfrentar el problema	123
---	-----

Referencias bibliográficas	126
-----------------------------------	-----

Anexos	131
---------------	-----

Anexo 1: Matriz de consistencia	132
---------------------------------	-----

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	133
---	-----

Anexo 3: Informes de validez del instrumento de recolección de datos	139
--	-----

Anexo 4: Autorización para la recolección de datos	145
--	-----

Índice de tablas

Tabla 1	80
Tabla 2	81
Tabla 3	82
Tabla 4	83
Tabla 5	84
Tabla 6	85
Tabla 7	86
Tabla 8	87
Tabla 9	88
Tabla 10	89
Tabla 11	90
Tabla 12	91
Tabla 13	92
Tabla 14	93
Tabla 15	94
Tabla 16	95
Tabla 17	96
Tabla 18	97
Tabla 19	98
Tabla 20	100
Tabla 21	101
Tabla 22	102
Tabla 23	104
Tabla 24	105
Tabla 25	107
Tabla 26	108

Índice de figuras

Figura 1	81
Figura 2	82
Figura 3	83
Figura 4	84
Figura 5	85
Figura 6	86
Figura 7	87
Figura 8	88
Figura 9	89
Figura 10	90
Figura 11	91
Figura 12	92
Figura 13	93
Figura 14	94
Figura 15	95
Figura 16	96
Figura 17	97
Figura 18	98
Figura 19	99
Figura 20	100
Figura 21	102

Resumen

La presente tesis responde al problema de investigación que comprende determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, período 2018, desarrollándose los contenidos de cada una de las variables, dimensiones e indicadores.

El objetivo general fue determinar la relación entre las dos variables, dentro del enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población en estudio estuvo constituida por 250 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, con una muestra de 151 trabajadores, entre varones y mujeres, habiéndose aplicado el muestreo no probabilístico intencional.

Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron validados por 3 jueces expertos en administración y gestión pública, quienes realizaron la evaluación correspondiente.

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach evaluando la confiabilidad de los instrumentos a una muestra piloto de 30 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín. La validez del instrumento de investigación se realizó a partir de los resultados obtenidos en la prueba piloto y mediante la correlación ítem-test.

Los resultados fueron que el clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con el desempeño laboral, hipótesis que se comprobó estadísticamente mediante la prueba de correlación de Spearman ($r_{\text{rho}}=0,736$) con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia o riesgo del 5% ($\alpha=0,05$)

Palabras claves: *Clima organizacional y Desempeño laboral.*

Abstract

This thesis responds to the research problem that involves determining the relationship between the organizational climate and the work performance of the administrative staff of the Regional Transportation Directorate of the Junín Region, period 2018, developing the contents of each of the variables, dimensions and indicators.

The general objective was to determine the relationship between the two variables, within the quantitative approach, basic type, correlational descriptive level and non-experimental design.

The study population consisted of 250 administrative workers of the Regional Transport Directorate of the Junín Region, with a sample of 151 workers between men and women, having applied intentional non-probabilistic sampling.

The instruments used to measure the variables were validated by 3 expert judges in administration and public administration, who carried out the corresponding evaluation.

For the reliability of the instrument the formula of the Cronbach's Alpha coefficient was used, evaluating the reliability of the instruments to a pilot sample of 30 administrative workers of the Regional Department of Transport of the Junín Region. The validity of the research instrument was based on the results obtained in the pilot test and through the item-test correlation

The results were that the organizational climate is significantly related to work performance, a hypothesis that was statistically verified by Student's t-test ($t_c = 7.825$) for a level of significance of 5% ($\alpha = 0.05$) and 139 degrees of freedom.

KEYWORDS: *Organizational climate and work performance.*

Introducción

En la actualidad, las instituciones públicas y privadas buscan consolidar sus objetivos colectivos a partir de las estructuras funcionales que representan sus componentes, dentro de los cuales visualizamos a la organización, su entorno, el patrimonio, y sobre todo, el capital humano considerado como el sustento primordial del que subyace la presente investigación a partir del estudio, análisis y evaluación del clima organizacional, entre cuyas dimensiones se examinó las relaciones humanas, procesos internos y los sistemas abiertos del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, considerando los parámetros que conceptualizan a la autonomía, integración, involucramiento, supervisión, capacitación, bienestar, formalización, tradición, flexibilidad, innovación y reflexivo como instrumentos organizacionales.

En dicha correspondencia se analizó, desarrolló y examinó las propiedades y características de la variable desempeño laboral, entendida como aquella aptitud que demuestra el trabajador durante la ejecución de su trabajo, la que fuera estructurada desde sus objetivos racionales a partir del estudio que representa la claridad en objetivo, la eficiencia, la eficacia, la realimentación, los procedimientos y la calidad del servicio como muestra de los componentes formalizados dentro de los planteamientos conceptuales básicamente concernientes al clima organizacional, calificado entre tantos aspectos como aquella herramienta estratégica que permite aumentar la productividad desde la apreciación que significa la satisfacción del trabajo en equipo caracterizado por el espacio físico, estructura, responsabilidad, identidad, comunicación, capacitación, liderazgo y motivación.

Por lo tanto, el interés asumido en la presente investigación se encuentra viabilizado por la determinación de significancia entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín en el período 2018, el que ha mostrado evidencias de su connotación frente a las dificultades encontradas ante la ausencia de estrategias, mecanismos, instrumentos y políticas que permitan revertir las limitaciones administrativas frente a las estructuras funcionales que han

posibilitado el desarrollo de actividades laborales con índices de insuficiencias contenidas en las características que representan el desempeño laboral sobre las diferencias conceptuales de mayor significancia asumidas doctrinariamente por el clima organizacional.

Entre tanto, la formulación de la presente investigación consideró como sujetos de estudio a 151 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, para tal efecto, el estudio se desarrolló en seis capítulos. El capítulo I comprende el planteamiento del problema en cuyo desarrollo se ha considerado la descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia de la investigación, así como las limitaciones de la investigación. El capítulo II corresponde al marco teórico, habiéndose estructurado en su desarrollo los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación. En el capítulo III se ha desarrollado las hipótesis y variables. El capítulo IV se encuentra representando la metodología de la investigación, que aborda al enfoque, el tipo, el método, el alcance, el diseño de investigación, la población, la fuente de información, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. El capítulo V contiene en su estructura el análisis descriptivo e inferencial. En el capítulo VI se ha materializado la discusión de los resultados.

Se finaliza con la elaboración de las conclusiones y recomendaciones, las propuestas para enfrentar el problema, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Desde la concepción planteada por Chiavenato, I. (1996), es oportuno precisar: “Que mientras la concepción industrial tenía un concepto claro de la cantidad y calidad de trabajo que se puede esperar de una máquina, no poseía una visión comparable de los límites de eficiencia de los trabajadores, por tal razón, en años anteriores se desconocía la relevancia del clima organizacional y el desempeño del trabajador en la producción, lo que ocasionó un aminoramiento en el desarrollo organizacional para ese momento”. (p.109).

Para tal efecto, es propio describir que en el mundo, las organizaciones de élite han considerado al clima organizacional como aquel conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas, principalmente en el desempeño laboral; en esa paráfrasis, el clima organizacional se encuentra calificado como aquel aspecto relevante que permite alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los trabajadores y este se ve reflejado en los resultados organizacionales. Medir el clima organizacional brinda a las organizaciones un indicador de satisfacción laboral que facilita adelantar acciones para fortalecer las mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional.

En América Latina, las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se pone en práctica patrones nuevos de conducta. Un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia es básicamente útil para la dinámica organizacional de los países en vías de desarrollo, el que incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando ambientes de trabajo motivadores y comenzaríamos a darnos cuenta de que debemos concebir al ser humano inmerso en una totalidad, que le reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo. En ese sentido, el clima organizacional es considerado dentro de la calificación

primordial y relevante no solo por el contenido que representa sino por el análisis y diseño organizacional sustentado por los procesos de estructura justificados por objetivos primordiales que puedan permitir el desarrollo organizacional y, por ende, el desarrollo humano.

En el Perú, el 86% de los peruanos renunciaría a su trabajo por desatención en el clima organizacional, el que generará gran efecto en el desempeño laboral, lo que demuestra el uso de sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de bienes o servicios, considerando al recurso humano como máquinas productoras, dejando de lado la atención de los trabajadores que se ven afectados por un sistema diferente al cumplimiento de objetivos institucionales. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia.>, en cuya paráfrasis es propio reseñar contrariamente a las estructuras orgánicas caracterizadas por los sistemas abiertos que permiten la atención flexible en el clima organizacional para diagnosticar factores y variables, relacionados al “estado de ánimo” de la organización, el que guarda correspondencia en su desempeño laboral de los trabajadores. Entendiendo que dicho comportamiento no es la resultante de los factores organizacionales existentes, sino que este depende de las percepciones que tengan los trabajadores sobre las actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto a la empresa.

Dado que el recurso humano es el más valioso dentro de la organización, el tiempo que dediquemos para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado como una inversión a largo plazo, ya que un trabajador motivado se siente impulsado para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a la excelencia; analizado desde otro punto de vista, un clima organizacional desfavorable, en términos de modos de comunicación, estilos de liderazgo y sistemas de reconocimiento, se ve reflejado en los ausentismos, retrasos, aparición de conflictos, entre otros, fundamentalmente en un desempeño laboral bajo. Por lo mencionado anteriormente es necesario optar por un clima agradable de trabajo que se verá reflejado en el mejoramiento de dicho desempeño, en tal sentido, mejorar la

calidad del servicio como objetivo primordial e institucional será considerado como un aspecto fundamental para brindar un servicio con mayor eficiencia y eficacia.

Mediante Resolución Ministerial N° 364-2008-MTC/01, se realiza la transferencia de funciones sectoriales específicas en materia de transportes a los gobiernos descentralizados, básicamente al Gobierno Regional de Junín, a través de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín, para tal efecto, dentro del rol estratégico institucional, la DRT busca satisfacer eficientemente las demandas de servicios de transporte de la población y sectores productivos, proporcionando y/o promoviendo el desarrollo de la infraestructura y garantizando la prestación competitiva de dichos servicios, sin embargo, dicha función estratégica no ha venido ni viene cumpliendo con las exigencias solicitadas por los usuarios en razón de un denotado y abandono conceptual doctrinario del clima organizacional concerniente al desempeño laboral.

En ese sentido, la Dirección Regional de Transportes, considerado como un órgano regional desconcentrado que propugna el desarrollo socioeconómico orientado a lograr la integración de la región con moderna y adecuada infraestructura vial, durante el período que comprende el año 2018 no ha cumplido con la ejecución del gasto según Transparencia Económica (2018). Consulta amigable. Gobierno Regional Junín - Transportes. [http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegadordefault.aspx?y=2018&ap= Proyecto](http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegadordefault.aspx?y=2018&ap=Proyecto). Información que refleja la ausencia de exigencias para alcanzar la eficiencia al servicio de transporte, seguridad vial y medios de comunicación, situación que ha ido desmejorándose en la atención general de los servicios a los usuarios, por ende, dentro de los presupuestos que comprende el desarrollo institucional en estricta correspondencia con los apogemas solventados en su misión y visión, así como en los sustratos que enmarca el desarrollo de la Región Junín y sobre todo del país.

En contraste con el párrafo precedente, la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín debió ejecutar todas las acciones necesarias en armonía con la política general de gobierno y los planes de desarrollo del

país, así como las propuestas por el Gobierno Regional de Junín en el ámbito de su competencia, sin embargo, dichas políticas no han cumplido sus objetivos por las múltiples falencias que presenta el capital humano, por ende, considerando los argumentos de la realidad problemática se inicia el presente estudio, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, encaminado a proponer alternativas de mejora que permitan desarrollar, fortalecer y mejorar el desempeño laboral.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación temática

La temática de análisis comprende los conceptos técnicos y doctrinarios relacionados con el clima organizacional y el desempeño laboral.

1.2.2 Delimitación teórica

La investigación se ha circunscrito dentro del estudio teórico que comprende la variable que alcanza el clima organizacional disgregado en las dimensiones de las relaciones humanas, procesos internos, sistemas abiertos y la variable de estudio desempeño laboral cuyo componente de estudio se ha considerado a los objetivos racionales.

1.2.3 Delimitación espacial

La presente investigación se efectuó dentro de las instalaciones de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín y sus sedes que comprende la jurisdicción de las provincias de Huancayo, Junín, Chanchamayo y Satipo.

1.2.4 Delimitación temporal

El período en el cual se realizó la presente investigación comprende el año 2018.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.

Determinar la relación que existe entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.

Determinar la relación que existe entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

Durante los últimos tiempos, gran parte de los investigadores han descubierto y sobre todo han sometido a distintas formas de estudio los contenidos que representan el clima organizacional y el desempeño laboral, orientados a determinar la relevancia de las variables a efectos de establecer su estudio y análisis, para tal efecto, con el presente estudio se pretende conocer los elementos del clima organizacional que armonizan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, que permitan incidir significativamente en su rendimiento, en sus relaciones administrativas, en el sentido real de pertenencia, en la comunicación, en el liderazgo y fundamentalmente en la satisfacción laboral, a través de un estudio que permita establecer alternativas de mejora para su inmediata atención.

Los beneficios y atención alcanzados con la presente investigación se encuentran dirigidos a la institución como organización en sí, pero fundamentalmente a los trabajadores que vienen siendo afectados por el clima organizacional existente en la entidad, considerando aquellos elementos que se tomarán como trascendentales para mejorar el clima, entre los cuales se describe a los métodos de comunicación más eficientes, reconocimientos públicos, disminución de conflictos, la práctica de liderazgo participativo, entre otros aspectos, que les permita estar motivados y ser más competentes entre compañeros para lograr una mayor satisfacción personal, que les obligue a realizar un mejor trabajo, ya que un trabajador motivado y satisfecho refleja su agradecimiento en su labor diaria y este es el motor para el crecimiento organizacional.

En definitiva, el mejoramiento del clima organizacional tiene un impacto socioeconómico positivo para la organización, toda vez que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí, logrando los mejores resultados financieros y/o económicos para la institución, acentuando categóricamente que un ambiente de trabajo favorable determina como resultado los mejores niveles de satisfacción laboral, siendo este el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores, entre tanto, es oportuno puntualizar que la investigación comprende el nivel correlacional entre las variables descritas como el clima organizacional y el desempeño laboral, el que se justifica en la medida que pretende constituirse en:

A nivel teórico, los resultados obtenidos servirán de insumo importante cuya información permitirá a las autoridades y funcionarios del Gobierno Regional de Junín, para que incorporen nuevos enfoques y estrategias del clima organizacional que puedan ser concordantes con los nuevos paradigmas existentes, cuyo propósito principal es garantizar el desempeño laboral ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios y, por ende, permitirán contribuir con el desarrollo de la gestión pública, conocimiento que denotará una nueva postura teórico-doctrinaria frente a la disyuntiva que embarga la presente investigación, al considerar nuevas alternativas de solución al problema.

A nivel práctico, esta investigación pretende contribuir aportando datos al problema descrito en el clima organizacional y el desempeño laboral, a fin de diseñar las alternativas correspondientes que nos permitan optimizar la calidad de los servicios que se ofrecen, considerando las utilidades y beneficios que la investigación aportará a la solución del problema, dentro de ello se consolidará mejorar alternativas que optimicen el clima organizacional, para proponer mecanismos para ser más eficientes, de cuyo evento deviene el mejoramiento de las estructuras y condiciones peculiares que caracterizan el buen desempeño laboral.

A nivel social, el desarrollo de la presente investigación busca beneficiar al total de trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Transportes del Gobierno Regional de Junín, principalmente a la

sociedad en general, en contraste con la interrelación que beneficiará a la organización regional como institución pública, parte representativa que identifica al Estado, dentro de la correspondencia que signifique la elaboración, ejecución y evaluación del estudio, afianzado al mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral en atención al desarrollo y aplicación pertinente, acertada y oportuna de las políticas de Estado.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones se encuentran básicamente relacionadas con la ausencia de colaboración, asistencia y cooperación de las autoridades y funcionarios del Gobierno Regional de Junín, para suministrar información sobre el trabajo de campo considerando la aplicación de las variables y la calificación de los contenidos temáticos, en ese sentido, es muy importante determinar el resultado de la presente investigación considerando la peculiaridad de cada variable, el que se encuentra básicamente relacionado dentro de un espacio bajo una connotación diferente del habitual formalizado en la Dirección Regional de Transportes que representa un sistema administrativo bastante conflictivo.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones nacionales

Clima organizacional

Según Peales, O. (2010), en su tesis: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú; estudio calificado como una investigación sustantiva por su justificación descriptiva y explicativa, de nivel correlacional, caracterizado por su diseño estadístico correlacional donde se aplicó el análisis de correlación producto-momento de Pearson, con una muestra conformada por 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú, habiendo establecido como conclusión que: “Se comprobó la existencia de la relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Retribución) y la satisfacción del cliente en la empresa; no se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Distribución de Recursos) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Estabilidad) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Claridad y Coherencia de la Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa; y, finalmente, se comprobó la relación directa entre el clima

organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa”. (p.153).

Visualizados los resultados obtenidos en dicha investigación, dentro del nivel y/o alcance correlación, se ha demostrado la relación directa entre ambas variables cualificado en cada dimensión que básicamente se describen como componentes del clima organizacional, fuente principal que permitirá establecer un análisis profundo de la empresa como organización, entre tanto dichos resultados han denotado que el clima organizacional tiene, ostenta y representa una relación directa e importante sobre la satisfacción de los clientes o usuarios, entidad que dirige sus actividades hacia la atención de los servicios, lo que denota categóricamente la síntesis y sustento de la organización, lo que se refleja sobre la estructura y diseño de sistematización, sin embargo, como en toda circunstancia no siempre los resultados significan en atención a las posibles respuestas que estas ofrezcan a partir de las hipótesis, claro ejemplo es el de la correlación encontrada en el área de distribución de recursos, cuyo resultado fue de 0.07, el que demuestra ser positivo pero no significativo, situación más que evidente para adoptar decisiones que permitan aplicar políticas y/o estrategias para enmendar y orientar la gerencia y dirección que engloba la empresa, para este caso muestra que representa la empresa Telefónica del Perú.

Para Ortega, C. (2015), en su tesis: “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima”, para optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial; de enfoque cualitativo, con estudio no experimental, transeccional, correlacional, causal, porque buscó describir y correlacionar sus elementos, su población estuvo conformada por el personal administrativo asignado a las facultades (administración, derecho, ingeniería de software, etc.) y el personal de las áreas administrativas (logística, relaciones públicas, seguridad, etc.) con un número de 210 trabajadores, estableciendo como conclusión: “Que las

competencias laborales se relacionan con el clima organizacional en un buen nivel, lo que permite reafirmarse en el hallazgo que las competencias laborales influyen en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, por ende, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. (p.195).

Nuestro análisis se orienta hacia la concepción de conocer el nivel de influencia producido en el estudio que representa las competencias laborales sobre el clima organizacional, situación que refleja la gama de estructuras que simboliza y solventa el clima organizacional, que sin duda como concepto ha ido evolucionando y masificándose en el curso de los estudios recabados para la presente investigación, en cuyo efecto es importante describir aquellos elementos que forman parte constitutiva y elemental de nuestra variable de estudio, entre tanto, es relevante puntualizar que la competencia laboral es conceptualizada como aquella capacidad que permitirá responder exitosamente el requerimiento de tareas y/o actividades para brindar oportunamente bienes y servicios en el espacio comercial, en cuya situación con dicho concepto se muestra y refleja la composición a través de las aptitudes, habilidades y destrezas, los que responderán frente al cúmulo de exigencias laborales para cumplir con los objetivos y horizontes que conducen los principios que suman la visión y misión de la empresa, por ende, la presente investigación ha permitido conocer los mecanismos de medición solventado en el presente estudio.

Según Paredes, N. (2016), en su tesis: “Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la Dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo”, para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; con enfoque de tipo cuantitativo, de nivel y/o alcance descriptivo correlacional, de diseño no

experimental, de corte transversal, con una muestra de 30 docentes entendida como necesidad de la investigación de la institución educativa, estableciendo como conclusión: “Que la calidad del clima organizacional influye significativamente en el éxito pedagógico de la Dirección en la Institución Educativa; la gestión de los directivos influye en la calidad del clima organizacional para el éxito pedagógico de la Dirección; el trabajo individual y en equipo influye significativamente en la satisfacción de los docentes para el éxito pedagógico de la Dirección; y finalmente, establece que la calidad del clima organizacional como una variable fundamental para el desarrollo de actividades en la Institución Educativa”. (p.128).

Interpretar el resultado de la investigación representa la consolidación de los principios en que se sustenta y solventa el clima organizacional, en los espacios del éxito pedagógico, de la calidad del clima organizacional para el éxito pedagógico, de la satisfacción de los docentes para el éxito pedagógico y para el desarrollo de las actividades educativas, situación que permitió proponer la aplicación de estrategias frente a las disyuntivas generadas por la Dirección como componente fundamental, entre tanto, cabe reseñar y resaltar la importancia sobre los efectos producidos a partir del presente estudio que tuvo como objetivo establecer la influencia de la calidad organizacional sobre el éxito pedagógico que resalta la Dirección de la institución educativa, en esa medida, la variable de estudio materia de esta investigación fue reseñada y caracterizada como componente fundamental para el engranaje que significa la administración y principalmente sobre los instrumentos valorativos de la gestión pública, por ende, se posibilita la debida atención para la orientación que permitirá la debida organización y sistematización de la entidad como diseño fundamental que coadyuvará a la determinación de los objetivos institucionales.

Desempeño laboral

Según Sánchez, J. (2013), en su tesis: “Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I”, para obtener el grado de Maestro en Administración Estratégica en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Lima; de enfoque cuantitativo, investigación de tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, de diseño no experimental, transeccional, con una muestra de 26 docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica, habiendo determinado la conclusión siguiente: ”En mayor medida, los docentes muestran tener dominio tecnológico en su práctica pedagógica, los docentes muestran tener dominio científico en su práctica pedagógica, así mismo, los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su práctica pedagógica, los docentes desarrollan buenas relaciones interpersonales durante su práctica pedagógica, los docentes presentan buena formación en valores éticos durante su práctica pedagógica, lo que ha permitido conocer que los docentes representan una tendencia positiva en su desempeño laboral”. (p.70).

En la presente investigación el desempeño laboral ha sido visualizado como aquel elemento fundamental que ha permitido conocer que los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en el ámbito tecnológico y científico, muestran tener dominio, en la misma medida han demostrado responsabilidad en su desempeño y, por ende, desarrollan buenas relaciones interpersonales sujetas a la buena formación en valores éticos, estableciéndose categóricamente que los docentes ostentan un desempeño laboral positivo, situación que permite calificar dentro de los alcances que representa la evaluación de desempeño, los parámetros que se justifican a través de las normas, estructuras, procesos y productos encontrados en la calificación y evaluación de contenido que caracteriza a la variable de estudio, en dicho contraste, se debe conceptualizar que la evaluación de desempeño

se identifica como aquel proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, con el único objetivo de apreciar y valorar el efecto concerniente al contenido educativo real y significativo, razón por la cual se debe categorizar que el buen desempeño de los docentes generaría un adecuado y óptimo resultado en atención a los estudiantes.

Para Callomamani, R. (2013), en su tesis: “La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores”, para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación; de enfoque cuantitativo, de alcance o nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental y de característica transversal y una población constituida por 84 docentes y 97 estudiantes del 5º año de educación secundaria, habiendo concluido en: “Que la supervisión pedagógica influye significativamente en el desempeño laboral del docente, el monitoreo pedagógico influye significativamente en el desempeño laboral del docente; y finalmente, el acompañamiento pedagógico influye significativamente en el desempeño laboral del docente, lo que implica una influencia preponderante de la supervisión pedagógica en el desempeño laboral”. (p.111).

En definitiva, es preciso describir, sustentar y, por ende, argumentar la necesidad de influencia generada no solo por intermedio de la supervisión pedagógica en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 7035 de San Juan de Miraflores, sino por el contrario, de la correspondencia que existe entre el origen y resultado de los elementos estructurados que pertenecen a la variable de estudio, situación que ha sido corroborada por la investigación al considerar como propósito fundamental para conocer el nivel de influencia que constituye los componentes que directamente intervienen en la correlación y/o correspondencia de estudio, asociado en definitiva al desempeño del docente, entendido como aquel cumplimiento normativo de funciones justificadas por la coherencia, entre los que denotan los factores propios del docente, escenario donde se muestra la

calidad de enseñanza, en el que además de toda característica se incluye la oportuna planificación curricular, las estrategias didácticas, los medios y materiales dentro de lo que permite el proceso de evaluación, con la finalidad de alcanzar y conocer las respuestas sobre las que subyacen las diferentes interrogantes como parte del proceso de investigación.

Según Montes, L. (2012), en su tesis titulada: “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos”, para optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; de enfoque cuantitativo, de nivel y/o alcance descriptivo, de diseño descriptivo comparativo, cuya muestra estuvo conformada por un total de 200 personas, investigación que arribó a las siguientes conclusiones: “Comprobó que existen diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación, siendo el de mejor rendimiento el sistema presencial; comprobó en la misma medida que existen diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de habilidad, siendo el más eficaz el método presencial; asimismo, comprobó que existen diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de calidad, siendo el más eficaz el método presencial; y finalmente, comprobó que existen diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de productividad, considerando al método presencial como un elemento eficaz”. (p.148).

Cabe determinar la existencia de elementos que demuestran diferencias significativas en el desempeño laboral que representan los cuatro grupos expuestos a diversos sistemas de capacitación, entre los que se denota la educación presencial, educación virtual, videoconferencia y audioconferencia, investigación que ha ido consolidando el engranaje sobre los cuales dichos elementos han tenido su efectividad en los niveles estructurales que le han permitido comprobar diferencias significativas, en cuyo resultado obtuvo un mejor rendimiento, una habilidad eficaz, un aspecto

de calidad y productividad en relación a los cuatro sistemas a través de mecanismos oportunos, por ende, no podríamos dejar de lado la importancia que solventa y refleja el capital humano por considerarse componente fundamental dentro de la organización, en la misma atención, el desempeño laboral ha sido reflejo y resultado del contenido del programa, de los principios de aprendizaje, de la evaluación a la que se hace referencia al sistema de capacitación que ha ido fortaleciendo la formación profesional de los empleados que laboran en la empresa de servicios telefónicos.

2.1.2 Investigaciones internacionales

Clima organizacional

Para Hernández y Fernanda (2011), en su tesis: “Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica”, para optar el título de Maestra en Administración con énfasis en Gestión Estratégica de la Universidad ICESI de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Santiago de Cali, Colombia; hace uso de un enfoque cualitativo, ya que su objetivo fue captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su contexto laboral; habiendo aplicado herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional identificado como el cuestionario de Litwin y Stringer, el cuestionario de Rensis Likert, el método de Pritchard y Karasic, cuyas características de estudio se puntualizan como una investigación descriptiva, en la medida que permitió puntualizar las posibles causas por las cuales los colaboradores de la empresa farmacéutica perciben de una manera u otra cada uno de los factores incidentales en el clima organizacional; para tal efecto, hizo uso de una muestra piloto de 71 colaboradores de la empresa farmacéutica, basados en el juicio de una persona y la selección aleatoria simple, estableciendo como conclusión que: “El recurso humano es el capital empresarial más valioso, ya que es el que posee y desarrolla el know how organizacional; por esta razón se hace imperativo realizar mediciones de clima laboral al interior de las empresas, que permita

conocer las percepciones de los colaboradores sobre su entorno y realizar intervenciones tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, etc., intervenciones que apuntan finalmente al cumplimiento del plan estratégico de la organización”. (p.38).

Contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe recordar que dicho concepto es entendido como aquel conjunto de propiedades de un ambiente laboral, el que fuera percibido directa e indirectamente por los trabajadores y/o empleados que básicamente lo requieren como un elemento trascendental e importante que permitirá el cumplimiento de los objetivos dentro de una organización, toda vez que generalmente dependerán del compromiso, identidad y trabajo de las personas y/o trabajadores que conforman una institución, calificándose como aquellos elementos fundamentales que permitirán la consolidación de los objetivos, en atención a los deberes, obligaciones y responsabilidades, lo que traerá como sustento y satisfacción de la institución los resultados productivos para el constante mejoramiento, progreso y crecimiento de los intereses concatenados de la dualidad que representa el trabajador para satisfacer las estructuras productivas y beneficiosas.

Según Cortés, N. (2009), en su tesis: “Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009”, para optar el grado de Maestra en Salud Pública, de la Universidad Veracruzana, Estado de Veracruz, Región Xalapa, México, formulada bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, orientada a especificar las propiedades de un grupo con período y secuencia del estudio fue transversal, cuya muestra se compuso con 880 trabajadores del Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, así como de las 38 unidades organizativas que lo conforman, siendo estas las unidades

de análisis, llegando a establecer como conclusión: “Que el clima organizacional general en el Hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio; para el caso del liderazgo existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal, existe intención de cumplir con los objetivos del departamento; para la reciprocidad, el personal considera que las autoridades no contribuyen a la realización personal y profesional de ellos, el personal en la misma medida considera que no hay retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales; para la motivación prevalece una sensación de orgullo y no existe un reconocimiento por el buen desempeño del personal y para el caso de la participación concluye que no existe participación entre los diferentes departamentos para el logro de los objetivos, ni un buen espíritu de equipo, por ende, tampoco existe una postura o actitud que comprometa al cambio por parte del personal operativo, ni del superior”. (p.174).

Dentro de nuestra posición es oportuno resaltar la importancia del clima organizacional donde se muestra como estructura y diseño la solvencia y justificación que permitirá el cumplimiento de metas, fines y objetivos enmarcados dentro de la misión y visión que representa la institución; para el caso puntual se denota el poco interés y ausencia de preocupación e interés de las autoridades para el caso del liderazgo, reciprocidad, motivación y participación del personal que labora en dicho hospital, por tanto, los componentes que denotan las estructuras del clima organizacional deben comprender el sustento de principios que engloben las razones fundamentales para la satisfacción del personal y, por ende, de la sociedad que principalmente hace uso de los servicios, entre tanto, me permito sustentar la importancia definitiva y la buena atención a través del clima organizacional para emprender, promover y organizar los conceptos que se propugnan dentro de la organización.

Para Vidaurre, R. (2009), en su tesis: “Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador”, para

optar el grado de Máster en Psicología Organizacional de la Facultad de Cultura General y Bellas Artes de la Escuela de Psicología en la Universidad José Matías Delgado, El Salvador; elaborada bajo una investigación descriptiva, prospectiva, transversal y de campo, dentro de los alcances de un diseño no experimental, cuyo universo de investigación estuvo conformado por la totalidad de catorce departamentos de la empresa, lo que representa una muestra de 110 empleados para la investigación, llegando a concluir: “Que las dimensiones descritas como factores de motivación, factores de satisfacción y factores culturales, son de gran importancia y utilidad, pues de su conocimiento depende en forma determinante la administración eficiente del recurso humano. La medida porcentual obtenida en la evaluación diagnóstica del clima organizacional de la empresa de telecomunicaciones en estudio fue 57.77%, lo que representa que la organización se encuentra con una calificación promedio y es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar la atmosfera laboral existente”. (p.103).

Dentro de la apreciación exploración es importante puntualizar que dicha investigación, cuyo sustento estuvo orientado a establecer el diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones, el que se conceptualiza como aquella percepción compartida para los trabajadores calificado como una relación significativa que permitirá elevar su comportamiento, entendida como un elemento de gran relevancia y utilidad para la estructuración y diseño de la institución, coadyuvando a sistematizar el engranaje que describe y sintoniza la organización de la institución; en la misma medida, cabe resaltar que dicho diagnóstico producirá efectos positivos sobre las posibles medidas tácticas y/o estratégicas dentro de la colaboración y participación de los miembros de la empresa considerados convenientes a la mejora continua del clima organizacional, en contraste al proceso cultural de organización y, por ende, al planteamiento y proyección de nuevas políticas sustentadas con principios que engloban la gestión y administración pública.

Desempeño laboral

Para Coello, V. (2014), en su tesis de grado: “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro)”, Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, Ecuador; elaborada con un enfoque cuantitativo, con un período transeccional, ya que recolectó datos dentro de un período determinado, con diseño no experimental, de alcance descriptivo y explicativo, con una población que corresponde a 20 asesores y asesoras de los distintos turnos de trabajo, habiendo establecido como conclusión que: “Las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que esta incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores, dejando en evidencia que dichas condiciones son muy satisfactorias, lo que ha reflejado un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes. En relación a las condiciones internas existen altos niveles de insatisfacción para el caso del salario, valoración de su trabajo, comunicaciones interpersonales, participación activa en el grupo y la empresa, por ende, la incidencia en la efectividad y productividad debe evaluarse a través del análisis de los factores intrínsecos y sobre aspectos que resaltan la aplicación de instrumentos”. (p.37).

En ese sentido, cabe describir que el desempeño laboral como característica fundamental depende valorativamente de la aplicación calificada que sustenta las condiciones laborales, lo que representa una relación intrínseca e indelible hacia las condiciones externas e internas estrechamente vinculadas con la incidencia de la efectividad y productividad integradas por las habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, conocimientos, características personales y valores, por consiguiente, se puede determinar y a la vez sustentar la correspondencia sistemática de componentes y/o elementos que representa la variable de estudio, análisis que permitió descomponer en segmentos y condiciones

variables, en cuya descripción se visualiza internamente altos niveles de insatisfacción que acarrea efectos en la confiabilidad y productividad de la empresa, razón fundamental que muestra que la situación laboral interna simboliza detrimentos en la composición orgánica y sistemática de la entidad.

Según Uría, D. (2011), en su tesis: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Ambato, Ecuador; investigación donde se aplicó el enfoque cualitativo, cuyo tipo fue descriptivo, explicativo y correlacional, donde se hizo uso de una modalidad bibliográfica documental y de campo, cuya población y muestra estuvo constituida por 36 personas miembros de la Ándelas Cía. Ltda., relacionadas directamente con las actividades funcionales de la empresa, y que concluyó en: “La existencia de inconformidad por los trabajadores en cuanto al clima organizacional; el desempeño laboral ha sido afectado por la aplicación del liderazgo autocrático; se ha presentado desmotivación por la falta de reconocimiento de los directivos en el trabajo de los empleados; los sistemas de comunicación en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado, lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores; existe una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, y finalmente, los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio, situación que genera el incumplimiento de las metas organizacionales”. (p. 67).

Por tanto, desde la consideración y perspectiva práctica es oportuno visualizar que el clima organizacional incide en el desempeño laboral, situación que ha sido corroborada dentro del enfoque cualitativo, habiendo formulado una explicación que sustenta los planteamientos organizacionales que toda empresa anhela practicarlos, estudio que ha corroborado los lineamientos que comprende la suma de principios valorativos que permiten consolidar el oportuno y buen desempeño laboral de los trabajadores; en la

misma medida, dicha investigación ha mostrado la inconformidad de los trabajadores frente al clima organizacional, situación que obedece a la ausencia de ejecución y/o aplicación de principios básicos que permitan la convivencia laboral, lo que no ha hecho más que perjudicar y restringir los resultados descritos en el cumplimiento de objetivos respaldado en justa medida por la desmotivación, presencia de comunicación excesivamente formal, ausencia de compañerismo, dejando de lado el elemento humano y que representa cada trabajador como sustento primordial de las relaciones interpersonales, relaciones humanas.

Para García, L. (2014), en su tesis: “Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del norte de México”, para optar el grado de Maestría en Recursos Humanos en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México; investigación formulada bajo el enfoque cuantitativo, de alcance o nivel explicativo, descriptiva, de campo, cuantitativa y transversal, con una población de estudio conformada por 108 directivos del Corporativo Adventista del norte de México, habiendo establecido como conclusión: “Que la variable grado de motivación laboral tuvo una influencia positiva y fuerte en el nivel de desempeño laboral. Aseverando que, si los directivos del Corporativo Adventista del norte de México mantienen su alto nivel de motivación laboral, podrán sostener un alto nivel de desempeño laboral autoevaluado; en la misma se comprobó que los directivos del citado Corporativo trabajan con empeño y realizan sus actividades dando seguimiento a los planes y metas organizacionales, distribuyen las tareas y delegan de manera eficiente, dirigen a sus subordinados con respeto, son líderes responsables y trabajan con un enfoque de acuerdo a los principios adventistas”. (p.74).

Esta investigación tuvo como fin conocer el grado de motivación en el desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del norte de México, conforme a la muestra validada, sustento que fue determinado con el

apoyo de técnicas estadísticas, en esa medida es importante establecer y resaltar la relación unívoca entre ambas variables, conceptualizada en dicho contraste dentro de la atención que comprende la motivación sobre el énfasis que se descubre en una persona básicamente en el ámbito laboral, orientado hacia un determinado medio que permita satisfacer una necesidad, en tal sentido, se corrobora estructuralmente el nivel de interés e importancia que representa la motivación laboral para que objetivamente la institución y/o empresa pueda alcanzar sus objetivos frente al desempeño laboral, el que resulta como aquel efecto producido por la motivación sin dejar de lado los componentes normativos que buscan consolidar los planes y metas organizacionales, en consecuencia, el presente estudio ha revelado la frecuencia que interesa en la incidencia de la motivación laboral sobre el desempeño laboral como objetivo base que significa la organización.

Propiamente el desempeño laboral, se encuentra determinado por las diversas actuaciones referentes a la calidad de servicio que realiza el trabajador en una organización, a partir del cual la atención que requiere sobre las prerrogativas y competencias profesionales inciden en los resultados de la entidad, situación que se vislumbra frente a la necesidad de conocer el comportamiento de sus actividades laborales relacionadas a la productividad, la calidad, la eficiencia, presencia en el entorno laboral, esfuerzo y trabajo en equipo, motivo por el cual, es evidente entender las consideraciones básicas que se desarrollan para alcanzar características positivas en el proceso que comprende el desempeño laboral, las mismas que permitirán conocer a partir de un proceso de evaluación las dificultades representadas por las componentes que cubren el engranaje de implementar planes de incentivos, establecer planes de formación e integrar planes de carrera en el horizonte de identificar los errores y fortalezas como propuestas que coadyuvaran la evaluación del desempeño laboral, en dicha paráfrasis, los beneficiarios más directos de la evaluación de desempeño contribuirá sobre los beneficios del propio empleado que cubre la organización como elemento esencial.

2.2 Bases teóricas

2.1.1 Investigaciones internacionales de teorías importantes

Clima organizacional

a. *Origen y antecedentes*

Al hacer referencia sobre los orígenes del clima organizacional se ha convenido en los siguientes contenidos:

Gómez (2011), puntualiza lo siguiente:

“La psicología organizacional, antes conocida como psicología industrial, se instituyó formalmente en América al empezar el siglo XX. Su fortalecimiento se dio a partir de la Segunda Guerra Mundial debido a que se empezaron a abordar de manera sistemática temas como la selección de personas adecuadas y las formas de remuneración que se establecían. Pero tiempo atrás a este hecho, ya se habría mencionado tales temas, es el caso de la petición de ayuda del ejército estadounidense durante la Primera Guerra Mundial que contribuyó al nacimiento y desarrollo de la psicología industrial. Ante la necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, un grupo de psicólogos fueron comisionados para elaborar los instrumentos de selección adecuados para identificar a quienes tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar”. (p.19).

Lo que se puede advertir en relación a lo recogido por el autor, que precede a las posiciones doctrinarias, se sustenta básicamente en el proceso histórico que ha devenido en su conceptualización a través de la psicología organizacional, el que se justifica a través de la psicología industrial, entre tanto, cabe representar que su construcción para su fortalecimiento tuvo referente durante la Primera y Segunda Guerras Mundiales, justamente cuando se presentó la necesidad de seleccionar a

personas competentes y en esa medida posibilitar sus remuneraciones, frente a ello se puede concluir que todo hecho denota atención, el que significativamente concreta la construcción de las acepciones categóricas sobre el clima organizacional.

Edel, García y Casiano (2007), afirman:

“Las investigaciones sobre psicología organizacional fortalecieron el crecimiento de esta disciplina ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma cómo se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaba y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones”. (p.19).

Dentro de la atención que signifique la investigación concerniente a la psicología organizacional, es importante validar dicho conocimiento en la medida que ha materializado y justificado el estudio del clima organizacional, orientado sin duda a consolidar el bienestar laboral como razón fundamental a la que se encuentra dirigido como parte de los diseños estructurales que representan una organización, por ende, interesa analizar todo aquel elemento que constituye parte elemental de una organización como razón objetiva y sistematizada, del que refleja las causas y sus efectos, como por ejemplo, las motivaciones y el tipo de valores que se considera dentro del proceso que interesa a las relaciones personales.

Gómez (2011) hace referencia a lo siguiente:

“Cada organización genera una cultura específica y en esos términos busca a personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades dentro de la misma, apoyando los procesos y objetivos organizacionales. Y es allí donde entra a jugar un papel de suma importancia, las estrategias de la psicología organizacional, las que se encargan de identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones, así como la mejor forma de

poner en juego las competencias que poseen, el buen manejo de un adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente”. (p.7).

La evaluación sobre la que se mantiene una organización obedece principalmente a la educación, la que guarda estricta relación y/o correspondencia con el tipo de cultura que requiere para desarrollarse dentro de los procesos y objetivos organizacionales, situación que en definitiva se subyace a conocer básicamente los componentes de una organización, principalmente a identificar a las personas en toda su naturaleza, en donde pueda determinar sus fortalezas y debilidades para de forma inmediata asumir las decisiones sumidas en la razón con sustento estratégico, circunstancia conceptual que principalmente identifica al clima organizacional para determinar las competencias funcionales de aquellos que brindan un servicio.

Por su parte, Ramos (2012), conceptualiza lo siguiente:

“Centrados en este aspecto, y conociendo el nacimiento de esta rama de la psicología se da espacio entonces al término de clima organizacional, el cual según investigaciones se planteó en la década de los sesenta por Lewin con su trabajo *Espacio vital*, definido “como la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo”. Además, hace énfasis en la relación del hombre con el medio. Sugiere Lewin “la existencia de mente cerrada o abierta dependiendo de su relación con el medio junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones”. (p.8).

Al respecto, cabe mencionar como planteamiento teórico que se tiene de la reacción de un individuo ante cualquier situación, se considera que siempre está en función a la percepción que tiene de esta, lo que cuenta es la forma en que se ve las cosas, básicamente de lo fáctico o realidad objetiva. Para cuyo efecto cabe enunciar que existe

preocupación por el estudio del clima laboral, el que parte de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, ya que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo frente al cumplimiento de metas y objetivos de la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva. Entre tanto, es categórico resaltar el nivel de atención que existe por el estudio, análisis y evaluación que interesa la presente variable de estudio.

Brunet (2011), considera que:

“Los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. De todas formas, analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones efectuadas y que jamás se definen claramente”. (p.9).

Como todo concepto plasmado en el mundo del conocimiento se desliga y representa distintas aristas al momento de precisarlo y, por ende, definirlo, razón por la cual recorreremos diferentes posiciones entendidas como cultura y liderazgo, de cuyos efectos existe la posibilidad de categorizar mediante conclusiones en relación al estudio formulado básicamente sobre el clima organizacional, cuyos contrastes determinan la construcción de las edificaciones conceptuales sustentadas por corrientes doctrinarias, estudios referentes que buscan consolidar la naturaleza de cada posición para mejorar los procesos productivos, toda vez que es beneficioso laborar dentro de un ambiente que permita al trabajador laborar en circunstancias dentro de las características exigidas, las que pueden ser externas e internas con consecuencias positivas.

b. Definición

Considerando la importancia sobre las estructuras conceptuales que representa una definición como la que deviene del clima organizacional, es relevante valorar los elementos frecuentes calificados por:

Vidaurre, R. (2009) determina que el clima organizacional posibilita los elementos más frecuentes como:

- La personalidad de la organización
- Las percepciones, impresiones e imágenes de la realidad organizacional
- El fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales
- La causa de los resultados de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización
- Las características relativamente permanentes que definen el ambiente interno de una organización
- La variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, grupos y la organización (p.38)

Mantenemos nuestra posición sobre la que determina el autor al establecer que el clima organizacional se encuentra caracterizado por elementos fundamentales como la personalidad de la organización, entendida como aquel resultado de la articulación dinámica básicamente de los aspectos psicológicos y biológicos que caracterizan a una persona, particularmente para el caso de nuestro estudio a una institución pública como lo es la Dirección Regional de Transportes, entidad que representa diversas aristas frente a la diversidad de coyunturas sociales y políticas, cuyo resultado de gestión no hace más que ofrecer como resultado situaciones contrarias a sus políticas públicas que distan mucho del cumplimiento de los objetivos que buscan fortalecer una institución pública.

Forehand y Gilmer (1964) definen que el clima organizacional es: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. (p. 159)

En atención a lo definido por Forehand y Gilmer, podemos establecer que una organización puede identificarse básicamente por su sistema y objetivo de formación especializada dentro de los cuales describimos a las condiciones, peculiaridades de una empresa, estructura que obedece a sus lineamientos y características de constitución sobre su diseño y morfología organizacional, situación que en definitiva influirá en su naturaleza determinada por el comportamiento de sus integrantes sobre lo que refleja su configuración y composición, por ende, es importante que una organización empresarial oriente sus objetivos institucionales hacia el establecimiento positivo de las relaciones interpersonales respetuosas, lo que permitirá impulsar la supervivencia laboral a largo plazo.

García, G. (2007) cita a Hall, quien puntualiza que el clima organizacional “es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por el empleado, las cuales se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”. (p. 159)

Incidimos en resaltar que el clima organizacional se encuentra compuesto por aquel conjunto de propiedades del ambiente laboral, los que influirán en el comportamiento de los trabajadores, situación que generará un efecto en su desarrollo institucional; en esa medida, considerando el diagnóstico del escenario empresarial, es importante conocer las debilidades que puedan producirse a consecuencia de los elementos formativos que componen una organización, como los recursos humanos, económicos, financieros, tecnológicos de información, entre otros, dentro de sus funciones y relaciones que

determinarán formalmente las funciones que cada unidad y subunidad deben cumplir.

c. *Estructura y procesos organizacionales*

Los niveles, categorías y jerarquías estructurales implican y representan el cúmulo de procesos organizacionales en contraste con el rol que caracteriza al clima organizacional; para tal efecto, los niveles se conceptualizan y detallan comparativamente con la finalidad de puntualizar los contenidos que se presentan en la siguiente descripción grafica permitiendo visualizar las propiedades y funciones en cada tema:

Estructura organizacional	Proceso organizacional
1. Envergadura de control	1. Liderazgo
2. Dimensión y tamaño de la organización	2. Comunicación
3. Numero de niveles jerárquicos	3. Control
4. Configuración jerárquica de puesto	4. Gestión de conflictos
5. La relación dimensión de una unidad/departamento sobre el número de unidades/ departamentos	5. Coordinación
6. Especialización de funciones	6. Centralización, descentralización de la toma de decisiones.
7. Centralización/descentralización de la toma de decisiones	7. Especialización de funciones
8. Normalización de los procedimientos organizacionales	8. Estatus papel y relaciones
9. Aspectos formales de los procedimientos organizacionales	9. Mecanismos de socialización de los empleados
10. Grado de interdependencia de los diferentes subsistemas	10. Grado de autonomía de los empleados

Fuente: Tomado de Brunet. (2011). Pág. 15.

Definiciones del clima organizacional

En nuestra actualidad, el clima organizacional ostenta un nivel muy importante por su contenido y representatividad, que se configura y observa a través del interés de las distintas profesiones y disciplinas,

considerando el nivel de importancia de los contextos organizacionales y nivel de estudio que caracteriza sus propiedades, estructura y procesos donde particularmente resalta la interacción de reciprocidad entre el sujeto y la organización, principalmente la relación entre el sujeto y su semejante como parte de la interrelación que se diseña a partir de la participación unívoca sobre los intereses que componen para el sustento del clima organizacional.

En cierta atención es importante considerar aquellas características determinantes sobre el clima organizacional, las que han ido desarrollando postulados conceptuales que han permitido formular propuestas estructurales para definir y consolidar la variable de estudio a través de las referencias doctrinarias y temáticas, lo que contiene un consenso significativo que comprende la calidad de vida en el espacio laboral y su relación definitiva en la productividad, principalmente en el desarrollo que representa el talento humano dentro de los diseños organizacionales que básicamente se sustenta en la capacidad humana, sin embargo, es preciso señalar que dicha precisión conceptual se encuentra en estrecha relación con lo que se compone las orientaciones y métodos de medición amparados por las investigaciones formuladas sobre el tema.

Dentro del proceso de investigación que concierne a nuestra variable de estudio, se ha buscado encaminar y consolidar las distintas posiciones doctrinarias que definen al clima organizacional como componente inherente al tema, donde se le brinda mayor atención al individuo como elemento fundamental de una organización, principio y sustento necesario para escudriñar todas aquellas características que permiten vislumbrar aquellos elementos individuales para estudiarlo preliminarmente, dentro de los cuales se ha considerado a las actitudes, las motivaciones, el rendimiento, la satisfacción de los trabajadores, los que guardan estrecha relación con los componentes intergrupales que representan a la organización, los procesos y la estructura organizacional.

Por su parte, Goncalves (2000) refiere que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). A fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Esas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (p.20).

En estricta concordancia con lo descrito por Alexis Goncalves, las empresas orientan, plantean y diseñan su organización acondicionando a las denominadas estructuras flexibles, donde diversos factores contextuales ejercen influencia sobre ella, para cuyo efecto es preciso mencionar algunos elementos del entorno que afectan no solo a las empresas sino también a aquellas decisiones políticas y propiamente a los cambios de normas que producirán efectos no solo sobre el clima organizacional sino particularmente sobre la tecnología y la globalización económica, entre tanto, las tendencias motivacionales se sustentan bajo fines y objetivos claros orientados esencialmente por el

estudio de la conducta, cuyos resultados son razones suficientes para conocer los elementos que integran todo el engranaje que representa el comportamiento de los trabajadores, entendida como aquella forma de proceder de las personas frente a los estímulos internos y externos.

d. Características

Es importante describir las características del clima organizacional para conocer aquellos elementos que permitan formular el análisis, evaluación, calificación y diagnóstico de una empresa, considerando que dichos elementos permitirán formular medidas trascendentales frente al cambio e influencia para efectos de puntualizar el compromiso e identidad sobre los que subyacen los intereses y demás elementos como la motivación, el propósito, la comunicación, el conflicto, la estructura, el liderazgo, la satisfacción, los objetivos y, principalmente, la cultura, por ende, considerando la paráfrasis redactada se ha considerado al siguiente analista:

Brunet (2011) presenta las características propias del concepto de clima: “El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.” (p.21).

Entre tanto, se ha considerado la siguiente información a partir de una posición autónoma para determinar aquellos elementos categóricos identificados como las aptitudes, conductas y expectativas de los trabajadores que posibilitarán enfocar el trabajo de investigación hacia resultados concretos, dentro de las distintas variantes encontradas en las diferentes situaciones con realidades disímiles propias de su naturaleza, caracterizado por realidades que se vislumbran en cada organización, entendido como aquel sistema con diseño y estructura con finalidad, fines y objetivos que coadyuvarán en cimentar con las propuestas sumidas en principios normativos, para cuyo efecto se tiene el siguiente cuadro:

- El clima es una configuración particular de variables situacionales
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo
- El clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es exterior al individuo, quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a la naturaleza.
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tienen consecuencias sobre el comportamiento
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Fuente: Tomado de Taguiri, (2011). pág. 24-25.
Características del clima organizacional

e. *Dimensiones*

Considerando la posición de Patterson G. Malcolm y otros investigadores (2004 y 2005), basándose en una extensa revisión literaria generaron y validaron el instrumento de investigación para determinar el clima organizacional, según el desempeño gerencial, productividad y las innovaciones, para cuyo efecto determinaron tres dimensiones, en esa atención:

Para la variable clima organizacional se utilizó las siguientes dimensiones:

▪ *Enfoque de las relaciones humanas*

En el presente enfoque se promueve la llamada revolución hacia la tarea, en la misma consideración se tiene a la estructura organizacional como sistema que representa a una institución con engranajes y diseños donde se visualiza el nivel y categorización del elemento humano, otorgándole el mayor interés para participar y fortalecer aquel conjunto de interacciones que se dan entre aquellas personas que pertenecen a una sociedad donde existen niveles, categorías, jerarquías y grados. Por ende, se ha considerado las siguientes características: conceptual dentro de la teoría administrativa con prevalencia

- Autonomía
- Integración
- Involucramiento
- Supervisión
- Capacitación
- Bienestar

Para puntualizar sobre el enfoque que representan las relaciones humanas, es importante recordar la posición doctrinaria de Elton Mayo en los Estados Unidos a partir de 1930, quien considera el proceso de trabajo desde un punto de vista social, donde el elemento

fundamental es el ser humano, esquema a través del cual se puede consolidar los objetivos de la organización, en ese sentido, la estructura organizacional de una empresa debe considerar las mejores atenciones y prerrogativas sobre los trabajadores ofreciendo la calidad de atención que le permita fortalecer las relaciones humanas, dentro de los distintos niveles, categorías y jerarquías, estableciendo mayor énfasis sobre las personas, concepciones que sin duda simbolizan un enfoque netamente humanístico.

▪ *Enfoque de los procesos internos*

Los procesos internos permitirán definir y consolidar la evaluación de las características que se vislumbran dentro de una organización, donde se considera la evaluación de todos los procesos como actividades y tareas a desarrollar, lo que permitirá mejorar el clima organizacional, significándose sus tareas a desarrollar y cómo desarrollarlas, observando y evaluando el desenvolvimiento de cada trabajador en atención a los parámetros que cimientan los objetivos organizacionales en contraste con la misión y visión institucional, cuya orientación permitirá coadyuvar en la atención estructural que corresponde al clima organizacional. Para cuyo efecto, como características relevantes, se ha considerado a:

- Formalización
- Tradición

Los procesos internos son considerados como una dimensión de sumo interés para el clima organizacional, en esa medida, permitirá que una organización alcance su misión y objetivos con mayor atención a razón del estudio que componen los elementos de mayor interés orientados a la creación de condiciones óptimas para que la organización pueda desarrollarse con elementos fundamentales, sostenida por aquellas condiciones internas estructuradas y diseñadas para favorecer a los trabajadores, situación que permitirá solventar

con eficacia y excelencia la calidad de los componentes para desarrollar sus actividades laborales.

▪ *Enfoque de sistemas abiertos*

La aplicación de los sistemas abiertos se encuentra representado por nuevas tendencias entendidas como aquel conjunto organizado de elementos que interactúan y a la vez son interdependientes, cuyas características dependen principalmente de la organización dentro del diseño estructurado con la concatenación de sus partes, en esa medida se debe calificar a una organización como aquel sistema formal creado para cumplir metas y objetivos permitiendo determinar el funcionamiento de una organización en términos que corresponde a las causas y sus efectos sobre los estímulos que pueda recibir y percibir la institución y sus elementos y/o componentes, sujeto al estudio y evaluación de su estructura como fundamento principal de una organización. En cuyo contraste se tiene como características a:

- Innovación
- Flexibilidad
- Reflexivo

Observando que este enfoque es entendido como aquel conjunto organizado de aquellos elementos que son interdependientes, vale decir, que su relación es primordialmente de aplicaciones recíprocas, es importante resaltar que dichos elementos dependen de los instrumentos organizacionales bajo los lineamientos que comprende cada tipo de diseño empresarial a través del cual se permitirá adoptar la mejor toma de decisiones bajo la paráfrasis del diagnóstico del problema, definición de los objetivos e indicadores que permitirá la generación y evaluación de estrategias alternativas frente a la solución de problemas generados por la ausencia de atención al clima organizacional.

Para la variable desempeño laboral se utilizó la dimensión cuya descripción corresponde a:

▪ *Enfoque de los objetivos racionales*

El enfoque que corresponde a los objetivos racionales se encuentra cimentado por sostener la racionalidad que caracteriza el desempeño laboral dentro de la concepción que corresponde a la naturaleza humana, consistente en solventar la finalidad y los objetivos institucionales en contraste con los principios entendidos como normas y/o reglas que orientan la acción del ser humano, concatenado con el plan de actividades que busca consolidar el ejercicio funcional de las personas, por ende, es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos que permitirá fortalecer y mejorar las estructuras de la organización. Entre tanto, como características fundamentales se ha considerado lo siguiente:

- Claridad en objetivo
- Eficiencia
- Eficacia
- Realimentación
- Procedimientos
- Calidad del servicio

El presente enfoque tiene como sustento la construcción del conocimiento, discernimiento, juicio y comprensión de los elementos que integran una organización haciendo uso de la razón, es decir, que los objetivos racionales son entendidos dentro de la teoría de la racionalidad, por ello es conceptualizado como aquella capacidad humana que permitirá pensar, evaluar y actuar en atención a los fundamentos de optimidad y consistencia que consolidará los objetivos organizacionales, institucionales y funcionales, en ese sentido, es importante identificar la necesidad de una decisión, asignando la importancia de los criterios que permita desarrollar las

alternativas disponibles para la solución de un determinado problema, en cuyo contraste es importante determinar la toma de decisiones racionales frente al desempeño laboral.

En esa medida, cabe significar que el instrumento que permitirá consolidar el estudio, análisis y evaluación de nuestra muestra seleccionada ha sido evaluado por la Escuela de Administración de Negocios para Graduados - ESAN, el que ha sido adaptado para ser aplicado al personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - período 2018.

Modelo del clima organizacional adaptado a la Dirección Regional de Transportes de Junín:

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía - Integración - Involucramiento - Supervisión - Capacitación - Bienestar
	Procesos Internos	<ul style="list-style-type: none"> - Formalización - Tradición
	Sistemas abiertos	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Flexibilidad - Reflexivo
Desempeño laboral	Objetivos racionales	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad en objetivo - Eficiencia - Eficacia - Realimentación - Procedimientos - Calidad del servicio

f. *Tipos de clima organizacional*

Se conceptualiza al clima organizacional como aquel medio donde se describe el ambiente laboral, que fuera percibido por los trabajadores como aquel espacio objetivo y subjetivo que les permita desarrollarse funcionalmente, entre tanto, cabe la correspondencia que el clima organizacional es considerado como una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales, para cuyo efecto es determinante describir que las características de la organización son relativamente estables en el tiempo y difieren de otras considerando los diseños, modelos y circunstancias, por ende, nuestra variable de estudio afecta el comportamiento y la percepción del trabajador dentro de la misma organización.

Barroso, P. (2004) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones (p.21):

- *Clima tipo autoritario - explotador:* La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad; este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.
- *Clima tipo autoritario - paternalista:* Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales que

tienen sus empleados, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- *Clima tipo participativo - consultivo*: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general, la dirección tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- *Clima tipo participativo - grupal*: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Cuando hacemos referencia y sin duda consideramos nuestra mejor perspectiva de congruencia sobre el clima organizacional, también denominado como clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, debemos conceptualizar prioritariamente como aquel espacio y/o ambiente donde las relaciones laborales y demás componentes orgánicos guardan estrecha reciprocidad sobre las interrelaciones de las estructuras de la organización materia de estudio y análisis, por ende, las concepciones son mayoritariamente vitales cuando dentro de los niveles y categorías se le brinda mayor atención a los seres humanos como elementos fundamentales de toda organización, para cuyo efecto es importante determinar el desarrollo de los tipos, situación

donde sostenemos nuestra mejor atención al clima organizacional de tipo participativo.

g. *Formas de clima organizacional*

Existen diversas teorías que han tipificado los climas organizacionales que pueden producirse en diferentes configuraciones de las variables que conforman el concepto, en ese contraste, se ha considerado lo propuesto por Rensis Likert, quien sostiene que durante la percepción del clima de una organización influyen variables como la estructura de la misma y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc., para tal efecto, Likert establece que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización.

Likert, R. (1961 y 1967) representa conceptualmente una importante estructura sobre la percepción del clima, más que del clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva, esta posición sustentada por Likert es consistente con el tan conocido teorema de Thomas: "Lo que los hombres definen como real, se torna en sus consecuencias". También puede ser suscrita por una aproximación metodológica como la propuesta aquí, dado que es la experiencia de los miembros de la organización lo que resulta central en la determinación de lo que es el clima de una organización.

Por ende, el clima organizacional representa la estructura desde la experiencia de los hombres que pertenecen a la organización, los que con sus decisiones dan vida a la organización, que con sus acciones determinan un cierto clima y con sus experiencias lo viven. A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

- *Sistema: autoritario.* Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.
- *Sistema: paternal.* En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se base en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.
- *Sistema consultivo.* Este es un sistema organizacional en que existe un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.
- *Sistema participativo.* Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son

tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

En realidad, el clima organizacional como concepto puede optar por diversas y variadas perspectivas y construcciones teóricas, sin embargo, lo establecido por Rensis Likert, entendido como una posición bastante clásica, se consolida como un importante planteamiento subsistente hasta nuestros días, por el cual dicho estudio en razón de su análisis se encuentra justificado por la evaluación de los comportamientos y actitudes de los integrantes de una organización y/o institución u organismo, motivo por el cual su conformidad o desatención no solo reflejará la situación emotiva de sus integrantes en atención a sus objetivos institucionales, sino además el fortalecimiento de sus componentes y mecanismos institucionales.

h. Relación del clima organizacional con otros conceptos

Con frecuencia se tiende a considerar como sinónimos o por lo menos intercambiables entre sí los términos de satisfacción, motivación, liderazgo, clima y cultura organizacional, sin embargo, considerando nuestra variable de estudio hemos optado por conceptualizar considerando las referencias bibliográficas que denotan diseños conceptuales diferentes:

- *Satisfacción*

El concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o

insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado.

- *Motivación*

Zuluaga (2001). La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales (p.23).

Maslow	Herzberg	Mc Clelland
Jerarquía de necesidades 1. Básica <ul style="list-style-type: none"> • Fisiológicas • Seguridad • Amor o pertenencia • Estima 2. De crecimiento <ul style="list-style-type: none"> • Autorealización 	Factores de mantenimiento 1. De mantenimiento o higiene <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo • Salario • Supervisión • Relaciones interpersonales • Administración 2. De motivación <ul style="list-style-type: none"> • Realización • Reconocimiento • Trabajo en sí • Progreso 	<ul style="list-style-type: none"> • Poder • Afiliación • Logro

Fuente: Tomado de Münch, (2011). pág. 88.

- **Liderazgo**

De acuerdo con Münch (2011), el liderazgo es la habilidad de inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos y de una visión. Existe diferencia entre los conceptos de líder, liderazgo y los estilos de dirección; de nada le sirve a una organización contar con una gran cantidad de recursos materiales y tecnológicos si los directivos no tienen la capacidad de coordinar y guiar los esfuerzos del personal para obtener la máxima calidad y productividad en la consecución de los objetivos.

- *Cultura organizacional*

Los términos clima y cultura organizacional han ocupado un lugar destacado en la literatura organizacional. Sin embargo, el haber sido objeto de estudio a partir de diferentes tradiciones disciplinares, como por ejemplo, Psicología Social, Sociología o Antropología, ha provocado a su vez bastantes discusiones acerca de su definición y su contenido. A esto añade cierta confusión el comprobar que los términos clima y cultura se utilizan frecuente y equívocamente de manera intercambiable en la literatura organizacional. Con todo ello, este capítulo tiene como objetivo contribuir a sistematizar y clarificar la literatura existente sobre cultura, permitiendo dilucidar la confusión terminológica y conceptual entre ambos conceptos.

Desempeño laboral

a. Definición

Para establecer una definición ceñida a nuestra investigación se han considerado diseños que caracterizan una organización en el logro de sus objetivos, como:

Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen “que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos

laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual”.

El desempeño laboral, desde nuestra posición, es considerado como aquel proceso que permite entender la secuencia de pasos con atención a la lógica estructural que permitirá viabilizar un resultado específico dentro de una organización, calificado en la misma medida como aquel mecanismo de comportamiento formulado para efectos de mejorar la productividad de una institución frente al cumplimiento de sus objetivos, metas y fines, en ese contraste de conceptos nuestra variable de estudio ofrece un resultado estratégico sobre la connotación exitosa que debe tener una entidad, para el caso práctico que debe representar una organización como la Dirección Regional de Transportes de Junín.

Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información, hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- *Desempeño de las tareas*

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

- *Civismo*

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

- *Falta de productividad*

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

b. *Objetivos de la evaluación de desempeño*

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el que consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados. Aamodt (2010) explica el primer punto en el proceso de evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Proporcionar capacitación a los empleados.

Aamodt (2010) define que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesita reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo, no se debe olvidar lo más importante, que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

Los objetivos de evaluación de desempeño permitirán descubrir las fortalezas y debilidades que presenta el trabajador frente al desarrollo y desempeño de sus tareas y/o funciones que realiza dentro de una organización institucional, en este caso nos permite conocer la composición estructural de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, como órgano regional desconcentrado cuya misión se encuentra orientada esencialmente a fortalecer sus actividades laborales con atenciones axiológicas sin dejar de lado las políticas institucionales que sustentan y defienden los intereses de los trabajadores entre empleados y obreros, dentro de los distintos niveles y categorías jerárquicas.

Determinar los incrementos salariales.

Aamodt (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlo. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente.

2.2.2 Investigaciones nacionales de teorías importantes

Clima organizacional

a. Concepto

El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente aludidos en el diagnóstico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la teoría de los sistemas al estudio de las organizaciones. No es raro que esto haya sido así. El concepto de clima (incluso por su connotación geográfica-atmosférica) permite ampliar las

perspectivas de análisis desde una visión parcializada y reduccionista a una más global, que sea capaz de integrar el ambiente como una variable sistémica y que abarque fenómenos complejos desde una cesión también compleja.

En síntesis, el tema de clima organizacional surge en un momento en que se siente necesario dar cuenta de fenómenos globales que tienen lugar en organizaciones, desde una perspectiva holística, pero que al mismo tiempo sean lo suficientemente simples como para poder servir de orientación a trabajos prácticos de intervención en las organizaciones, como lo desea el desarrollo organizacional.

El clima organizacional, como sistema, refleja el estilo de vida completo de una organización; si este clima es mejorado, por implicancia se da una mejoría en el desempeño de los integrantes de la organización. Cuando se analiza el clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, se aprecian dos niveles: a) las características del ambiente de trabajo, y b) la influencia que la percepción de este ambiente tiene sobre la conducta de sus integrantes.

Las características del ambiente del grupo hacen referencia al conjunto de fenómenos psicológicos grupales (motivación, liderazgo, etc.) que ocurren entre los integrantes de la organización y que guardan relación con las esferas afectivas, cognitivas y conativas de cada persona; sin embargo, el análisis de estos procesos psicológicos básicos se realiza mediante las dimensiones del clima organizacional y no con las herramientas conceptuales tradicionales. La influencia del clima laboral en la conducta de las personas implica básicamente una síntesis de actividades ya que, desde la perspectiva psicológica de las organizaciones, todas las funciones y tareas que realizan sus integrantes son conductas, y por ello tienen una base en las características personales de sus miembros.

Desempeño laboral

a. Fundamentación de la evaluación del desempeño

El procedimiento para evaluar al personal generalmente se le llama “evaluación del desempeño” aunque también es costumbre denominarla “calificación del desempeño”, “evaluación de méritos”, “calificación de la eficiencia”. Tiffin (1993) define la evaluación del desempeño como: “Lo que llamamos calificación de méritos consiste en la valoración sistemática de la capacidad de un empleado hecha por su supervisor o por alguna otra persona debidamente acreditada y que conozca a la perfección el trabajo en cuestión”.

Por norma general, el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, se necesita uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el departamento de personal el que diseña el sistema de evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma, que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor del empleado.

Entre las principales ventajas que aporta la evaluación del desempeño, pueden señalarse las siguientes:

- Mejora el desempeño, mediante la realimentación o feedback.
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

2.3 Marco conceptual

Capacitación

Se conceptualiza como aquel proceso que posibilita al capacitado desarrollar mejores prácticas y conocimientos, capaz de modificar el comportamiento de las personas, el que redundará en la organización al que pertenece, en la misma atención, se califica también como aquella herramienta que permitirá desarrollar aprendizajes y ello posibilitará el cumplimiento de los objetivos personales e institucionales enmarcados dentro de la concepción doctrinaria que representa la visión y misión de una empresa, por la misma razón los nuevos conocimientos implican nuevas responsabilidades en cada uno de los puestos que signifiquen niveles laborales. (Pinto, 2000, p.83)

Calidad del servicio

Es considerado como una metodología donde las organizaciones privadas, públicas y sociales, luego de haber internalizado buscan implementar todos aquellos procesos que permitan garantizar la plena satisfacción de los clientes dentro de las estructuras internas y externas, en esa medida, muchas empresas en nuestro medio no lo consideran como prioridad lo que denota la ausencia de calidad, definida como parte del diseño y del desarrollo del producto; la metodología analiza el estudio de la accesibilidad de la comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta y seguridad, lo que denota el saber y conocer las necesidades y atenciones del cliente. (Hernández, 2013)

Cultura organizacional

Es definida como aquel conjunto de valores, creencias y concepciones importantes donde los integrantes de una organización tienen en común dichos conceptos, calificados como relevantes para el desarrollo de la organización; asimismo, la cultura organizacional es también conceptualizada como cultura institucional, cultura administrativa, cultura corporativa, cultura empresarial o cultura de negocios, expresiones que vienen siendo utilizadas como un concepto de cultura cuyo significado es entendido como aquel conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y sobre todo valores, que caracteriza a un determinado grupo humano, cuya función está orientado a integrar, motivar a la sociedad. (Llanos, 2016, p.07)

Clima organizacional

Se define como aquel concepto que describe las percepciones compartidas por los trabajadores respecto a las actividades laborales, al ambiente físico en el que se desarrolla su trabajo, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho compromiso, estableciéndose especial importancia entre el comportamiento de un trabajador, situación que coadyuvará con la representación de los factores organizacionales existentes, por ende, es básico calificar las percepciones que tenga el trabajador para desarrollar una organización, empero, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. (Chiavenato, 2011, p.86)

Desempeño laboral

Es el conjunto de acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos que conduce una organización, que puede ser definido en términos de competencias a cada individuo por su nivel de contribución a la empresa, es entendido también el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos,

habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. (Robbins, 1998, p.90)

Eficiencia

Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que se quiere o se tiene como meta u objetivo, entendida también como aquel conjunto de unidades productivas necesarias para conocer la función de la producción o el conjunto de producción o la frontera de la eficiencia, por lo que puede identificarse la existencia de diversos métodos que pueden disgregarse en función a dos aspectos considerando su carácter paramétrico y determinístico, donde los métodos paramétricos parten de la presunción y la función de producción que posee una determinada forma, por su parte, los determinísticos asumen que la distancia de la unidad analizada a la frontera es fruto de la ineficiencia. (Chiavenato, 1999, p.04)

Eficacia

Es la capacidad de lograr un objetivo/resultado propuesto, es decir, realizar un conjunto de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas, el que si fuera aplicado a las políticas y/o programas sociales, reflejaría la eficacia de una política o programa para alcanzar los objetivos propuestos, en esa medida, un programa sería eficaz si logra los objetivos para el que se diseñara, entre tanto, una organización sería eficaz si cumpliera cabalmente la misión que le da razón de ser, en consecuencia, requerimos calificar que un objetivo bien definido y establecido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. (Chiavenato, 1999, p.03)

Estructura organizacional

Es la agrupación ordenada de las actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales planteados, entendidos como la visión, por ende, dentro de una organización es determinante la caracterización de los niveles, grados y jerarquías que ostentan producto de la sistematización que responde

a la categorización de la organización, entre tanto, debe existir una correspondencia de coordinación horizontal y vertical, por tanto, la estructura organizacional se caracteriza por ser fundamental, que tiene como función establecer autoridad, jerarquía, por ello, es necesario que toda organización debe contar y responder bajo el sustento de la estructura organizacional, el que determinará las tareas y actividades en atención de los cargos y funciones que detentan los empleados en las distintas posiciones. (Hintze, 1999, p.67).

Productividad

Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, es entendida también como aquella relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos. La productividad suele ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida, entre tanto, es característico puntualizar la principal diferencia entre producción y productividad, la que radica en cuestiones de rentabilidad y beneficio económico, así como también la valoración de los recursos utilizados: materias primas, equipo humano, equipos tecnológicos, infraestructuras, etc., por tanto, se puede afirmar que la productividad es definida también como un escalón superior, o por lo menos más matizado, en el proceso de producción. (OIT, 2016, p.01)

Servicio satisfactorio

Uno de los fines de la administración pública es la prestación de los servicios que la sociedad requiere, en este proceso de fijación de responsabilidades, la administración busca contribuir con sus políticas inherentes a la satisfacción de los usuarios mediante la prestación de los servicios en forma satisfactoria, entendida generalmente como un servicio equitativo, que implica justicia y honestidad en la operación del trabajo; en la misma atención, el servicio satisfactorio significa también que debe ser prestado en el tiempo oportuno, donde por ejemplo si los bomberos llegan a destiempo cuando el incendio ha destruido la casa, el servicio no ha sido efectivo, por consiguiente, no es satisfactorio. (Tigani, 2006, p.13)

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1 Variables

3.1.1 Definición conceptual

Clima organizacional

El clima organizacional se define como la percepción sobre el ambiente de trabajo que tienen, directa o indirecta, los empleados sobre su organización.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se define conceptualmente como aquella medida que permite determinar la eficiencia y eficacia del trabajador de forma individual para conocer sus labores que le corresponden funcionalmente en la organización.

3.1.2 Definición operacional

Clima organizacional

El clima organizacional se define, operativamente, mediante las dimensiones Relaciones Humanas, Procesos Internos y Sistemas Abiertos, descritos como:

- La dimensión Relaciones Humanas analiza el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa.
- La dimensión Procesos Internos se fundamenta en los controles del sistema de gestión para un mejor uso de los recursos de la organización.
- La dimensión Sistemas Abiertos trata de la interacción y adaptación de la organización con su medio ambiente, contando con una gerencia de control de recursos e innovador como respuesta al comportamiento del mercado.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se define, de manera operativa, mediante la dimensión de los Objetivos Racionales, caracterizado como:

- La dimensión Objetivos Racionales se fundamenta en los logros de los objetivos y productividad de la organización.

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018.

3.2.2 Hipótesis específicas

Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018.

Existe relación directa y significativa entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018.

Existe relación directa y significativa entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018.

CAPÍTULO IV

Metodología de la investigación

4.1 Enfoque de investigación

Cuantitativo

En la presente investigación se aplicó los parámetros que corresponden al enfoque cuantitativo, el que fuera entendido como:

“Aquel enfoque que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías, cuya característica es secuencial y probatoria, donde cada etapa precede a la siguiente y no se puede eludir pasos, donde el orden es riguroso, parte de una idea que va acotándose y una vez limitada se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una percepción teórica”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

4.2 Tipo de investigación

Básica

La presente investigación se encuentra diseñada dentro de los parámetros que representan las variables de estudio, por cuanto se buscará resolver problemas y sobre todo interrogantes elementales, en cuyo contraste: “Buscaremos desarrollar las construcciones científicas y no se exige que explique las implicaciones prácticas de sus estudios, por ende, nuestra preocupación se encuentra orientada en recopilar toda la información necesaria que nos permita enriquecer nuestro conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes, en ese sentido, nuestra finalidad se justifica por la producción de teorías científicas en todos los campos de la actividad de la ciencia”.

Es por eso que para la presente investigación, en estricta correspondencia con el tipo de investigación, buscamos estudiar, analizar y

evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Período 2018. También conocida como pura, teórica o fundamental, y busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos. (Carrasco, 2014, p.43)

4.3 Método de investigación

Deductivo

Dentro de los métodos generales se ha considerado al método deductivo, el que fuera definido como:

“Aquella investigación cuya orientación se encamina de lo general a lo particular o específico, es decir, de un enunciado general se va desentrañando partes o elementos específicos. El método deductivo es lo contrario del inductivo, que consiste en partir del estudio de teorías y conceptos, es decir, de conocimientos existentes sobre el tema para lograr su aplicación y demostración de un hecho de la realidad”. (Caballero, 2000, p.108)

En esa medida, este método permitirá viabilizar la mayor atención sobre la explicación de los modelos teóricos en el proceso de abstracción; justificación básica para considerar las estructuras cognitivas y epistemológicas que permitirán determinar los sustentos doctrinarios y sobre todo teóricos que representan nuestras variables de estudio al momento de las iniciaciones y/o formaciones que representa el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Período 2018.

Análisis

El método de análisis se encuentra definido como:

“La separación material o mental del objeto de investigación en sus partes integrantes con el único propósito de describir los elementos que lo conforman, en los procesos sociales se debe aplicar el análisis mental o lógico porque resulta imposible desarticular el objeto o fenómeno que se estudia”. (Noguera, 2014, p.78)

En consonancia a lo indicado en el párrafo precedente, el presente método permitirá durante la investigación analizar las estructuras que sustentan el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Período 2018, en consonancia con la articulación de cada uno de los componentes estudiados dentro del presente estudio.

4.4 Alcance de investigación

Es una investigación donde se hizo uso de los siguientes alcances:

Descriptivo

“Descriptivo, entendido como aquel que busca especificar propiedades, características y perfiles y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, busca medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92).

Correlacional

“Correlacional, conceptualizado como aquel estudio que tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, en ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables, por ende, para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.93).

4.5 Diseño de investigación

No experimental

El diseño de la investigación es no experimental, el que fuera definido como:

“Aquel diseño se lleva a cabo sin manipular la(s) variable(s) independiente(s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación, por ello es considerada como investigación ex post facto, también se le denomina estudio retrospectivo, porque se trabajará con hechos que se dieron en la realidad; en este diseño la población muestral es observada en su ambiente natural y en su realidad, donde la tarea sustancial del investigador es la de observar los problemas para luego analizarlos en su ambiente natural, describirlos o medir sus niveles de correlación, o explicando las causas y efectos y en otros casos prediciendo algún problema que podría suceder en el futuro”. (Valderrama, 2015, p.178)

4.6 Población, muestra, unidad de estudio

4.6.1 Población de estudio

La población de la presente investigación está conformada por la totalidad del personal administrativo que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, los cuales totalizan 250 trabajadores.

4.6.2 Muestra de estudio

La muestra quedó representada finalmente por 151 trabajadores de los cuales 106 corresponden al género masculino y 45 al género femenino, con un promedio de edad de 48 años.

Aplicada la fórmula para muestras finitas, la muestra se encuentra representada por 151 personas.

Fórmula

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

n = Muestra

N = Población

N = 250

Z = 1.96

E = 0.05

p = 0.50

q = 0.50

Z = Distribución estándar

E = Margen o probabilidad de error

p = Tasa de acierto o éxito

q = Tasa de fracaso o error

$$n = \frac{250 \cdot 1.96^2 \cdot (0.50 \cdot 0.50)}{250 \cdot 0.05^2 + 1.96^2 (0.50 \cdot 0.50)}$$

$$n = \frac{250 \cdot 3.84 \cdot (0.25)}{250 \cdot 0.0025 + 3.84 (0.25)}$$

$$n = 151$$

4.6.3 Unidad de estudio

La unidad de estudio alcanza al personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, considerado como componente de la información que ha sido objeto de medición.

4.7 Fuente de información

Las fuentes de información que se utilizaron en la investigación han permitido conocer las razones primordiales y fidedignas adecuadas al proceso de investigación, entre las que destacaron las fuentes humanas del que se ha significado al personal administrativo que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, sin olvidar a las fuentes documentales como las fuentes primarias, secundarias y terciarias, en cuya paráfrasis es entendido conceptualmente como aquellas que han permitido proporcionar toda la información en las que se ha considerado a las personas, medios escritos, objetos, entre otros, debiendo considerarse los principios con los que han sido seleccionadas tales fuentes, en esa medida, estos deberán responder a aquello que se vea conveniente hacer para lograr la información pertinente y útil, siendo indispensable en el caso de las fuentes humanas y sociales, solicitar su autorización y colaboración. (Vargas, 2011, p. 82).

4.8 Técnica e instrumento de recolección de datos

4.8.1 Técnica de recolección de datos

La técnica usada en la presente investigación ha sido la encuesta, procedimiento que se encuentra definido como:

“Aquel procedimiento que consiste en obtener información de la muestra de estudio, vertiendo opiniones, conocimientos o experiencias con respecto al problema de investigación, el que sirve para recopilar datos, como conocimientos, ideas y opiniones de grupos, aspectos que se analizan con el propósito de determinar rasgos de las personas, proponer o establecer relaciones entre las características de los sujetos, lugares y situaciones o hechos”. (Córdova, 2004, p.20).

En esa medida, se utilizó la técnica de encuesta para conocer las opiniones de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes para evaluar el clima organizacional, la que fuera adaptada por el investigador.

4.8.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento para esta investigación fue el cuestionario conceptualizado como:

“Conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador”. (Salkind, 1998, p.149).

Para cuyo efecto, considerando la posición de Patterson G. Malcolm y otros investigadores (2004 y 2005), el que fuera solventado por una amplia y profunda revisión literaria, generaron y validaron el instrumento adaptado a nuestra investigación, que permitirá determinar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, período 2018.

4.9 Método de análisis de datos

Propiamente, el método de análisis de datos es entendido como el estudio de hechos y el uso de sus expresiones en cifras para lograr información válida y confiable estimada sobre la realización de los análisis estadísticos que implica la emisión de los resultados cuantificables, con la atención y claridad de la presentación para la comprensión de los resultados y la interpretación de estos a partir de la estadística descriptiva e inferencial haciendo uso de tablas, secuencias absolutas, secuencias porcentuales, gráficos de barras compuestas y la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov), características que han coadyuvado con el proceso y evaluación de datos a través de las técnicas que han permitido el procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO V

Resultados

5.1 Análisis descriptivo

A continuación, se presentan los resultados del procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral a 151 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín en el período 2018.

5.1.1 Resultados del clima organizacional

Propiamente, se desarrolló los componentes que comprende los resultados de la aplicación de la escala del clima organizacional en el personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación.

Tabla 1

Resultados por dimensiones del clima organizacional

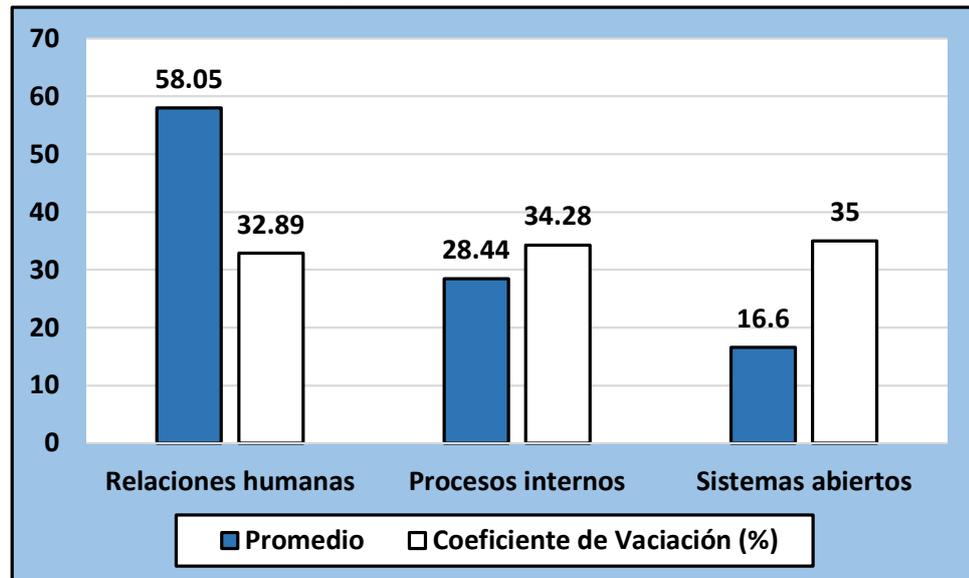
Dimensiones	Promedio	Coeficiente de variabilidad (%)
Relaciones humanas	58,05	32,89
Procesos internos	28,44	34,28
Sistemas abiertos	16,60	35,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 1 se observa que se han obtenido mejores resultados en la dimensión Relaciones humanas (58,05), seguido de la dimensión Procesos abiertos (28,44), mientras que en la dimensión Sistemas abiertos (16,60) se observa resultados no tan buenos en comparación a las otras dos dimensiones. En relación a la variación de las puntuaciones, se aprecia que solo en la dimensión Relaciones humanas (32,89%) los puntajes son homogéneos, ya que el coeficiente es menor al 33,33%, mientras que en las otras dos dimensiones Procesos internos (34,28%) y Sistemas abiertos (35,00%) los puntajes se caracterizan por ser heterogéneos, al presentar variabilidad superior al 33,33%.

Figura 1.

Comparación de los promedios y de la variación de puntajes de las dimensiones del clima organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Dimensión Relaciones humanas

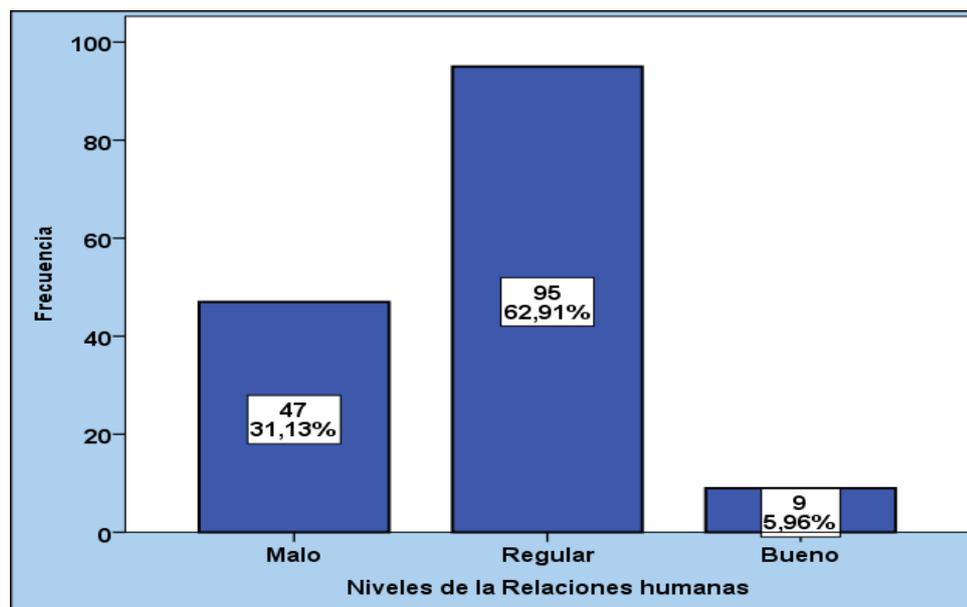
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	47	31,13
Regular	95	62,91
Bueno	9	5,96
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 2 se observa que la mayoría 62,91% (95) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación presenta un nivel regular en las relaciones humanas, el 31,13% (47) de los trabajadores encuestados tiene un nivel malo y solo el 5,96% (9) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bueno en las relaciones humanas.

Figura 2.

Niveles de las relaciones humanas



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Dimensión Procesos internos

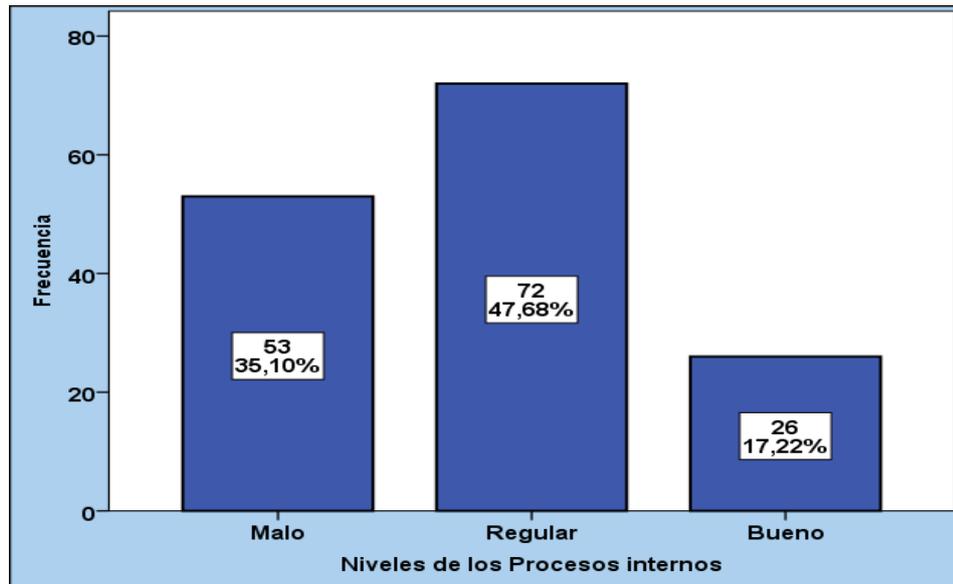
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	53	35,10
Regular	72	47,68
Bueno	26	17,22
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 3 se observa que la mayoría 47,68% (72) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación presenta un nivel regular en los procesos internos, el 35,10% (53) de los trabajadores encuestados tiene un nivel malo y el 17,22% (26) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bueno en la dimensión procesos internos.

Figura 3.

Niveles de los procesos internos.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Dimensión Sistemas abiertos

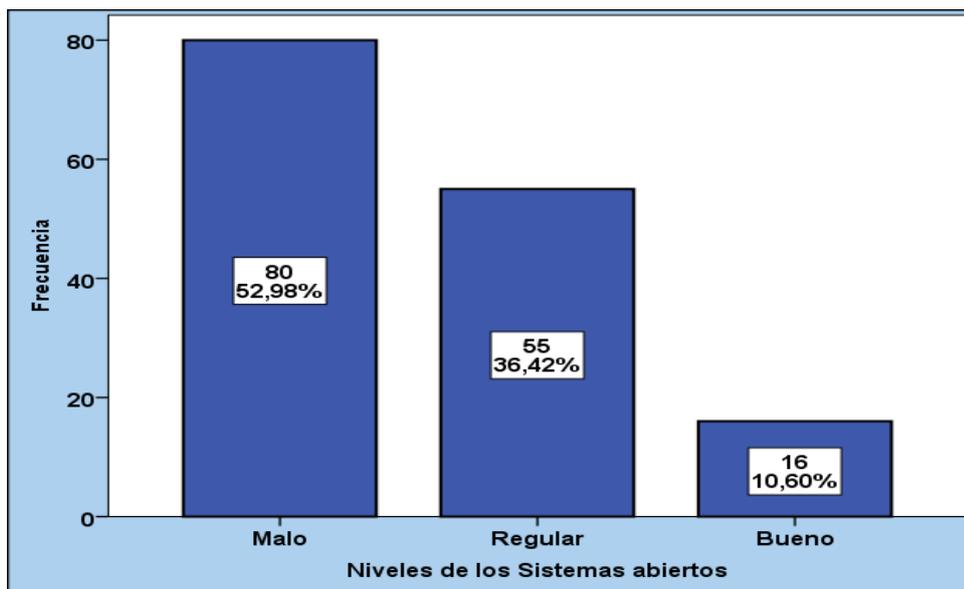
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	80	52,98
Regular	55	36,42
Bueno	16	10,60
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 4, se aprecia que la mayoría 52,98% (80) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación presenta un nivel regular en los sistemas abiertos, el 36,42% (55) de los trabajadores encuestados tiene un nivel malo y el 10,60% (16) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bueno en la dimensión sistemas abiertos.

Figura 4.

Niveles de los sistemas abiertos.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Clima organizacional en la Dirección Regional de Transportes-Junín

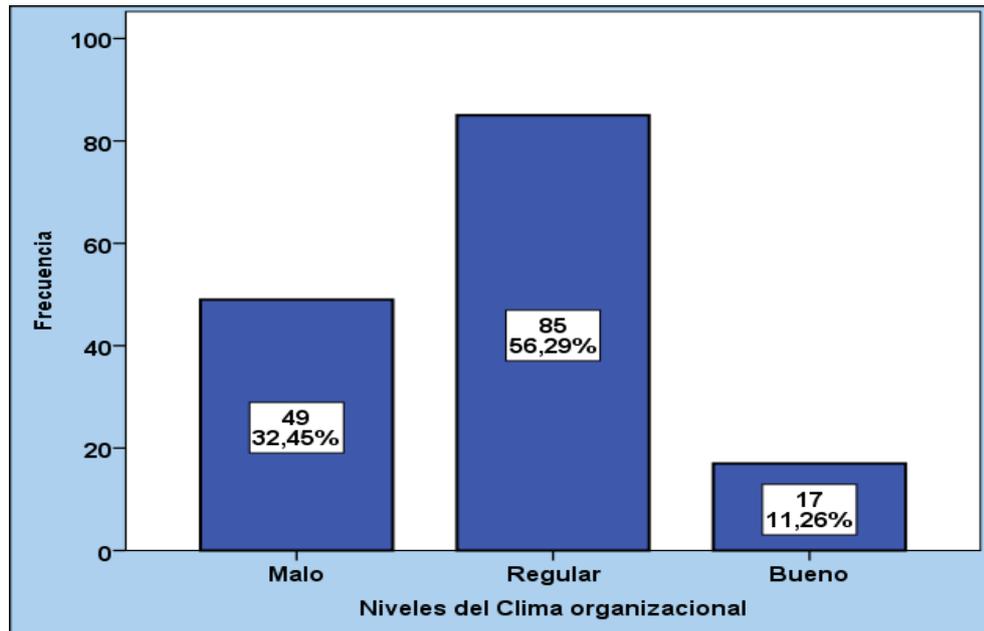
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	49	32,45
Regular	85	56,29
Bueno	17	11,26
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 5 se observa que la mayoría 56,29% (85) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación expresa que el clima organizacional tiene un nivel regular, el 32,45% (49) de los trabajadores encuestados sostiene que el nivel es malo y el 11,26% (17) de los trabajadores encuestados señala que el nivel del clima organizacional es bueno.

Figura 5.

Niveles del clima organizacional en la DRT-JUNÍN



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Clima organizacional según sexo

Niveles	Femenino		Masculino	
	fi	%	fi	%
Malo	15	33,33	34	32,08
Regular	23	51,11	62	58,49
Bueno	7	15,56	10	9,43
Total	45	100,00	106	100,00

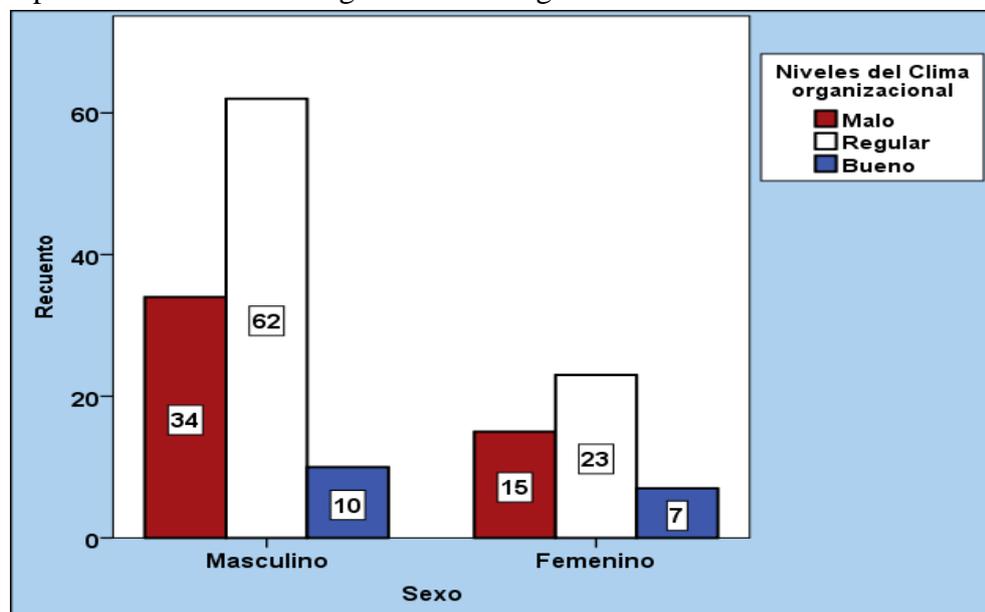
Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 6 se observa que en el género femenino del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación, la mayoría 51,11% (23) de las encuestadas sostiene que el nivel del clima organizacional es regular, el 33,33% (15) de las encuestadas señala que el nivel es malo y el 15,56% (11) de las encuestadas sostiene que el nivel es bueno en el clima organizacional. En el género masculino encuestado, la mayoría 58,49% (62) sostiene que el nivel del clima organizacional es regular, el 32,08% (34) de los trabajadores

encuestados señala que el nivel es malo y el 9,43% (10) de los encuestados sostiene que el clima organizacional tiene un nivel bueno.

Figura 6.

Opinión sobre el clima organizacional según sexo.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7.

Clima organizacional según edad del personal

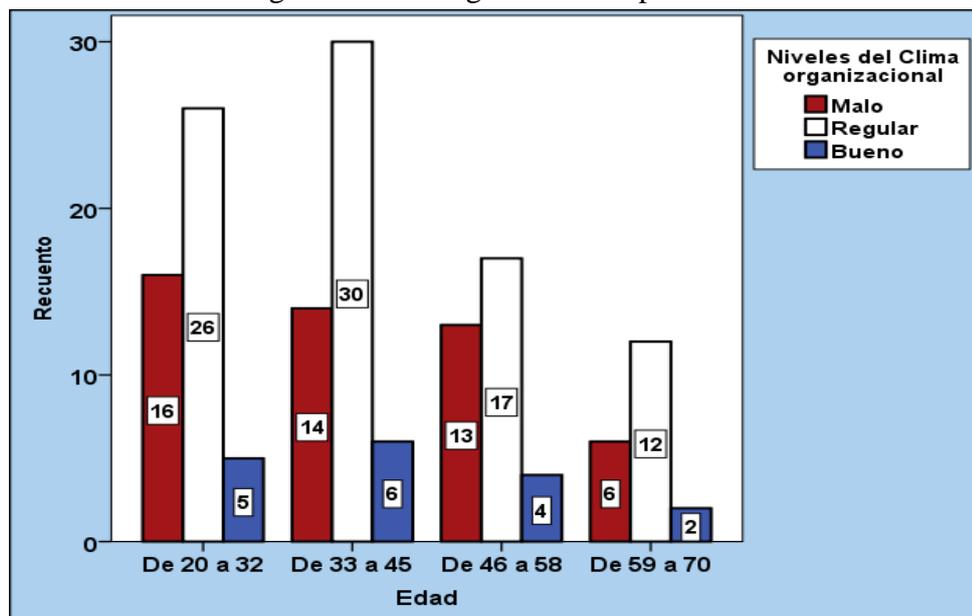
Niveles	Edad							
	De 20 a 32		De 33 a 45		De 46 a 58		De 59 a 70	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	16	34,04	14	28,00	13	38,24	6	30,00
Regular	26	55,32	30	60,00	17	50,00	12	60,00
Bueno	5	10,64	17	34,00	4	11,76	2	10,00
Total	47	100,00	50	100,00	34	100,00	20	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 7 se observa que, en los cuatro grupos etarios, la mayoría de los encuestados presenta un nivel regular en el clima organizacional: de 20 a 32 años, el 55,32% (26) de los trabajadores; de 33 a 45 años, el 60,00% (30) de los encuestados; de 46 a 58 años, el 50,00% (17) del personal encuestado; y de 59 a 70 años, el 60,00% (12) de los encuestados.

Figura 7.

Niveles del clima organizacional según edad del personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

5.1.2 Resultados del desempeño laboral

Se presentan, a continuación, los resultados de la aplicación de la escala del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación.

Tabla 8

Resultados de las dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Promedio	Coefficiente de variabilidad (%)
Claridad en objetivo	10,75	23,63
Eficiencia	16,23	24,71
Eficacia	19,64	23,12
Realimentación	11,15	22,42
Procedimientos	13,35	27,72
Calidad del servicio	16,41	27,67

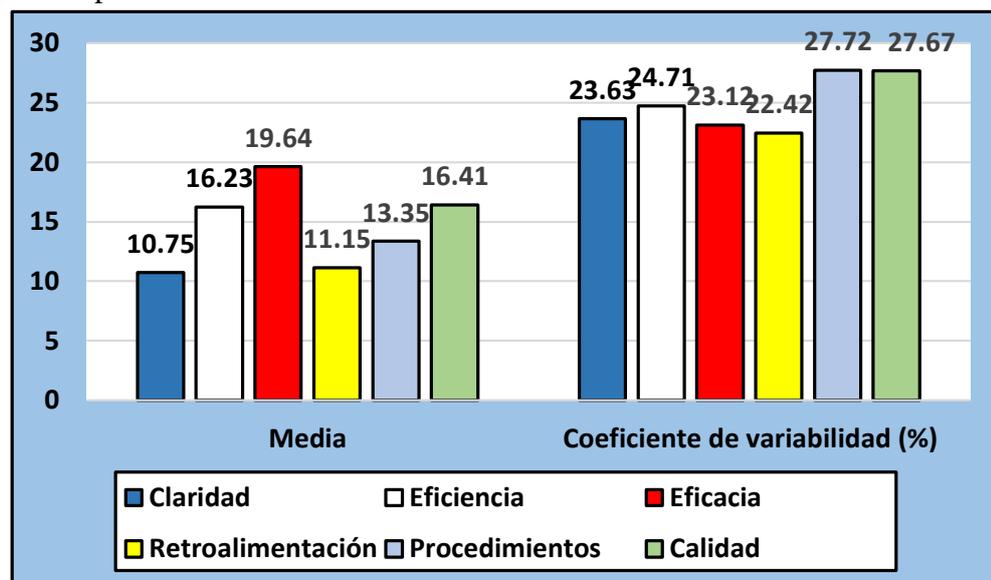
Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 8 se observa que se ha obtenido mejores resultados en la dimensión Eficacia (19,64), seguido de la dimensión Claridad del servicio

(16,41), la dimensión Eficacia (16,23), mientras que en la dimensión Realimentación (11,15) se observa el menor puntaje promedio. En relación a la variabilidad de los puntajes, se aprecia que en las seis dimensiones los puntajes se caracterizan por ser homogéneos, debido a que la variabilidad es menor al 33,33%, siendo las más homogéneas las dimensiones Realimentación (22,42%) y Eficacia (23,12%).

Figura 8.

Comparación de estadígrafos de los puntajes de las dimensiones del desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

Dimensión Claridad de objetivos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	5,96
Medio	88	58,28
Alto	54	35,76
Total	151	100,00

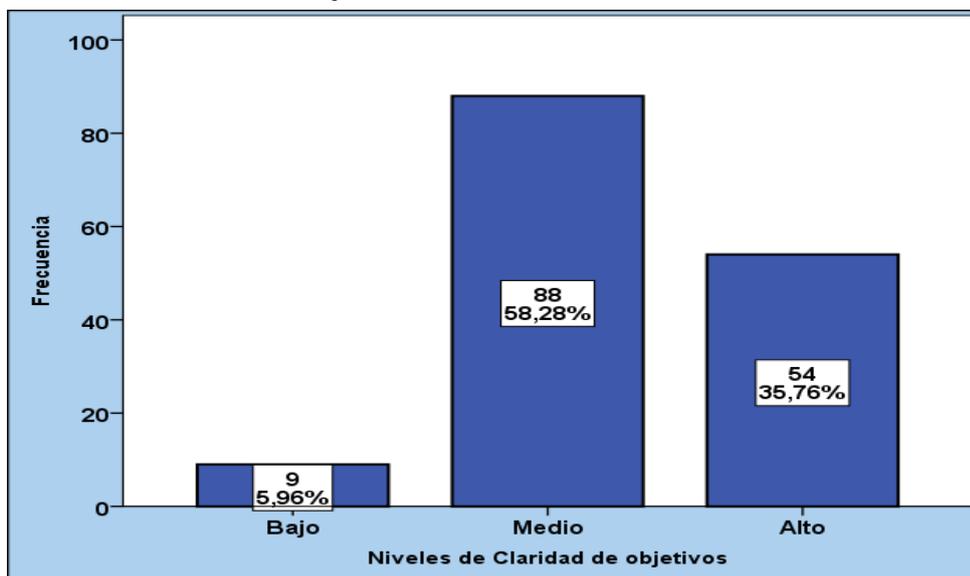
Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 9 se observa que la mayoría 58,28% (88) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín

que participa en la investigación presenta un nivel medio en la dimensión Claridad de objetivos, el 35,76% (54) de los trabajadores encuestados tiene un nivel alto y solo el 5,96% (9) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bajo en la claridad de objetivos.

Figura 9.

Niveles de claridad de objetivos.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

Dimensión Eficiencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	12,58
Medio	94	62,25
Alto	38	25,17
Total	151	100,00

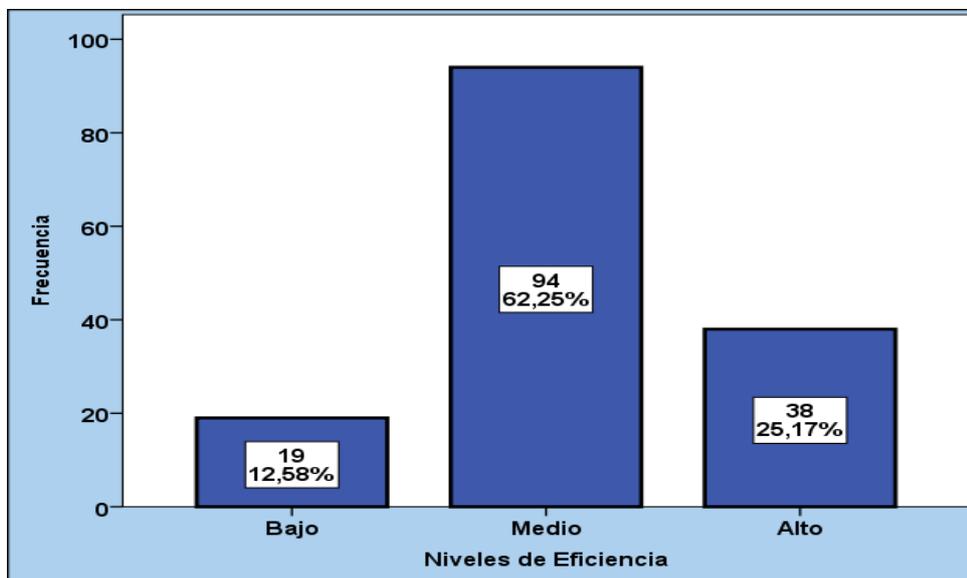
Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 10 se observa que la mayoría 62,25% (94) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación presenta un nivel medio en la dimensión Eficiencia, el 25,17% (38) de los trabajadores encuestados tiene un nivel alto

y el 12,58% (19) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bajo en la dimensión eficiencia.

Figura 10.

Niveles de eficiencia.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

Dimensión Eficacia

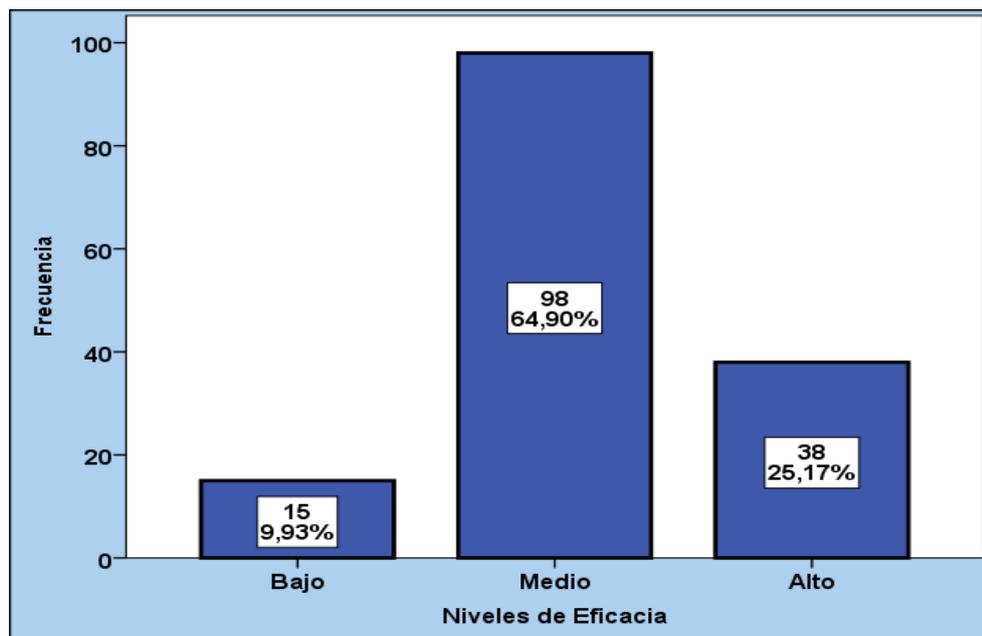
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	9,93
Medio	98	64,90
Alto	38	25,17
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 11 se aprecia que la mayoría 64,90% (98) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación presenta un nivel medio en la dimensión Eficacia, el 25,17% (38) de los trabajadores encuestados tiene un nivel alto y el 9,93% (15) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bajo en la dimensión eficacia.

Figura 11.

Niveles de eficacia.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

Dimensión Realimentación

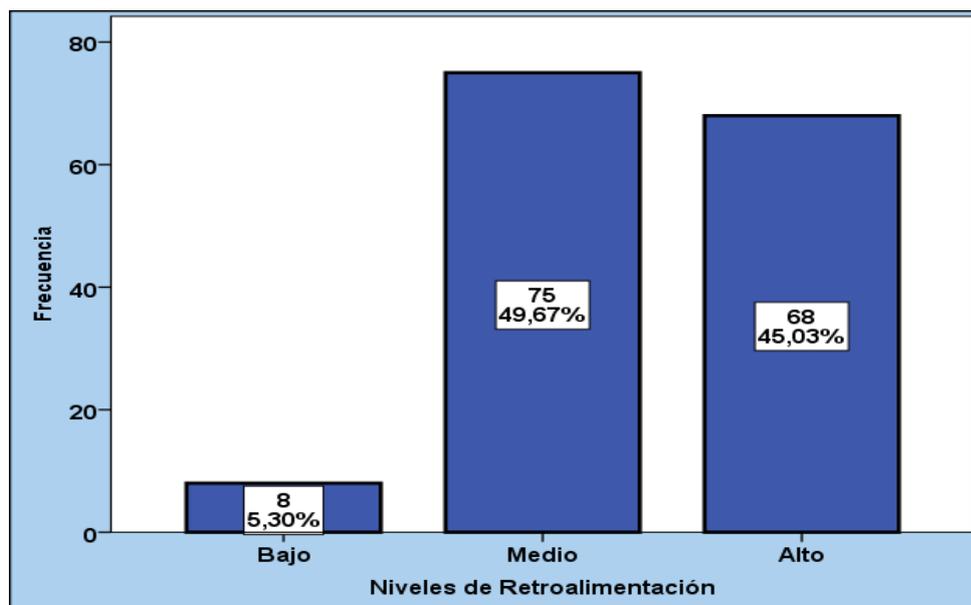
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	5,30
Medio	75	49,67
Alto	68	45,03
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 12 se observa que la mayoría 49,67% (75) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación presenta un nivel medio en la dimensión Realimentación, el 45,03% (68) de los trabajadores encuestados tiene un nivel alto y solo el 5,30% (8) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bajo en la dimensión realimentación.

Figura 12.

Niveles de realimentación.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

Dimensión Procedimientos

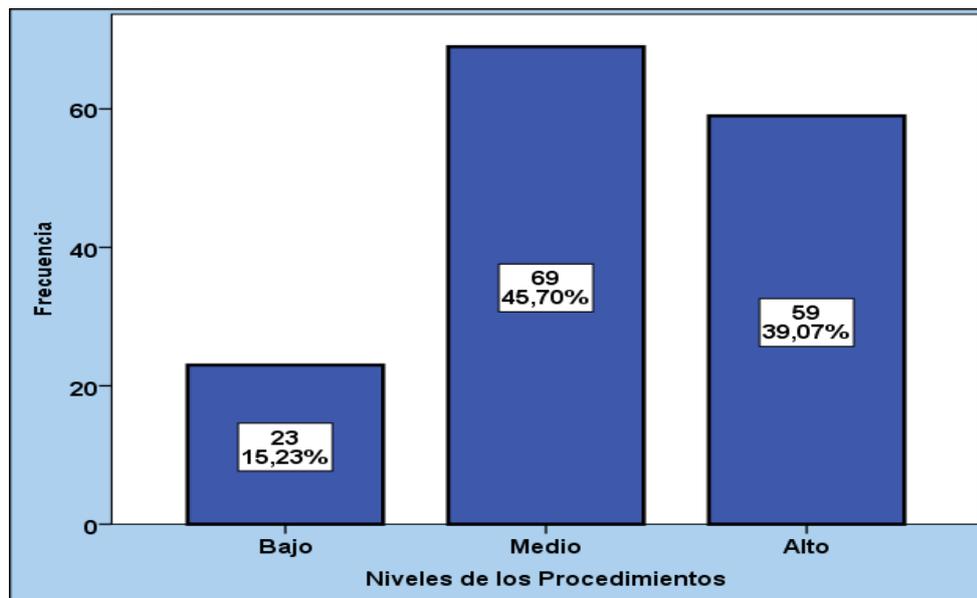
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	15,23
Medio	69	45,70
Alto	59	39,07
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 13 se observa que la mayoría 45,70% (69) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación presenta un nivel medio en la dimensión Procedimientos, el 39,07% (59) de los trabajadores encuestados tiene un nivel alto y el 15,23% (23) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bajo en la dimensión procedimientos.

Figura 13.

Niveles de procedimientos.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14

Dimensión Calidad de servicio

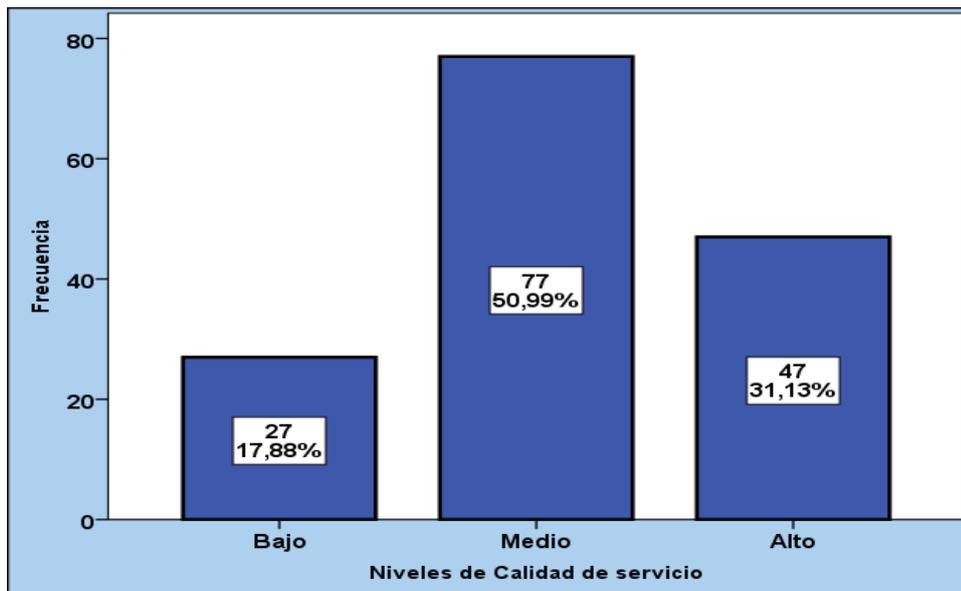
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	17,88
Medio	77	50,99
Alto	47	31,13
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 14 se aprecia que la mayoría 50,99% (77) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación presenta un nivel medio en la dimensión Calidad del servicio, el 31,13% (47) de los trabajadores encuestados tiene un nivel alto y el 17,88% (27) de los trabajadores encuestados tiene un nivel bajo en la dimensión calidad de servicio.

Figura 14.

Niveles de la calidad de servicio.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15

Desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes-Junín

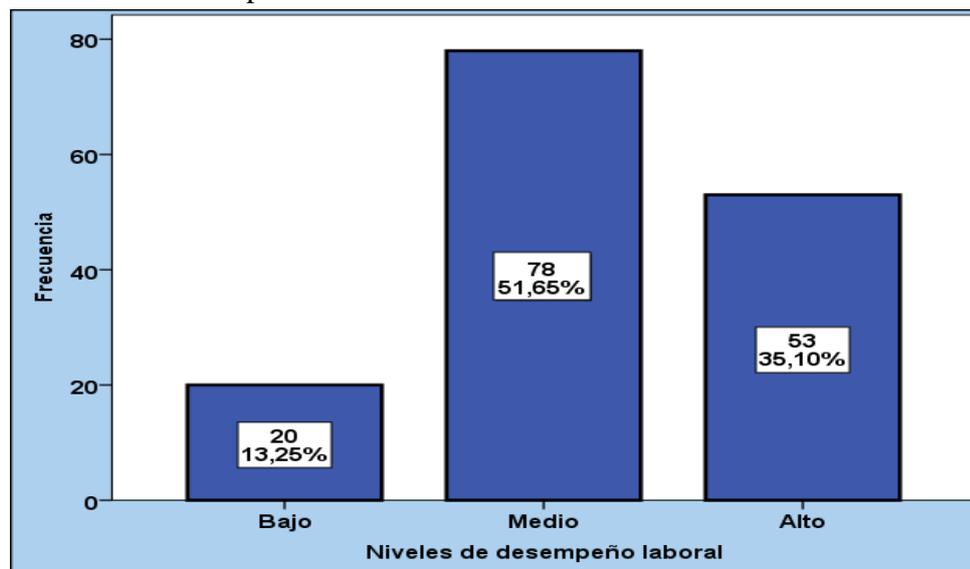
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	13,25
Medio	78	51,65
Alto	53	35,10
Total	151	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 15 se observa que la mayoría 51,65% (78) del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación tiene un nivel medio de Desempeño laboral, el 35,10% (53) de los trabajadores encuestados tienen un nivel alto y el 13,25% (20) de los trabajadores encuestados presentan un nivel bajo de desempeño laboral.

Figura 15.

Niveles del desempeño laboral en la DRT-Junín



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16

Desempeño laboral según sexo

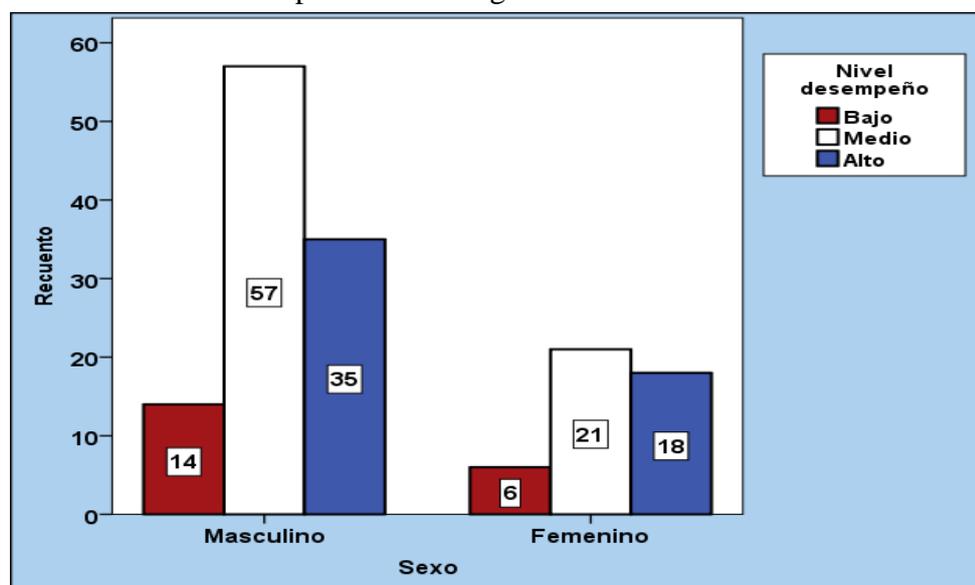
Niveles	Femenino		Masculino	
	fi	%	fi	%
Bajo	6	13,33	14	13,21
Medio	21	46,67	57	53,77
Alto	18	40,00	35	33,02
Total	45	100,00	106	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 16 se observa que en el género femenino del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participa en la investigación, la mayoría 46,67% (21) de las encuestadas tiene un nivel medio de desempeño laboral, el 40,00% (18) de las encuestadas tiene un nivel alto y el 13,33% (6) de las encuestadas tiene un nivel bajo de desempeño laboral. En el género masculino encuestado, la mayoría 53,77% (57) sostiene que el nivel de desempeño laboral es medio, el 33,02% (35) de los trabajadores encuestados tiene un nivel alto y el 13,21% (14) de los encuestados tiene un nivel bajo de desempeño laboral.

Figura 16.

Los niveles del desempeño laboral según sexo.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17

Desempeño laboral según edad del personal

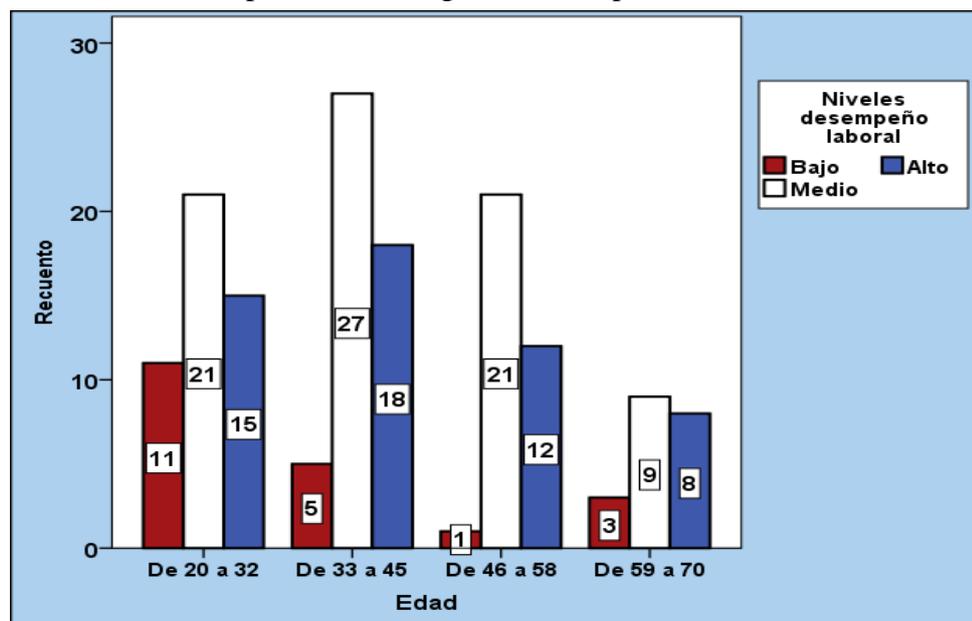
Niveles	Edad							
	De 20 a 32		De 33 a 45		De 46 a 58		De 59 a 70	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	11	23,40	5	10,00	1	2,94	3	15,00
Medio	21	44,69	27	54,00	21	61,77	9	45,00
Alto	15	31,91	18	36,00	12	35,29	8	40,00
Total	47	100,00	50	100,00	34	100,00	20	100,00

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo de la DRT-Junín.

En la tabla 17 se observa que, en los cuatro grupos etarios, la mayoría de los encuestados presenta un nivel medio en el desempeño laboral: de 20 a 32 años, el 44,69% (21) de los trabajadores; de 33 a 45 años, el 54,00% (27) de los encuestados; de 46 a 58 años, el 61,77% (21) del personal administrativo encuestado; y de 59 a 70 años, el 45,00% (9) de los encuestados.

Figura 17:

Niveles del desempeño laboral según edad del personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

5.1.3 Clima organizacional y desempeño laboral

A continuación, se presentan los resultados de la relación entre las dos variables de investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, en el período 2018.

Tabla 18

Clima organizacional y el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Clima organizacional	Malo	14	31	4	49
	Regular	6	46	33	85
	Bueno	0	1	16	17
Total		20	78	53	151

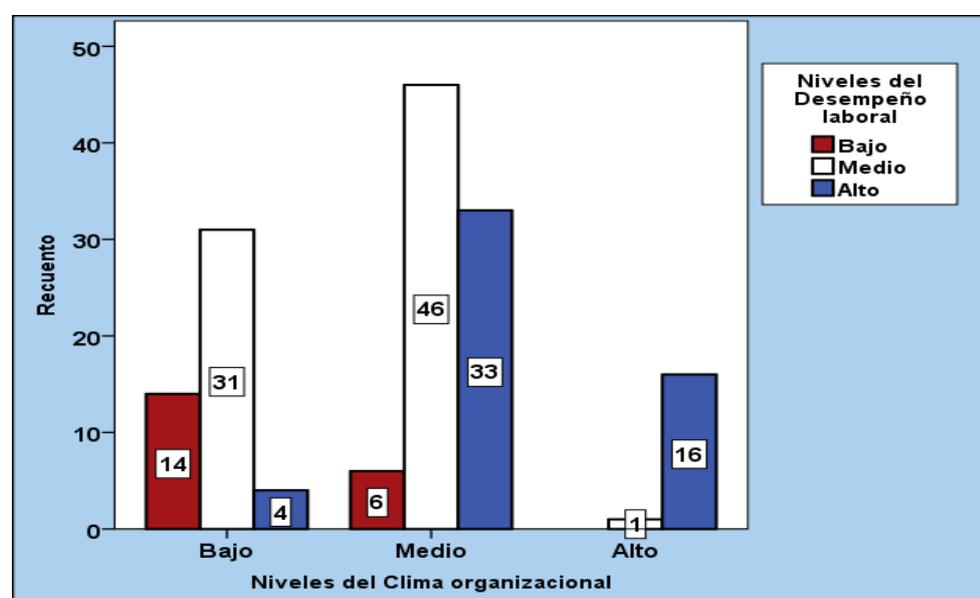
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 18, la tabla de contingencia de las dos variables de investigación, donde se observa que hay 46 (30,46%) trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín

que opina que el nivel del clima organizacional es regular y presenta un desempeño laboral medio, hay 33 (21,85%) trabajadores que opinan que el nivel del clima organizacional es regular y presentan un desempeño laboral alto, hay 31 (20,53%) encuestados que opinan que el clima organizacional tiene un nivel malo y presentan un desempeño laboral medio, hay 16 (10,60%) trabajadores que opinan que el nivel del clima organizacional es bueno y presentan un desempeño laboral alto, y hay 14 (9,27%) trabajadores que opinan que el clima organizacional tiene un nivel malo y presentan un desempeño laboral bajo.

Figura 18.

Niveles del clima organizacional y niveles del desempeño laboral del personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

Relaciones humanas y el desempeño laboral

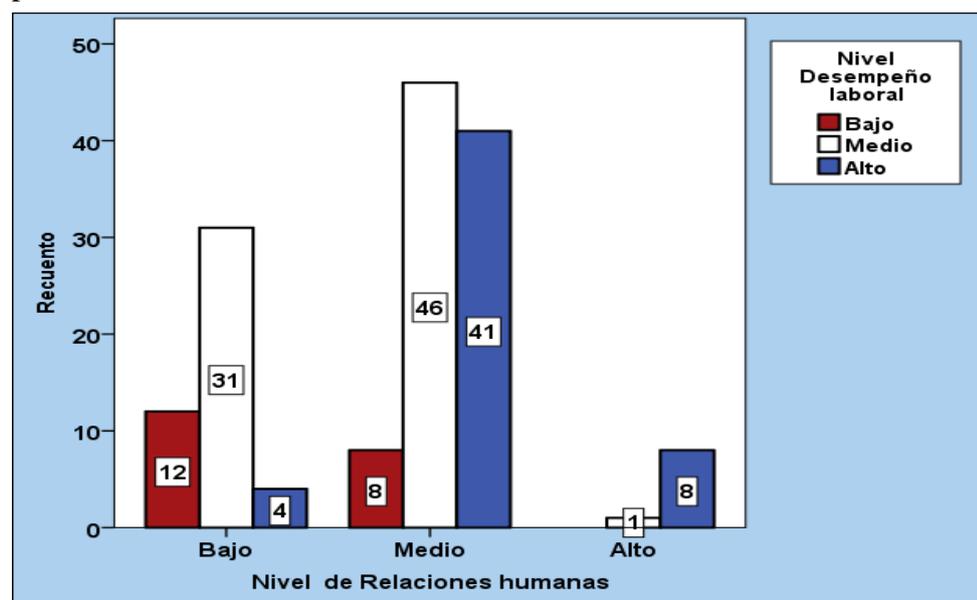
		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Relaciones humanas	Malo	12	31	4	47
	Regular	8	46	41	95
	Bueno	0	1	8	9
Total		20	78	53	151

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 se aprecia que hay 46 (30,46%) trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que opinan que el nivel de las relaciones humanas es regular y presentan un desempeño laboral medio, hay 41 (27,15%) trabajadores que opinan que el nivel de las relaciones humanas es regular y presentan un desempeño laboral alto, hay 31 (20,53%) encuestados que opinan que las relaciones humanas tienen un nivel malo y presentan un desempeño laboral medio, hay 12 (7,95%) trabajadores que opinan que el nivel de las relaciones humanas es malo y presentan un desempeño laboral bajo, hay 8 (5,30%) trabajadores que opinan que el nivel de las relaciones humanas es regular y presentan un desempeño laboral bajo y otros 8 (5,30%) trabajadores que opinan que el nivel de las relaciones humanas es bueno y presentan un desempeño laboral alto.

Figura 19.

Niveles de las relaciones humanas y niveles del desempeño laboral del personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia, en la tabla 20, que hay 43 (28,48%) trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que opinan que el nivel de los procesos internos es regular y presentan un desempeño laboral medio, hay 33 (21,85%) trabajadores que opinan que el

nivel de los procesos internos es malo y presentan un desempeño laboral medio, hay 24 (15,89%) de los trabajadores que indican que los procesos internos son buenos y que el desempeño laboral es alto, hay 25 (16,56%) encuestados que opinan que las relaciones humanas tienen un nivel regular y presentan un desempeño laboral alto, hay 16 (10,60%) trabajadores que opinan que el nivel de los procesos internos es malo y presentan un desempeño laboral bajo, hay 4 (2,65%) trabajadores que opinan que el nivel de los procesos internos es regular y presentan un desempeño laboral bajo, hay 4 (2,65%) trabajadores que opinan que el nivel de los sistemas abiertos es malo y presentan un desempeño laboral alto.

Tabla 20

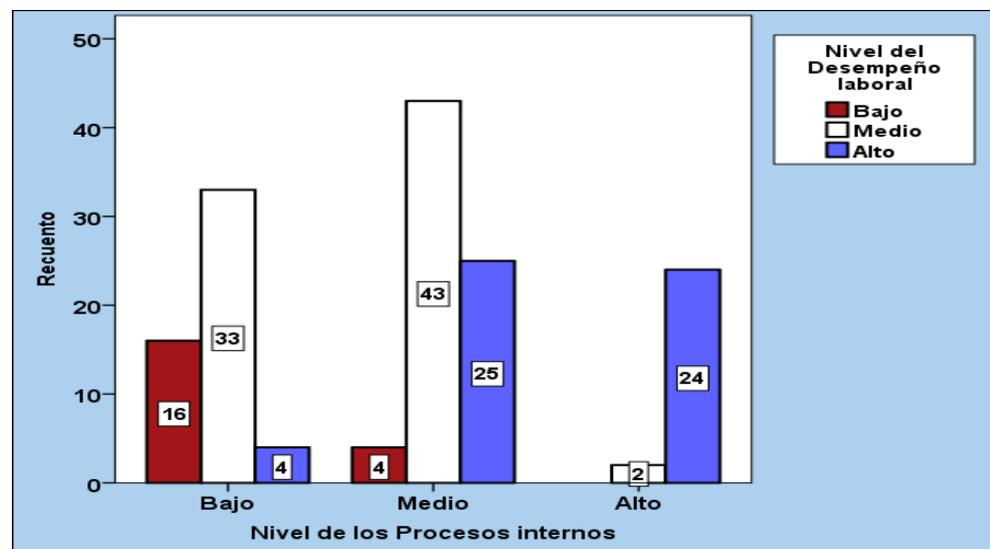
Procesos internos y el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Procesos internos	Malo	16	33	4	53
	Regular	4	43	25	72
	Bueno	0	2	24	26
Total		20	78	53	151

Fuente: Elaboración propia

Figura 20.

Niveles de los procesos internos y niveles del desempeño laboral del personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

Sistemas abiertos internos y el desempeño laboral

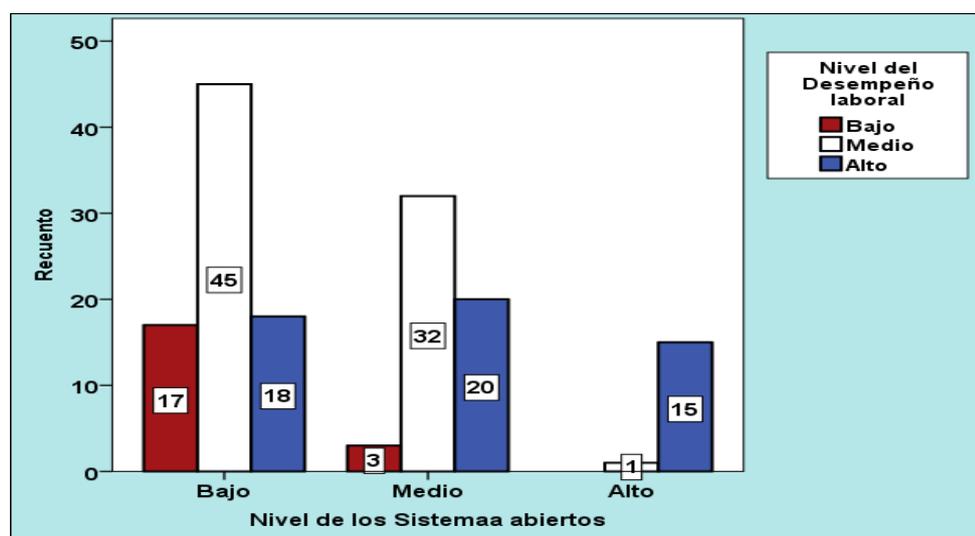
		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sistemas abiertos internos	Malo	17	45	18	80
	Regular	3	32	20	55
	Bueno	0	1	15	16
Total		20	78	53	151

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 se observa que hay 45 (29,80%) trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que opinan que el nivel de los sistemas abiertos es malo y presentan un desempeño laboral medio; hay 32 (21,19%) trabajadores que opinan que el nivel de los sistema abiertos es regular y presentan un desempeño laboral medio; hay 20 (13,25%) trabajadores que indican que los sistemas abiertos son regulares y que el desempeño laboral es alto; hay 18 (11,92%) encuestados que opinan que los sistemas abiertos tienen un nivel malo y presentan un desempeño laboral alto; hay 17 (11,26%) trabajadores que opinan que el nivel de los sistemas abiertos es malo y presentan un desempeño laboral bajo; hay 15 (9,93%) trabajadores que opinan que el nivel de los sistemas abiertos es bueno y presentan un desempeño laboral alto; y hay 3 (1,99%) trabajadores que opinan que el nivel de los sistemas abiertos es regular y presentan un desempeño laboral bajo.

Figura 21.

Niveles de los sistemas abiertos y niveles del desempeño laboral del personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

5.1.4 Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Formulación de las hipótesis Nula (H_0) y Alternativa (H_1)

H_0 : La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H_0 : $p \geq 0,050$

H_1 : La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

H_1 : $p < 0,050$

Para una muestra de 151 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín que participan en la investigación, se halla los valores correspondientes con el SPSS versión 24 y se obtiene la siguiente tabla:

Tabla 22

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables

Estadísticos/Parámetros		Clima organizacional	Desempeño laboral
n		151	151
Parámetros normales ^{a,b}	Media	103,09	87,86
	Desviación estándar	32,580	19,785
Z de Kolmogorov-Smirnov		0,122	0,075
Significancia asintótica (bilateral)		0,000	0,035

a. La distribución de contraste es la normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido en la variable clima organizacional (0,000) y en la variable desempeño laboral (0,035) es menor al nivel de significación ($\alpha=0,050$) entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se asevera que las distribuciones de las dos variables difieren de la distribución normal. Estos resultados implican que se debe utilizar una prueba no paramétrica para comprobar la hipótesis de investigación.

5.2 Análisis inferencial

5.2.1 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018.

a. Planteamiento de H_0 y H_1 :

H_0 : Los puntajes del clima organizacional y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín no se correlacionan de manera significativa.

H_1 : Los puntajes del clima organizacional y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa.

b. Nivel de significancia

De acuerdo a las normas internacionales de investigación para estudios sociales, se trabajó con un nivel de confianza del 95%, ya que $\alpha=0,05$.

c. Prueba estadística

Se utilizó la prueba no paramétrica r_{tho} de Spearman debido a que las dos variables no cumplen con el requisito de normalidad y son del tipo cualitativo ordinal.

d. Regla de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) si el p-valor es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$. De la tabla 23 se observa que el coeficiente de

correlación de Spearman calculado es $r_{\text{rho}}=0,736$ y el $p\text{-valor}=0,000$ de donde se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1).

e. Valor de la prueba

Tabla 23

Prueba de hipótesis general

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0,736**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	151

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

f. Conclusión estadística

Con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se asevera que: Los puntajes del clima organizacional y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa. Al demostrarse la hipótesis alterna, se comprueba la validez de la hipótesis general de investigación: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018.

Hipótesis específicas

Dimensión Relaciones humanas y desempeño laboral

Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018.

a. Planteamiento de H_0 y H_1 :

H_0 : Los puntajes de las relaciones humanas y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín no se correlacionan de manera significativa.

H₁: Los puntajes de las relaciones humanas y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa.

b. Nivel de significancia

De acuerdo a las normas internacionales de investigación para estudios sociales, se trabajó con un nivel de confianza del 95%, ya que $\alpha=0,05$.

c. Prueba estadística

Se utilizó la prueba r_{rho} de Spearman debido a que las dos variables no cumplen con el requisito de normalidad y son del tipo cualitativo ordinal.

d. Regla de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) si el p-valor es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$. De la tabla 24 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman calculado es $r_{\text{rho}}=0,706$ y el p-valor=0,000 de donde se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1).

e. Valor de la prueba

Tabla 24

Prueba de la hipótesis específica 1

			Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Relaciones humanas	Coeficiente de correlación	0,706**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	151

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

f. Conclusión estadística

Con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se asevera que: Los puntajes de las relaciones humanas y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa. Al demostrarse la hipótesis alterna, se comprueba la validez de la hipótesis específica 1: Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el

desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018.

Hipótesis específica

Dimensión Procesos internos y desempeño laboral

Existe relación directa y significativa entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018.

a. Planteamiento de H_0 y H_1 :

H_0 : Los puntajes de los procesos internos y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín no se correlacionan de manera significativa.

H_1 : Los puntajes de los procesos internos y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa.

b. Nivel de significancia

De acuerdo a las normas internacionales de investigación para estudios sociales, se trabajó con un nivel de confianza del 95%, ya que $\alpha=0,05$.

c. Prueba estadística

Se utilizó la prueba r_{rho} de Spearman debido a que las dos variables no cumplen con el requisito de normalidad y son del tipo cualitativo ordinal.

d. Regla de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) si el p-valor es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$. De la tabla 25 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman calculado es $r_{\text{rho}}=0,685$ y el p-valor=0,000 de donde se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1).

e. Valor de la prueba

Tabla 25

Prueba de la hipótesis específica 2

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Procesos internos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,685**
		N	151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

f. Conclusión estadística

Con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se asevera que: Los puntajes de los procesos internos y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa. Al demostrarse la hipótesis alterna, se comprueba la validez de la hipótesis específica 2: Existe relación directa y significativa entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018.

Hipótesis específica***Sistemas abiertos y desempeño laboral***

Existe relación directa y significativa entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018.

a. Planteamiento de H_0 y H_1 :

H_0 : Los puntajes de los sistemas abiertos y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín no se correlacionan de manera significativa.

H_1 : Los puntajes de los sistemas abiertos y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa.

b. Nivel de significancia

De acuerdo a las normas internacionales de investigación para estudios sociales, se trabajó con un nivel de confianza del 95%, ya que $\alpha=0,05$.

c. Prueba estadística

Se utilizó la prueba r_{rho} de Spearman debido a que las dos variables no cumplen con el requisito de normalidad y son del tipo cualitativo ordinal.

d. Regla de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) si el p-valor es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$. De la tabla 26 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman calculado es $r_{\text{rho}}=0,555$ y el p-valor= $0,000$ de donde se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1).

e. Valor de la prueba

Tabla 26

Prueba de la hipótesis específica 3

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Sistemas abiertos	Coeficiente de correlación	0,555**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

f. Conclusión estadística

Con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se asevera que: Los puntajes de los sistemas abiertos y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa. Al demostrarse la hipótesis alterna, se comprueba la validez de la hipótesis específica 3: Existe relación directa y significativa entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018.

CAPÍTULO VI

Discusión de resultados

6.1 Discusión de resultados en función de las hipótesis formuladas

Luego de contrastar los resultados se puede establecer que la hipótesis general formulada en esta investigación ha sido demostrada, es decir, ha sido confirmado que: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018.

Para tal efecto, es preciso categorizar que la hipótesis general, considerando el nivel de significación de $\alpha=0,05$, asevera que los puntajes del clima organizacional y los puntajes del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa. En esa medida, se comprueba la validez de la hipótesis general de investigación a partir de la hipótesis alterna, de donde visualiza que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018. Por tanto, estos resultados guardan relación con el planteamiento de nuestra hipótesis general.

La hipótesis específica 1 formulada en esta investigación ha sido corroborada, al demostrarse que existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018.

Para tal efecto, con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se asevera que: Los puntajes de las relaciones humanas y los puntajes del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa. Al demostrarse la hipótesis alterna, se comprueba la validez de la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región

Junín-Período 2018. Por ende, los resultados asumidos guardan relación con el planteamiento de nuestra hipótesis específica 1.

La hipótesis específica 2 formulada en esta investigación ha sido corroborada, al demostrarse que existe relación significativa entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018.

Consecuentemente, con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se asevera que: Los puntajes de los procesos internos y los puntajes del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa. Al demostrarse la hipótesis alterna, se comprueba la validez de la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín-Período 2018. Entre tanto, los resultados asumidos guardan relación con el contenido formulado en nuestra hipótesis específica 2.

La hipótesis específica 3 formulada en esta investigación ha sido corroborada, al demostrarse que existe relación significativa entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018.

Para cuyo efecto, con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ se asevera que: Los puntajes de los sistemas abiertos y los puntajes del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa. Al demostrarse la hipótesis alterna, se comprueba la validez de la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018. Por ende, los resultados asumidos guardan relación con la formulación de nuestra hipótesis específica 3.

6.2 Discusión de resultados en función al marco teórico

De los hallazgos encontrados, luego de haber procesado los datos obtenidos, se obtiene lo siguiente:

- **Clima organizacional y desempeño laboral**

Para nuestra variable clima organizacional se ha considerado proposiciones referentes al contenido conceptual del que representa el clima organizacional, de donde se describe lo siguiente:

Forehand y Gilmer (1964) definen que el clima organizacional es: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. (p. 159)

Cuando se advierte los componentes de una organización, se distinguen todos aquellos elementos que generan un efecto sobre el comportamiento de las personas, materializado en el desempeño laboral, en cuya paráfrasis se ha demostrado que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, es decir, nuestra hipótesis general ha sido confirmada, de cuya apreciación conceptual por Forehand y Gilmer podemos establecer comparativamente la debida organización producirá efectos sobre el comportamiento conceptualizado a partir de las premisas que sostienen el desempeño laboral.

Considerando el planteamiento de García, G. (2007), cita a Hall, quien puntualiza que el clima organizacional “es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por el empleado, las cuales se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”. (p. 159)

En atención a la descripción sobre la que representa el clima organizacional materializado por García, G. (2007), podemos percibir la relación de significancia del que se sostiene el clima organizacional en relación a la conducta del empleado y/o trabajador, reflejado en el desempeño laboral, por ende, conceptualmente el clima organizacional guarda relación significativa con el desempeño laboral, del que se describe conceptualmente para nuestra investigación, el que se sustenta en su contenido concerniente a su estructura y categoría gramatical.

- **Relaciones humanas y desempeño laboral**

Dentro de los alcances que comprende la interrelación entre las relaciones humanas se considera e inicia a partir de la estructura organizacional como sistema que conceptualiza a una institución con engranajes y diseños donde se visualiza el nivel y categorización del elemento humano, permitiéndole mayor interés para participar y fortalecer aquel conjunto de interacciones que se dan entre aquellas personas que pertenecen a una sociedad donde existen niveles, categorías, jerarquías y grados, caracterizado por la autonomía, integración, involucramiento, supervisión, capacitación y bienestar.

Nuestros resultados muestran una descripción conceptual sobre los elementos que conforman y caracterizan a las relaciones humanas, definidas como el conjunto de interacciones producidas entre los integrantes de una organización dentro de los distintos órdenes jerárquicos, principalmente en la atención que representa las relaciones humanas a nivel secundario definido como aquel que se origina en función a la necesidad de un servicio o función, por ende, la afirmación de correspondencia a partir de nuestro planteamiento se reafirma los componentes teóricos y estadísticos.

- **Procesos internos y desempeño laboral**

Los procesos internos prescriben la consolidación que se describe sobre la evaluación de características que refleja una organización, a partir del cual se considera el estudio de todos los componentes internos entendidos como aquellas actividades relacionados con tareas propias de una institución, determinado por los recursos, organización, producto, servicio y tecnología, entendidos como aquellos elementos componentes que fortalecerán el clima organizacional, en atención a los parámetros que cimientan los objetivos organizacionales en contraste a la misión y visión institucional.

La determinación de los resultados obtenidos a través de la formalización estadística ha mostrado una correlación intrínseca entre estos y las descripciones teóricas, aseverando la correspondencia entre la dimensión que representa a los procesos internos como estructura del clima organizacional y el desempeño laboral, por ende, se reafirma la correlación de los contenidos a partir de los indicadores representados por la formalización y tradición, entendiéndose al primero como aquel mecanismo dentro de la toma de decisiones y el segundo como aquel que permite determinar la posición interna, los que coadyuvan y caracterizan al clima organizacional definida como aquella percepción que representa el trabajador sobre las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.

- **Sistemas abiertos y desempeño laboral**

Los sistemas abiertos se encuentran representados por nuevas tendencias definidas como el conjunto organizado de elementos que interactúan y a la vez son interdependientes, con características que dependen de la organización dentro de un diseño estructurado a partir de la concatenación de sus elementos, en esa medida, se debe calificar a una organización como aquel sistema formal categorizado por sus metas y objetivos viabilizado por su funcionamiento sobre la correspondencia de

las causas y sus efectos caracterizado por la innovación, flexibilidad y reflexivo.

Frente a las precisiones estadísticas que corresponden al trabajo estadístico, consolidamos y afirmamos el planteamiento teórico del que se conceptualiza a los sistemas abiertos sobre las que se hace referencia al entorno organizacional, las influencias que reciben y las interacciones que desarrollan, por ende, se reafirman las descripciones teóricas plasmadas en la estructuración de la presente investigación, particularmente sobre los elementos que describen, componen y explican al clima organizacional frente a la correspondencia entrelazada con el desempeño laboral, principalmente en la identificación de indicadores conceptualizados a partir de la innovación, flexibilidad y la posición reflexiva.

6.3 Discusión de resultados en relación a los antecedentes

En concordancia con los antecedentes de la presente investigación, se afirma que los resultados que se han obtenido concuerdan con algunas investigaciones realizadas en otros contextos internacionales y nacionales.

- Antecedentes internacionales para el clima organizacional

En la tesis de Vidaurre, R. (2009), denominada: “Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador”, para optar el grado de Máster en Psicología Organizacional de la Facultad de Cultura General y Bellas Artes de la Escuela de Psicología en la Universidad José Matías Delgado, El Salvador; elaborado bajo una investigación descriptiva, prospectiva, transversal y de campo, dentro de los alcances de un diseño no experimental, cuyo universo de investigación estuvo conformado por la totalidad de 14 departamentos, con una muestra de 110 empleados, llegando a concluir: “Que las dimensiones descritas como: factores de motivación, factores de satisfacción y factores culturales, son de gran importancia y utilidad,

pues de su conocimiento depende en forma determinante la administración eficiente del recurso humano”.

Mientras que en nuestra investigación se ha demostrado la correlación entre el clima organizacional con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ donde se asevera que los puntajes del clima organizacional y del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín se correlacionan de manera significativa, comprobándose en esa medida la validez de la hipótesis general de investigación por la relación de significancia entre el clima organizacional y el desempeño laboral a partir de sus dimensiones caracterizados por las relaciones humanas, procesos internos y sistemas abiertos en la misma consonancia que se muestra en el antecedente formulado por Vidaurre, quien también establece la importancia y utilidad a partir del diagnóstico del clima organizacional caracterizado por sus factores.

- **Antecedentes internacionales para el desempeño laboral**

En la tesis de Uría, D. (2011), denominada: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Ambato, Ecuador; investigación formalizada bajo el enfoque cualitativo, cuyo tipo de investigación fue descriptiva, explicativa y correlacional, en el que se hizo uso de una modalidad bibliográfica documental y de campo, con una población y muestra de 36 personas, relacionados directamente con las actividades funcionales de la empresa, investigación que concluyó: ”La existencia de inconformidad por los trabajadores en cuanto al clima organizacional en relación al desempeño laboral ha sido afectada por la aplicación del liderazgo autocrático; se ha presentado desmotivación por la falta de reconocimiento de los directivos en el trabajo de los empleados; los sistemas de comunicación en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado, lo que impide fortalecer los lazos entre

directivos y trabajadores; existe una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales y, finalmente, los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio, situación que genera el incumplimiento de las metas organizacionales”.

Dentro de las descripciones metodológicas del antecedente formulado por Uría, D. (2011), en su tesis: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”, representa elementos cuasi comunes con nuestra investigación, referentes principalmente a sus componentes metodológicos y sobre todo concluyentes del que subyace la frecuencia de los distintos problemas que enmarcan dentro de las atenciones que representan al clima organizacional sobre el efecto que produce al desempeño laboral, situación donde se afirma la correlación de estos a partir de la significativa correlación para que consecutivamente pueda establecerse instrumentos de atención que permitan formular propuestas dentro de las distintas alternativas de solución.

- **Antecedentes nacionales para el clima organizacional**

En la investigación formulada por Peales, O. (2010), cuya nominación se describe como: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú; calificado dentro de un sustantivo trabajo de investigación, cuya justificación fue descriptiva y explicativa, de nivel correlacional, caracterizado por su diseño estadístico correlacional donde se aplicó el análisis de correlación producto-momento de Pearson, con una muestra conformada por 200 empleados, habiéndose establecido como conclusión lo siguiente: “Se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de

Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Retribución) y la satisfacción del cliente en la empresa; no se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Distribución de Recursos) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Estabilidad) y la satisfacción del cliente en la empresa; se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Claridad y Coherencia de la Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa y, finalmente, se comprobó la relación directa entre el clima organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa”.

Considerando los elementos concluyentes determinados por la investigación formulada por Peales, O. (2010), podemos observar los elementos que constituyen y categorizan la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente dentro de un nivel correlacional habiéndose comprobado la correspondencia directa entre ambas variables en atención a nuestra investigación, donde se confirma la preferencia significativa entre las variables de estudio sobre los componentes que describen cada dimensión de estudio, generando una posición de causa y efecto a partir del cual se refleja la confirmación del mismo frente a las distintas posiciones normativas que permitan formular propuestas y alternativas viables de atención para disponer contenidos expresos sobre la determinación de políticas institucionales para coadyuvar la atención sobre la distintas desatenciones.

- **Antecedentes nacionales para el desempeño laboral**

En la tesis de Sánchez, J. (2013), sobre el “Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Lima, para obtener el grado de Maestro en Administración Estratégica; cuya metodología se describe con un enfoque cuantitativo, investigación de tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, de diseño no experimental, transeccional, con una muestra de 26 docentes, habiendo concluido que: ”En mayor medida, los docentes muestran tener dominio tecnológico en su práctica pedagógica, muestran tener dominio científico en su práctica pedagógica, así mismo, los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su práctica pedagógica, desarrollan buenas relaciones interpersonales durante su práctica pedagógica, presentan buena formación en valores éticos durante su práctica pedagógica, lo que ha permitido conocer que los docentes representan una tendencia positiva en su desempeño laboral”.

A partir de la investigación formulada por Sánchez, J. (2013), se puede contrastar que la variable desempeño laboral deviene de las distintas atenciones producidas por los espacios que representan el clima organizacional generando una atención de causa y efecto, situación que fue descrita en el proceso de investigación orientado a precisar la satisfacción producida al momento de determinar la relación intrínseca entre los componentes de estudio, reflejados en la satisfacción que concierne al desempeño laboral de los docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en contraste a nuestra investigación.

Conclusiones

Conclusión general

Existe directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza, con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ confirmándose que los puntajes de nuestras variables se correlacionan significativamente, al demostrarse la hipótesis alterna se comprueba la validez de la hipótesis general de la investigación, considerando el uso de la prueba no paramétrica rho de Spearman debido a la naturaleza de correspondencia que representan clima organizacional y el desempeño laboral, propiamente determinado por las dimensiones descritas por las relaciones humanas, procesos internos y sistemas abiertos como elementos sustanciales.

Conclusiones específicas

- a. Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza con un nivel de significación de $\alpha=0,05$, aseverándose que los puntajes de las relaciones humanas y del desempeño laboral se correlacionan significativamente al demostrarse la hipótesis alterna se comprueba la validez de la hipótesis específica 1, considerando el uso de la prueba no paramétrica rho de Spearman debido a la naturaleza de correspondencia que representan sus componentes identificados como la autonomía, integración, involucramiento, supervisión, capacitación y bienestar.
- b. Existe relación directa y significativa entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza con un nivel de significación de $\alpha=0,05$, aseverándose que los puntajes de las relaciones humanas y del desempeño laboral se correlacionan significativamente al demostrarse la hipótesis alterna

se comprueba la validez de la hipótesis específica 2, considerando el uso de la prueba no paramétrica rho de Spearman debido a la naturaleza de correspondencia que representan sus componentes determinados como la formalización y la tradición.

- c. Existe relación directa y significativa entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza con un nivel de significación de $\alpha=0,05$, aseverándose que los puntajes de las relaciones humanas y del desempeño laboral se correlacionan significativamente al demostrarse la hipótesis alterna se comprueba la validez de la hipótesis específica 3, considerando el uso de la prueba no paramétrica rho de Spearman debido a la naturaleza de correspondencia que representan sus componentes identificados como la flexibilidad, la innovación y su elemento reflexivo.
- d. Los resultados obtenidos como producto del trabajo de investigación han permitido establecer una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, denotándose como característica fundamental la mayor atención y concordancia en los componentes del clima organizacional representados por las relaciones humanas, procesos internos y sistemas abiertos caracterizados por la autonomía, integración, involucramiento, supervisión, capacitación, bienestar, formalización, tradición, flexibilidad, innovación y reflexivo, frente a la correspondencia del desempeño laboral, el que se encuentra determinado principalmente por los indicadores descritos como claridad en objetivo, eficiencia, eficacia, realimentación, procedimientos y calidad del servicio.

Recomendaciones

Recomendación general

Considerando la relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, es importante recomendar el fortalecimiento de ambas variables a partir de los componentes que se describen y caracterizan a nuestra investigación en relación a la información obtenida sobre las relaciones humanas, procesos abiertos y sistemas abiertos generando actividades orientadas a fomentar valores corporativos a través de ejercicios de bienestar y motivación al personal, desarrollando acciones de proyección profesional sustentadas por mecanismos de implementación en relación a los beneficios, un espacio funcional y agradable para los trabajadores.

Recomendaciones específicas

- a. Desarrollar estrategias que permitan viabilizar acciones que accedan a consolidar las relaciones humanas del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, sobre la correspondencia que representa el desempeño laboral a través del cumplimiento de objetivos, metas y bases institucionales, organizando charlas, cursos y seminarios dentro de los parámetros que contiene una significativa comunicación, para tal efecto, es necesario modificar los componentes y diseños estructurales de política institucional que permitan alcanzar los horizontes de mayor atención y exigencia dentro de las acepciones teóricas de significancia dimensional.
- b. Fortalecer los procedimientos y/o mecanismos de los procesos internos que comprende el clima organizacional sobre la atención de correspondencia entre el desempeño laboral con efecto de oportunidad identificado por la formalización y tradición, considerando las actividades funcionales y laborales del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, desarrollando tareas y actividades dentro de los conceptos fundamentados que sustentan los parámetros institucionales como

el desenvolvimiento eficiente y eficaz del trabajador sobre los procesos organizacionales apoyado por los objetivos de diseño y construcción organizacional.

- c. Fomentar el desarrollo y atención de los componentes que comprenden los sistemas abiertos a partir de la innovación, flexibilidad y el indicador reflexivo en relación a la correspondencia que entiende y alcanza al desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, para cuyo efecto se consolidará un diseño estructurado que representen las políticas institucionales y organizacionales dentro del sistema formal orientado al fortalecimiento de las metas y objetivos a través de actividades sustentadas dentro del sistema formal, determinado por la interacción de los sistemas abiertos como parte de los sistemas integrados.
- d. Para optimizar los componentes, elementos, dimensiones y características que integran al clima organizacional frente al desempeño laboral, se desarrollarán diseños estructurales, distributivos y organizados que fomenten actividades sustentadas en los parámetros y elementos que integran ambas variables, reflejado en prerrogativas procedimentales para su consolidación teniendo en cuenta las múltiples dificultades que ofrecen los elementos diferentes que identifican al personal que pertenece a la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, sin olvidar sus indicadores determinados por la eficacia, calidad de servicio, eficiencia, procedimientos y realimentación, optimizando los objetivos institucionales.

Propuesta para enfrentar el problema

Propuesta general

Propiamente, al concluir la existencia de la relación directa y significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, a partir de las dimensiones que comprende las relaciones humanas, los procesos internos, los sistemas abiertos y los objetivos racionales, se propone brindar mayor atención a los planes y políticas en el ámbito que comprende los lineamientos y políticas institucionales considerando las modificaciones que permita el Plan Operativo Institucional, el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Informativo y el Plan de Desarrollo Concertado en la orientación que requieran los contenidos analizados para la viabilización de la programación de actividades en concordancia a los objetivos y metas institucionales.

Propuestas específicas

- a. En el espacio que comprende desarrollar estrategias para fortalecer las relaciones humanas del personal administrativo entre las dimensiones significadas, estudiadas y evaluadas como la autonomía, la integración, el involucramiento, la supervisión, la capacitación y el bienestar, es propio desarrollar actividades que permitan la consolidación de los mismos a partir de los contrastes de constitución y atención sobre los diseños de estructura institucional como el desarrollo de planes y programas dentro de sus distintas actividades que permitan las modificaciones progresivas de los esquemas educativos sobre las capacitaciones, instrucciones y enseñanzas para la realización personal con nominaciones que contribuyan a la identificación de los propósitos de las metas y objetivos que consoliden las actividades grupales.
- b. Si propiamente se ha recomendado fortalecer los procesos internos del clima organizacional en los componentes que comprende la formalización y la tradición, elementos que guardan relación con el desempeño laboral, es viable recomendar el desarrollo de labores entre tareas y actividades, coadyuvados

con evaluaciones permanentes del estado de atención sobre el personal administrativo en el esquema que representa los lineamientos y políticas institucionales fortaleciendo los objetivos colectivos coadyuvados con tecnología oportuna para el seguimiento y cuidado dentro de la programación, que representa la planificación de los trabajos que significan las diferentes categorías, jerarquías y niveles de los diferentes órganos caracterizados por su componente funcional dentro de los sistemas o planes de acción.

- c. Considerando las premisas que abordan los sistemas abiertos en el esquema que comprende la flexibilidad, la innovación y el indicador reflexivo frente al desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, es viable proponer acciones y medidas ejecutivas que coadyuven con el fortalecimiento de objetivos en el diseño de las políticas institucionales y organizacionales con alto grado de adaptabilidad, límites flexibles con la posición de interacción con el entorno institucional en las múltiples vías de acción como consecución de los objetivos dentro de las herramientas de gestión permitiendo la interacción de un proceso dinámico de mejoramiento de la comunicación interna, las acciones adoptadas por la institución se encuentran relacionadas con el sistema humano, cultural, técnico y sobre todo de dirección para mejorar la actuación manifiesta del trabajador al realizar sus funciones y tareas principales.
- d. La presente investigación ha desarrollado debidamente el estudio, análisis y evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en el ámbito de los contenidos que ha comprendido las relaciones humanas, los procesos internos, los sistemas abiertos y los objetivos racionales aplicados al personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018, para cuyo efecto se propone el desarrollo de actividades, acciones y tareas para nuestras variables de estudio como la presentación de nuevos ambientes de trabajo, en la misma medida, realizar actividades recreativas que permitan la motivación laboral en equipo y la relación entre sus miembros, impulsando actividades sociales dentro de la programación de las necesidades de los trabajadores, actualización permanente de los programas de trabajo, creación de proyectos que permitan aumentar la creatividad de los

trabajadores a través de concursos permanentes, sin olvidar las actividades físicas impulsando una alimentación sana mediante capacitaciones y controles de salud en contraste al establecimiento de objetivos, el reconocimiento del trabajo realizado y su relación con la motivación que permitan la formación y el desarrollo profesional.

Referencias bibliográficas

Libros

- Alarcón Napurí, R. (1991). Métodos y diseños de investigación del comportamiento. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Fondo Editorial. Lima, Perú.
- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional, un enfoque aplicado. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Barroso, P. (2004). Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas. p.21.
- Brunet, L. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones. Trillas: México. p.9,15,21.
- Caballero Romero, A. (2000). Metodología de la investigación científica. Diseños con hipótesis explicativas: Editorial UDEGRAF. Lima. p.108.
- Carrasco Díaz, S. (2014). Metodología de la investigación científica-Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marco. EIRL. Edito. p.43.
- Chiavenato, I. (1996). Introducción a la teoría general de la administración. 4ta Edición). México. Editorial McGraw-Hill / Interamericana de México S.A. de C.V. p.109.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill. p. 86.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. p. 03, 04.
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). Clima y compromiso organizacional. p.19.
- Forehand, G. A. y Gilmer, B. (1964). Environmental Variation in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin. p. 159.

- García Córdova, F. (2004). El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño del cuestionario. México: Editorial Limusa S.A. p.20.
- García Villamizar, G. E. (2007). Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo. p. 159.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). p.20.
- Gómez, L. (2011). Módulo de psicología organizacional. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; Bogotá. p.7,19.
- Goncalves, A. (2000). El clima como término organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Bogotá.
- Hernández Zambrano, A. M. (2013). Obtenido de Alberto M. Hernández Zambrano: <https://cyfh.wordpress.com/2013/05/08/los-10-mandamientos-de-la-atencion-alcliente/>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición. Mc Graw Hill. Education. p.4,92,93.
- Hintze, J. (1999). Administración de estructuras organizativas. Transformación, Estado y Democracia. p.67.
- Münch, L. (2011). Liderazgo y dirección, El liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. p.88.
- Noguera Ramos, I. (2014). Guía para elaborar una tesis de Derecho: Editora y Librería Jurídica Grijley. p.78
- OIT. (2016). Mejore su negocio. El recurso humano y su productividad. IMESUN. p.01.
- Pinto Villatoro, R. (2000). Planeación estratégica de capacitación. “Decálogo de la capacitación”. México D. F: McGraw-Hill Interamericana Editores. p.83.
- Patterson, M., Warr, P. y West, M. (2004). Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 77 (2): 193-216.

- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R. et al. (2005). Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior* 26 (4): 379-408.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. Mc Graw Hill, Nueva York.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization*. Mc Graw Hill, Nueva York,
- Llanos Encalada, M. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción de la gestión humana*. Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Tecnológica ECOTEC. Ecuador. p.07.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. p.8.
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson Educación. p.90.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., Stephen, P. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Salkind, N. J. (1998). *Métodos de investigación*. Prentice Hall, México, p.149
- Taguiri, R. The concept of organizational climate, in R. Taguiri y G. H. Litwin (dirs.), *Organizational climate: explorations of a concept*, Harvard Business School, Boston, (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*.1968, p. 24,25. Citado por: Brunet, Luc.Trillas. p. 13.
- Tiffin, J. (1993). *Psicología industrial*, México, Trillas. p. 98.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. 1ra Edición. Liderazgo 21. p.13.
- Transparencia Económica (2018). *Consulta Amigable*. Gobierno Regional Junín – Transportes. Recuperado de <http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?y=2018&ap=Proyecto>.
- Vargas, X. (2011). *¿Cómo hacer una investigación cualitativa?*, México DF. p.82.

- Valderrama Mendoza, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial San Marcos E.I.R.L. p.78.
- Vidaurre Ramírez, R. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. El Salvador. p.38.
- Zuluaga, M. y Giraldo, G. (2001). Clima organizacional. Departamento Administrativo de la Función Pública. p.23.
- Zumaeta Sara, J. (2018). Bumeran Aptitus, Redacción Ec. Encuesta a trabajadores sobre el ambiente laboral para su desempeño. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>

Tesis

- Callomamani, R. (2013), “La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores”, Maestría en Educación con mención en Gestión de la Educación. p.111.
- Coello, V. (2014), “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro)”, Universidad de Guayaquil, Ecuador. p.37.
- Cortés, N. (2009). “Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009”, Maestría en Salud Pública, de la Universidad Veracruzana, Estado de Veracruz, Región Xalapa, México. p.174.
- García, L. (2014), “Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del norte de México”, Maestría en Recursos Humanos, Universidad de Montemorelos, México. p.74.
- Hernández y Fernanda (2011), “Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica”, Maestría en Administración con énfasis en Gestión Estratégica, Universidad ICESI (Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas), Santiago de Cali, Colombia. p.38.

- Montes, L. (2012), "Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos", Maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. p.148.
- Ortega, C. (2015), "Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima", Maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial. p.195.
- Paredes, N. (2016), "Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la institución educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo", Maestría en Educación con mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. p.128.
- Peales, O. (2010), "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos", Doctorado en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. p.153.
- Sánchez, J. (2013), "Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I", Maestría en Administración Estratégica, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Lima. p.70.
- Uría, D. (2011), "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato", Universidad de Ambato, Ecuador. p.67.
- Vidaurre, R. (2009), "Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador", Maestría en Psicología Organizacional, Universidad José Matías Delgado, El Salvador. p.103.
- Williams (2013), "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública", Maestría en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

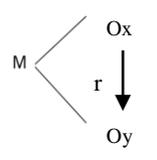
Anexo 3: Informes de validez del instrumento de recolección de datos

Anexo 4: Autorización para la recolección de datos

ANEXO 01

Matriz de Consistencia
(Enfoque cuantitativo)

Título: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Período 2018

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.</p>	<p>VI: Clima organizacional</p>	<p>Relaciones humanas</p>	<p>1. Autonomía 2. Integración 3. Involucramiento 4. Supervisión 5. Capacitación 6. Bienestar</p>	<p>Enfoque Cuantitativo Tipo de Investigación Básico Nivel de investigación Descriptivo - Correlacional</p>  <p>Diseño de la investigación No Experimental Población 250 trabajadores administrativos de la DRTC Junín Tipo de Muestra No probabilístico o intencional</p>	
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.</p>		<p>Procesos internos</p>	<p>7. Formalización 8. Tradición</p>		<p>$\frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{N \cdot E^2 + Z^2 (p \cdot q)}$</p> <p>Muestra 151 trabajadores 106 varones 45 mujeres</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre los procesos internos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.</p> <p>Existe relación directa y relación significativa entre los sistemas abiertos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018.</p>		<p>VD: Desempeño laboral</p>	<p>Objetivos racionales</p>		

ENCUESTA SOBRE: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL”

Lugar : Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
 Av. Arterial N° 376 – Distrito de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín
 Año : 2018
 Mes : Setiembre
 Día : 03

INSTRUCCIONES: Estimado ciudadano(a), el presente cuestionario es estrictamente CONFIDENCIAL y tiene como finalidad recopilar información sobre “Clima organizacional y desempeño laboral”, a fin de disponer de un marco de referencia; por tanto, agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad. Para tal efecto, lea detenidamente y marque con un aspa (x) en la categoría que mejor refleje su opinión, de acuerdo a los siguientes valores:

ESCALAS DE VALORACIÓN

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

N°	DIMENSIONES E ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
	Variable: Clima organizacional Dimensión: Relaciones humanas					
	Indicador: Autonomía					
1	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones funcionalmente confía en los trabajadores administrativos para asumir responsabilidades dentro de la toma de decisiones.					
2	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones funcionalmente produce un adecuado control y supervisión de las labores efectuadas por los trabajadores administrativos, sin generar controles agobiantes.					
3	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones funcionalmente realiza con frecuencia el control sobre el proceso de atención y planeamiento efectuado por los trabajadores administrativos, antes de adoptar una decisión que afecte al cumplimiento de sus funciones.					
	Indicador: Integración					
4	Existen conflictos en las relaciones interpersonales entre los trabajadores administrativos y la alta dirección de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.					
5	Los trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones están preparados para cumplir asignaciones distintas a las funciones encomendadas.					
6	Existe una efectiva colaboración entre los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en el marco de sus funciones asignadas.					

7	Existe respeto y camaradería entre los trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.					
	Indicador: Involucramiento					
8	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluye a los trabajadores administrativos en la asunción de decisiones adoptadas cuando estas son trascendentales para la entidad.					
9	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene en consideración el rol fundamental que desempeña el personal administrativo para efectuar movimientos y/o rotación del personal, en atención a los objetivos planificados sobre las competencias y necesidades institucionales.					
10	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones permite que la información funcional sea ampliamente fluida y compartida por las distintas áreas.					
	Indicador: Supervisión					
11	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es realmente objetiva en la atención y evaluación de los problemas que agobian a los trabajadores administrativos.					
12	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones representa un ambiente amigable y acogedor para cumplir con las obligaciones funcionales.					
13	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones representa diseños y estructuras amigables para atender el acceso a las diversas solicitudes del personal administrativo.					
14	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones brinda oportuna orientación y apoyo en los asuntos inherentes al cumplimiento funcional de los trabajadores administrativos.					
	Indicador: Capacitación					
15	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones permite la constante capacitación y/o perfeccionamiento adecuado para promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores administrativos.					
16	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se sienten orgullosos de trabajar en esta entidad pública.					
17	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se preocupa por sus trabajadores administrativos y pone adecuada atención a sus planes de desarrollo.					
18	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones promueve y motiva al trabajador administrativo, para ser capacitado de forma constante.					
19	Existe satisfacción en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por la capacitación recibida.					
	Indicador: Bienestar					
20	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones considera que los trabajadores administrativos reciben una retribución justa por el trabajo realizado.					

21	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene un plan de incentivos para los trabajadores administrativos que se desempeñen de manera sobresaliente en los asuntos inherentes al cumplimiento funcional.					
22	Los ascensos y mejoras económicas de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se otorgan tomando en consideración las competencias (Conocimientos, habilidades y actitudes) que estos hayan adquirido en su trayectoria profesional.					
	Variable : Clima organizacional Dimensión : Procesos internos	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
	Indicador: Formalización					
23	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones ignora procedimientos y reglas, considerando que estos permitan alcanzar el cumplimiento de las actividades laborales.					
24	Es necesario seguir procedimientos ajustados a la norma (al pie de letra) en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.					
25	Las normas y procedimientos para el cumplimiento de las actividades laborales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones facilitan un trabajo eficaz y eficiente.					
26	Todo objetivo institucional que preconiza la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realiza en atención a las normas y procedimientos ajustados a la legislación vigente.					
27	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones formalmente atiende al usuario de manera rápida y efectiva, conforme a los procedimientos.					
	Indicador: Tradición					
28	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones realizan sus actividades funcionales según la normatividad vigente.					
29	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy flexible en la interrelación funcional con los trabajadores, por ende, no puede cambiar rápidamente procedimientos para alcanzar nuevas condiciones y solucionar problemas cuando aparezcan.					
30	El apoyo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones hacia los trabajadores administrativos en el desarrollo de nuevas ideas se viabiliza con facilidad, previo reconocimiento institucional.					
31	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones demuestra preocupación e interés por aportar cambios positivos para la institución, en atención a los lineamientos institucionales.					
32	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones analiza y evalúa el entorno del trabajador administrativo y se preocupa por lo que está sucediendo, sin embargo, su actuación se ve limitada por la normatividad vigente.					

	Variable : Clima organizacional Dimensión : Sistemas abiertos	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
	Indicador: Flexibilidad					
33	Dentro de la organización que representa la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones siempre son aceptadas las nuevas ideas (creativas e innovadoras).					
34	Las necesidades del usuario son consideradas las máximas prioridades para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.					
	Indicador: Innovación					
35	Dentro de las actividades funcionales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones existen políticas que permiten implementar nuevos mecanismos para la solución de manera rápida y efectiva de los problemas presentados por el usuario.					
36	Los métodos y procedimientos utilizados por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones son flexibles y permiten tener varias alternativas para la solución de los problemas que se presenten.					
	Indicador: Reflexivo					
37	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones evalúa con frecuencia, efectuar cambios, rotaciones o movimientos de los trabajadores administrativos con la finalidad de mejorar su desempeño laboral.					
38	En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se describe que los objetivos pueden ser modificados siempre que se logre un mejor desempeño					
39	En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se cumple en difundir y comunicar al personal administrativo sobre la misión y visión, así como los objetivos de la institución.					
	Variable : Desempeño laboral Dimensión : Objetivos racionales	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
	Indicador: Claridad en objetivo					
40	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones comprenden y/o entienden con claridad los objetivos de la organización.					
41	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones difunde y comunica claramente sus objetivos y metas a todos los trabajadores administrativos.					
42	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se encuentran comprometidos con la institución y tienen conocimiento de su visión, planes, objetivos y metas.					
	Indicador: Eficiencia					
43	El trabajo es adecuado y organizado en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, actividad que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.					
44	Los objetivos institucionales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones son alcanzados gracias a la planificación efectuada con antelación.					
45	La productividad en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy buena debido a las actividades					

	administrativas que han sido debidamente organizadas, planeadas y dirigidas.					
46	La evaluación del desempeño de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se efectúa periódicamente.					
47	La efectividad administrativa de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (eficiencia y eficacia), puede mejorarse si se incrementa la logística y tecnología.					
	Indicador: Eficacia					
48	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones orientan el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive laboran más de lo que tienen que hacer.					
49	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones usualmente se esfuerzan en su trabajo, aunque ostenten recursos limitados.					
50	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones siempre se han caracterizado por sus conductas proactivas.					
51	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones realizan los mejores esfuerzos en el desarrollo de sus tareas.					
52	No se exige a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones que realicen actividades laborales más allá del trabajo que corresponda a un día.					
53	Los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones laboran bajo presión para el cumplimiento de los objetivos.					
	Indicador: Realimentación					
54	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones realiza mediciones para evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos, los que son comunicados oportunamente.					
55	Es política de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones recibir ideas, tanto internas como externas para mejorar el servicio al usuario.					
56	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones oportunamente efectúa consultas a la población sobre el servicio prestado para realizar las mejoras.					
	Indicador: Procedimientos					
57	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones espera que los trabajadores administrativos trabajen durante las ocho horas diarias, establecidos dentro de los parámetros legales.					
58	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se encuentra obligando a los trabajadores administrativos para lograr sus objetivos.					
59	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se preocupa que los trabajadores administrativos ostenten					

	equilibrio y moderación en sus actividades laborales, así como en sus actividades personales.					
60	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene como objetivo primordial evitar tratos diferenciados con los trabajadores administrativos sin producir favoritismo ni discriminación alguna.					
	Indicador: Calidad de servicio					
61	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones busca alcanzar los estándares más altos de calidad para satisfacer a la ciudadanía.					
62	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones considera que el éxito de la institución depende del trabajo que preconizan los trabajadores.					
63	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones considera muy en serio la calidad del servicio.					
64	La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incentiva a los trabajadores para que tengan un buen desempeño en la prestación de las actividades laborales de calidad					
65	Los trabajadores administrativos consideran que en algunos casos la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones no brinda un servicio de calidad.					

Variable	Dimensiones	Indicadores	La dimensión es un componente (parte) de la variable ²		El indicador señala la presencia y/o ausencia de la dimensión ³		El Ítem evalúa lo que señala el indicador.		Las opciones de respuesta corresponden al ítem.		Las opciones de respuesta tienen la amplitud necesaria		La redacción es clara (Evita el tecnicismo).		Observaciones y/o recomendaciones/fundamentada ⁴
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
V2	D1	I12			X		X		X		X		X		
		I13			X		X		X		X		X		
		I14			X		X		X		X		X		
		I15			X		X		X		X		X		
		I16			X		X		X		X		X		
		I17			X		X		X		X		X		

* Instrumento de recolección de datos (IRD).

1a, 1b Excepción en el caso de investigaciones que evalúen aspectos que no se han teorizado (solo en los niveles exploratorio y descriptivo).

2 Las dimensiones son componentes (partes) de la variable, cuántas y cuáles son. Señalar, argumentar y fundamentar u orientar con la normatividad^{1a} o historia^{1b}.

3 Los indicadores son subvariables de evaluación directa, que caracterizan la dimensión a la que corresponden. Señalar, argumentar y fundamentar u orientar con la normatividad^{1a} o historia^{1b}.

4 Si no es suficiente el espacio para sus observaciones y/o recomendaciones/fundamentadas, use hojas adicionales.

Huancayo, 27 de agosto del 2018

Mg. LIÑAN RAMIREZ, GINA URSULA
DNI No. 20055692

Variable	Dimensiones	Indicadores	La dimensión es un componente (parte) de la variable ²		El indicador señala la presencia y/o ausencia de la dimensión ³		El Ítem evalúa lo que señala el indicador.		Las opciones de respuesta corresponden al ítem.		Las opciones de respuesta tienen la amplitud necesaria		La redacción es clara (Evita el tecnicismo).		Observaciones y/o recomendaciones/fundamentada ⁴
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
V2	D1	I12			X		X		X		X		X		
		I13			X		X		X		X		X		
		I14			X		X		X		X		X		
		I15			X		X		X		X		X		
		I16			X		X		X		X		X		
		I17			X		X		X		X		X		

* Instrumento de recolección de datos (IRD).

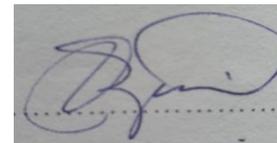
1a, 1b Excepción en el caso de investigaciones que evalúen aspectos que no se han teorizado (solo en los niveles exploratorio y descriptivo).

2 Las dimensiones son componentes (partes) de la variable, cuántas y cuáles son. Señalar, argumentar y fundamentar u orientar con la normatividad^{1a} o historia^{1b}.

3 Los indicadores son subvariables de evaluación directa, que caracterizan la dimensión a la que corresponden. Señalar, argumentar y fundamentar u orientar con la normatividad^{1a} o historia^{1b}.

4 Si no es suficiente el espacio para sus observaciones y/o recomendaciones/fundamentadas, use hojas adicionales.

Huancayo, 27 de agosto del 2018



Dr. ZACARIAS RODRIGUEZ, VICTORIANO EUSEBIO
DNI No. 19913181

Variable	Dimensiones	Indicadores	I11		X		X		X		X		X		Observaciones y/o recomendaciones/fundamentada ⁴
			La dimensión es un componente (parte) de la variable ²	El indicador señala la presencia y/o ausencia de la dimensión ³	El Ítem evalúa lo que señala el indicador.		Las opciones de respuesta corresponden al ítem.		Las opciones de respuesta tienen la amplitud necesaria		La redacción es clara (Evita el tecnicismo).				
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
V2	D1	I12			X		X		X		X		X		
		I13			X		X		X		X		X		
		I14			X		X		X		X		X		
		I15			X		X		X		X		X		
		I16			X		X		X		X		X		
		I17			X		X		X		X		X		

* Instrumento de recolección de datos (IRD).

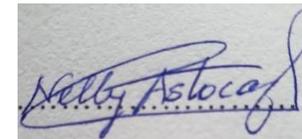
1a, 1b Excepción en el caso de investigaciones que evalúen aspectos que no se han teorizado (solo en los niveles exploratorio y descriptivo).

2 Las dimensiones son componentes (partes) de la variable, cuántas y cuáles son. Señalar, argumentar y fundamentar u orientar con la normatividad^{1a} o historia^{1b}.

3 Los indicadores son subvariables de evaluación directa, que caracterizan la dimensión a la que corresponden. Señalar, argumentar y fundamentar u orientar con la normatividad^{1a} o historia^{1b}.

4 Si no es suficiente el espacio para sus observaciones y/o recomendaciones/fundamentadas, use hojas adicionales.

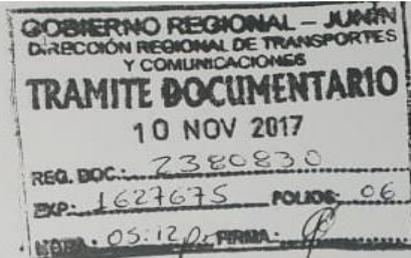
Huancayo, 27 de agosto del 2018



Mg. ASTOCAZA PONCE, NELLY ESCOLASTICA
DNI No.19807017

ANEXO 04

Autorización para la recolección de datos



SOLICITO: Autorización para aplicación de encuesta.

SEÑOR DIRECTOR REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN.

S.D.

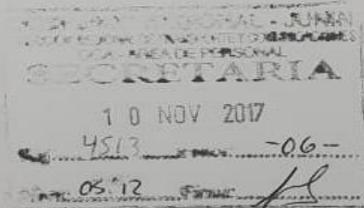
Medaly Stefany Huaman Ayala, identificada con DNI No. 74620057 y domiciliada en el Jr. Bolognesi No. 605 – Distrito de Chilca – Provincia de Huancayo; ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Considerando mi condición de asistente para la investigación realizada por el CAEN cuyo título se describe: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DRTC DE LA REGION JUNIN", me dirijo a su digno Despacho para SOLICITARLE autorización que me permita coordinar con la Oficina de Personal para aplicar el instrumento de recolección de datos reflejado en la encuesta sobre el tema antes mencionado, cuya información permitirá coadyuvar a la propuesta de solución de los posibles problemas que pueda encontrarse en relación al planteamiento de las variables.

POR TANTO:

Ruego a Ud. a ser atendido por ser de justicia.

Huancayo, 10 de noviembre del 2017



[Signature]
Medaly Stefany Huaman Ayala
DNI No. 74620057

Adjunto

- Instrumento de recolección de datos.



GOBIERNO REGIONAL
DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACION
DIRECCION DE LINEA, APOYO Y ASESORAMIENTO
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL (sin borrones y enmendaduras) que he tenido a la vista
N.º 0218, Folio 01
Huancayo
09 MAR 2018
EMELESIO GUERRA ARROYO
FEDATARIO SUPLENTE
R. E. R. N 322-2018 - G. R. J. / G. R.

