



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LA DIRESA LORETO – 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**KARLA FIORELLA VASQUEZ NUÑEZ
MELISSA ARLETTE BENAVIDES SANTILLÁN**

ASESOR:

Lic. Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA

IQUITOS, PERÚ

2018



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, a los 28 días del mes de Febrero del 2018, siendo las 4:30 pm de acuerdo a lo establecido en la Resolución Decanal N° 0244 2018-FACEN-UNAP, se constituyeron en el Auditorio de esta Facultad, el Jurado de la tesis, integrado por los docentes: LIC.ADM. GILBERT ALVARADO ARBILDO (Presidente), LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA (Miembro) y el LIC.ADM. OMAR SALDAÑA ACOSTA (Miembro), y se dio inicio al acto para escuchar la sustentación pública de la tesis: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRESA LORETO - 2017", presentado por las autoras bachilleres en Ciencias Administrativas KARLA FIORELLA VÁSQUEZ NUÑEZ y MELISSA ARLETTE BENAVIDES SANTILLÁN, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y al Estatuto vigente.

Después de haber escuchado con mucha atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas en forma, SATISFACTORIA

El Jurado luego de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a la conclusión siguiente:

La Tesis ha sido: APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las, 6:00 pm se dio por terminado el acto en público

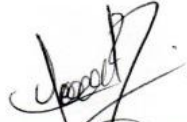
Agradeciendo a los sustentantes por su exposición.


LIC.ADM. GILBERT ALVARADO ARBILDO
Presidente


LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA
Miembro


LIC.ADM. OMAR SALDAÑA ACOSTA
Miembro

JURADO Y ASESOR



LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente
CLAD - 01929



LIC. ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.
Miembro
CLAD - 18911



LIC. ADM. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA, Mg.
Miembro
CLAD - 04187



LIC. ADM. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.
Asesor
CLAD - 02527

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis lo dedico a mi momy Sonia sin la que nada de esto hubiera sido posible, ella fue el motor de mis sueños y metas, este proyecto es una de ellos. Ella ha sido, es y siempre será mi fe.

MELISSA ARLETTE BENAVIDES SANTILLÁN

Quiero dedicar este proyecto de tesis a mi familia, en especial a mi papá y mis tíos, sobre todo a mi mamá Olga quien con su amor me ha criado y ha impulsado todos mis logros.

KARLA FIORELLA VÁSQUEZ NUÑEZ

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios por darnos las bendiciones presentes en nuestras vidas, a nuestras familias por apoyarnos, a nuestros profesores ya que sin sus enseñanzas todo esto no hubiera sido posible, y finalmente pero no menos importante al Ying Yang por la complicidad en todos esos momentos divertidos y especiales que compartimos desde nuestra vida universitaria.

MELISSA ARLETTE BENAVIDES SANTILLÁN

KARLA FIORELLA VÁSQUEZ NUÑEZ

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	2
1.1. Planteamiento del propósito de la Investigación	2
1.2. Formulación del Propósito de la Investigación	4
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	10
2.1 Teorías Relacionadas al sector de estudio	10
2.2 Teorías relacionadas al tema de estudio	14
2.3 Marco Conceptual	41
2.4. Hipótesis	42
2.5. Operacionalización de la variable	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	45
3.1 Identificación del Método de Investigación	45

3.2. Marco poblacional y población	45
3.3 Marco Muestral y Muestra	46
3.4. Fuente de recolección de datos	46
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	64
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	66
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	67
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	68
ANEXOS	
1: Matriz de Consistencia	
2: Ficha de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: ¿Toma usted decisiones en su puesto laboral?	47
Tabla 2: ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	49
Tabla 3: ¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto laboral?	51
Tabla 4: ¿Usted está de acuerdo con asignación salarial?	52
Tabla 5: ¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la Política de la organización?	54
Tabla 6: ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	55
Tabla 7: ¿Cumples con las metas establecidas por la organización?	56
Grafico 7: ¿Cumples con las metas establecidas por la organización?	57
Tabla 8: ¿Cumples con las metas dentro del cronograma establecido?	58
Tabla 9: ¿Usted cumple con las tareas asignadas?	59
Tabla 10: ¿Te permite tu nivel de conocimiento técnico el desenvolvimiento en tu puesto de trabajo?	61
Tabla 11: ¿Se adapta con rapidez a los cambios que genera su organización?	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico 1: ¿Toma usted decisiones en su puesto laboral?	48
Grafico 2: ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	50
Grafico 3: ¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto laboral?	51
Grafico 4: ¿Usted está de acuerdo con asignación salarial?	53
Grafico 5: ¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la Política de la organización?	54
Grafico 6: ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	55
Grafico 8: ¿Cumples con las metas dentro del cronograma establecido?	58
Grafico 9: ¿Usted cumple con las tareas asignadas?	60
Grafico 10: ¿Te permite tu nivel de conocimiento técnico el desenvolvimiento en tu puesto de trabajo?	61
Grafico 11: ¿Se adapta con rapidez a los cambios que genera su organización?	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la DIRESA Loreto, 2017. Para obtener los resultados del estudio, se seguirá la siguiente secuencia de estructura de estudio.

Brinda una visión general de todo lo involucrado en la pregunta de investigación y brinda una visión general del trabajo; formulando, describiendo y formulando preguntas generales y específicas; y aspectos como metas generales y específicas.

Se presenta la base teórica, estableciendo los antecedentes de investigación, la base teórica y el marco conceptual sobre el que se sustenta el trabajo.

Hace referencia a la metodología de la investigación. La descripción de la hipótesis, el tipo y diseño del estudio, las técnicas y métodos de análisis de datos, la operacionalización de las variables y la población de estudio son la base de modo que se ofrece una idea clara sobre la forma en que se trabajó para llegar a los resultados finales.

Palabras Clave: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the organizational weather and job performance in DIRESA Loreto, 2017. To obtain the results of the study, the following sequence of study structure will be followed.

Provides an overview of everything involved in the research question and provides an overview of the work; describing and formulating general and specific questions, and aspects such as general and specific goals.

The theoretical basis is presented, establishing the research background, the theoretical basis and the conceptual framework on which the work is based.

This refers to the research methodology. The description of the hypothesis, the type and design of the study, the techniques and methods of data analysis, the operationalization of the variables and the study population are the basis so that a clear idea is offered about the way in which the work was carried out to arrive at the final results.

Keywords: The organizational climate and Work

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación, titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRESA LORETO – 2017”, se basa en determinar que tan bien se pueden desenvolver cada trabajador en su área laboral, teniendo en cuenta su entorno, compañeros, pacientes, incluso su ambiente personal, porque también determinara su desempeño individual y en equipo.

Toda organización se basa en resultados, semanales, mensuales y anuales, por esa razón es importante crear un clima organizacional adecuado, donde cada trabajador se sienta con la confianza de tener un buen desempeño laboral, estos factores mencionados son la clave, para que toda organización tenga resultados óptimos.

Se realizó estudios, con el mismo personal de DIRESA LORETO, teniendo en cuenta preguntas claves y puntales, de esta forma tener una visión más cercana del entorno laboral, y saber las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en que situaciones poner más atención en primera instancia, recalando que cada situación será atendida.

CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO

1.1. Planteamiento del propósito de la Investigación

En el mundo globalizado en el que vivimos, el clima organizacional juega un papel muy importante en una organización, y varios aspectos del clima organizacional pueden ser los aspectos diferenciadores que hacen que una organización sea más exitosa que sus competidores. Así se comprueba en entornos comerciales e institucionales, todos los cuales han implementado en los últimos años una serie de estrategias para generar el clima organizacional adecuado en el que el trabajador pueda desarrollar todas sus habilidades, destrezas y conocimientos, relaciones interpersonales e inteligencia. . Todos estos contribuyen y conducen al logro de los objetivos de la organización.

Desde hace algún tiempo, los gerentes han prestado creciente atención a un clima organizacional que promueva y guíe el logro de las metas organizacionales. Frecuentemente fue considerado y puesto como un tema secundario, ya que mayormente el enfoque principal en las áreas encargadas en las organizaciones se ha concentrado a la administración de las planillas del personal y las relaciones colectivas para el trabajo. Actualmente hay organizaciones realizando el trabajo bajo este enfoque tradicional. De esta manera este enfoque se consideró algo relevante, puesto que la humanidad necesita un óptimo ambiente para su desenvolvimiento. Entonces se considera que el logro de los objetivos de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad. Pero para

lograrlo, debes crear todas las condiciones necesarias para llevar a cabo tu trabajo.

El clima organizacional se convierte entonces en un aspecto clave, de él dependerá como crece el éxito de las organizaciones e instituciones y sumar talento. Este último es importante en el logro de los objetivos de la organización. De esta manera, Clima Organizacional se convierte en un socio estratégico en todas las demás áreas.

Esta investigación se enfoca no solo en el clima organizacional, sino también en el desempeño laboral. Es bien sabido que el clima organizacional es la piedra angular de una organización porque está directamente relacionado con el desempeño laboral, el cual a su vez determina el logro de las metas organizacionales. Para determinar el clima organizacional es necesario hacerse las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las condiciones para que exista clima organizacional a nivel mundial y cómo vienen siendo utilizadas en las organizaciones?, ¿Se han adaptado las instituciones públicas a estas tendencias? ¿Qué estrategias se utilizan para aplicarlas? ¿Cuál es el resultado obtenido? ¿Cómo experimentan los miembros de la organización estas tendencias? ¿Prevención de procesos? , la respuesta puede ser diferente, dependiendo del espacio, donde se vaya a aplicar y se respete todo. Sin embargo, por mucho que se aplique en diferentes espacios, la esencia no cambia. Se mantiene el propósito, brindar a los trabajadores que laboran dentro de la entidad todo lo necesario para lograr los objetivos de la organización.

Con respecto, al clima organizacional en la DIRESA Loreto 2017, se observara el ambiente laboral, que existe para cada trabajador.

Asimismo, es cierto que el ser humano necesita ser valorado y reconocido como un ser integral, no como una parte más de una organización. Dicho esto, los humanos necesitan toda la atención necesaria para hacer un trabajo adecuado dentro de una organización.

1.2. Formulación del Propósito de la Investigación

La investigación se desarrollará en las instalaciones de la DIRESA Loreto, contando con todas las áreas existentes, donde se necesitara el apoyo de los trabajadores de la DIRESA Loreto 2017.

La delimitación temporal la investigación se realizara en el período de seis meses consecutivos, comenzando desde el mes julio y finalizando el mes de diciembre del año 2017.

En cuanto a la delimitación social, se incluirá a la organización y todo el personal que laboran en la DIRESA Loreto.

La delimitación conceptual se basa en el medio interno de una organización que es el entorno interno psicológico que caracteriza a una organización. Donde se indago las siguientes dimensiones:

- a. Comunicación interpersonal.
- b. Autonomía para la toma de decisiones.

c. Motivación laboral.

➤ El desempeño laboral se destaca en realizar acciones y actividades un trabajador dentro de una entidad. Se desarrolló las siguientes dimensiones:

a. Productividad laboral.

b. Eficacia.

c. . Eficiencia laboral.

1.2.1. Problema general

¿Qué relación tiene el clima organizacional con el desempeño laboral en la DIRESA Loreto 2017?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Qué tan relevante es la comunicación interpersonal para la productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017?

b. ¿En qué medida se relaciona la autonomía de decisión con la productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017?

c. ¿En DIRESA Loreto, 2017 en qué medida se relaciona la motivación de los empleados con la productividad laboral?

d. ¿En qué medida se relaciona la comunicación interpersonal con la eficacia en la DIRESA Loreto 2017?

- e. ¿En qué medida se relaciona la autonomía de decisión con la eficacia en la DIRESA Loreto 2017?
- f. ¿Qué relación tiene la motivación de los empleados con la eficacia en la DIRESA Loreto 2017?
- g. ¿En DIRESA Loreto 2017 en qué medida se relaciona la comunicación interpersonal con la productividad laboral?
- h. ¿En qué medida la autonomía para la toma de decisiones se relaciona en la eficiencia laboral en la DIRESA Loreto, 2017?
- i. ¿En qué medida la motivación del personal se relaciona en la eficiencia laboral en la DIRESA Loreto, 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la DIRESA Loreto 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Identificar la relación entre la comunicación interpersonal y la productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.
- b. Determinación de la relación entre la autonomía en la toma de decisiones y la productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.

- c. En DIRESA Loreto 2017 determinar la relación entre la motivación de los empleados y la productividad laboral.
- d. Identificar la relación entre comunicación interpersonal y efectividad en DIRESA Loreto 2017.
- e. Identificar la relación entre la autonomía en la toma de decisiones y la eficacia en la DIRESA Loreto 2017.
- f. En DIRESA Iquitos 2017 Identificar la relación entre la motivación y la eficiencia de los empleados.
- g. Identificar la relación entre comunicación interpersonal y productividad en DIRESA Loreto 2017.
- h. Determinación de la relación entre la autonomía en la toma de decisiones y la eficiencia en el trabajo en DIRESA Loreto 2017.
- i. Determinar la relación entre la motivación del personal y eficiencia laboral en la en la DIRESA Loreto 2017.

1.4. Justificación de la Investigación

El motivo de este estudio es que en DIRESA Loreto 2017 existe una dificultad con el desempeño laboral. Todo se debe a diferentes factores como el clima organizacional y otros.

Entonces el propósito del estudio es determinar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral. Para poder diagnosticar el malestar que

atenta contra el buen desarrollo del desempeño laboral en la DIRESA Loreto 2017, es importante señalar que el capital humano es un factor importante en la creación de valor, tanto para los trabajadores como para los ciudadanos. Por lo tanto, el capital humano no es solo un activo intangible estático, no solo un proceso de pensamiento, sino un medio para un fin. Por tanto, se debe dotar de todo lo necesario para un adecuado desempeño laboral, en este caso el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad.

El énfasis en el clima organizacional permite a los trabajadores aumentar los niveles de productividad de su trabajo y desarrollo social dentro de un espacio o lugar determinado, mejorando así la calidad de vida.

Además el adecuado desempeño laboral de los trabajadores depende básicamente del clima organizacional óptimo y de sumar los conocimientos necesarios para su aplicación, para lo cual se debe contar con las personas idóneas, con suficientes datos personales, capaces de desempeñar los roles asignados. .

El buen desempeño laboral permitirá entonces la ejecución de las actividades propuestas y contribuirá al logro de las metas organizacionales. En este caso, esto se verá reflejado en la optimización de la gestión de la DIRESA Loreto 2017.

La DIRESA Loreto 2017 referente al clima organizacional y la relación con el desempeño laboral, actualmente no se le está dando la importancia requerida,

entonces profundizaremos en la investigación, buscando resultados que ayuden a la entidad a maximizar el desempeño laboral.

Un eficiente desempeño laboral implica que los resultados sea vistos o reflejados, no solo cada año al cierre de temporada, sino que también diariamente en las actividades que se realizan en el ámbito de su jurisdicción, y obtener beneficios.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Teorías Relacionadas al sector de estudio

En esta investigación se presentará el contexto de clima organizacional y desempeño laboral ya que esto nos dará una comprensión más profunda del propósito de la investigación y el propósito de las cosas para que podamos entender de la mejor manera posible nuestro presente y tomar las decisiones correctas, que indicaran el futuro de las organizaciones. A continuación tenemos los siguientes autores:

2.1.1 Antecedentes internacionales

- (VILLAVICENCIO, 2015), El estudio de la Universidad Nacional Autónoma de México: Efectos de las Intervenciones Temporales en el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, indico las siguientes conclusiones:

1. La validez del contenido de esta herramienta representa las propiedades que se están midiendo, las analiza elemento por elemento, incluidas las estructuras y expresiones gramaticales, y comprueba si se trata de muestras representativas de los comportamientos esperados que se están midiendo.
2. Validez ecológica. Además, por su relevancia, también se satisfacen tipos que enfatizan la validez ecológica. En este sentido, el diseño de la investigación tiene plenamente en cuenta lo que sucede naturalmente en el contexto del fenómeno a estudiar. De tal forma la información utilizada para

desarrollar el cuestionario y los datos obtenidos en la medición del clima organizacional provienen de los empleados en su situación natural.

- (ARIZMENDI, 2015) El estudio realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México: La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos, indico las siguientes conclusiones:

1. Determinar que existe una relación significativa entre los factores de dominio de la motivación de logro y los factores del clima organizacional, la satisfacción de los empleados, las relaciones sociales entre los miembros, apoyarse entre el equipo de trabajo, ser reconocidos por los directivos. Donde lo cual concluye que el clima organizacional debe dar más importancia a las tareas difíciles, y buscando la perfección del trabajo.
2. El factor competitividad de la motivación de logro y los tres factores de clima organizacional: satisfacción con el trabajo, unión y apoyo entre los compañeros, y beneficios y recompensas se observa que se complementan, con lo que es favorable describir la mejora continua en las relaciones interpersonales. (ARIZMENDI, 2015)

- (OJEDA, 2011) La investigación que realizo la Universidad Nacional Autónoma de México: Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral, indico la siguiente conclusión:

El clima organizacional esta entre los mejores indicadores, de esta manera poder comprender el funcionamiento de la organización, de forma individual, grupal u organizacional, también nos ayuda a identificar los factores que intervienen, permitiendo a determinar con mayor precisión las distintas problemáticas en el funcionamiento general de la organización y determinar el nivel de intervención de las áreas para la mejora y cambio. (OJEDA, 2011)

- (RODRIGUEZ L. , 2014) La investigación que realizo la Universidad Autónoma de México: Diagnóstico del Clima Organizacional en la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaria de Desarrollo Social del Gobierno Federal, indico la siguiente conclusión:

Los resultados que presentaron la función pública pone en lugar a la SEDESOL en el 14 de 20 dependencias gubernamentales, lo que quiere decir que el clima organizacional y cultura organizacional es positiva, sim embargo necesita tomar acciones de una manera eficaz que le den una posición para así de esta manera mejorar en esta evaluación, dando una mejor imagen en lo interno y en lo externo.

- (MORALES, 2010) Una investigación realizada en la Universidad Salesiana de México realizó la investigación: La Relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental, indico la siguiente conclusión:

La importancia del clima organizacional positivo es máxima. El clima debe ser evaluado individual y periódicamente pues usualmente una empresa tiene tantos climas como departamentos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- (BEDOYA, 2003) Una investigación realizada por la Universidad Nacional mayor de San Marcos: La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias, indico la siguiente conclusión: Los procesos de gestión de evaluaciones de desempeño se modificaron a grandes escalas con la finalidad de adaptarse a los escenarios modernos, este estudio que se dio entre recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de desempeño, tal como su adecuación a lo nuevo, es un gran desafío que las empresas deberán enfrentar con actitud en los escenarios a nivel global, si están decididos a ser competitivos y permanecer en ellos.
- (COBALI, 2009) La investigación que realizo la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga: La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga, llegó a la siguiente conclusión:

Demostraron con pruebas significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga es contribuido por acciones de motivación por los diferentes programas de incentivos; por ejemplo condecoraciones individuales, transparencia e imparcialidad en los ascensos y las promociones de los trabajadores y esencialmente los incentivos por

productividad, dando a conocer de esta manera la validez de la hipótesis principal.

- (MAYORY, 2006) La investigación que realizó la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación- FEBAN 2006, LIMA, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, indico la siguiente conclusión:

Afirmo que con un 95%, que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona válidamente el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

2.2 Teorías relacionadas al tema de estudio

2.2.1 Clima organizacional

- (IVANCEVICH, 2006) Indica que el clima organizacional es el estudio de las actitudes, desempeño y comportamiento humano en el entorno organizacional; donde se basa en teorías, de principios y métodos relacionado con las disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural de esta manera conocer diferentes percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales durante el trabajo en grupos y dentro de la organización a nivel de conjunto, de tal manera analizar el impacto del ambiente externo en la

organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

- (LUTHANS, 2008) Indica que el clima organizacional positivo es el estudio, y la aplicación para las fortalezas de las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, donde se demuestran y desarrollan eficazmente el mejoramiento del esfuerzo y desempeño del lugar del trabajo.
- (MENDEZ ALVAREZ, 2006) Señalar que el clima organizacional es el ambiente que sobresale y sorprende al comparar modelos se refiere a las diferencias entre ellos. Sin embargo, existe cierto consenso entre las explicaciones climáticas más conocidas.
- (RODRIGUEZ MANSILLA, 1999) Se refiere a las opiniones compartidas por los miembros de una organización sobre el trabajo, el ambiente, el medio físico en que se desarrolla, las relaciones interpersonales que se dan a su alrededor, y las diversas normas formales que afectan dicho trabajo”.
- (ALLES, 2008) Quien afirma el comportamiento organizacional implica estudiar lo que hacen las personas en una organización y cómo ese comportamiento afecta su desempeño.

(CHIAVENATO, 1992) El clima organizacional constituye el ambiente interno de la organización y es el clima psicológico característico que existe en toda organización. También menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de una situación, que se superponen en diversos grados, tales como la organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, las políticas internas (factores estructurales); incluyendo las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son premiadas o castigadas (factores sociales).

Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Existe tres tipos de variables que determinan las características propias de una Organización: causales, intermediarias y las finales. (LIKERT, 2014)

a. Variables Causales

Se caracteriza por ser variables independientes que indican el sentido en que una organización va creciendo en conjunto con sus resultados que obtiene. Éstas permiten incluir solo a variables independientes susceptibles en hacer modificaciones que pueden provenir de la organización de los responsables. (LIKERT, 2014)

b. Variables Intermediarias

Las variables intermedias reflejan el estado interno y como se encuentra la empresa, que podemos presentar como ejemplos, las motivaciones, actitudes, objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. (LIKERT, 2014)

c. Variables Finales

Las variables finales son dependientes que nacen con el resultado conjunto de las dos precedentes. Donde reflejan los resultados logrados por la organización; donde podemos mencionar como ejemplos, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

Al combinar y al ponerlas en interacción a estas variables, nos permiten determinar dos tipos de clima organizacional o de sistemas, donde cada uno de ellos cuenta con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos son continuos que forma parte de un sistema autoritario que pertenecen a un clima cerrado y a un sistema participativo, que pertenece a un clima abierto. (LIKERT, 2014)

También es importante mencionar, los factores que determinan en el clima laboral son los siguientes:

a. Factores externos

Indica que los factores externos de la organización son los clientes, proveedores, sindicatos y los medios de comunicación. (LIKERT, 2014)

b. Factores psicológicos

Menciona que los factores psicológicos están representadas con las actitudes, opiniones, percepciones, motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones. (LIKERT, 2014)

c. Factores individuales, grupales y estructurales

Son las características de cada ser humano, donde conocemos sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y el grado de estrés que puedan llegar a tener y si influye sobre su comportamiento dentro del ambiente de la organización.

Los grupos, tiene como dinámica a los grupos formales e informales que están dentro de la organización, y pueden estar formados teniendo en cuenta su estructura, procesos de comunicación, identificación, nivel de cohesión, espíritu de cuerpo, normas y códigos de las relaciones, roles y papeles de cada integrante, también pueden perjudicar el clima organizacional.

En tal sentido la psicología organizacional es el estudio del comportamiento de los seres humanos dentro de una organización. (LIKERT, 2014)

2.2.2 Factores del clima organizacional

El clima organizacional con respecto a los factores, estos fueron estudiados de manera rigurosa y profunda en los últimos tiempos, en donde identificamos los

siguientes factores que están vinculados al clima organizacional. Mencionando tres enfoques: Enfoque de Factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales. (BRUNET, 1989)

➤ Enfoque de Factores psicológicos individuales: Cuenta con tres procesos donde el individuo que destacan en la organización:

a) El requerimiento que necesita en establecer interacción social, para esto busca y selecciona a otros dentro de su entorno.

b) Requiere sentirse identificado y tener una conexión y afinidad hacia la organización.

c) Necesidad de crear un sentimiento positivo o negativo al sentirse que es parte de la organización. Se verifica de igual manera que el aspecto psicológico se basa en sentir y la manera de reaccionar de los seres humanos en cuanto a las características que tiene cada organización y en diferentes o determinadas situaciones según el crecimiento personales, tales como: autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio.

En tal sentido estos factores están relacionados directamente con el concepto de clima laboral, donde se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral vistas de forma directa o indirectamente por los empleados que influye en su conducta. (BRUNET, 1989)

➤ Enfoque de Factores Grupales Toro

El clima organizacional en este factor está definido se basa en la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo, en las cuales los aspectos sociales se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, donde genera crecimiento personal, se aprende a trabajar la tolerancia dentro de un grupo de trabajo, a cooperar, a respetar las diferencias con opiniones o según sea el caso. Esto genera un clima organizacional de tranquilidad, donde se encuentra con el beneficio de reducir la agresividad interpersonal, activa los procesos de aprendizajes de los conflictos en caso puedan ocurrir, donde el mayor ganador y beneficiado es la organizaciones y los miembros para alcanzar los óptimos resultados para la sociedad. Estos factores son: Espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos. (TORO, 2005)

➤ Enfoque de Factores Organizacionales

Toda organización se caracteriza por tener propiedades únicas y exclusivas, que pueden llegar a afectar el clima organizacional, donde puede llegar a afectar el comportamiento del empleado, y de esa manera afectar la productividad de la organización. Algunos autores resaltan estos factores, tales como: modelo de la toma decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, la comunicación y difusión de políticas, equipamiento tecnológico, infraestructura física. (TORO, 2005)

2.2.3 La motivación

a. Teoría de la Motivación de Maslow

El psicólogo Abraham Maslow, desarrolló la TEORÍA DE LA PERSONALIDAD, donde explica, la Teoría de la Motivación, donde el más representativo ícono es LA PIRÁMIDE DE MASLOW, en esta pirámide da a conocer y propone que las necesidades son cinco niveles jerarquizados donde el individuo debe de satisfacerse en cada nivel.

El primer nivel se basa en las necesidades primarias para la subsistencia del ser humano, también es conocida como las necesidades fisiológicas, tales como: beber, comer, y dormir; en el aspecto laboral se consideraría al salario y a las condiciones laborales mínimas para cada trabajador.

El segundo nivel se basa en la necesidad de protección y seguridad, en el ambiente laboral corresponde a las condiciones de seguridad laboral, seguridad social, salario superior al mínimo, estabilidad en el empleo.

El tercer nivel se basa a las necesidades sociales tales como: amistad, cariño, vinculación, etc., en el entorno laboral es la posibilidad de relacionarse con otras personas, en las relaciones laborales o también conocido el compañerismo.

El cuarto nivel se basa en las necesidades de mantenimiento y consideración de un estatus que en el ambiente laboral, sería realizar trabajos que permitan valorar los logros, responsabilidad, promociones, recompensas, y reconocimiento.

El quinto nivel implica la autorrealización personal, basado laboralmente es el trabajo podemos desarrollar utilizando plenamente las habilidades, creatividad y capacidades.

Maslow identificó las siguientes:

1. Que las necesidades que no son abastecidas en su totalidad generan el comportamiento en todos los seres humanos, de tal manera las necesidades satisfechas no producen comportamiento alguno.
2. Las necesidades fisiológicas de los seres humanos nacen junto con ellos, y las necesidades aparte de ellas surgen durante el tiempo.
3. Durante la evolución de los seres humanos llegan a controlar sus necesidades básicas, de tal forma siguen apareciendo gradualmente necesidades de orden superior; pero también es importante mencionar que no todos los seres humanos, se sienten con la necesidad de autorrealización, debido a que es una decisión individual.
4. Es importante mencionar que las necesidades básicas para puedan ser satisfechos es de un ciclo motivador relativamente corto, a diferencia de las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

b. Teoría de la motivación de la Jerarquía de Alderfer

En esta teoría Alderfer indica que existen tres grupos de necesidades primarias: Existencia, Relaciones y Crecimiento; en donde se origina el nombre de teoría ERC.

En el primer grupo de la existencia menciona: satisfacer nuestras necesidades básicas de la existencia material. También menciona los renglones que Maslow sobre las necesidades fisiológicas y de seguridad.

El segundo grupo que es de las relaciones menciona: Que es una necesidad importante que debemos de mantener en las relaciones interpersonales. En las cuales estos status requieren la interacción con otras personas, de esta manera estar satisfechos, donde se puede afirmar que coinciden con la necesidad social de Maslow y con el componente de clasificación externo.

El tercer grupo es de la necesidad de crecimiento, menciona: un deseo intrínseco de desarrollo personal. Da a conocer que incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y también incluye las características de la autorrealización.

d. Teoría de motivación de McClelland

En esta teoría menciona que todos los individuos poseen:

1. Necesidad de logro: Se caracteriza en reflejar y dar a conocer nuestros esfuerzos y de esa manera sobresalir, en el entorno de un grupo, y conseguir el éxito.
2. Necesidad de poder: Donde se menciona que las personas tienen la necesidad que puedan llegar a influir, tener un impacto o controlar a los demás.

3. Necesidad de afiliación: En esta necesidad menciona el deseo de relacionarse con otras personas, entablar relaciones de amistad y cercanas con los miembros de la organización.

Los seres humanos encuentran motivaciones según la intensidad de su deseo a desempeñarse, en situaciones de normas de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En esta investigación McClelland logro encontrar que las personas que cuentan con motivaciones realizan grandes cosas a diferencia de otros solo con el deseo de realizar mejor las cosas. Crean situaciones en donde tengan la responsabilidad individual de dar soluciones a los problemas, acontecimientos en las que pueden recibir una retroalimentación optima acerca de su desempeño, con el fin de ir mejorando, se retan en que pueden tener metas desafiantes; prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso, y no ponerle nada a la suerte. También tratan de evitar las labores no muy fáciles o muy difíciles. Cuando superan los obstáculos, asumen su responsabilidad, es decir, si su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Y crean expectativas cuando perciben un fracaso de 50% y un éxito de 50%, en donde experimentan sentimientos de logro y satisfacción de su esfuerzo.

e. Teoría de motivación de los factores de Herzberg

Esta teoría mostro dos factores para explicar el comportamiento de las personas en el trabajo.

1. Factores higiénicos o factores extrínsecos: Es lo que rodea en el ambiente a los individuos así como realizar su desempeño en el trabajo. Donde resaltan los factores higiénicos, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que reciben de sus superiores, salario, las políticas físicas de la empresa, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, reglamentos internos. En la motivación extrínseca, proviene de una estimulación de fuera que motiva al individuo a realizar una tarea, es una recompensa externa y no proviene de la propia tarea. Donde se desarrolla como un de refuerzo. Por ejemplo, cuando un individuo realiza actividades físicas no por disfrutarlo o querer sentirse bien por uno mismo, sino por motivos sociales u otros.

Esta investigación según el autor, los factores higiénicos son favorables y evita la insatisfacción de los trabajadores, y en caso contrario son pésimas provocan insatisfacción. Por estar relacionados con la insatisfacción, el autor los llama factores de insatisfacción.

2. Factores motivacionales: Aquí menciona que los que los factores están bajo el control individual de cada persona ya que tiene relación en como lo hace y se desempeña. Es importante mencionar que los factores materiales se basan en los sentimientos relacionados con el crecimiento personal individual, el ser reconocido profesionalmente y auto realizarse en el desempeño laboral. En tal sentido esto hace perder el significado psicológico individual, en donde el desinterés provoca la “desmotivación” solo que la empresa ofrece un lugar decente para laboral. En donde resalta

que los factores motivacionales sobre el comportamiento de los individuos son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. En tal sentido estar ligados a la satisfacción individual. También conocidos como los factores de satisfacción.

f. Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor.

Douglas McGregor en su obra “El lado humano de las organizaciones” denomina la teoría X y teoría Y. El autor lo distingue de la siguiente manera.

1. Teoría X :

Esta teoría explica el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de las masas, donde los individuos tienen que asumir la tendencia naturalmente del ocio; en donde muestra que el trabajo es una manera de castigo, En donde se presenta a dos necesidades que necesitan más importancia para la organización: la supervisión y la motivación.

Las premisas de la teoría X son:

- a. Al ser humano no le gusta desempeñar labores y evita de todas maneras hacerlas.
- b. Los empleados son como los caballos; si no se les ponen las espuelas no trabajan; las personas necesitan que las fuercen, controlen, dirijan

y amanecen con castigos para así conseguir que se esfuercen por conseguir los objetivos de la organización.

- c. El individuo común evitará toda responsabilidad, ya que carece de ambiciones y solo desea su seguridad por encima de todo, por ello acepta que lo dirijan.
- d. La dependencia de los individuos crea su incapacidad de autocontrol y autodisciplina; en donde las personas crean la necesidad de ser dirigidas y controladas por la administración.

2. Teoría Y:

Los altos rangos de jerarquía consideran que sus subordinados se sientan satisfacción y se esfuercen para lograr óptimos resultados para la organización, en tal sentido permiten liberar las aptitudes de los empleados para conseguir dichos resultados.

Las premisas de la teoría Y son:

- a. El agotamiento físico y mental dentro del trabajo es tan común como en los juegos o el reposo, al ser humano promedio no le disgusta el trabajo.
- b. No es necesaria la presión, las amenazas o la fuerza para que los seres humanos se esfuercen por conseguir los objetivos de la organización.

- c. Los empleados se comprometen con los objetivos organizacionales a la medida que se les puede recompensar por sus logros obtenidos, donde la mejor recompensa es la satisfacción de resaltar el ego de cada individuo, y lo podemos conseguir en el esfuerzo que haya realizado para conseguir el objetivo de la organización.
- d. Los cargos se ampliaron para la mayor satisfacción en el trabajo, para que los empleados puedan identificar el significado de lo que realizan y tener una idea de su contribución individual en las operaciones de la empresa.
- e. Las decisiones y delegaciones de responsabilidades se descentralizaron, para que los empleados dirijan sus propias actividades y asuman los retos y de esa manera satisfacer sus necesidades de autorrealización.

2.2.4 Dimensión del Clima Organizacional.

2.2.4.1 Dimensión Comunicación interpersonal

(SOCORRO, 2008), Donde indica que comunicar, es lograr compartir algo de uno mismo. Es una característica racional y emocional netamente del hombre porque surge de la necesidad de estar en contacto con los demás que nos rodea, donde facilita el intercambio de ideas que tengan un sentido o significado según con experiencias previas comunes.

(ANTONIO, 2013), Indica que la comunicación es cuando ocurre una "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en donde el transmisor también puede ser receptor, y que todo receptor puede ser transmisor. Y que la correspondencia de recibir el mensaje con la posibilidad de retorno mecánico entre ellos es igualmente dotada del máximo coeficiente de comunicación.

La comunicación entre los seres humanos es un proceso de compartir información con otros seres humanos. Para estar completo, el proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos (Certo, 1984):

- a. Fuente / codificador: Explica que cada persona estando en una comunicación interpersonal es quien origina y codifica la información que desea compartir con otra persona. La codificación es el proceso de tener la información necesaria para ser recibida y comprendida por otra persona.
- b. Señal: Una información codificada donde la fuente pretende compartir crea un mensaje. Un mensaje que ha sido transmitido de una persona a otra se le conoce como señal.
- c. Decodificador / destinatario: Es la persona donde la fuente trata de dar la información. Esta persona que recibe la señal y decodifica e interpreta el mensaje para interpretar su mensaje.

2.2.4.2. Dimensión Autonomía para toma de decisiones

- (KANT, 2008) Hace mención a la autonomía que es el inicio donde la voluntad se hace parte de la moralidad, que en virtud es posible que esta dé a conocer un imperativo categórico. En tanto es importante mencionar que la voluntad capta por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino fuera de un objeto, ésta se ejecuta por motivos subjetivos e intereses propios, más que por el deber mismo. En tal sentido resaltamos que el significado de la Heteronomía es la falta de autonomía o de autoridad imperativa, que es el pilar de todos los principios espurios.

- (KOHLBERG, 2013) Los estudios que realizó recolectaron información como de EE.UU, Taiwán y México, propone dilemas morales a distintos adultos y ordenando las respuestas para descartar la variabilidad cultural, y se concentraron en el razonamiento moral, y dejando en segundo plano a la conducta o sus consecuencias. Estableció tres estudios de moralidad, esta subdividido en dos niveles, se leen en sentido progresivo de mayor nivel a mayor autonomía:
 - **Pre convencional:** Las normas se respetan o no, en función de las consecuencias.

Nivel 1: Orientación egocéntrica. La norma se cumple para evitar una consecuencia, podemos citar un ejemplo: no le pego a mi compañero porque si no me castigan o tendré una sanción.

Nivel 2: Orientación individualista. La norma se cumple para obtener una recompensa, podemos citar como un ejemplo: Si realizo mis tareas establecidas, de tal manera obtendré que mis padres me compren una moto.

- **Convencional:** Las normas se cumplen según el orden que está establecido.

Nivel 3: Orientación gregaria. La norma se cumple para que realice la función de satisfacer a los demás, podemos citar como un ejemplo: Debo ser una buena persona para que mis seres queridos se sientan orgullosos de mí.

Nivel 4: Orientación comunitaria. La norma se cumple de esta manera tener un orden social, tenemos como ejemplo: Como ciudadano debo de cumplir deberes dentro de la sociedad.

- **Pos convencional:** las normas se deben de cumplir a base de la aceptación personal y de los valores que comportan.

Nivel 5: Orientación relativista. En esta norma es importante el consenso, donde no se puede faltar a lo establecido, en tal sentido podemos citar como un ejemplo: Se debe de respetar las normas en beneficio común y en base de un consenso voluntario.

Nivel 6: Orientación universalista. Se debe respetar los valores universales en tal sentido no se pueden desobedecer, citamos como ejemplo:

Respetar la dignidad de los demás, en caso contrario es legítima desobediencia.

También afirma que los niños pasan con total normalidad en el primer estudio, sin embargo un 20 % de los adultos llegan al nivel 5, y solo el 5 % alcanzan a llegar al nivel 6.

Pero por más críticas por desfavorecer el modelo de Kohlberg, en la actualidad disfruta de un amplio consenso y reconocimiento.

2.2.4.3. Dimensión Motivación laboral

(ROBINNS, 2008) Explica que la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo” (Pag.100).

El autor presenta a la motivación que es la voluntad de cada individuo donde ponen a desarrollar una determinada actividad según lo que se puede beneficiarse o de lo que es importante, de esta forma cumplir objetivos de forma grupal o personal.

(FREEMAN, 1996) El proceso de motivación indica: Busca en el área administrativa influenciar en la conducta de los individuos, sustentando que es el motor más importante para que realicen su trabajo de forma más eficiente, donde canalizan y sustentan la psicología humana.

La motivación es: “Un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (Coontz, 1998, pág. 571).

2.2.5. Desempeño laboral

- (CHIAVENATO I. , 2000) Presenta al desempeño, como la acción o el comportamiento que pueden ser observados en los trabajadores que sobresalen más en conseguir los objetivos de la organización. De esta manera se puede afirmar que el desempeño laboral es la fortaleza más importante con que cuenta una organización.
- (BITTEL, 2000) Indica que el desempeño es influenciado en parte por las expectativas del trabajador sobre las funciones del trabajo que se le fue asignado, donde sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía, cumplen una función principal. Es decir que el desempeño ira relacionado o vinculado con todas las habilidades y conocimientos que favorezcan las acciones del trabajador, para consolidar los objetivos de la organización.
- (GHISELLI, 1998) Menciona que el desempeño se influencia atreves de cuatro factores: Las habilidades, los rasgos personales, la motivación, y la claridad y aceptación del rol de oportunidades para realizarse.

La prioridad de resaltar este enfoque está en el desempeño del empleado que va a la par con las actitudes y aptitudes que tengan por finalidad alcanzar los objetivos, junto de cumplir las políticas y normas, la visión y misión de la organización.

También es necesario mencionar que hay teorías sobre desempeño laboral, que describen las formas y de cómo se desarrollan entre ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos.

Son los siguientes:

a. Teorías de satisfacción laboral

(WEIHRICH, 2010) Menciona que la satisfacción es el gusto de experimentar una vez que se haya obtenido un deseo o meta, es decir es el resultado de lo experimentado.

b. Teoría del ajuste en el trabajo.

En esta teoría se resalta que es la más completa por su teoría que cumple las necesidades y valores. Se concentra en la relación del individuo y el ambiente; donde se puede notar que el individuo y el ambiente laboral se unen, y esta relación debe de ser un proceso constante y dinámico, llamado por los autores ajustes en el trabajo.

Donde la satisfacción no únicamente se deriva de las necesidades de los trabajadores, sino también del grado del contexto laboral se atiende, incluyendo las necesidades y los valores de los trabajadores. Menciona que existe tres variables dependientes que son: La satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral.

c. Teoría del grupo de referencia social.

En esta teoría los empleados toman como referencia al evaluar su trabajo las normas y valores, las referencias y características de un grupo socio económico de la comunidad donde labora, son estas que realizan apreciaciones sobre la labor de cada trabajador y determinan el grado de satisfacción.

d. Teoría de la discrepancia.

En esta teoría menciona que la satisfacción laboral forma parte del planteamiento, donde la función principal es de los valores laborales para los individuos a través de su propio trabajo y las necesidades de esta. Donde los valores del individuo están ordenados en base a la importancia que tenga, de tal manera cada individuo mantiene un orden de valores. También las emociones se les pueden considerar como la forma de experimentar la obtención o la frustración de un valor dado.

La percepción cumple una labor fundamental en la satisfacción laboral por que permite cumplir qué importancia tiene los valores laborales para los trabajadores, de esta manera medir el grado en que los valores sean congruentes con las necesidades de cada individuo.

f. Teoría de los eventos situacionales.

Esta teoría se determina por dos factores: características situacionales y eventos situacionales:

- Características situacionales: Son las condiciones laborales que los individuos analizan antes de comenzar a laborar en un puesto de trabajo, como son las condiciones de trabajo, la forma de pago, las oportunidades de promoción, la política de la organización y la supervisión, donde toda esta información debe ser informada antes de cubrir el puesto de trabajo.

- Eventos situacionales: Son las condiciones que se desarrollan una vez que el individuo este laborando. Estos eventos situacionales se caracterizan por ser específicos a cada situación. Donde esta teoría considera que la satisfacción laboral son todos los resultados de respuestas emocionales ante cualquier situación que se encuentre el individuo en la organización.

2.2.6. Factores del desempeño laboral

- (BAIN, 2003) Resalta dos factores para el mejoramiento de la productividad:

a. Factores internos.

Menciona que se clasifican en dos factores duros y blandos ya que son fáciles de modificarse.

- Factores duros

Este factor mide la satisfacción del cliente mediante sus exigencias; y la productividad puede ir mejorando mediante la perfección del diseño y de las especificaciones.

Planta y equipo: Donde la productividad se va mejorando si ponen atención a la antigüedad, el costo, la modernización, la utilización, la inversión y la expansión de la capacidad, el mantenimiento el equipo producido internamente, la planificación y control de la producción, el control de los inventarios, entre otros.

➤ Factores blandos.

Este factor depende de la motivación que se les puede dar a los trabajadores para mejorar su productividad para obtener la cooperación y participación, tales como implementar un adecuado programa de sueldos y salarios, dar oportunidades para una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Aquí destaca la flexibilidad, donde los cambios en el mercado es un factor donde se debe de adaptar, estar a la expectativa de las nuevas innovaciones de la mano de obra, así como también a las tecnológicas, y tener una buena comunicación en todos los niveles.

Métodos de trabajo. Aquí se analiza los métodos actuales y descartar el trabajo innecesario, y reforzar el trabajo útil con más eficacia, mediante de un estudio del trabajo y formación profesional.

Estilos de dirección. Trata sobre el control de la empresa con el uso de los recursos en una forma eficaz, porque influye en el diseño organizativo, en las políticas del personal, el puesto de trabajo, las políticas de mantenimiento y compras, la planificación y controles operativos, los costos de capital, las

fuentes de capital, las técnicas de control de costos, los sistemas de elaboración del presupuesto y otros.

b. Factores externos.

Estos factores describen la competitividad y el bienestar de la población, la inflación, la productividad determina en gran medida los ingresos reales, donde se enfocan las razones reales del avance o disminución de la productividad. Podemos mencionar los siguientes factores:

- Ajustes estructurales. Destacan en los cambios estructurales de la sociedad donde a menudo influye en la productividad nacional de una empresa independientemente en la dirección que adoptan las compañías. Cabe mencionar que a largo plazo los cambios en la productividad van modificando su estructura.
- Cambios económicos. Resalta la competitividad industrial, las economías de escala, el paso de la manufactura a las industrias de servicio, el traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el impacto estructural de las actividades de investigación, y por otro lado las variaciones en la composición del capital.
- Cambios demográficos y sociales. Mencionan sobre la tasa de natalidad y mortalidad, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la jubilación, los valores y actitudes culturales.

- Recursos naturales. Menciona sobre la capacidad técnica, formación profesional, actitudes, educación, motivaciones, la mano de obra, y perfeccionamiento profesional, la disponibilidad de las tierras, la contaminación del suelo, la tierra y el grado de erosión que tiene, las materias primas y sus precios, la energía y su oferta.
- Administración pública e infraestructura. Aplica las leyes, normas y reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral

2.2.7.1. Dimensión Productividad laboral

- (D´ALESSIO, 2012) Describe a la productividad como la relación que existe entre la producción que se obtiene por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos que se utiliza para obtenerla, tales como el trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información, y se representa generalmente así.

$$\textit{Productividad} = \frac{\textit{Productos}}{\textit{Insumos}} = \frac{\textit{Resultados}}{\textit{Recursos}}$$

“la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados es igual a la productividad” (GAITHER, 2000).

$$\frac{\textit{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\textit{Cantidad de Recursos utilizados}} = \textit{Productividad}$$

En la actualidad las empresas resaltando las microempresas agroindustriales crean los productos que requieren transformación, mejor dicho, mientras utilizamos eficientemente los recursos mejor realizamos la transformación y la productividad aumentaría. (VELAZCO, 2007)

“la productividad es la relación entre lo producido y lo consumido” (p. 51).

- (GEOGRAFICA, 2012) También es denominada productividad del trabajo, donde se mide la relación entre la producción obtenida y la cantidad de trabajo incorporado durante el proceso productivo en un período dado. En las cuales puede ser medida la productividad laboral dentro de una empresa, industria de un sector o país.

2.2.7.2 Dimensión eficacia

Tiene como definición "hacer las cosas correctas", donde es realizar las labores del trabajo para lograr los objetivos establecidos (COULTER, 2008).

Indica que la eficacia es realizar los objetivos trazados o previstos. (ANDRADE, 2008).

2.2.7.3. Dimensión eficiencia laboral

Es definida como la utilización adecuada de los recursos disponibles.

También se puede representar mediante una ecuación:

$R=P$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"

(CHIAVENATO I. , 2010).

Define a la eficiencia como alcanzar las metas con menos cantidad de recursos (WEIHRICH, 2010).

2.3 Marco Conceptual

- a) Autonomía: Es la facultad que tiene un individuo o una entidad que puede realizar un trabajo determinado según su criterio, con total independencia de cualquier comentario o el deseo de otros. (google, 2017)
- b) Clima organizacional: Es la propiedad en un ambiente percibido o que se puede experimentar por los que conforman una organización mediante su comportamiento. (CHIAVENATO & COLBS, 2017)
- c) Comunicación: Es un fenómeno propio en la relación que tienen los seres vivos cuando se encuentran dentro de un grupo. (google, 2017)
- d) Comunicación interpersonal: Esta comunicación se caracteriza por darse entre dos individuos que se encuentren físicamente. Donde cada individuo envía un mensaje que son respuestas a los mensajes que fueron creados por otros individuos en una conversación. (ecotec, 2016)
- e) Desempeño laboral: Se define como el rendimiento que manifiesta el trabajador al realizar sus principales funciones o tareas de una forma idónea. (google, 2017)
- f) Eficacia: Es el cumplimiento de los objetivos de la empresa en relación a los resultados. (BOUZA, 2000)
- g) Eficiencia: Se define con el uso adecuado de los recursos, de esa manera lograr a realizar mayor productividad. (BOUZA, 2000)

- h) Eficiencia laboral: Se define este término cuando un grupo de trabajo logra cumplir las metas establecidas en el menor tiempo las tareas asignadas. (CREHANA, 2017)
- i) La productividad: Se interpreta como la relación que existe entre la producción que se obtiene en un sistema de producción de servicios y los recursos que se utilizan para obtenerlos. (inversión, 2016)
- j) Productividad laboral: Se basa en aumentar o disminuir con relación al rendimiento que originan las variaciones del trabajo, el capital y la técnica u otro factor. (google, 2016)
- k) Motivación: Se entiende como el sentido que se origina para generar una realización o la omisión de un acto. (significados, 2016)
- l) Motivación laboral: son las recompensas que recibe un empleado al desarrollarse de manera óptima en su puesto asignado. (significados, 2016)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la DIRESA Loreto 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a. Existe relación entre la comunicación interpersonal y productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.

- b. Existe relación entre la autonomía de la toma de decisiones y productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.
- c. Existe relación entre la motivación del personal y productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.
- d. Existe relación entre la comunicación interpersonal y eficacia en la DIRESA Loreto 2017.
- e. Existe relación entre la autonomía para la toma de decisiones y eficacia en la DIRESA Loreto 2017.
- f. Existe relación entre la motivación del personal y eficacia en la DIRESA Loreto 2017.
- g. Existe relación entre la comunicación interpersonal y eficiencia laboral en la DIRESA Loreto 2017.
- h. Existe relación entre la autonomía para la toma de decisiones y eficiencia laboral en la DIRESA Loreto 2017.
- i. Existe relación entre la motivación del personal y eficiencia laboral en la DIRESA Loreto 2017.

2.5. Operacionalización de la variable

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Es la productividad laboral y como se desenvuelve el trabajador con respecto a sus tareas fundamentales que exige su puesto, demostrando de una manera idónea.</p> <p>(CHIAVENATO, 2000)</p>	<p>Es el adecuado desempeño laboral donde se caracteriza por medir a través de la productividad laboral, la eficacia y eficiencia laboral, donde se contribuye en obtener los logros de los objetivos de la organización.</p>	PRODUCTIVIDAD LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia del empleado. ✓ Nivel de producción individual. ✓ Lograr las metas del empleado.
		EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Captación del nivel de calidad de trabajo. ✓ Objetivos logrados. ✓ Realización de las tareas establecidas. ✓ Desarrollarnos dentro del puesto de laboral.
		EFICIENCIA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso del personal. ✓ Nivel de conocimientos técnicos. ✓ Nivel de adaptabilidad en el trabajo

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Identificación del Método de Investigación

Corresponde al Método del tipo cuantitativo, que se basa en las características observables y susceptibles de los fenómenos, con la metodología empírica, analítica y se presenta de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

3.1.1 Tipo de estudio

Basándonos en los tipos de investigación, se presenta la siguiente investigación cuantitativa de tipo correlacional, donde se determinará la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la DIRESA Loreto 2017.

3.2. Marco poblacional y población

3.2.1 Población y Muestra

La investigación se desarrolla en las instalaciones de la Diresa Loreto, distrito de Punchana, Provincia de Maynas, Departamento de Loreto.

3.2.2. Población

La población que se utilizó en la investigación, fue la del personal de DIRESA Loreto, de todos los niveles de servicio que están laborando en diferentes áreas y tienen distintos niveles de instrucción como profesionales, técnicos y auxiliares, teniendo en total 52 empleados.

3.3 Marco Muestral y Muestra

La muestra de la presente investigación, estará conformada por el total del personal de la DIRESA Loreto, es decir es el mismo número que suman un total de 52 empleados entre profesionales, técnicos y auxiliares.

(MONTERO, 2011) Señala que mientras exista un menor número de sujetos, no es necesario extraer una muestra, en donde se realizara la investigación con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal.

Al ser una población pequeña y finita no será necesario aplicar criterios muestrales, y se tomara la totalidad de la población de la DIRESA Loreto.

Grado de instrucción	Trabajadores
Profesionales	21
Técnicos	11
Auxiliares	20
Total	52

3.4. Fuente de recolección de datos

La recolección de datos se obtuvo a través de encuesta, donde se persiguió indagar en lo que opinan los colaboradores, utilizando once preguntas formuladas considerando la estructurada que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de DIRESA Loreto.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

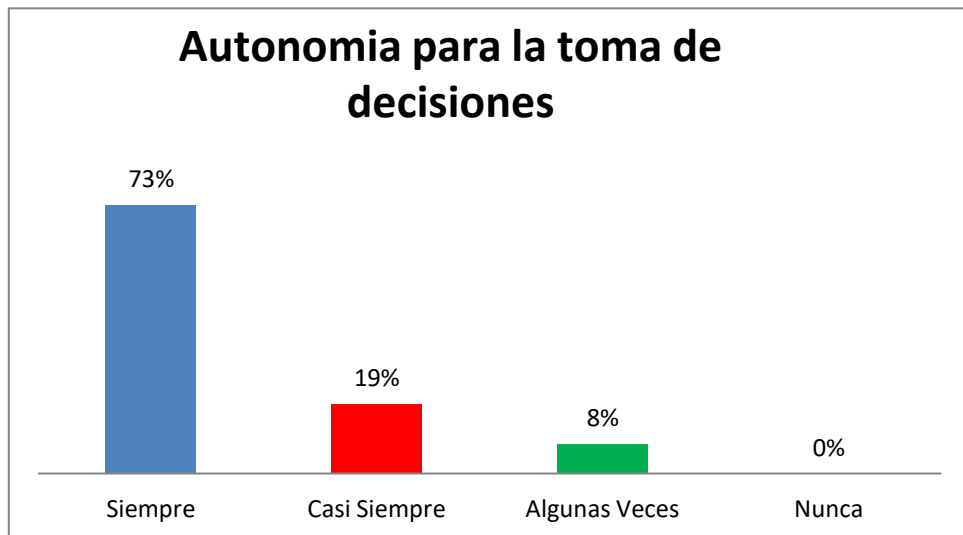
CLIMA ORGANIZACIONAL

✓ **Autonomía para la toma de decisiones:**

Tabla 1: ¿Toma usted decisiones en su puesto laboral?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	38	73%
Casi Siempre	10	19%
Algunas Veces	4	8%
Nunca	0	0%
Total	52	100%

Grafico 1: ¿Toma usted decisiones en su puesto laboral?



Fuente: Propia de los Autores

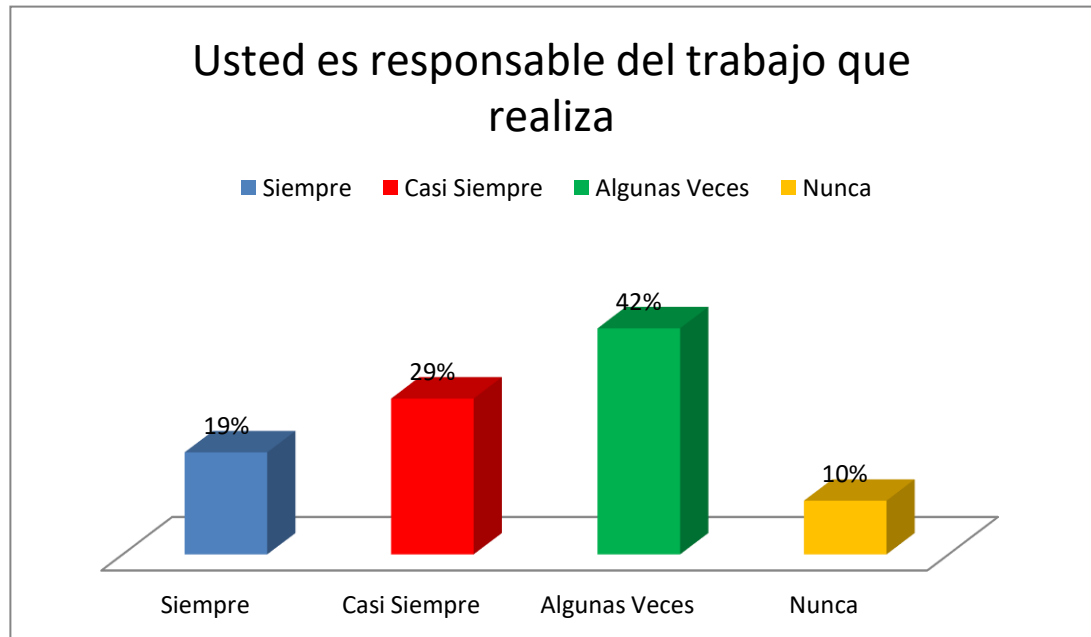
Interpretación:

En el Gráfico N° 1 se observa que el 73% de los encuestados manifiestan que siempre toman de decisiones en sus centro de trabajo, el 19% Casi Siempre, el 8% Algunas Veces, y ningunos Nunca. Donde el mayor porcentaje fue Siempre, toman decisiones en su centro laboral.

Tabla 2: ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	10	19%
Casi Siempre	15	29%
Algunas Veces	22	42%
Nunca	5	10%
Total	52	100%

Grafico 2: ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?



Fuente Propia de los Autores

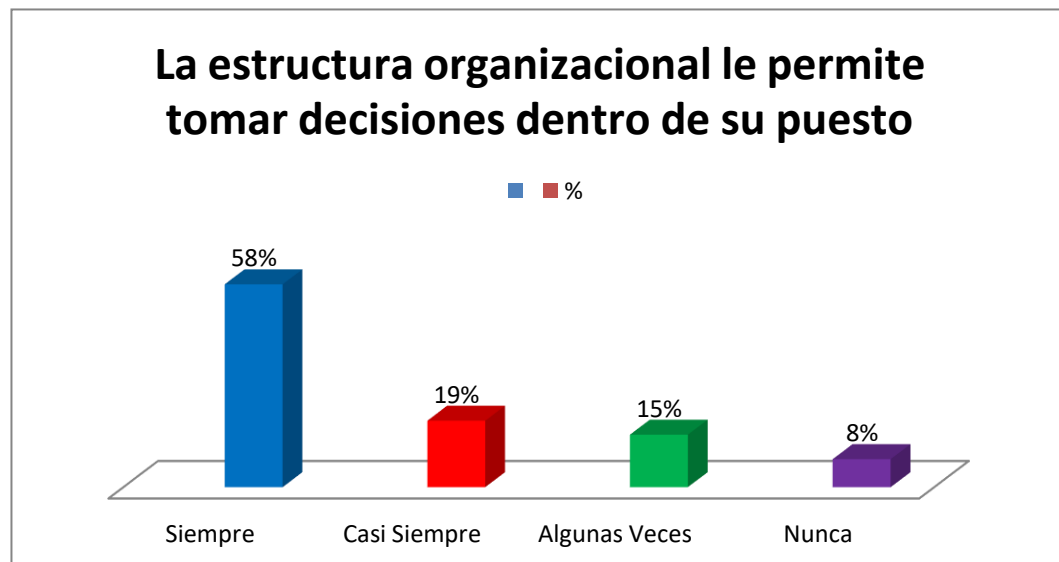
Interpretación:

En el Gráfico N° 2 se observa que el 42% de los encuestados manifiestan que algunas veces son responsables del trabajo que realizan en sus centro de trabajo, el 29% Casi Siempre, el 19% Siempre, y nunca 10%. Donde el mayor porcentaje está en Algunas Veces.

Tabla 3: ¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto laboral?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	30	58%
Casi Siempre	10	19%
Algunas Veces	8	15%
Nunca	4	8%
Total	52	100%

Grafico 3: ¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto laboral?



Fuente Propia de los autores

Interpretación:

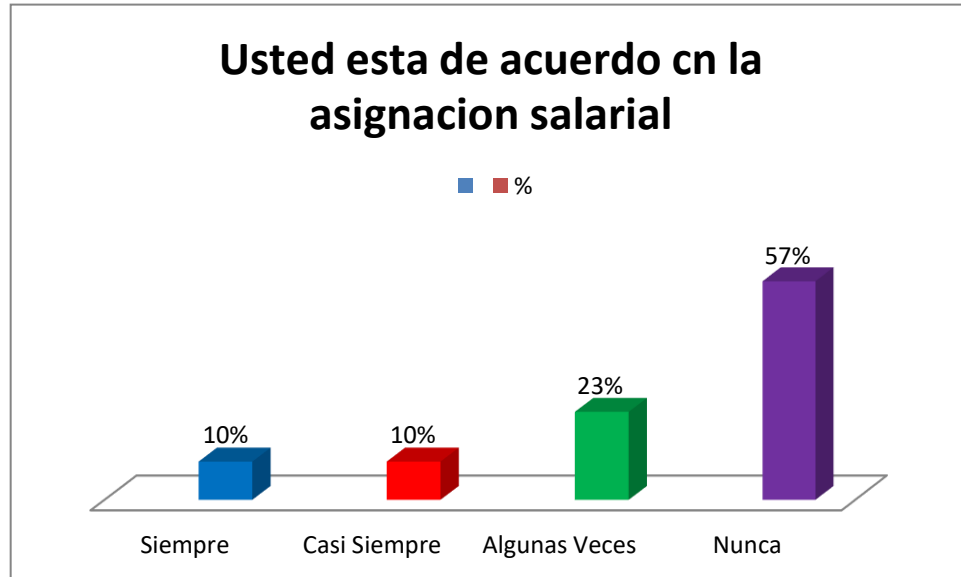
En el Gráfico N° 3 se observa que el 58% de los encuestados manifiestan que siempre la estructura organizacional o el organigrama le permite tomar decisiones, 19% Casi siempre, 15% algunas veces y un 8% nunca. Donde el mayor porcentaje fue Siempre.

✓ Motivación Laboral

Tabla 4: ¿Usted está de acuerdo con asignación salarial?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	5	10%
Casi Siempre	5	10%
Algunas Veces	12	23%
Nunca	30	57%
Total	52	100%

Grafico 4: ¿Usted está de acuerdo con asignación salarial?



Fuente Propia de los autores

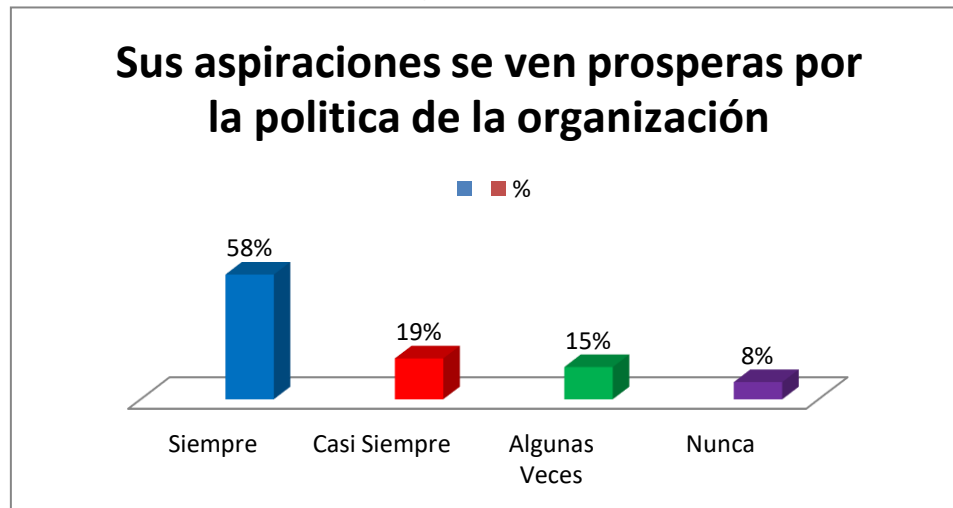
Interpretación:

En el Gráfico N° 4 se puede observar que el 57% de los encuestados manifiestan que Nunca están de acuerdo con la asignación salarial, el 23% algunas veces, 10% Siempre y Casi Siempre. Donde el mayor porcentaje fue en Nunca.

Tabla 5: ¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la Política de la organización?

Frecuencia	Nº Trabajadores	%
Siempre	5	10%
Casi Siempre	5	10%
Algunas Veces	32	61%
Nunca	10	19%
Total	52	100%

Grafico 5: ¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la Política de la organización?



Fuente: Propia de los autores

Interpretación:

En el Gráfico N° 5 se observa que el 58% de los encuestados manifiestan que siempre han tenido motivación laboral, y con relación a sus aspiraciones son prosperas por la política que desarrolla la entidad, seguido por el 19% casi siempre y 15% algunas veces y que nunca 8% han tenido motivación laboral.

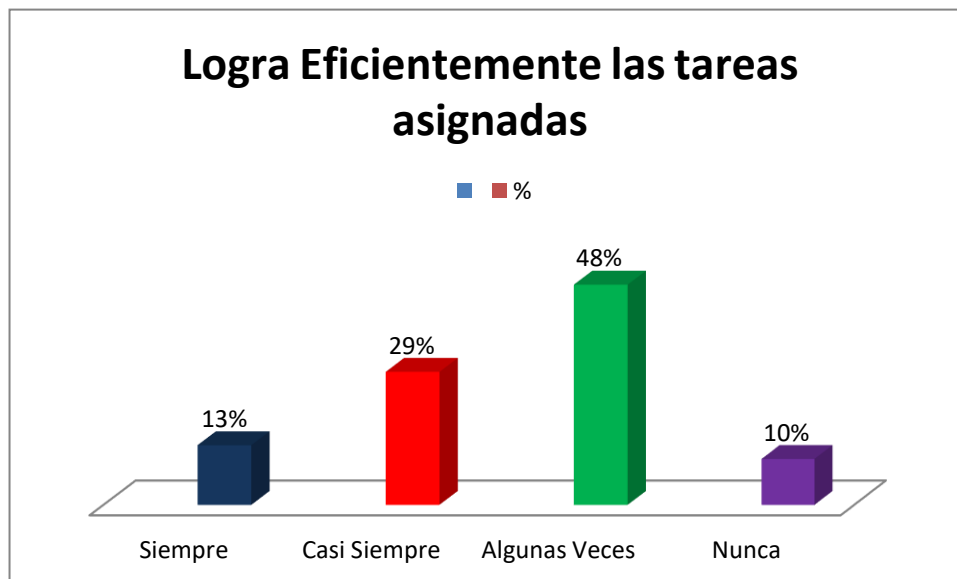
DESEMPEÑO LABORAL

✓ Productividad Laboral

Tabla 6: ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	7	13%
Casi Siempre	15	29%
Algunas Veces	25	48%
Nunca	5	10%
Total	52	100%

Grafico 6: ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?



Fuente: Propia de los autores

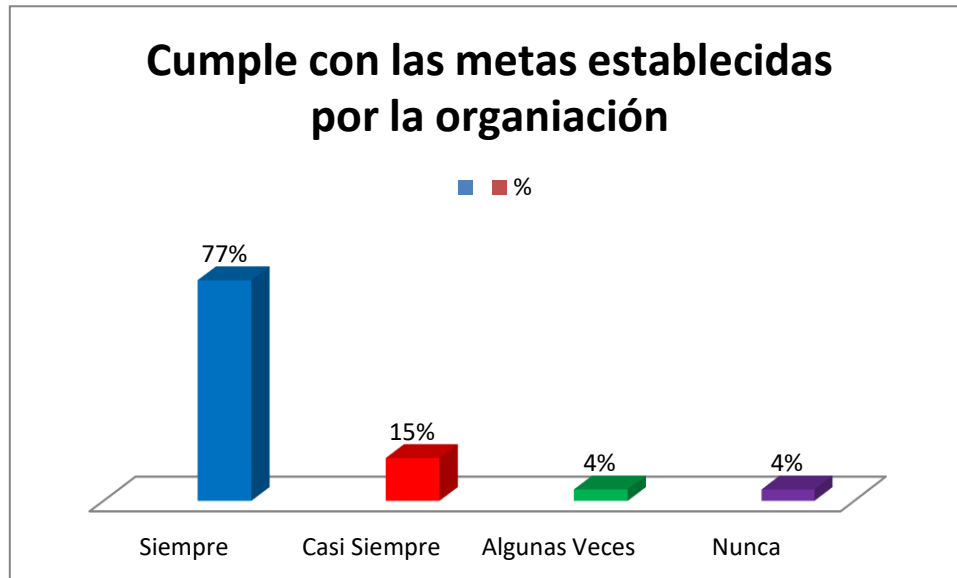
Interpretación:

En la Gráfico N° 6 se observa que el 48% de los trabajadores manifiestan que algunas veces logran la productividad laboral seguida de un 29% que manifiestan que logran casi siempre la productividad laboral, y un 13% siempre, pero un 10% nunca lo logran.

Tabla 7: ¿Cumple con las metas establecidas por la organización?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	40	77%
Casi Siempre	8	15%
Algunas Veces	2	4%
Nunca	2	4%
Total	52	100%

Grafico 7: ¿Cumple con las metas establecidas por la organización?



Fuente: Propia de los autores

Interpretación:

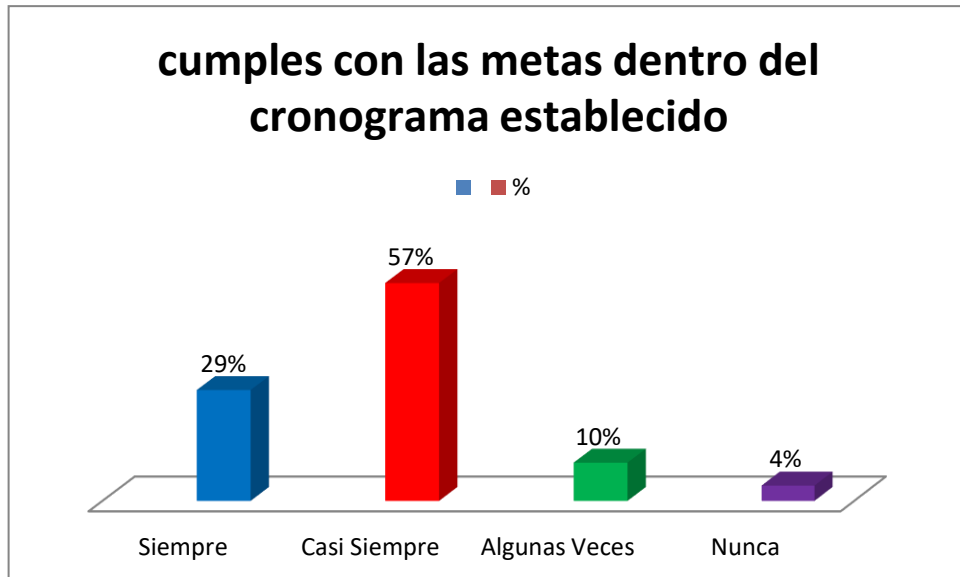
En la Gráfico N° 7 se puede observar en cuanto a la pregunta que si cumplen con las metas establecidas por su centro laboral, el 77% siempre cumplen, el 15% casi siempre logran sus metas, y un 4% algunas veces y nunca lo logran 4%.

✓ **EFICACIA**

Tabla 8: ¿Cumple con las metas dentro del cronograma establecido?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	15	29%
Casi Siempre	30	57%
Algunas Veces	5	10%
Nunca	2	4%
Total	52	100%

Grafico 8: ¿Cumple con las metas dentro del cronograma establecido?



Fuente: Propia de los autores

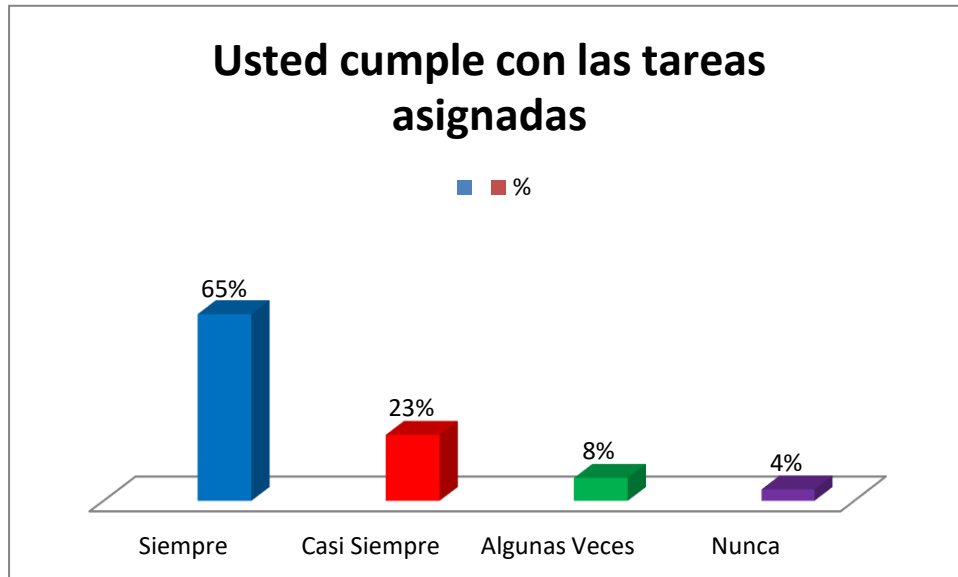
Interpretación:

En la Gráfico N° 8 se observa que el 57% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre han tenido la eficacia; seguido del 29% que manifestó que la tienen siempre han logrado la eficacia. Seguido por 10% que manifiestan que algunas veces han logrado la eficacia y Nunca un 4%.

Tabla 9: ¿Usted cumple con las tareas asignadas?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	34	65%
Casi Siempre	12	23%
Algunas Veces	4	8%
Nunca	2	4%
Total	52	100%

Grafico 9: ¿Usted cumple con las tareas asignadas?



Fuente: Propia de los autores

Interpretación:

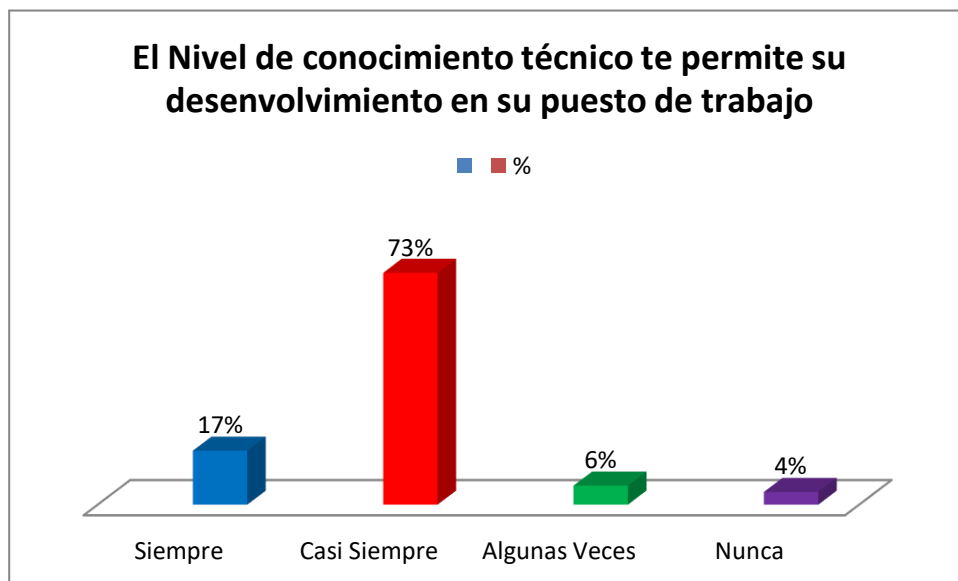
En la Gráfico N° 9 se observa que el 65% de los trabajadores encuestados manifiestan que Siempre cumplen con las tareas asignadas. Seguidas del 23% casi siempre que manifestó que cumple. Seguido por 8% que manifiestan que algunas veces han logrado la eficacia.

✓ EFICIENCIA LABORAL

Tabla 10: ¿Te permite tu nivel de conocimiento técnico el desenvolvimiento en tu puesto de trabajo?

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Siempre	9	17%
Casi Siempre	38	73%
Algunas Veces	3	6%
Nunca	2	4%
Total	52	100%

Grafico 10: ¿Te permite tu nivel de conocimiento técnico el desenvolvimiento en tu puesto de trabajo?



Fuente: Propia de los autores

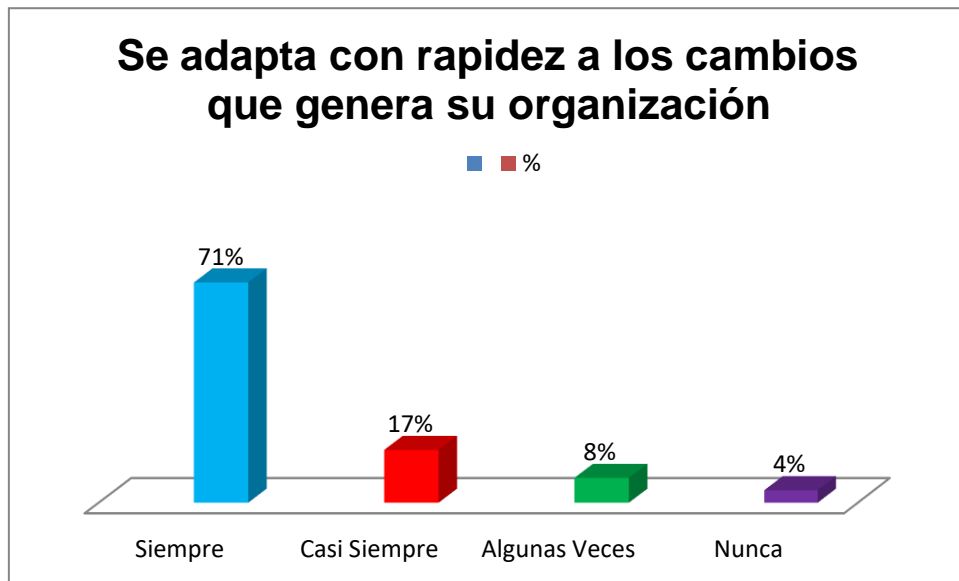
Interpretación:

En la Gráfico N° 10 se puede observar que el 73% de los encuestados manifiestan Casi Siempre logran el desenvolvimiento en su puesto laboral, seguido del 17% que manifiesta que Siempre desenvolvimiento en su puesto laboral. Por otro lado, el 6% de los encuestados manifiestan que Algunas Veces desenvolvimiento en su puesto laboral; Nunca un 4% logran el desenvolvimiento en su puesto laboral.

Tabla 11: ¿Se adapta con rapidez a los cambios que genera su organización?

Frecuencia	N° Trabajadores.	%
Siempre	37	71%
Casi Siempre	9	17%
Algunas Veces	4	8%
Nunca	2	4%
Total	52	100%

Grafico 11: ¿Se adapta con rapidez a los cambios que genera su organización?



Fuente: Propia de los autores

Interpretación:

En la Gráfico N° 11 se puede observar que el 71% de los encuestados manifiestan siempre logran adaptarse con rapidez a los cambios de la organización, segundo del 17% que manifiesta que casi siempre logran la eficiencia laboral y un 8% algunas veces; Nunca un reducido 4%.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Se realizó la investigación y se tiene el siguiente resultado aplicando la encuesta:

- a) En el Gráfico N° 1 se observa que el 73% de los encuestados manifiestan que siempre toman de decisiones en su centro de trabajo.
- b) En el Gráfico N° 2 se observa que el 42% de los encuestados manifiestan que algunas veces un responsables del trabajo que realizan en su centro de trabajo.
- c) En el Gráfico N° 3 se observa que el 58% de los encuestados manifiestan que siempre la estructura organizacional o el organigrama le permite tomar decisiones.
- d) En el Gráfico N° 4 se observa que el 57% de los encuestados manifiestan que Nunca no están de acuerdo con respecto a la asignación salarial.
- e) En el Gráfico N° 5 se observa que el 58% de los encuestados manifiestan que Siempre sus aspiraciones se ven prosperas por la Política de la organización.
- f) En la Gráfico N° 6 se observa que el 48% de los trabajadores manifiestan que algunas veces logran la productividad laboral.

- g) En la Gráfico N° 7 se puede observar en cuanto a la pregunta que si cumplen con las metas establecidas por su centro laboral, el 77% siempre cumplen.
- h) En el Gráfico N° 8 se observa que el 57% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre han tenido la eficacia.
- i) En la Gráfico N° 9 se puede observar que el 65% de los trabajadores encuestados manifiestan que Siempre cumple con las tareas asignadas.
- j) En la Grafico N° 10 se puede observar que el 73% de los encuestados manifiestan casi siempre logran la eficiencia laboral.
- k) En la Gráfico N° 11 se puede observar que el 71% de los encuestados manifiestan siempre logran adaptarse con rapidez a los cambios del entorno en función a la eficiencia laboral.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

- ✓ En base a nuestro objetivo general se logró que si existe la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la DIRESA Loreto 2017.

- ✓ En relación a nuestros objetivos específicos se concluyó lo siguiente:
 - a) Que si existe la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.

 - b) Que si existe la relación entre la motivación del personal y productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.

 - c) Que si existe la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y eficacia en la DIRESA Loreto 2017.

 - d) Que si existe la relación entre la motivación del personal y eficacia en la DIRESA Loreto 2017.

 - e) Que si existe la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y eficiencia laboral en la DIRESA Loreto 2017.

 - f) Que si existe la relación entre la motivación del personal y eficiencia laboral en la DIRESA Loreto 2017.

 - g) En relación a la hipótesis general se concluyó que si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la DIRESA Loreto, 2017.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

El desarrollo del estudio permitió llegar a importantes reflexiones, por lo cual es pertinente aportar las siguientes recomendaciones:

- ✓ En cuanto a la autonomía es importante que la Diresa Loreto Capacite a los trabajadores de todos los niveles en temas de toma de decisiones, para que puedan realizar con un mejor criterio sus labores.
- ✓ En cuanto a la motivación la Diresa Loreto, debe dar facilidades a su personal para que sus necesidades personales puedan verse satisfechas.
- ✓ En cuanto a la eficacia, se observa que los trabajadores cumplen sus metas en el desarrollo de sus labores por lo que la Diresa Loreto, debe seguir impulsando con capacitaciones permanentes a su personal en las diversas Áreas y/o unidades.
- ✓ En cuanto a la Eficiencia Laboral, se puede decir que los trabajadores tienen conocimiento de sus labores, por lo que se puede observar que conocen sus funciones que cada uno desarrolla en su labor diaria.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

(s.f.).

ALFARO, F & ALFARO, M. (2000). DIAGNÓSTICOS DE PRODUCTIVIDAD POR MULTIMOMENTOS. *DIAGNÓSTICOS DE PRODUCTIVIDAD POR MULTIMOMENTOS*. (3ra edición ed.), ESPAÑA.

ALLES, M. (2008). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. GRANICA S.A, ARGENTINA.

ANDRADE, S. (2008). Obtenido de <https://1library.co/article/dimensiones-desempe%C3%B1o-laboral-factores-desempe%C3%B1o-laboral.zwvr481q>

ANTONIO, P. (2013). Obtenido de <http://teoriasdecomunicacionlatinoamericanas.blogspot.com/2012/07/antonio-pasquali.html>

ARIZMENDI, E. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO, MÉXICO.

BAIN, A. (2003). LA PRODUCTIVIDAD COLOMBIANA. *LA PRODUCTIVIDAD COLOMBIANA*. MCGRAW-HILL, COLOMBIA.

BEDOYA, S. (2003). *La gestión de personas y el desempeño laboral por competencias*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA.

BITTEL, J. (2000). *ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL*. MÉXICO.

BOUZA, A. (2000). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009

BRUNET, L. (1989). *El clima de trabajo en las organizaciones*. TRILLAS, MÉXICO.

CHIAVENATO & COLBS. (2017). Obtenido de https://www.google.com/search?q=Es+la+cualidad+o+propiedad+del+ambiente+percibido+o+experimentado+por+los+miembros+de+la+organizaci%C3%B3n+en+su+comportamiento.&rlz=1C1ALOY_esPE956PE956&sxsf=ALiCzsYo7GgeYeuGVy2hFMHrVHwIpsyE2Q%3A1659584889264&ei=eUHrYprmD

- CHIAVENATO. (01 de 04 de 1992). *EUMED*. Obtenido de EUMED:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html.
- CHIAVENATO. (2000). *COLOMBIA: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* McGraw- Hill.
- CHIAVENATO, I. (2000). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. McGraw-HILL, COLOMBIA.
- CHIAVENATO, I. (2008). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- CHIAVENATO, I. (2010). Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo
- COBALI, S. (2009). *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, AYACUCHO.
- COULTER, R. (2010). *PROMONEGOCIOS*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo
- COULTER, R. y. (2008). *PROMONEGOCIOS*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- CREHANA. (2017). Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/eficiencia-laboral/>
- D´ALESSIO, F. (2012). *ADMINISTRACIÓN DE LAS OPERACIONES PRODUCTIVAS*. MÉXICO: PEARSON.
- DA SILVA O, R. (2008). *PROMONEGOCIOS*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- DA SILVA, R. (2010). *PROMONEGOCIOS*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-ecotec.
- (2016). Obtenido de https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2015D1_CMU108_13_46481.pdf
- ESPAÑOLA, R. (2008). Obtenido de <https://1library.co/article/dimensiones-desempe%C3%B1o-laboral-factores-desempe%C3%B1o-laboral.zwvr481q>
- FREEMAN, S. Y. (1996). *ADMINISTRACIÓN (2º edición ed.)*. PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, MÉXICO.

GAITHER, N & FRAZIER, G. (2005). ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y OPERACIONES. *ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y OPERACIONES*. (8a edición ed.), México.

GAITHER, N. &. (2000). *ADMINISTRACIÓN DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES*. MEXICO: (8a edición ed.) Mexico: Internacional Thomson.

GEOGRAFICA, I. (2012). CÁLCULO DE ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD LABORAL Y DEL COSTO UNITARIO DE LA MANO DE OBRA.

GHISELLI, A. (1998). *ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL*. MEXICO.

google. (2016). Obtenido de https://www.google.com/search?q=Consiste+en+el+aumento+o+disminuci%C3%B3n+de+los+rendimientos+originados+de+las+variaciones+de+trabajo%2C+el+capital%2C+la+t%C3%A9cnica+y+cualquier+otro+factor.&rlz=1C1ALOY_esPE956PE956&biw=1086&bih=593&sxsrf=ALiCzsb_4lffu

google. (2017). Obtenido de https://www.google.com/search?q=autonomia+significado&rlz=1C1ALOY_esPE956PE956&oq=autonomia&aqs=chrome.1.69i57j0i433i512j0i512l6j46i512j0i512.6274j1j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8

google. (2017). Obtenido de https://www.google.com/search?q=Es+un+fen%C3%B3meno+inherentemente+relacionado+con+los+seres+vivos+mantiene+cuando+se+encuentra+en+grupo&rlz=1C1ALOY_esPE956PE956&sxsrf=ALiCzsayURoOjBpJWaVnRqfSc2FMolbuQA%3A1659584920383&ei=mEHrYrGKF-GA5OUP0ZmJyAl&ved=0

google. (2017). Obtenido de <https://www.google.com/search?q=Es+el+rendimiento+laboral+y+la+actividad+laboral+que+manifiesta+el+trabajador+al+efectuar+las+funciones+y+tareas+principales+que+exige+su+cargo+en+el+contexto+laboral+específico+de+actuación+de+lo+cual+permite+demostrar>

HERNÁNDEZ SAMPIERE, R. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MEXICO: McGraw-Hill Interamericana.

inversión, e. d. (2016). Obtenido de <https://www.estrategiasdeinversion.com/herramientas/diccionario/economia/productividad-t-1670>

IVANCEVICH, J. (2006). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. McGraw-HILL, MÉXICO.

- KANT, I. (7 de 2 de 2008). *JAVENIERA*. Obtenido de JAVENIERA: <http://www.javeriana.edu.co/cuadrantephi/pdfs/N.17/4.%20Kant.pdf>
- KOHLBERG. (2013). *WIKIPEDIA*. Obtenido de WIKIPEDIA: [https://es.wikipedia.org/wiki/Autonoma_\(filosofia_y_psicologia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Autonoma_(filosofia_y_psicologia))
- KOONTZ, H. (01 de 2008). *PROMONEGOCIOS*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- KOONTZ, H & WEHRICH, H. (2011). *ADMINISTRACIÓN (11a Edición ed)*. MEXICO: MCGRAW-HILL.
- LIKERT. (04 de 02 de 2014). *DESKTOP*. Obtenido de DESKTOP: file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf.
- LUTHANS, F. (2008). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. McGraw-HILL, MÉXICO.
- MAYORY, G. (2006). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación - FEBAN 2006, LIMA*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARCOS, LIMA.
- MEJIA, C. (1 de 2 de 2013). *PLANNING. INDICADORES EFECTIVIDAD Y EFICACIA*. MEXICO, MEXICO, MEXICO: -. Obtenido de www.planning.com.pe
- MENDEZ ALVAREZ, C. E. (2006). *CLIMA ORGANIZACIONAL*. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO, COLOMBIA.
- MONTERO, L. (2011). Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/93175810/Tesis-Maria-Sanchez#scribd>
- MORALES, G. (2010). *La relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental*. UNIVERSIDAD SALESIANA DE MÉXICO, MÉXICO.
- OJEDA, R. (2011). *Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO, MÉXICO.
- PAZ C & GONZALES D. (2013). *PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*.
- RENDER, H. J. (2007). *DIRECCIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DE OPERACIONES. DECISIONES ESTRATÉGICAS (8a edición ed.)*. PEARSON EDUCACIÓN S.A, MADRID.
- ROBINNS, D. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Limusa S.A. 1° edición ed., México.

RODRIGUEZ MANSILLA, D. (1999). *GESTIÓN ORGANIZACIONAL*. P Y V, CHILE.

RODRIGUEZ, C. (1999). *EL NUEVO ESCENARIO: LA CULTURA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS*. MEXICO: 1a. edición ed.

RODRIGUEZ, L. (2014). *Diagnostico del clima organizacional en la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MEXICO, MEXICO.

significados. (2016). Obtenido de [https://www.significados.com/motivacion/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20la%20Motivaci%C3%B3n%3A&text=Es%20el%20motivo%20o%20la,acci%C3%B3n%20'efecto'\)](https://www.significados.com/motivacion/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20la%20Motivaci%C3%B3n%3A&text=Es%20el%20motivo%20o%20la,acci%C3%B3n%20'efecto')).

SOCORRO, D. (2008). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-expresion-lenguaje/#:~:text=Comunicar%20es%20llegar%20a%20compartir,acuerdo%20con%20experiencias%20previas%20comunes>

TORO. (2005). *CLIMA ORGANIZACIONAL: PERFIL DE EMPRESAS COLOMBIANAS*. CINCEL, MEDELLIN.

VELAZCO, J. (2007). *ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN: DISTRIBUCIÓN DE PLANTA Y MEJORA DE LOS METODOS Y LOS TIEMPOS. ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN: DISTRIBUCIÓN DE PLANTA Y MEJORA DE LOS METODOS Y LOS TIEMPOS*. PIRAMIDE, MADRID, ESPAÑA.

VILLAVICENCIO, M. (2015). *Efectos de las intervenciones temporales en el clima organizacional y el desempeño laboral*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, MÉXICO.

WEIHRICH, K. (2010). Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo

WEIHRICH, K. (2010). *SLIDESHRE*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo

ANEXOS

1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLAN DE TESIS: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LA DIRESA LORETO – 2017”

AUTORES:

Karla Fiorella Vásquez Nuñez

Melissa Arlette Benavides Santillán.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	INDICES	METODOLOGÍA
<p>General : ¿Qué relación tiene el clima organizacional con el desempeño laboral en la DIRESA Loreto 2017?</p> <p>Específicos:</p> <p>a. ¿Qué tan relevante es la comunicación interpersonal para la productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017?</p> <p>b. ¿En qué medida se relaciona la autonomía de decisión con la productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017?</p> <p>c. ¿En DIRESA Loreto, 2017 en qué medida se relaciona la motivación de los empleados con la productividad laboral?</p>	<p>General: Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la DIRESA Loreto 2017</p> <p>Específicos:</p> <p>a. Identificar la relación entre la comunicación interpersonal y la productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.</p> <p>b. Determinación de la relación entre la autonomía en la toma de decisiones y la productividad laboral en la DIRESA Loreto 2017.</p> <p>c. En DIRESA Loreto 2017 determinar la relación entre la motivación de los empleados y la productividad laboral.</p> <p>d. Identificar la relación entre comunicación</p>	<p>General Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la en la Diresa Loreto, 2017.</p> <p>Específicas:</p> <p>a. Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral en la en la Diresa Loreto, 2017.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral en la en la Diresa Loreto, 2017.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y eficacia en la en la Diresa Loreto, 2017.</p> <p>d. Existe relación significativa entre la</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTES Clima Organizacional</p>	<p>- Autonomía</p> <p>- Motivación laboral</p> <p>- Productividad laboral</p> <p>- Eficacia</p>	<p>- Sí hay autonomía para la toma de decisiones</p> <p>- No hay autonomía para la toma de decisiones</p> <p>- Si hay incentivos</p> <p>- No hay Incentivos.</p> <p>- Si cumple con las tareas asignadas</p> <p>- No cumple con las tareas asignadas.</p>	<p>METODO DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION - No experimental</p> <p>POBLACIÓN La población estará conformada por 52 trabajadores.</p> <p>MUESTRA 52 Trabajadores: Profesionales, Técnicos y Auxiliares</p> <p>TÉCNICA 1. Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO 1. Cuestionario</p>

<p>d. ¿En qué medida se relaciona la comunicación interpersonal con la eficacia en la DIRESA Loreto 2017?</p> <p>e. ¿En qué medida se relaciona la autonomía de decisión con la eficacia en la DIRESA Loreto 2017?</p> <p>f. ¿Qué relación tiene la motivación de los empleados con la eficacia en la DIRESA Loreto 2017?</p> <p>g. ¿En DIRESA Loreto 2017 en qué medida se relaciona la comunicación interpersonal con la productividad laboral?</p>	<p>interpersonal y efectividad en DIRESA Loreto 2017</p> <p>e. Identificar la relación entre la autonomía en la toma de decisiones y la eficacia en la DIRESA Loreto 2017.</p> <p>f. En DIRESA Iquitos 2017 Identificar la relación entre la motivación y la eficiencia de los empleados.</p> <p>g. Identificar la relación entre comunicación interpersonal y productividad en DIRESA Loreto 2017</p>	<p>motivación del personal y eficacia en la Diresa Loreto, 2017.</p> <p>e. Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y eficiencia laboral en la en la Diresa Loreto, 2017.</p> <p>f. Existe relación significativa entre la motivación del personal y eficiencia laboral en la Diresa Loreto, 2017.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>- Eficiencia</p>	<p>-Si cumple con las metas</p> <p>-No cumple con las metas</p> <p>-Si tiene conocimiento técnico para el desenvolvimiento de su trabajo</p> <p>-No tiene conocimiento técnico para el desenvolvimiento de su trabajo</p>	
---	--	---	---	---------------------	---	--

2: Ficha de recolección de datos

Estimado Señor:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Diresa Loreto, 2017. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS: Edad () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Nunca
4	3	2	1

No.	Item	4	3	2	1
	AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES				
1	¿Toma usted decisiones en su puesto laboral?				
2	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?				
3	¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto laboral?				
	MOTIVACIÓN LABORAL				
4	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?				
5	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la política de la organización?				
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL				
	PRODUCTIVIDAD LABORAL				
6	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?				
7	¿Cumple con las metas de la organización?				
	EFICACIA				
8	¿Cumple con las metas dentro del cronograma establecido ?				
9	¿Usted cumple con las tareas asignadas?				
	EFICIENCIA LABORAL				
10	¿Te permite tu nivel de conocimiento técnico el desenvolvimiento en tu puesto de trabajo?				
11	¿Se adapta con rapidez a los cambios que genera su organización?				