



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE
LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL REGISTRO NACIONAL
DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, JESÚS MARIA**

2019

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. ALVAREZ ISLA, MERCEDES GUADALUPE

LIMA-PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARÍA SISNIEGAS LINARES
Presidente

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Secretario Jurado

Dr. FERNANDO LUIS TAM WOND
Vocal Jurado

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios por darme la vida y salud, así mismo a mis padres por el cariño y apoyo brindado, a mis ángeles del cielo que siempre me acompañan y a las personas que amo y que forman parte importante en mi vida que me motivaron e inspiraron para continuar con mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por permitirnos la vida y llegar hasta este momento tan importante y cumplir nuestras metas como profesionales. A nuestros padres, por su apoyo incondicional, sus buenos consejos y estar siempre con nosotros. También, agradecemos a todos nuestros profesores y a nuestro asesor de tesis Dr. Juan M. Vásquez por su paciencia y dedicación y compartir sus conocimientos.

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación del Clima laboral y la Cultura Organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. Las teorías que las fundamentan son; para Clima Laboral, según Bordas (2016) hace referencia al ambiente de trabajo, que involucra un conjunto de aspectos tangibles e intangibles relativamente presentes en una organización. Por otro lado, Cultura Organizacional, según Chiavenato (2015) indicó que comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, reglas específicas de conductas, políticas laborales, tradiciones que son transmitidas de generación en generación en conjunto con sus propósitos establecidos. El tipo de investigación ha sido aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población fue constituida por los 57 empleados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y la muestra ha sido censal, la cual abarca a los 57 empleados de la Oficina de Logística. Se hizo uso de la técnica de la encuesta y el cuestionario tipo Likert como instrumento esencial en la recopilación de datos, la cual estuvo constituida por 20 preguntas, conforme a los resultados y análisis descriptivo e inferencial; asimismo, se concluye que el clima laboral guarda relación con la cultura organizacional.

Palabras clave: clima laboral, cultura organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship between the Work Climate and the Organizational Culture of the Logistics Office of the National Registry of Identification and Civil Status, Jesús María 2019. The theories that support them are; for Workplace Climate, according to Bordas (2016) refers to the work environment, which involves a set of tangible and intangible aspects relatively present in an organization. On the other hand, Organizational Culture, according to Chiavenato (2015) indicated that it comprises shared values, habits, uses and customs, specific rules of conduct, labor policies, traditions that are transmitted from generation to generation in conjunction with their established purposes. The type of research has been applied, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, the population was constituted by the 57 employees of the Logistics Office of the National Identification and Civil Status Registry and the sample has been census , which includes the 57 employees of the Logistics Office. The survey technique and the Likert-type questionnaire were used as an essential instrument in data collection, which consisted of 20 questions, according to the results and descriptive and inferential analysis; Likewise, it is concluded that the work environment is related to the organizational culture.

Keywords: work environment, organizational culture, work performance.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURA	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación práctica.....	20
1.3.3. Justificación metodológica	20
1.3.4. Justificación Social	20
1.4. Objetivos de la investigación	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos Específicos.....	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. Variable clima laboral.....	26

2.2.2. Variable Cultura Organizacional	35
2.3. Definición de términos básicos	44
III. MARCO METODOLÓGICO.....	46
3.1. Hipótesis de la Investigación	46
3.1.1. Hipótesis general	46
3.1.2. Hipótesis específicas	46
3.2. Variables de estudio	46
3.2.1. Definición conceptual.....	46
3.2.2. Definición operacional.....	47
3.3. Tipo y nivel de la investigación	47
3.3.1. Tipo de investigación	47
3.3.2. Niveles de Investigación	47
3.4. Diseño de la Investigación.....	48
3.5. Población y muestra de estudio.....	48
3.5.1. Población.....	48
3.5.2. Muestra.....	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	49
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	49
3.7. Métodos de análisis de datos	51
3.8. Aspectos éticos	52
IV. RESULTADOS	53
4.1. Prueba de normalidad	54
4.2. Prueba de hipótesis.....	55
4.3. Análisis bidimensional	59
ANEXOS	74
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	75
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	76
Anexo 3: Instrumento.....	77
Anexo 4: Validación de instrumento.....	78
Anexo 5: Matriz de datos	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación de Instrumento por expertos	50
Tabla 2.	Valores Alpha de Cronbach.....	50
Tabla 3.	Confiabilidad de la variable Clima laboral.....	51
Tabla 4.	Confiabilidad de la variable Cultura organizacional.....	51
Tabla 5.	Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial ..	53
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach para el clima laboral ...	53
Tabla 7.	Confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach para la cultura organizacional.....	54
Tabla 8.	Pruebas de normalidad	54
Tabla 9.	Correlación entre clima laboral y cultural organizacional.....	55
Tabla 10.	Correlación entre clima laboral y cultural innovación de la oficina	56
Tabla 11.	Correlación entre clima laboral y cultural organizacional.....	57
Tabla 12.	Correlación entre clima laboral y orientación a los resultados.....	58
Tabla 13.	Análisis bidimensional según clima laboral y cultura organizacional ...	59
Tabla 14.	Análisis bidimensional según clima organizacional e innovación de la oficina	60
Tabla 15.	Análisis bidimensional según clima organizacional y orientación a los equipos.....	61
Tabla 16.	Análisis bidimensional según clima organizacional y orientación a los resultados.....	62

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Cultura organizacional.....	59
Figura 2. Innovación de la oficina.....	60
Figura 3. Orientación a los equipos.....	61
Figura 4. Orientación a los resultados.....	62

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nos da a conocer sobre Clima Laboral y Cultura Organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

Un buen clima laboral es el deseo onírico que toda organización busca dentro de su gestión humana. Existen hoy en día diversas técnicas de gestión para la mejora del alcance positivo de este determinado clima. Las nuevas tendencias en las organizaciones buscan aminorar los elementos colaterales de desencadenamiento de un mal clima laboral, para que así este garantice un buen desempeño laboral, transformando las condiciones internas en enfoques positivos como la explotación de liderazgo, relaciones interpersonales buenas entre puestos de trabajo, reconocimientos e incentivos que estimulen al trabajador y por medio de este se desempeñe de la mejor manera. Esta situación mencionada generalmente, se evidencia en organizaciones privadas, porque estas se gestionan a través de indicadores de productividad y es de vital importancia mantener a todos sus elementos armonizados para el fin que buscan. Pero lamentablemente en organizaciones públicas esto no es igual, debido a que la gestión realizada por el Estado es de desinterés y burocracia con hegemonía de quienes la controlan, por ende, vemos que se ve reflejado en estrés laboral por parte de los trabajadores por la ausencia de un buen clima laboral.

La cultura organizacional, genera un efecto positivo en la organización y en sus trabajadores, logrando una ventaja competitiva frente a otras organizaciones generando un efecto de eficacia y rendimiento de las personas, pero la base principal para obtener un adecuado clima laboral y rendimiento de las organizaciones es contar con una sólida cultura organizacional compartida por todos sus trabajadores. La cultura organizacional es un conjunto de elementos compartidos que permiten a las personas que laboran en una organización a enfrentar los desafíos internos y externos, desarrollándose en un inicio como un concepto antropológico, pero más adelante a partir de los años ochenta se amplió el mismo a la psicología organizacional y luego estudiada por la administración,

donde más adelante, los diversos autores empezaron a definir la cultura dentro de las organizaciones y su importancia.

Actualmente, en el mundo globalizado las organizaciones se encuentran en una búsqueda constante e incansable por lograr la mejora y consolidación de su éxito, dentro de este ámbito se han dado cuenta que no solo existen procesos y reglas, sino que hay algo más fuerte o que es indispensable, ello es la cultura organizacional, la cual ayuda a manejar un tipo de comportamiento en cada organización, y se muestra como si fuera la personalidad de cada compañía, así mismo con el correcto manejo de la cultura es posible la mejora notoria en la rentabilidad, aceptación por parte de los clientes y el óptimo desarrollo de las funciones por parte de sus colaboradores, conllevando ello a lograr el éxito de la organización.

Por lo tanto, se buscará encontrar la relación el Clima Laboral y Cultura Organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019; es por ello, que a continuación se detalla de manera específica los capítulos que han formado parte de este trabajo de investigación:

Capítulo I: Se haya constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, tanto general como específico, justificación y objetivos del estudio.

Capítulo II: Este capítulo se encuentra conformado por los antecedentes tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III: Aquí se desarrolla las hipótesis de estudio, variables, tipo y nivel de la investigación, el diseño, población y muestra de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV: Se encuentra constituida por los resultados.

Capítulo V: Discusión.

Capítulo VI: Propuesta.

Capitulo VII: Conclusiones.

Capitulo VIII: Recomendaciones.

Capitulo IX: Referencias Bibliográficas.

Capitulo X: Anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El clima laboral en la última década ha tomado mayor relevancia en las compañías que buscan ser más productivas y competitivas a través de la construcción de un ambiente de trabajo amigable para sus colaboradores. Si analizamos el ámbito internacional Amozorrutia (2018) existen empresas que vienen gestionando el clima y satisfacción laborales viéndose reflejado en un estudio que realizó la organización internacional Great Place to Work (2018), en donde reconoce a las compañías top para trabajar en América Latina. En el año 2018, la compañía reveló su 15º ranking destacando a organizaciones de diferentes rubros que se caracterizan por esforzarse en contar con un mejor clima laboral y en construir mejores lugares de trabajo. En donde la multinacional DHL Express que cuenta con 3.884 trabajadores es la organización que lidera este ranking, seguido por Cisco con 2.120 trabajadores se ubica en el segundo lugar, mientras que Mercado Libre con 4.473 trabajadores se encuentra en el tercer lugar. En el cuarto lugar se encuentra la empresa manufacturera S.C. Johnson con 2.020 trabajadores y en la quinta posición está Accor con 11.971 trabajadores.

En el Perú, las empresas no son ajenas a esta realidad y buscan ser consideradas como organizaciones altamente atractivas en el mercado laboral. Great Place to Work en el 2018 recogió la opinión de 86 460 'millennials' (Lima y provincias), información que utilizó para elaborar la lista de las empresas que, según los jóvenes profesionales, son las mejores para laborar.

Las cinco empresas que lideran este ranking son: Hotel Marriot (1º), Hotel Hilton (2º), Interbank (3º), Promart (4º), Supermercados Peruanos (5º). El estudio realizado por Great Place to Work también reveló que, los millennials prefieren aquellas empresas que les brinden capacitaciones, estabilidad laboral y que su trabajo sea reconocido. Asimismo, los millennials, consideran importante el trabajo clave de los líderes que están a cargo de la organización. Otro punto importante que destaca esta investigación es el valor que le dan los jóvenes profesionales, es

el de considerarlos en la toma de decisiones y mantenerlos informados de los cambios relevantes dentro de la organización.

La cultura organizacional en las organizaciones es fundamental desarrollarlas para lograr la calidad en una buena gestión; este logro no se podría llevar a cabo sino contamos con el recurso humano que son nuestros colaboradores y hacen que nuestra cultura organizacional sea más competitiva en el entorno y así pueda perdurar en el tiempo. En los últimos años, las organizaciones se han visto obligadas a mejorar la calidad en cuanto a su gestión, debido a los cambios del mundo globalizado y la competencia que hoy en día hay entre ellas; apareciendo el término de cultura organizacional; el cual es necesario mejorarlo en el transcurso del tiempo. Podemos reafirmar entonces, el papel relevante de la cultura organizacional en los diferentes tipos de organizaciones; preocupación que llevo a los líderes organizacionales a replantear como dirigir una organización para que destaquen todos los miembros y a la vez vayan hacia una misma dirección compartiendo las mismas ideas, costumbres y creencias; que trabajen en equipo, sintiéndose acogidos, reconocidos, motivados y satisfechos. A su vez perciban y sientan que son piezas fundamentales de toda organización para que funcionen con eficacia, eficiencia y renombre y de esta manera la Cultura organizacional interna trascienda.

Por consiguiente, al ser reconocidos y formar parte de una cultura organizacional; se comprometan más con lo que hacen, sintiéndose identificados y orgullosos de formar parte de ella rindiendo mucho más para el beneficio de la organización.

En ámbitos nacionales según el estudio "Diagnóstico de Clima Laboral", realizado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad Católica San Pablo (2016) a más de 5 000 organizaciones, muestra porcentajes positivos en las organizaciones del rubro privado tales como la realidad del clima laboral en los trabajadores de Arequipa, donde 7 (70%) empleados de cada 10 (100%) cree encontrar un buen clima en su empresa. En casos del sector público esto se difiere a lo encontrado por las empresas privadas ya que muestra por ejemplo que, en los trabajadores de las entidades públicas como las municipalidades, poder judicial entre otras dependencias se ve reflejado un clima

laboral negativo con la cifra que 8 (80%) de cada 10 (100%) trabajadores encuestados aduce que las condiciones laborales en las que se encuentran no son las idóneas para desempeñarse adecuadamente debido a la dedocracia de autoridades que desestimulan la gestión adecuada que debe de poseer cada entidad del gobierno.

En un artículo del periódico El Comercio (2017) sostiene que las entidades del sector público en la ciudad de Chimbote carecen en su gran mayoría de un óptimo desempeño laboral, esto se debe a que falta gestión controladora por parte del Estado en función de sus organizaciones. Una de estas entidades que no presenta una gestión de control es la organización autoridad administrativa del Agua Huarmey Chicama, esta entidad es la encargada de gestionar el uso consiente del agua en coordinación conjunta con el Ministerio de Agricultura. La problemática de la organización a estudiar es la que se presenta en cualquier otra entidad del Estado que viene a ser un mal clima laboral.

El Comercio (2016) informa que, en el Perú, los estudios realizados son pocos, y se han ejecutado siguiendo los esquemas conceptuales y metodológicos americanos. La gerencia peruana moderna no puede obviar lo que representa la cultura organizacional en pro del éxito de una organización o institución, por lo contrario, debe estar atenta de cómo se desempeña, si queremos mejorar en la competitividad y supervivencia de cada organización o institución. De acuerdo con Ferrando (2016) es necesario realizar un análisis de cómo se ha desarrollado la cultura organizacional a través de las diferentes actividades y como el gerente lo ha planteado para que mejore el desempeño de sus colaboradores. Enfoca la cultura organizacional como un modelo que guía y establece el comportamiento organizacional de los integrantes de la organización.

En el entorno local, en la oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil se observa que algunos colaboradores no se identifican con la organización; razón por la cual sólo cumplen un horario de trabajo, no quieren dar más de su tiempo, no se comprometen con el trabajo y lo realizan sólo por cumplir; repercutiendo en el clima laboral de la organización. Por otro lado, se observa también, que muchos colaboradores que tienen mucho más tiempo trabajando en la organización se resisten al cambio, generando desacuerdos;

evitando aceptar ideas de los profesionales jóvenes, así como también, se ve la incomodidad de dichos colaboradores en cuanto a las conductas y/o comportamientos de algunos compañeros de trabajo. En este sentido, se plantea diagnosticar las dimensiones del clima laboral y cultura organizacional, con el fin de identificar los aspectos que podrían estar afectando el desempeño del personal y con ello obstaculizando el alcance de los objetivos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y estado Civil, Jesús María 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación, se ha visto justificada teóricamente, debido a que soporta el marco teórico, en base a teorías de diferentes autores en relación con las variables de estudio: clima laboral y cultura organizacional, así como para las dimensiones de estas. La investigación reafirma el conocimiento de la importancia del clima laboral y de la cultura organizacional para las organizaciones y ha permitido identificar la cultura organizacional en el proyecto objeto de la presente investigación y la importancia de los valores institucionales y el código de ética en los trabajadores que laboran en el proyecto.

1.3.2. Justificación práctica

En el plano práctico, la investigación permitirá conocer, como perciben los colaboradores el clima laboral y como manejan la cultura organizacional, además si existe relación entre las dos dimensiones priorizadas en el presente trabajo de investigación, conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en los colaboradores.

1.3.3. Justificación metodológica

La presente investigación ha sido de tipo cuantitativo, aplicándose como instrumento el cuestionario para identificar el clima laboral y la cultura organizacional en los trabajadores del proyecto, analizándose los resultados mediante una estadística descriptiva, con un diseño no experimental, transversal. Finalmente, de acuerdo con los datos recogidos y analizados se ha podido reafirmar la teoría de la importancia de la cultura organizacional en las instituciones, dando lugar a conclusiones y recomendaciones para mejorar la cultura organizacional en el proyecto.

1.3.4. Justificación Social

Presenta relevancia social porque en la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil donde se llevó a cabo la investigación, no se ha realizado un trabajo de investigación de este tipo, por ello se ha realizado la presente investigación: El clima laboral y cultura organizacional de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Así mismo, por los resultados y conclusiones e información teórica que se brindó luego de realizar la investigación, se gestionara en la oficina de logística un plan estratégico y tomar estrategias para mejorar el clima organizacional y así reducir la insatisfacción en los colaboradores.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

PG Determinar la relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

OE 1 Determinar la relación entre el clima laboral y la innovación de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

OE 2 Determinar la relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

OE 3 Determinar la relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Molleapaza (2017) en su tesis titulada “Influencia del Clima laboral y Cultura organizacional en la Gestión Empresarial del Hotel Sillustani de la Ciudad de Puno en los periodos 2014 – 2015”. Tuvo como objetivo principal, evaluar la influencia del clima laboral y cultura organizacional del personal de la empresa hotelera Sillustani de la ciudad de Puno en los periodos 2014- 2015. Su metodología está caracterizada por presentar un método deductivo de tipo básica con diseño no experimental de corte transversal. Por lo que se llegó a la conclusión que el clima laboral es percibido de manera negativa por el 59% del personal que labora en la empresa y de manera positiva un 41%, lo cual influye en el desempeño laboral del personal del hotel Sillustani de la ciudad de Puno, obteniendo el resultado: regular con 32%, deficiente de 59% y de manera óptima 9%. Por lo tanto, se determinó que las falencias en el clima laboral se dieron principalmente por trabajar de manera desorganizada y sin planificar, no poder expresar su punto de vista en el área de trabajo, no hay proporcionalidad en el trabajo efectuado y remuneraciones percibidas, no poder contar con los compañeros de trabajo cuando se les necesita. La cultura organizacional se dio por: falta de una buena atención de los trabajadores, no son amables con los usuarios y la falta de trabajo en equipo por parte de los trabajadores. Lo cual influye en la gestión empresarial a que no se lleve de manera buena en un 100%, sino como se muestra en los resultados del presente trabajo de investigación.

Rodríguez (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social”. Tuvo como objetivo investigar el clima laboral y la cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (MCDS), para generar una propuesta de mejora que beneficie a las y los servidores públicos. Su metodología empleada fue mixta puesto que se hizo una indagación y aprehensión colectiva de la realidad, con base de un análisis cualitativo y cuantitativo. Se llegó a la siguiente

conclusión: Por tratarse de una institución pública, existe normas y procedimientos que influyen en la ejecución de los procesos, esto de acuerdo a lo percibido por los encuestados no permitiría que fluya el trabajo; en lo referente a la remuneración la percepción es positiva, lo cual significa que los encuestados consideran adecuada al trabajo realizado y además oportuna; así como también, los servidores consultados creen que existen metas y objetivos bien definidos en la organización; y finalmente, haría falta planes de recompensas como retribución a la excelencia en la ejecución del trabajo.

Moina y Rondon (2018) en su trabajo de investigación titulada “Relación de la Cultura organizacional y El Clima laboral en los trabajadores de La Papelera Panamericana S.A.- Arequipa 2018”. Tuvo como objetivo determinar la relación de la cultura organizacional y el clima laboral de los trabajadores de la Papelera Panamericana S.A.- Arequipa 2018. Su metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional. Por lo que concluyen que, según los resultados obtenidos se ha podido establecer que si existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la cultura organizacional de los trabajadores de Papelera Panamericana S.A, así mismo esta fuerte relación, nos permite precisar que se cumple con la hipótesis planteada en un inicio.

Criollo (2019) indico en su tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del SEGAT Trujillo 2019”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del SEGAT Trujillo 2019. Su metodología empleada fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Se llegó a la conclusión que, existe correlación altamente significativa $r = 0.469^{**}$ $p < 0.05$ entre clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del SEGAT Trujillo 2019. Por lo que se concluye que, a mejor clima laboral mejor satisfacción laboral. Tener un buen clima laboral y trabajadores satisfechos, hará que el trabajado sea más ameno en la organización, y que esto se vea reflejado en el rendimiento de los colaboradores y en la atención que brinden a los usuarios que recurren a las oficinas del SEGAT.

Navarro (2018) en su tesis titulada “La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad de la Perla, Callao 2018”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura Organizacional y el Desempeño laboral del personal de la Municipalidad distrital en la Perla, año 2018. El método que se utilizó fue descriptivo, con un diseño correlacional y de tipo cuantitativa. Según los resultados obtenidos se concluye que existe una relación significativa entre la cultura Organizacional y el Desempeño laboral de la Municipalidad distrital en la Perla, año 2018; según la correlación de Spearman de 0.702 representado este resultado como positiva considerable con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05, aceptándose la hipótesis general. Así mismo se recomendó a la gerencia de la Municipalidad distrital de la Perla fortalecer la cultura organizacional existente dentro de su personal que permita que se cumpla con los objetivos trazados en el plan operativo institucional (POI), para lo cual es necesario que se incentive la capacitación de sus servidores, con el objetivo que se mejore el desempeño laboral de cada uno de ellos, determinándose a mayor rendimiento laboral, mayor compromiso con la cultura organizacional institucional.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Sum (2015) en su tesis titulada “Motivación como Clima Laboral y Desempeño Laboral”. Cuyo estudio se realizó en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, tuvo una muestra constituida por 127 trabajadores de una empresa evaluada, llegando a las siguientes conclusiones: El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran en niveles en rangos buenos con 45%, niveles de rangos medios con 15% y niveles de rangos malos con 40%.

Jiménez y Jiménez (2016) en su trabajo titulado “Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los colaboradores de una empresa de consumo masivo”. Pretende calcular las características del clima laboral, que inciden en la conducta de los colaboradores. El objetivo fue establecer cómo el clima laboral afecta el nivel de satisfacción de los trabajadores. El método usado fue hipotético

deductivo, se aplicaron 102 cuestionarios a los empleados de la empresa en las áreas: administrativas, en depósito, bodega y el área de ventas. Como conclusión, los resultados indican que el clima laboral no es del todo satisfactorio, ya que el estudio se muestra que muchas de las variables, especialmente la atención en el área de administración resulta con el promedio más bajo y en la totalidad de las subvariables se muestran como insatisfactorias.

Sierra (2015) en su tesis titulada “El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, av.”. Cuyo estudio se realizó en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 312 trabajadores del hospital evaluado, llegando a las siguientes conclusiones: Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

Palomino y Peña (2016) presentaron la tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.”, Colombia, Cartagena. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Venoplast. La investigación se realizará con 49 trabajadores del área. El diseño de investigación es no experimental y correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario. Se concluye de esta investigación que el clima organizacional tiene una importante y positiva relación sobre el desempeño laboral de los empleados de la empresa, destacándose más en las relaciones interpersonales y la motivación. Es decir, las acciones del clima organizacional repercuten en el desempeño laboral.

Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017) realizaron un trabajo de investigación denominado “Relación entre la cultura organizacional y el compromiso de los empleados en los centros de salud del oeste de Irán”. El objetivo de este trabajo fue determinar si la cultura organizacional se relaciona con el compromiso organizacional del personal. El enfoque fue de tipo cuantitativo, el método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 177 empleados.

Se empleó la técnica de encuesta y se aplicó dos instrumentos como cuestionarios. Los resultados indicaron que el mayor puntaje lo obtuvo el compromiso afectivo (26.63), mientras que el compromiso de continuidad recibió el puntaje más bajo (24.73). Se concluyó que hubo una relación significativa entre todos los componentes de la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los empleados del centro de salud ($\rho=0.423$, $p<0.05$), obteniendo una relación moderada para el compromiso afectivo ($\rho=0.479$) y una relación débil para el compromiso de continuidad ($\rho=0.198$) y el normativo ($\rho=0.322$).

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable clima laboral

El término y las investigaciones a la atmósfera de trabajo se crean a partir de las investigaciones de Lewin, Lippitt y White (2012) citado por Ruiz (2017) quien manifestó que, para estos creadores, al principio utilizaron el término de atmósfera social y aire social. Es a partir de estas definiciones que diferentes creadores, por lo tanto, caracterizan y aluden al lugar de trabajo como el reconocimiento que los trabajadores tienen con respecto a su lugar de trabajo, lo que impacta positiva o negativamente con respecto a la valoración que da.

Así mismo Ararat (2004) citado por Contreras (2009), piensa en principios de bienestar y estándares para los representantes en relación con la atmósfera autorizada y el bienestar en salud.

Según Villa, Pons y Castellanos (2005) mencionaron que los educadores deben cumplir con tres tipos de condiciones para satisfacer su misión con orgullo: los que tienen un lugar con el carácter, los asignados a la preparación especializada y lógica y los incorporados a la tendencia profesional. La relación de estudio de expertos requiere consistentemente una parte sólida de la moral, la habilidad demostrable y el método de enseñanza por parte del experto, que no debe tener la opción exclusiva de transmitir el aprendizaje esto está acorde a la atmósfera laboral que permite un trabajo en bien de los educandos.

Martin y Colbs (2012) citado por Ruiz (2017) hacen referencia a varias escuelas que hacen mención al clima laboral: Para los estructuralistas, el lugar de

trabajo emerge de las partes objetivo del entorno laboral, por ejemplo, la asociación, liderazgo básico, poder, innovación utilizada y la pauta de conducta individual, para los humanistas, es la disposición de las observaciones mundiales que las personas tienen de su condición y que reflejan la conexión entre las cualidades individuales del individuo y las de la asociación y dentro de los flujos sociopolíticos y básicos, así mismo, reconocen que el lugar de trabajo habla de una idea global que coordina cada uno de los segmentos de una asociación; por ese motivo alude a estados de ánimo, cualidades, estándares y sentimientos que las personas tienen antes de esa asociación.

Dessler (1979) menciona que no hay una definición exacta de clima laboral, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Para Chiavenato (1999) menciona que el clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional en la que los miembros de una organización la perciben o experimentan, y que influye directamente en su comportamiento.

Chiavenato (2013) aduce que el clima organizacional alude a la condición interna entre los individuos de la asociación, y está firmemente identificada con el grado de inspiración de sus individuos y es ideal cuando aborda los problemas individuales de los individuos y eleva su bienestar, y es problemático cuando desconcierta sus necesidades, hay que mencionar también a Andersen (2018) alude a la condición interna existente entre los individuos, que está firmemente conectada al nivel de inspiración de los representantes; cuando esto es perfecto, la atmósfera tiene en cuenta las relaciones agradables de vivacidad, intriga, esfuerzo coordinado, ya que en la medida en que hay una atmósfera, las actividades se organizan hacia los objetivos detallados, mientras que una atmósfera negativa aplasta el lugar de trabajo, provoca circunstancias conflictivas, baja ejecución y presión de trabajo.

Dentro de los factores del clima laboral, Ruiz (2017) consideró que el ambiente físico y condiciones materiales; segmentos de materiales satisfactorios ofrecidos por la empresa y que funcionan como facilitadores, es decir la iluminación

o tal vez espacios; propósitos es aquella claridad de los objetivos y metas buscados por la organización y respaldo de los trabajadores hacia su realización; remuneraciones y beneficios sociales; impresión, razonabilidad en los premios monetarios que se obtienen; políticas administrativas; evaluación la congruencia con respecto a las normas para controlar e institucionalizar las prácticas de los trabajadores; supervisión y control; agradecimiento con la forma en que los jefes sitúan, respaldan y controlan a su personal; relaciones sociales; agradecimiento con las relaciones de amistad, cooperación, apoyo y confianza que se establece entre los miembros que laboran en la organización; estructura organizacional; impresión de cómo se divide el trabajo y si es beneficioso; comunicación; lucidez, la honestidad, la dirección, la practicidad y los métodos para los datos transmitidos entre los trabajadores dentro de la organización, en los puntos de vista identificados con el trabajo; toma de decisiones; apreciación y el interés de los trabajadores en las elecciones tomadas durante su trabajo; actitud hacia la labor desempeñada, aludiendo al grado en que el trabajador tiene para el trabajo realizado día a día.

Ruiz (2017) describe que el clima laboral es la forma de cómo percibe el colaborador sobre el ambiente que lo rodea. El clima laboral de una organización puede causar repercusiones positivas y negativas en el comportamiento de sus colaboradores. Toda organización tiene objetivos definidos los cuales pueden lograrse o afectarse dependiendo del clima en el que se desenvuelve el colaborador, es decir si hay un ambiente favorable y en armonía para el colaborador, este se desempeñará con muchas ganas de trabajar y no se verá como un empleado, sino se considerará como dueño, identificándose con la empresa.

Para Bordas (2016) define que el clima laboral hace referencia al ambiente de trabajo, que involucra un conjunto de aspectos tangibles e intangibles relativamente presentes en una organización. Si la conducta, las actitudes y la motivación de los trabajadores se ven afectados, por ende, también se verá afectado el desempeño de ellos en la institución. El clima laboral puede ser percibido y descrito por todos los que integran la institución. El clima de la organización se puede ver reflejado en un determinado momento, pero éste puede

cambiar, siempre y cuando los líderes de la empresa sean los agentes de cambio, sumado a ello la colaboración del resto de los miembros.

Según Brunet (2011) nos hace referencia: “El clima laboral es el resultado de la interacción de los elementos humanos dentro de una organización a través de las funciones que realizan dentro de su puesto de trabajo, a través de una interacción tanto resultados positivos como negativos.” (p.43)

El clima laboral es abordado también por Chiavenato (2011) donde nos expone que: “Es un tipo de clima que busca medir la satisfacción de armonía de los colaboradores de una empresa en función de la interacción con las diversas situaciones existentes que delimitan el equilibrio emocional.” (p.67)

Para Palma (2004) indica que el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como:

- **Realización personal**

Apreciación del trabajador sobre las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

- **Involucramiento Laboral**

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

- **Supervisión**

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.

- **Comunicación**

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes.

- **Condiciones laborales**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas.

2.2.1.1. Medición del clima laboral

Nos valdremos de la teoría de dos autores del siglo pasado, que aun poseen vigencia teórica y de aplicación hoy en día a la hora de hablar de clima laboral, es por ello que según Davis y Newstron, citado por Chiavenato (2011) nos habla que este tipo de clima: “Los elementos para poder medir el clima laboral pueden ser desde una entrevista personalizada hasta un cuestionario con preguntas estandarizadas” (p.85)

La importancia de la medición del clima laboral bajo entrevista personalizada es que el evaluador podrá obtener de primera fuente como es que percibe el elemento dentro de la organización el clima laboral, el cuestionario estandarizado brinda una opción segura al estandarizar las respuestas a través de una escala de percepciones brindado por Likert hace ya muchos años anteriores.

2.2.1.2. Importancia del clima laboral

Chiavenato (2011) nos dice que:

Es importante poseer un buen clima laboral, ya que este condiciona de manera directa la interacción conductual de los elementos humanos dentro de la organización, conocer el problema que genera un mal clima laboral, permitirá en la organización mejorar la gestión del elemento humano evitando descontento y baja del desempeño laboral por razones obvias. (p.65)

2.2.1.3. Teoría de la pirámide de Maslow

Con respecto a esta teoría propuesta por Maslow, este plantea las necesidades teniendo en cuenta los siguientes niveles: (a) Fisiológicas: son aquellas necesidades consideradas muy elementales para la sobrevivencia, (b) Seguridad: Estas necesidades se enfocan a estar libres de los peligros existentes y cuyo escenario de vida, sea en un entorno saludable. (c) Afiliación: como seres

humanos interactuar y relacionarnos en compañía con nuestros semejantes. (d) Estima: En este nivel se contempla el respeto y el valor que uno debe tenerse a sí mismo y ante los demás y (e) Actualización: Estos se detallan como las necesidades de más alto rango, que se satisfacen por medio de oportunidades para forjar habilidades al máximo y alcanzar por ende logros personales.

Además, es importante señalar la existencia de dos nociones esenciales con respecto a la teoría de Maslow: La primera de ellas expresa que las necesidades superiores no llegan a transformarse en operativas, mientras que los inferiores no alcanzan a satisfacerse; y otro concepto es que una necesidad que ha llegado a ser cubierta, automáticamente deja de ser una fuerza motivadora.

2.2.1.4. Teoría de los dos factores de Herzberg.

A partir del sistema de Maslow emerge la teoría de los dos factores. Tal es así que Herzberg (1983) citado por Chiavenato (1989) efectúa una clasificación en base a dos niveles de necesidades teniendo en consideración los propósitos humanos tanto superiores como inferiores. Siendo ellos, los factores de higiene y los motivadores. En el caso de los factores de higiene se contempla los componentes ambientales en una circunstancia de trabajo que necesitan un cuidado constante para prevenir la insatisfacción; además este comprende el salario y otras recompensas, naturaleza de trabajo apropiadas, seguridad y estilos de supervisión.

2.2.1.5. Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor.

De acuerdo a Mc Gregor (1984) citado por Chiavenato (1989) refiere la existencia de dos clases de suposiciones en relación a las personas, ellas son la teoría X y la teoría Y. Con respecto a la primera, en ella es predominante la convicción típica de que el hombre por naturaleza muestra una actitud perezosa, descuidado, con un mínimo de responsabilidad en sus tareas. Por tanto, es sumamente imprescindible una supervisión firme, puesto que, es una causa particular de que los colaboradores muestren ciertas actitudes a la defensiva y se concentren por grupos para de alguna manera peligrar al sistema cuando a ellos les parezca.

Frente a la segunda teoría Y, considera que el trabajo que ejerce el ser humano contribuye en su supervivencia, transformándolo en un ser capaz de realizarse con dignidad, cumpliendo sus expectativas. Según esta teoría mencionada, la tarea esencial de un administrador radica con exactitud en generar un ambiente beneficioso para el crecimiento y el desarrollo personal, la confianza en sí mismo y la actualización personal por medio de una seguridad firme y sólida; y a través de la reducción de supervisión al mínimo. Esta segunda categoría se asocia más con la dinámica del proceso motivador.

2.2.1.6. Teoría de la Administración Moderna

La teoría de la administración con el enfoque humanista sufre una revolución conceptual: la transición del énfasis antes puesto en la tarea por la Administración Científica y en la estructura organizacional por la Teoría Clásica al énfasis en las personas que trabajan o que participan en las organizaciones. El Enfoque Humanista hace que el interés puesto en la máquina y en el método de trabajo, en la organización formal y en los principios de la administración ceda prioridad a la preocupación por las personas y por los grupos sociales (de los aspectos técnicos y formales se pasa a los psicológicos y sociológicos). El Enfoque Humanista aparece con el surgimiento de la Teoría de las Relaciones Humanas en Estados Unidos, a partir de 1930. Esta teoría surgió gracias al desarrollo de las ciencias sociales, especialmente de la psicología y, en particular, de la Psicología del Trabajo.

2.2.1.7. La Teoría de las Relaciones Humanas

Según Chiavenato (2002) mencionan que tiene sus orígenes en los siguientes hechos: La necesidad de humanizar y democratizar la Administración, liberándola de los conceptos rígidos de la Teoría Clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida. En ese sentido, para gestionar adecuadamente una institución no solamente basta con tomar en cuenta la Teoría clásica (planificar, organizar, controlar, etc.) sino también se tiene que considerar el sentir de las personas, es decir enfocarse también en la parte psicológica y motivacional de los colaboradores, haciendo que las personas sean lo más importante para la organización.

En función a los modelos presentados sobre el clima organizacional, en esta investigación se ha considerado la teoría de la administración moderna, con enfoque humanista planteada por Chiavenato (2002) es la más adecuada para su aplicación, debido a que cuenta con los elementos necesarios que contribuirían para lograr los objetivos planteados.

2.2.1.8. Dimensiones o factores del clima laboral planteada por Bordas:

Bordas (2016) presenta ocho factores del clima laboral:

- 1) Autonomía: a los empleados se les permite participar de la toma de decisiones, con la libertad de buscar soluciones sin la necesidad de recurrir a los jefes inmediatos.
- 2) Cooperación y apoyo: los trabajadores encuentran un ambiente cordial, sienten el apoyo de sus compañeros de trabajo para un mejor desempeño en la organización.
- 3) Reconocimiento: los trabajadores son reconocidos por el trabajo realizado y contribución a la empresa.
- 4) Organización y estructura: los trabajadores perciben que las etapas del trabajo en la organización están bien estructuradas, con objetivos claros y sin restricciones.
- 5) Innovación: los colaboradores tienen la libertad de proponer ideas y aplicar su creatividad para generar cambios en la organización.
- 6) Transparencia y equidad: los trabajadores consideran que las políticas institucionales son equitativas, que no existe arbitrariedad en ellas ni en el valor que se le da a su desempeño.
- 7) Motivación: los colaboradores perciben que la institución busca motivarlos y reconocer el desempeño de sus funciones, generando el compromiso de colaborador con la organización.
- 8) Liderazgo: los trabajadores respetan la alta dirección y los jefes inmediatos por el liderazgo y la conducta que muestran, así como el trato hacia todos los integrantes de la organización.

2.2.1.9. Dimensiones o factores del Clima laboral según Palma

Según Palma (2004) existen 5 factores que están vinculados a la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y son los siguientes:

- **Autorrealización;** determina a la autorrealización como la apreciación del trabajador en relación con las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.
- **Involucramiento laboral;** define al involucramiento laboral como a la identificación y compromiso de los trabajadores para con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que labora. Es un proceso participativo que utiliza las aportaciones de sus colaboradores de esta manera incrementa su compromiso con la empresa para lograr sus objetivos.
- **Supervisión;** determina a la supervisión como la apreciación de funcionalidad y significación de los superiores los cuales controlan, vigilan y orientan a los trabajadores para apoyarlos en su desempeño diario.
- **Comunicación;** define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.
- **Condiciones laborales;** define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.

2.2.1.10. Condiciones para un buen clima laboral

Baguer (2001) plantea ciertas condiciones para un buen clima laboral:

- a) Calidad de liderazgo: debe demostrar entusiasmo y con honestidad, respeto y lealtad establecer buenas relaciones.

- b) Reglas y procedimientos flexibles brindando la oportunidad de buscar nuevas alternativas.
- c) Delegar responsabilidades, bajo metas alcanzables; a través de las cuales los colaboradores asuman riesgos y gestionen su labor para cumplir con las metas institucionales.
- d) Capacitar al colaborador para aumentar su conocimiento y así sea un profesional competente.
- e) Comunicación clara con los integrantes de la institución (jefes – subordinados), para que estén informados y puedan sugerir alternativas y compartir pensamientos sin miedo.
- f) Recompensas justas.
- g) Reconocimiento del trabajo a nivel individual y grupal.
- h) Ofrecer a los colaboradores estímulos que los satisfagan, sin ser necesariamente el dinero una de ellas.

2.2.2. Variable Cultura Organizacional

Para dar inicio este tema es necesario desarrollar el significado de la palabra cultura para así desglosar las teorías y los principios que se van a abordar en esta investigación.

En ese sentido Keesing (2010) citado por Barrera (2013) refiere que

Una cultura es la composición de normas que rige las actividades y comportamientos establecidas por ellas mismas con arraigo y sujeción para su cumplimiento como base angular y esencial donde sus miembros actúan de acuerdo con dichas disposiciones en su vida gregaria y profesional. (p. 5)

Tal como lo refiere el autor, la cultura engloba todo aquello referido a los valores, creencias, expectativas, tradiciones que comparte un grupo o comunidad determinada, del mismo modo que también se refiere a las normas y reglas en la cual un conjunto de sujetos se verá regidos a actuar o no ante un hecho o acto eventual. Esto es, por una parte, aquella representación de cómo se interrelacionan entre ellos y de cómo comparten sus ideas, sus posiciones comunes entre otros

aspectos, y por otra, la cultura entendida como una organización, regida por normas, reglas, principios y valores morales más sofisticados.

Por otro lado, Millán (2003) citado por Hernández (2007) sostiene al respecto que:

La cultura es un acervo o cúmulo de hechos realizados por el mismo hombre en un determinado tiempo donde manifiesta sus comportamientos semejantes y comunes con todos los miembros que integran la comunidad, esto es, aquello donde las ideas, tradiciones, principios, actitudes son debidamente compartidas y aceptadas, pero se diferencia de los demás culturas u organizaciones por cuanto se ha señalado se expresan y desenvuelve distintamente y donde el hombre se atiene a respetarlo (p.14)

En ese sentido de acuerdo con la cita mencionada la cultura es la manifestación que las personas de a pie se expresa al estar al contacto en mundo que la rodea, del mismo modo que también la cultura se expresa por los hechos históricos, antecedentes, la manera de ver las cosas, las tradiciones, valores entre otros, análogos entre las personas que la conforman o la integran pero que distan de otras comunidades u organizaciones toda vez que las culturas son distintas.

Al mismo tiempo, cabe la necesidad de distinguir entre la cultura y la cultura organizacional toda vez que si bien es cierto tienen una connotación parecida y en la que muchísimas veces hasta las definiciones dadas por diferentes autores no distinguen entre estas dos teorías. Por ello, cuando abarcamos sobre la cultura, entendámosla como el género que se hace referencia a un conjunto de características, rasgos, creencias, conductas etc. que representan a una sociedad en periodos determinados y por otra, cuando abarcamos sobre la cultura organizacional entendámosla como una especie que se hace referencia respecto a las convicciones, normas, valores que comparten los miembros, grupos de personas en una organización o comunidad.

Respecto a la definición de la cultura organizacional existen diversas definiciones, así tenemos algunos planteamientos de los diversos autores que a manera de resumen, se detallan algunas de ellas.

Al respecto Millán (2003) citado por Hernández (2007) expresa que:

La cultura organizacional es el conjunto de creencias, expectativas y principios fundamentales o básicos, compartidos por los miembros de una organización. Estas creencias y expectativas producen reglas de conducta (normas) que configuran poderosamente, la conducta de los individuos y grupos de la organización, y de esta forma la diferencia de otras organizaciones. (p.17)

Con respecto a la cita en mención, la cultura organizacional es la composición de principios, creencias, expectativas que son compartidas por las personas que la conforman en una determinada comunidad, dicha composición es a la vez la que da origen a las reglas de conducta que rigen, regulan el performance de los seres humanos que la conforman sea grupal o individualmente para distinguirse de las demás organizaciones que existen.

Asimismo, se ha señalado en muchísimas ocasiones que es aquella que reúne un conjunto de comportamientos, hábitos, sentimientos, tradiciones, valores que se suscita y se desenvuelve necesariamente en una organización. Esto es, aquella que representan, distinguen los comportamientos característicos de una determinada organización, comunidad que se ven reflejada de acciones que pueden ser positivas o negativas que al fin al cabo son las que orientan la forma en sí de las organizaciones y que al mismo tiempo dirigen sus objetivos trazados para la consecución de sus metas, visiones, misiones en un ámbito de vida interrelacionada entre ellos mismos y de alguna manera con ideas compartidas para su cumplimiento de sus fines.

En ese sentido, la cultura organizacional está ligado a los factores internos y externos de una determinada organización que en mérito de sus manifestaciones debidamente estructuradas no conllevan entre ellos acciones, comportamientos, lenguajes, valores comunes y compartidos y que la misma acarrea a que las prioridades o preferencias se realicen tomándose en cuenta las decisiones de todo los individuos que la conforman o tomándose en cuenta normas o prototipos preexistentes que delimitan ciertos comportamientos, decisiones o acciones.

Por otra parte, Sánchez (2010) refiere que:

Por lo general se señala que las culturas organizacionales se basan y se fundamentan de acuerdo con el tipo de cultura organizacional y que las mismas están conformada de prototipos y modelos básicos como el cumplimiento de las normas, principios, valores. La misma que se exterioriza por las diversas formas que ellas interactúan entre sus miembros con las múltiples formas de desenvolvimiento y comportarse dentro de las organizaciones. (p. 38)

Tal como refiere el citado autor la cultura organizacional comporta un sinnúmero de manifestaciones que se sustentan en la manera de ser de los integrantes de una comunidad que se encuentra sujetas a medidas comunes y compartidas. Esto lleva a entenderse que la cultura organizacional está conformada por valores, símbolos, creencias que les hacen distinta a los demás y del mismo modo es aquello que los caracteriza tal como son una organización.

Bajo esa óptica, la cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieran hacerse competitivas y además permite a la gerencia comprender y mejorar las organizaciones, siendo también, determinado como una mezcla compleja de supuestos, relatos, mitos metáforas y otras ideas lo que definen su campo.

Las definiciones acerca de la cultura organizacional son muy diversas y pueden ser entendidas de diversos modos, dando lugar a confusiones con términos similares emparentados con el comportamiento organizacional. A continuación, se presentan algunas definiciones sobre Cultura Organizacional:

De acuerdo con Chiavenato (2015):

La cultura organizacional contempla una serie de valores compartidos, como por ejemplo los hábitos, usos y costumbres característicos de una comunidad, así como las reglas de conducta, políticas laborales, tradiciones y propósitos que con el pasar del tiempo son traspasados de generación en generación". (p. 120).

Por otra parte, Pedraza, Obispo, Vásquez y Gómez (2015) indicaron que debe verse a la cultura como el conjunto de las cosas importantes y significativas las cuales han sido experimentadas en el ambiente externo e interno por las personas de la organización y que han desarrollado estrategias para adaptarse a esta. La supervivencia de una organización frente a los cambios internos o externos implica todas las experiencias que han tenido los integrantes y que ha determinado la cultura que la identifica.

Los autores Cameron y Quinn (2006) indicaron que una cultura organizacional abarca los valores supuestos, las suposiciones subyacentes, expectativas, recuerdos colectivos y definiciones presentes en una organización. La cultura indica cómo están las cosas en la organización y refleja las ideas que la gente tiene respecto a ella. La apreciación que reflejan los trabajadores sobre la cultura de su organización es diferente en cada uno y está basado en la interacción con los demás miembros.

Además, Robbins y Judge (2013) señalaron que la cultura es un término en el cual se describe la manera como los integrantes de una empresa perciben las características del lugar donde laboran y no si les agrada. Es decir, cómo ven a su organización, por ejemplo, si es una organización donde existe el trabajo en equipo, premia la innovación, etc. Esto marca la diferencia con la satisfacción laboral, la cual mide lo que sienten los empleados, referente a lo que esperan de la organización. Por ello, estos autores indicaron que la cultura organizacional es descriptiva a diferencia de la satisfacción laboral que es evaluativa.

2.2.2.1. Características de la cultura organizacional

La cultura organizacional tiene diferentes características las cuales fueron establecidas por Robbins y Judge (2013) y son:

- a) Innovación y toma de riesgos
- b) Atención a los detalles
- c) Orientación a los resultados
- d) Orientación a la gente
- e) Orientación a los equipos
- f) Dinamismo

g) Estabilidad

Se considera que estas características están presentes en toda cultura, ya sea en un mayor o menor grado de acuerdo con el comportamiento de los empleados.

Por otra parte, Chiavenato (2011) indicó que las seis características fundamentales de la cultura son:

- 1) Uniformidad en el comportamiento observado, donde los participantes emplean un lenguaje común, además de términos propios y rituales relacionados con conductas y diferencias.
- 2) Normas, que comprenden guías de cómo realizar las cosas.
- 3) Valores sobresalientes, lo que principalmente defiende la organización y espera que los miembros compartan. Por ejemplo, la calidad de un servicio o producto y alta eficiencia.
- 4) Filosofía, referida a las políticas empleadas como refuerzo para tratar mejor a los empleados y usuarios externos.
- 5) Reglas, correspondiente a los lineamientos establecidos relacionados con el comportamiento de los miembros en la organización considerando que los nuevos integrantes deben aprenderlo para que sean aceptados.
- 6) Clima organizacional, definido como el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo, cómo es la interacción de los miembros, el trato, la atención al cliente, etc.

Este autor también, indicó que las características se presentan en distintos grados, pero también incluyen conflictos, que se pueden comprender en dos estilos de cultura: (a) el tradicional y autocrático, (b) el participativo y democrático.

2.2.2.2. Funciones de la cultura organizacional

La cultura cumple también roles en una organización, de acuerdo con Robbins y Judge (2013) mencionaron las funciones de la cultura, las cuales son: Respecto a los tipos de cultura, Cameron y Quinn (2006) clasificaron la cultura organizacional en función a dos grandes dimensiones centrales de valores: (a) Orientación (enfoque interno y externo) y (b) Flexibilidad (flexible en contraposición

a estable y controlable). De acuerdo con lo anterior, algunas organizaciones se consideran efectivas si están cambiando para adaptarse, mientras que otras se consideran efectivas si se mantienen estables. Por otro lado, ciertas organizaciones se consideran efectivas si sus características internas son armoniosas sin embargo otras se consideran de esa manera si compiten con las demás. Todo esto se señala en la intersección de las dimensiones anteriormente mencionadas generando los tipos de cultura organizacional las cuales son:

- **Clan (enfoque interno y flexibilidad):** es una cultura familiar caracterizada por los valores y objetivos que son compartidos, la participación, el desarrollo de los individuos, el sentido de grupo, las normas de lealtad y el consenso. Algunas suposiciones básicas en una cultura clan son que el medio ambiente se puede manejar mejor a través del trabajo en equipo y el desarrollo de los empleados, se piensa que los clientes son como socios, siendo el principal objetivo empoderar a los empleados facilitando sus participación, compromiso y lealtad. Los líderes son figuras paternalistas y son considerados mentores. La organización permanece unida por la lealtad y tradición. La organización enfatiza el beneficio de desarrollo personal a largo plazo. Se define el éxito en base al clima interno y la preocupación por los individuos.
- **Jerárquica (enfoque interno, estabilidad y control):** es aquella cultura que se caracteriza por su estructura formal basado en las reglas y políticas. Los líderes son buenos organizadores y coordinadores, se preocupa por la estabilidad a largo plazo y el desempeño eficiente. El éxito es definido en términos de la entrega confiable, la programación exacta y el bajo costo.
- **Adhocrática (enfoque externo y flexibilidad):** se caracteriza por un lugar de trabajo muy creativo, emprendedor y dinámico. Los líderes son visionarios, innovadores y toman riesgos. Lo que mantienen unida a la organización es el compromiso con la experimentación y la innovación. Se enfoca en estar a la vanguardia de los conocimientos nuevos, servicios y productos. La organización define el éxito en base a generar servicios y productos nuevos, originales y únicos.

- Mercado (enfoque externo, estabilidad y control): aquella organización que está orientada hacia las cosas externas en lugar de los asuntos internos, enfocándose en los proveedores, clientes, contratistas y sindicatos. Su principal objetivo es realizar transacciones con otros para crear una ventaja competitiva. Sus valores centrales son la productividad y competitividad, dirigido hacia resultados y los líderes son productores y competidores. Lo que mantiene unida a la organización es el énfasis por ser ganadora. Se preocupa mucho por la reputación y el éxito.

Por otro lado, Robbins (1987) señaló dos tipos de cultura organizacional: (a) cultura fuerte, la cual se caracteriza por tener valores firmes, siendo muy difundidos y que son aceptados por todos los integrantes de la organización y (b) cultura débil, caracterizada por la falta de interés hacia los integrantes de la organización.

Asimismo, Robbins y Judge (2013) indicaron que, a mayor aceptación de los valores fundamentales, principales o dominantes de la cultura, más fuerte será esta, contribuyendo a reducir la rotación del personal, ya que demuestra un alto nivel de conformidad sobre lo que representa la organización. El propósito fundamental que une a un grupo estimula la lealtad, la cohesión y el compromiso organizacional. Por ello, los autores señalaron que la cultura organizacional puede incrementar el compromiso organizacional del trabajador y la consistencia de su comportamiento, siendo beneficioso para la organización.

2.2.2.3. Impacto de la cultura en una organización

La cultura dentro de una organización está conformada por los distintos significados y percepciones que los miembros de una organización comparten, el nivel de identidad que esta y sus miembros tengan, el sentido de pertenencia, la estructura de la organización, las políticas y procesos que esta maneje, los valores y creencias; todo esto pauta el accionar de todos los miembros de la organización.

La cultura organizacional debe tener un nivel de extensión óptimo, de tal manera que abarque y sea aceptada por toda la organización, es decir comparta valores, creencias y normas entre todos los miembros; permitiendo la unión de todo el capital humano en consecución de las metas de la organización.

El nivel de impacto que tenga la cultura sobre sus miembros es importante, si dentro de una organización está presente una cultura laxa, no será percibida de la misma manera por todos los miembros, su alcance será más limitado dando opción a encontrar distintas subculturas en una misma organización, las cuales tendrán mayor impacto y percepción, que la principal.

2.2.2.4. Dimensiones de la variable cultura organizacional

Considerando la teoría de Robbins y Judge (2013) quienes indicaron que la cultura de una organización es aquella que señala un conjunto de significados que es común entre todos los integrantes y que marca la diferencia entre una organización de otra. Estos autores afirmaron que las características de la cultura organizacional anteriormente mencionadas son la esencia de la cultura, por ello, la cultura organizacional tiene las siguientes dimensiones:

2.2.2.4.1. Dimensión 1. Innovación

Según Robbins y Judge (2013) esta dimensión se refiere al grado en el cual se estimula a los integrantes de una organización a ser innovadores y asumir riesgos.

2.2.2.4.2. Dimensión 2. Orientación a los equipos

Según Robbins y Judge (2013) señalaron que la orientación a los equipos es el grado en el cual los quehaceres de trabajo están organizados en equipos y no de forma individual. El trabajo en equipo es considerado vital en las organizaciones, ya que al unirse más personas para realizar alguna actividad permiten alcanzar mejores y más efectivos resultados.

2.2.2.4.3. Dimensión 3. Orientación a los resultados

Según Robbins y Judge (2013) la orientación a resultados es vista como una competencia que los empleados deben poseer para que aporte con el crecimiento de la organización con el fin de alcanzar las metas y los objetivos organizacionales propuestos. Es el grado en el cual los gerentes o directivos ponen énfasis en los efectos o resultados, y no se enfoca en los procesos y las técnicas que se realizaron para alcanzar esos resultados.

Indicador Estabilidad

De acuerdo con Robbins y Judge (2013), esta séptima dimensión corresponde al grado en el cual las acciones de una organización se enfocan en conservar el statu quo, oponiéndose al crecimiento. Se señaló que la cultura tiende a ser estable, siendo uno de los aspectos más difíciles de querer cambiar, ya que se manifestaría una resistencia a los cambios que se quieren por parte de los integrantes de una organización. Mantener una cultura estable trae consigo tener las políticas establecidas claras que guíen o dirijan a la organización hacia un objetivo común.

2.3. Definición de términos básicos

Creatividad: Capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Precisión y análisis: Capacidad de un instrumento de dar el mismo resultado en mediciones diferentes.

Participación: Es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva.

Coordinación: Considera como aquel proceso que involucra el empleo de medidas y pautas de comportamiento encaminados a constituir acciones con el objetivo de alcanzar metas.

Comunicación: Proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

Resistencia al cambio: Son consideradas aquellas coyunturas donde las personas deben cambiar ciertas prácticas o hábitos de vida o profesionales.

Relaciones interpersonales: Se define como aquella interrelación mutua dada entre dos o más individuos, quienes se hayan reguladas por las leyes del ámbito de interacción social.

Compromiso de trabajo: Factor que hace que los empleados se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa.

Empatía: Intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Igualdad: Trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo les brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo.

Capacidad de análisis: Permite conocer más profundamente las realidades con las que nos enfrentamos, simplificar su descripción.

Motivación: Es considerado como el sentir interno de una persona que le permite activar, dirigir y mantener su conducta enfocada hacia el logro de sus metas o fines determinados.

Trabajo en equipo: Una tarea efectuada por muchas personas, donde cada uno tiene una función específica, sin embargo, contempla un objetivo común.

Respeto: Consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.

Filosofías: Conjunto de principios que compone una perspectiva por la que se guía la actividad laboral o la participación individual de cada empleado.

Cultura: Conjunto de actitudes, valores, objetivos y prácticas compartidas que caracterizan a una organización.

Satisfacción: Es el nivel de conformidad que revela el trabajador frente a su medio y condiciones laborales.

Autoestima: Es el aprecio reflejado hacia uno mismo, teniendo en cuenta, el sentir y el juicio hacia nuestro modo de ser como seres humanos, en tanto estos pueden ser negativos o positivos.

Seguridad: Conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos.

Decisiones: Producto final del proceso mental-cognitivo específico de un individuo o un grupo de personas u organizaciones.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación entre el clima laboral y la innovación de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

HE 2 Existe relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

HE 3 Existe relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable 1 Clima laboral

Bordas (2016) el clima laboral hace referencia al ambiente de trabajo, que involucra un conjunto de aspectos tangibles e intangibles relativamente presentes en una organización. Si la conducta, las actitudes y la motivación de los trabajadores se ven afectados, por ende, también se verá afectado el desempeño de ellos en la institución. El clima laboral puede ser percibido y descrito por todos los que integran la institución. El clima de la organización se puede ver reflejado en un determinado momento, pero éste puede cambiar, siempre y cuando los líderes

de la empresa sean los agentes de cambio, sumado a ello la colaboración del resto de los miembros.

3.2.1.2. Variable 2 Cultura organizacional

De acuerdo con Chiavenato (2015) “La cultura organizacional comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, reglas específicas de conductas, políticas laborales, tradiciones que son transmitidas de generación en generación, en conjunto con sus propósitos establecidos”.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable 1 Clima Laboral

La variable el clima laboral fue medida por medio de 3 dimensiones: Satisfacción laboral, Motivación y Comunicación; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

3.2.2.2. Variable 2 Cultura Organizacional

La variable cultura organizacional fue medida por medio de 3 dimensiones: Innovación, Orientación a los equipos y Orientación a los resultados; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

La investigación del presente trabajo es aplicada, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes mencionan que, desde la perspectiva del autor el estudio es de tipo aplicada, debido a que se basa en la verificación de los conocimientos existentes.

3.3.2. Niveles de Investigación

El nivel de la presente investigación fue descriptivo y a su vez correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirmaron que una investigación es descriptiva cuando se busca establecer o detallar las características, las propiedades y los perfiles de individuos, comunidades,

asociaciones, agrupaciones, objetos o de algún otro fenómeno que sea analizado. Por otro lado, los estudios correlacionales indican el grado en que se asocian dos o más variables, categorías o conceptos en una situación o circunstancia en particular.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es No Experimental - Transversal ya que:

Según Carrasco (2005) define que “Un diseño no experimental, son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

Además de ello es transversal, según Carrasco (2005): “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Valderrama (2013), expresa que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tiene atributos o características comunes, susceptibles de ser observados.

En la presente investigación no se calculó la muestra debido a que se trabajó con toda la población.

La población fueron los 57 empleados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

3.5.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población, esto quiere decir que es una parte de la población.

Por ello. la muestra que se usó en esta investigación fue la muestra censal, puesto que su población es limitada. La muestra fueron los 57 empleados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En la investigación realizada, se utilizó la encuesta como técnica para las dos variables de estudio. Al respecto, Bernal (2010) expresó que en las investigaciones científicas existen una gran diversidad de instrumentos o técnicas para recolectar la información en el trabajo de campo de un determinado estudio.

El mismo autor definió a la encuesta como la técnica más usada para recolectar información la cual, se basó en un cuestionario constituido por diferentes preguntas con el fin de obtener información de los individuos.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el Cuestionario como instrumento de recolección de datos:

Con respecto al instrumento, Fernández, Hernández y Baptista (2010) explican que un instrumento de medición: “es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente.” (p. 276).

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual constó de 20 preguntas, constituida por 10 preguntas para la variable clima laboral y 10 preguntas para la variable cultura organizacional, donde nos permitió analizar la relación existente entre las mismas.

- **Validez del instrumento**

Según Carrasco (2005), menciona que la validez “consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio” (p. 336). Los instrumentos fueron sometidos a evaluación por 3 expertos de grado de Doctor y Magister, por lo que, los expertos a su criterio revisaron de forma minuciosa el instrumento y dieron su aprobación que si cumplía todos los ítems planteados.

Tabla 1.*Validación de Instrumento por expertos*

Técnica de validación	
Docentes	Calificación del instrumento
Dr. Vásquez Espinoza Juan M.	Si cumple
Mg. Madrid Cisneros Juan F.	Si cumple
Mg. Díaz Zarate Eduardo F.	Si cumple

- **Confiabilidad del instrumento**

De acuerdo con Valderrama (2013), el nivel de confiabilidad del instrumento que se aplica para medir es determinado por la prueba Alfa de Cronbach, con el fin de determinar el grado en que los ítems de un instrumento son homogéneos.

La confiabilidad del instrumento ha sido determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach y el procesamiento de datos en el programa SPSS 24 con un coeficiente de, 866, que es considerada confiabilidad muy alta de acuerdo con la escala de coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como base de datos los resultados de una encuesta piloto a una población reducida de la muestra que fueron un total de 10 personas del personal de otra entidad pública.

Tabla 2.*Valores Alpha de Cronbach*

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

Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003).

Tabla 3.
Confiabilidad de la variable Clima laboral

Estadística de Fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,824	10

Interpretación: De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,824 tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 4.
Confiabilidad de la variable Cultura organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,787	10

Interpretación: De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,787, tiene fuerte confiabilidad.

3.7. Métodos de análisis de datos

La investigación se enfoca a un nivel descriptivo correlacional y cuantitativo, así mismo se ha hecho uso del programa estadístico SPSS 24 para procesar los datos recopilados por medio de la encuesta, de igual modo se aplicará el Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad y Rho de Spearman.

Así mismo, los trabajadores de la oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019 han formado parte en el desarrollo del instrumento, el cual se haya constituido por una serie de preguntas

que ingresados estadísticamente al programa SPSS 24, arrojan resultados que son propicios para la elaboración de las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

3.8. Aspectos éticos

El presente estudio, tendrá en cuenta la seriedad con respecto a la propiedad intelectual de los autores consultados en el desarrollo de la investigación.

Tal es así, que el propósito de la investigación radica en establecer la relación existente entre las dos variables: Clima Laboral y Cultura Organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. Las fuentes bibliográficas que se han tomado en consideración, potencian el valor del estudio, además brindan mayor respaldo y solidez a la investigación, que permitieron ampliar un mayor conocimiento con respecto a la situación auténtica de las variables abordadas en el estudio, respetando la propiedad intelectual de los autores referenciados en cada cita de este trabajo; además teniendo en consideración la aplicación pertinente de las pautas establecidas en la norma APA para citas y referencias.

IV. RESULTADOS

Tabla 5.

Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial

		SI	NO
1	La formulación del problema es adecuada		
2	El instrumento facilitaría el logro de los objetivos de la investigación		
3	Los instrumentos están relacionados con las variables de estudio		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado		
5	La redacción de ítems del instrumento es correcto		
6	El diseño del instrumento facilitaría el análisis y el procesamiento de datos		
7	Eliminaría algunos ítems del instrumento		
8	Agregaría algunos ítems en el instrumento		
9	El diseño del instrumento será accesible a la población		
10	La redacción es clara, sencilla y precisa		

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{8.15}{10} = 0.815$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces se concluye que el instrumento es válido por jueces de expertos.

Tabla 6.

Confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach para el clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	10

Como el valor del alfa de cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

Tabla 7.

Confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach para la cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	10

Como el valor del alfa de cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

4.1. Prueba de normalidad

HO: LOS DATOS TIENE UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL

Tabla 8.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
CLIMA LABORAL	,097	57	,020
CULTURA ORGANIZACIONAL	,102	57	,020
INNOVACION DE LA OFICINA	,193	57	,000
ORIENTACION DE LOS EQUIPOS	,132	57	,014
ORIENTACION A LOS RESULTADOS	,129	57	,020

Como el P valor (sig.) Es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal y por lo tanto se utilizara la prueba no paramétrica correlación de spearman.

4.2. Prueba de hipótesis

Existe relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

HO: No existe relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

Tabla 9.
Correlación entre clima laboral y cultural organizacional

		Correlaciones	
		CLIMA LABORAL	CULTURA ORGANIZACIONAL
Rho Spearman	de CLIMA LABORAL	1,000	,301
		.	,012
		57	57
	CULTURA ORGANIZACIONAL	,301	1,000
		,012	.
		57	57

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

Existe relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

HO: No existe relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

Tabla 10.

Correlación entre clima laboral y cultural innovación de la oficina

Correlaciones				CLIMA LABORAL	INNOVACION DE LA OFICINA
Rho	de CLIMA LABORAL	Coefficiente	de	1,000	,295
Spearman		correlación			
		Sig. (unilateral)		.	,013
		N		57	57
	INNOVACION DE LA OFICINA	Coefficiente	de	,295	1,000
		correlación			
		Sig. (unilateral)		,013	.
		N		57	57

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

Existe relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

HO: No existe relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

Tabla 11.
Correlación entre clima laboral y cultural organizacional

Correlaciones				
		CLIMA LABORAL	ORIENTACIÓN DE LOS EQUIPOS	
Rho Spearman	de CLIMA LABORAL		de	
		1,000		,049
			Sig. (unilateral)	,019
		57		57
	ORIENTACIÓN DE LOS EQUIPOS		de	
		,049		1,000
			Sig. (unilateral)	.
		57		57

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

Existe relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

HO: No existe relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

Tabla 12.
Correlación entre clima laboral y orientación a los resultados

Correlaciones				CLIMA LABORAL	ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS
Rho	de	CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000	,242
Spearman		LABORAL	Sig. (unilateral)	.	,035
			N	57	57
		ORIENTACIÓN	Coeficiente de correlación	,242	1,000
		A LOS	Sig. (unilateral)	,035	.
		RESULTADOS	N	57	57

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

4.3. Análisis bidimensional

Tabla 13.

Análisis bidimensional según clima laboral y cultura organizacional

	CLIMA LABORAL							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	F	%
MALO	0	0	1	2	2	4	3	5
REGULAR	2	4	16	28	12	21	30	53
BUENO	0	0	6	11	18	32	24	42

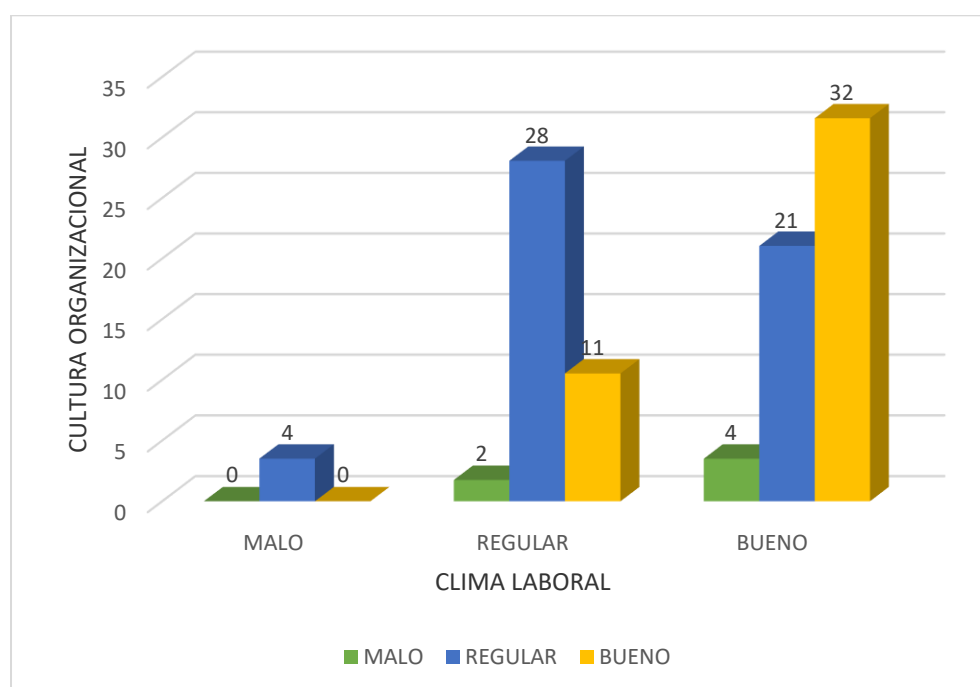


Figura 1. Cultura organizacional

El 32% de los encuestados calificaron con nivel bueno el clima laboral y cultura organizacional.

Tabla 14.

Análisis bidimensional según clima organizacional e innovación de la oficina

	CLIMA LABORAL							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	F	%
MALO	2	4	5	9	4	7	11	19
REGULAR	0	0	8	14	10	18	18	32
BUENO	0	0	10	18	18	32	28	49

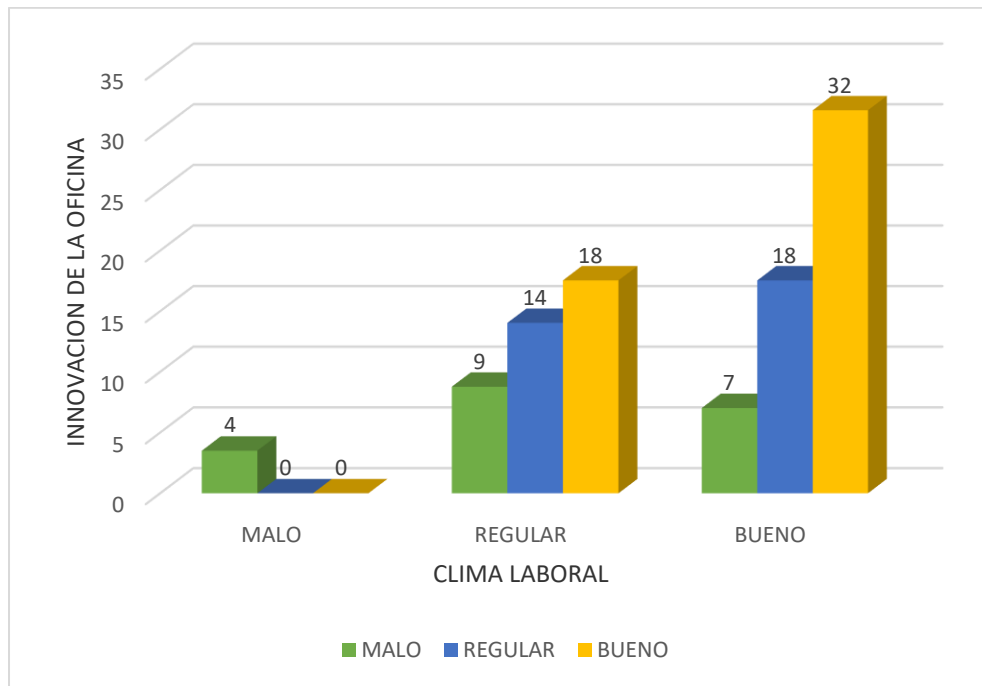


Figura 2. Innovación de la oficina

El 32% de los encuestados calificaron con nivel bueno el clima laboral e innovación de la oficina.

Tabla 15.

Análisis bidimensional según clima organizacional y orientación a los equipos

	CLIMA LABORAL							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	F	%
MALO	0	0	3	5	0	0	3	5
REGULAR	2	4	9	16	12	21	23	40
BUENO	0	0	11	19	20	35	31	54

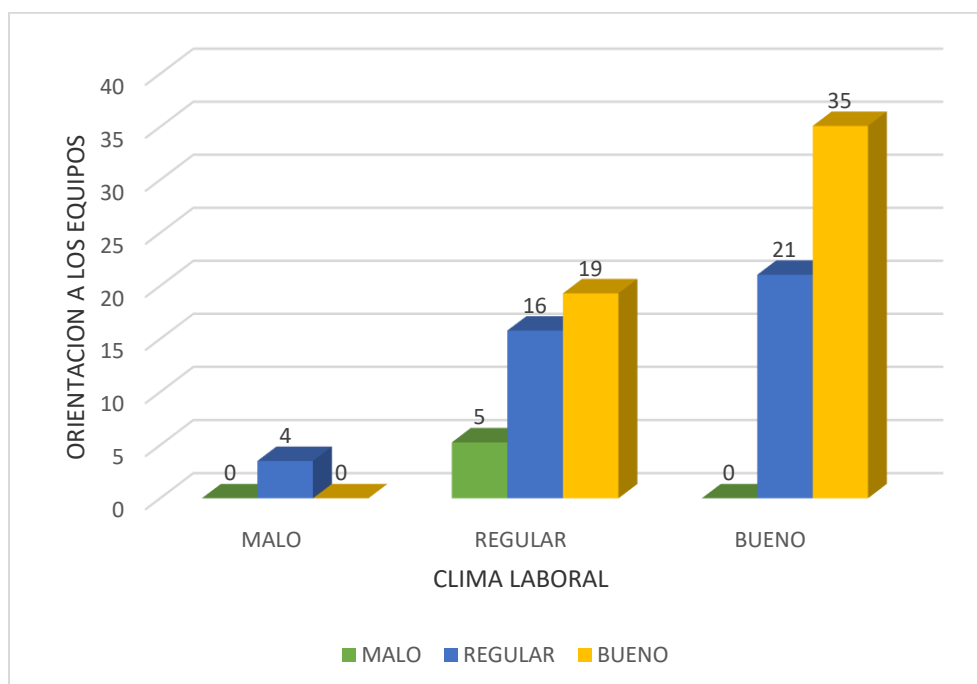


Figura 3. Orientación a los equipos

El 35% de los encuestados calificaron con nivel bueno el clima laboral y orientación a la oficina.

Tabla 16.

Análisis bidimensional según clima organizacional y orientación a los resultados

	CLIMA LABORAL							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	F	%
MALO	0	0	3	5	2	4	5	9
REGULAR	1	2	9	16	9	16	19	33
BUENO	1	2	11	19	21	37	33	58

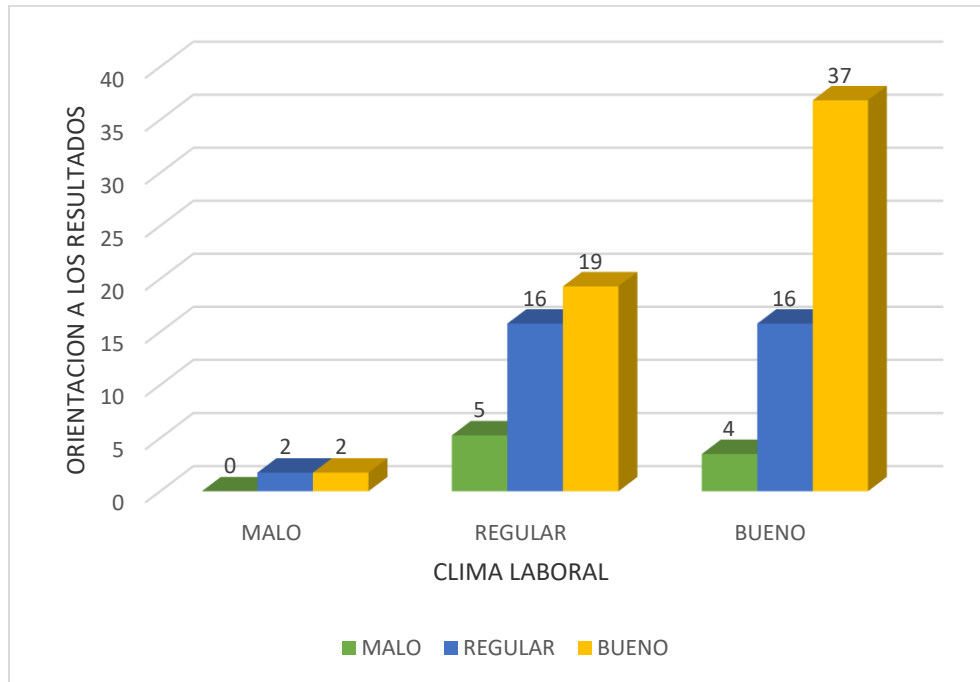


Figura 4. Orientación a los resultados

El 37% de los encuestados calificaron con nivel bueno el clima laboral y orientación a los resultados.

III. DISCUSIÓN

- 1) El objetivo general es determinar la relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. De la teoría una cultura es la composición de normas que rige las actividades y comportamientos establecidas por ellas mismas con arraigo y sujeción para su cumplimiento como base angular y esencial donde sus miembros actúan de acuerdo con dichas disposiciones en su vida gregaria y profesional. Según Molleapaza (2017) tuvo como objetivo principal, evaluar la influencia del clima laboral y cultura organizacional del personal de la empresa hotelera Sillustani de la ciudad de Puno en los periodos 2014- 2015. Por lo que se llegó a la conclusión que el clima laboral es percibido de manera negativa por el 59% del personal que labora en la empresa y de manera positiva un 41%, lo cual influye en el desempeño laboral del personal del hotel Sillustani de la ciudad de Puno, obteniendo el resultado: regular con 32%, deficiente de 59% y de manera óptima 9%. Por lo tanto, se determinó que las falencias en el clima laboral se dieron principalmente por trabajar de manera desorganizada y sin planificar, no poder expresar su punto de vista en el área de trabajo, no hay proporcionalidad en el trabajo efectuado y remuneraciones percibidas, no poder contar con los compañeros de trabajo cuando se les necesita. La cultura organizacional se dio por falta de una buena atención de los trabajadores, no son amables con los usuarios y la falta de trabajo en equipo por parte de los trabajadores, lo cual influye en la gestión empresarial a que no se lleve de manera buena en un 100%, sino como se muestra en los resultados del presente trabajo de investigación. Del análisis bidimensional el 32% de los encuestados calificaron con nivel bueno el clima laboral y cultura organizacional. De la prueba de hipótesis el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

- 2) El primer objetivo específico es determinar la relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. De la teoría se refiere al grado en el cual se estimula a los integrantes de una organización a ser innovadores y asumir riesgos. Según Rodríguez (2015) tuvo como objetivo investigar el clima laboral y la cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (MCDS), para generar una propuesta de mejora que beneficie a las y los servidores públicos. Se llegó a la siguiente conclusión: Por tratarse de una institución pública, existe normas y procedimientos que influyen en la ejecución de los procesos, esto de acuerdo a lo percibido por los encuestados no permitiría que fluya el trabajo; en lo referente a la remuneración la percepción es positiva, lo cual significa que los encuestados consideran adecuada al trabajo realizado y además oportuna; así como también los servidores consultados creen que existen metas y objetivos bien definidos en la organización; y finalmente haría falta planes de recompensas como retribución a la excelencia en la ejecución del trabajo. Del análisis bidimensional el 32% de los encuestados calificó con nivel bueno el clima laboral e innovación de la oficina. De la prueba de hipótesis el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.
- 3) El segundo objetivo específico es determinar la relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. De la teoría la orientación a los equipos es el grado en el cual los quehaceres de trabajo están organizados en equipos y no de forma individual. El trabajo en equipo es considerado vital en las organizaciones, ya que al unirse más personas para realizar alguna actividad permiten alcanzar mejores y más efectivos resultados. Según Navarro (2018) tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura Organizacional y el Desempeño laboral del personal de la Municipalidad distrital en la Perla, año 2018. Se llega a la conclusión que existe una relación significativa entre la cultura Organizacional y el

Desempeño laboral de la Municipalidad distrital en la Perla, año 2018; conforme a la correlación de Spearman de 0.702 representado este resultado como positiva considerable con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Aceptándose la hipótesis general. De igual manera se recomendó a la gerencia municipal distrital de la Perla fortalecer la cultura organizacional existente dentro de su personal que ayude a efectuar cabalmente el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan operativo institucional (POI), para lo cual es imprescindible que se impulse la capacitación de sus servidores, teniendo en cuenta que el desarrollo de las mismas permiten que se mejore el desempeño laboral de cada uno de ellos, determinándose a mayor rendimiento laboral, mayor compromiso con la cultura organizacional institucional. Del análisis bidimensional el 35% de los encuestados calificó con nivel bueno el clima laboral y orientación a la oficina. De la prueba de hipótesis el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

- 4) El tercer objetivo específico es determinar la relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. De la teoría la orientación a resultados es vista como una competencia que los empleados deben poseer para que aporte con el crecimiento de la organización con el fin de alcanzar las metas y los objetivos organizacionales propuestos. Es el grado en el cual los gerentes o directivos ponen énfasis en los efectos o resultados, y no se enfoca en los procesos y las técnicas que se realizaron para alcanzar esos resultados. Según Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017), el objetivo de este trabajo fue determinar si la cultura organizacional se relaciona con el compromiso organizacional del personal. Los resultados indicaron que el mayor puntaje lo obtuvo el compromiso afectivo (26.63), mientras que el compromiso de continuidad recibió el puntaje más bajo (24.73). Se concluyó que hubo una relación significativa entre todos los componentes de la cultura organizacional y el compromiso

organizacional de los empleados del centro de salud ($\rho=0.423$, $p<0.05$), obteniendo una relación moderada para el compromiso afectivo ($\rho=0.479$) y una relación débil para el compromiso de continuidad ($\rho=0.198$) y el normativo ($\rho=0.322$). Del análisis bidimensional el 37% de los encuestados calificó con nivel nuevo en clima laboral y orientación a los resultados. De la prueba de hipótesis el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

IV. PROPUESTA

Mi propuesta para mejorar el clima organizacional, actualmente mucho se indica que es un problema creciente, pero que puede ser controlado y superado con una adecuada gestión que implica políticas, mejoras de procesos y sobre todo de la implementación y ejecución de buenas prácticas para prevenir y abordar los problemas del día a día. Por ello, actualmente, como estrategia para la disminución de las deficiencias en la institución debe emplear terapias con ayuda de expertos tales como psicólogos organizacionales.

En ese sentido, se diseña un programa bajo el enfoque de la OIT para mejorar el clima. Por lo antes mencionado, es referente para la propuesta de un plan de mejora que tenga como base la legislación vigente en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, Ley 29783 y en la cual hace referencia a los riesgos psicosociales y considera al estrés como riesgo en los empleados que afecta la salud y desempeño, por lo cual la implementación de gestión de buenas prácticas para la prevención y promoción del clima laboral en los empleados es prioritario abordar, teniendo como base los resultados obtenidos.

V. CONCLUSIONES

- 1) El objetivo general es determinar la relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. Se concluye que existe relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.
- 2) El primer objetivo específico es determinar la relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. Se concluye que existe relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.
- 3) El segundo objetivo específico es determinar la relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. Se concluye que existe relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.
- 4) El tercer objetivo específico es determinar la relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019. Se concluye que existe relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda que se tenga un comportamiento establecido por ellos mismos con arraigo y sujeción para su cumplimiento como base angular y esencial donde sus miembros actúen de acuerdo con dichas disposiciones en su vida gregaria y profesional.
- 2) Se sugiere que se innove constantemente la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, de esta manera se estimula a los integrantes de una organización a ser innovadores y asumir riesgos.
- 3) Se propone el trabajo en equipo habitual, pues es considerado vital en las organizaciones, ya que al unirse más personas para realizar alguna actividad permiten alcanzar mejores y más efectivos resultados.
- 4) Se plantea aplicar y poner en práctica la orientación a resultados porque es vista como una competencia que los empleados deben poseer para que aporte con el crecimiento de la organización con el fin de alcanzar las metas y los objetivos organizacionales propuestos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amozorrutia, J. (septiembre, 2018). ¿Qué tan importante es el ambiente laboral?
Recuperado de
<https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/otros/blog/que-tan-importante-es-el-ambiente-laboral>
- Baguer, Á. (2001). Un timón en la tormenta: cómo implantar con sencillez la gestión de los recursos humanos en la empresa. Madrid: Díaz de Santos.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3ª ed.) Pearson Educación: Colombia.
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: UNED.
Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias, (4ª ed.). México D.F.: Editorial Trillas
- Cameron, K. y Quinn, R. (2006). Diagnosing and changing organizational culture. (Revised edition). San Francisco, CA, EE.UU.: Jossey-Bass.
- Carrasco S. (2005). Metodología de Investigación Científica. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Centro de Liderazgo para el Desarrollo (2016). "Diagnóstico de Clima Laboral". (Tesis de Maestría, Universidad Católica San Pablo).
- Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano. México D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento Organizacional. 3ª ed. México: McGraw Hill

- Criollo, S. (2019). Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del SEGAT Trujillo 2019. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37853/criollo_ds.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- El Comercio: ¿Cómo mejorar la cultura de una empresa? (04 de Abril de 2016). Recuperado de <https://archivo.elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/tendencias/como-mejorar-cultura-empresa-noticia-1891126>
- Ferrando, A. (junio, 2016). Incidencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral en las Empresas Agroindustriales. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/311959444_INCIDENCIA_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_ESTRES_LABORAL_EN_LAS_EMPRESAS_AGROINDUSTRIALES
- Fischman, D. (2017). "Evaluaciones de desempeño". Revista El comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>
- Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017). Relationship between organizational culture and commitment of employees in health care centers in west of Iran. *Electronic Physician*, 9 (1), 3646-3652. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.19082/3646>
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. (5a ed.) Santa Fe, México: McGraw Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6a ed.) México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, D. y Jiménez, E. (junio, 2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Recuperado de <file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>

- Moina, R. y Rondón, A. (2018). Relación de la Cultura organizacional y El Clima laboral en los trabajadores de La Papelera Panamericana S.A – Arequipa 2018. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8111/RImohurs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molleapaza, J. (2017). Influencia del Clima laboral y Cultura organizacional en la Gestión Empresarial del Hotel Sillustani de la Ciudad de Puno en los periodos 2014 – 2015. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3906/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, A. (2018). La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad de la Perla, Callao 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24128/Navarro_OAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (2004). Manual escala de clima laboral. Lima, Perú.: Cartolan.
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral d los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast L TDA (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/2LOUqgK>
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L. y Gómez, L. (junio, 2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. Recuperado de <file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907.pdf>
- Robbins, S. (1987). Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15ta. ed.). México: Pearson
- Rodríguez, H. (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social. (Tesis

de Maestría). Recuperado de
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

Sierra, L. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán. (Tesis de Pregrado) Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/SierraMaria.pdf>

Sum, M. (2015). Motivación como Clima laboral y Desempeño laboral. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-lveete.pdf>

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ª ed.) Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<u>GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019?	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.	<u>GENERAL</u> Existe relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.	CLIMA LABORAL	Organización Condiciones de trabajo Reconocimiento Compañerismo Comunicación efectiva	<p>1. TIPO DE ESTUDIO</p> <p>El tipo de estudio a realizar es descriptivo- correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>3. TIPO DE MUESTRA</p> <p>Se utilizará la muestra censal.</p> <p>4. TAMAÑO DE MUESTRA</p> <p>La muestra es censal. La unidad de análisis de estudio será el total de la población.</p> <p>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Variable 1: Clima Laboral</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p>Variable 2: Cultura Organizacional</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre el clima laboral y la innovación de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.			
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre el clima laboral y la orientación a los equipos de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.	CULTURA ORGANIZACIONAL	Innovación Desafíos Cumplimiento de metas Logro de objetivos Trabajo en equipo	
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre el clima laboral y la orientación a los resultados de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.			

Anexo 2: Matriz de operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, JESÚS MARIA 2019	CLIMA LABORAL	Bordas (2016) el clima laboral hace referencia al ambiente de trabajo, que involucra un conjunto de aspectos tangibles e intangibles relativamente presentes en una organización. Si la conducta, las actitudes y la motivación de los trabajadores se ven afectados, por ende, también se verá afectado el desempeño de ellos en la institución. El clima laboral puede ser percibido y descrito por todos los que integran la institución. El clima de la organización se puede ver reflejado en un determinado momento, pero éste puede cambiar, siempre y cuando los líderes de la empresa sean los agentes de cambio, sumado a ello la colaboración del resto de los miembros.	La variable el clima laboral fue medido por medio de 3 dimensiones: Satisfacción laboral, Motivación y Comunicación; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Satisfacción laboral	Organización	Escala ordinal	1-2	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo
				Motivación	Condiciones de trabajo		3-4	
					Reconocimiento		5-6	
				Comunicación	Compañerismo		7-8	
					Comunicación efectiva		9-10	
	CULTURA ORGANIZACIONAL	De acuerdo con Chiavenato (2015) "La cultura organizacional comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra". (p. 120).	La variable cultura organizacional fue medida por medio de 3 dimensiones: Innovación, Orientación a los equipos y Orientación a los resultados; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Innovación	Innovación	Escala ordinal	11-12	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo
					Desafíos		13-14	
				Orientación a los equipos	Cumplimiento de metas		15-16	
					Logro de objetivos		17-18	
				Orientación a los resultados	Trabajo en equipo		19-20	

Anexo 3: Instrumento

“CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, JESÚS MARIA 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación entre el clima laboral y cultura organizacional de la Oficina de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Jesús María 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:


TOTAL, DESACUERDO	DESACUERDO	NI DESACUERDO NI DE ACUERDO	ACUERDO	TOTAL, ACUERDO
TD	D	I	A	TA

CLIMA LABORAL		VALORACIÓN				
ITEM	PREGUNTA					
		1	2	3	4	5
1	Te parece adecuada la organización que tiene la empresa.					
2	Tengo pleno conocimiento de cuáles son mis funciones y responsabilidades.					
3	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
4	El ambiente físico del trabajo es el adecuado para las labores que desempeño.					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros					
7	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
8	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
9	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
10	Mi jefe me comunica claramente mis funciones y lo que espera de mi trabajo.					
CULTURA ORGANIZACIONAL						
11	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
12	Considera que la institución le brinda la posibilidad de expresar su creatividad en su labor.					
13	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
15	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
16	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
17	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
18	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar					
19	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
20	Trabajar con alguien de otro grupo de este proyecto es como trabajar con alguien de otro proyecto					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, JESÚS MARIA 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: ALVAREZ ISLA MERCEDES GUADALUPE								
Apellidos y nombres del experto:								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
CLIMA LABORAL	SATISFACCIÓN LABORAL	Organización	Te parece adecuada la organización que tiene la empresa.	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓			
			Tengo pleno conocimiento de cuáles son mis funciones y responsabilidades.		✓			
	MOTIVACIÓN	Condiciones de trabajo	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.		✓			
			El ambiente físico del trabajo es el adecuado para las labores que desempeño.		✓			
		Reconocimiento	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.		✓			
			La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros		✓			
	COMUNICACIÓN	Compañerismo	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.		✓			
			Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo		✓			
		Comunicación efectiva	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.		✓			
			Mi jefe me comunica claramente mis funciones y lo que espera de mi trabajo.		✓			
CULTURA ORGANIZACIONAL	INNOVACIÓN Y TOMA DE RIESGOS	Innovación	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓			
			Considera que la institución le brinda la posibilidad de expresar su creatividad en su labor.		✓			
	Desafíos	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓					
		La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	✓					
	ORIENTACIÓN A LOS EQUIPOS	Cumplimiento de metas	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.		✓			
			La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.		✓			
	ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Logro de objetivos	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano		✓			
			La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar		✓			
		Trabajo en equipo	El grupo con el que trabajo funciona como u equipo bien integrado.		✓			
			Trabajar con alguien de otro grupo de este proyecto es como trabajar con alguien de otro proyecto		✓			
Firma del experto:			Fecha <u>17/ 08/ 2020</u>					
								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Anexo 5: Matriz de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	1	1	2
2	5	5	5	4	4	2	4	1	2	1	2	2	2	4	5	5	1	1	1	3
3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	2
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	3	2	2	2
5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
6	4	5	4	4	3	2	4	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	2	4
7	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4
8	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4
9	4	4	4	3	2	1	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3
10	4	5	4	3	2	2	3	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	3	2	4
11	2	4	4	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
12	4	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4
13	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	2	1	4
14	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3
15	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	2	1	3	3
16	4	3	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4
17	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2
19	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	1	4	4	5	4	5	4
20	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	5	4
21	4	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	1	3	3	3	1	2	3	2
22	4	5	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	2	3	2	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	2	3	2	3	2	3
25	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	2
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
27	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
28	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
29	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
30	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3

31	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	1	1	1	1	1	2	1
32	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	1	1	2
33	5	5	5	4	4	2	4	1	2	1	2	2	2	4	5	5	1	1	1	3
34	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	2
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	3	2	2	2
36	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
37	4	5	4	4	3	2	4	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	2	4
38	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4
39	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4
40	4	4	4	3	2	1	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3
41	4	5	4	3	2	2	3	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	3	2	4
42	2	4	4	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
43	4	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4
44	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	2	1	4
45	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3
46	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	2	1	3	3
47	4	3	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4
48	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
49	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2
50	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	1	4	4	5	4	5	4
51	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	5	4
52	4	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	1	3	3	3	1	2	3	2
53	4	5	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	2	3	2	3	3
55	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	2	3	2	3	2	3
56	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	2
57	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3