UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS

Diagnóstico del clima organizacional en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque) y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

Presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Investigadora: Bach. Jiménez Távara, Verónica Elizabeth de Jesús

Asesor: Mg. Percy Ronald Ventura Suclupe.

Lambayeque- Perú

2022

Diagnóstico del clima organizacional en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque) y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Bach. Jiménez Távara, Verónica Elizabeth de Jesús
Investigadora

Lic. Esther Janet Aldana Fernández

Mg. Elmer Llanos Díaz

Dra. Rosario del Milagro Wong Chung

Mg. Percy Ronald Ventura Suclupe
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

N° 0315-VIRTUAL

Siendo las **08:00 horas,** del día **Miércoles 08 de junio de 2022**; se reunieron **vía online mediante la plataforma virtual Google Meet**, **https://meet.google.com/yie-nbrq-qei,** los miembros del jurado designados mediante **Decreto Nº 079-2016-U.I-FACHSE**, de fecha **22 de setiembre de 2016,** y su modificatoria la **Decreto N° 037-2020-U.I-FACHSE** de fecha **07 de enero de 2020** integrado por:

Presidente	:	**Lic. Esther Janet Aldana Fernández**
Secretario	:	**Dr. Elmer Llanos Díaz**
Vocal	:	**Dra. Rosario Del Milagro Wong Chung**
Asesor	:	**M. Sc. Percy Ronald Ventura Suclupe**

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACHSE - U.N.P.R.G. DIRECCIÓN LAMBAYEQUE

La finalidad es evaluar la Tesis titulada: **"DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DE LAMBAYEQUE(GERCETUR LAMBAYEQUE) Y SU REPERCUSIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN LA INSTITUCIÓN.";** presentada por **JIMENEZ TAVARA VERONICA ELIZABETH DE JESUS** para obtener el Título profesional de **Licenciado(a) en Ciencias de la Comunicación.**

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con los artículos 131 al 140 del Reglamento General del Vicerrectorado de Investigación (aprobado con Resolución N° 018-2020-CU de fecha 10 de febrero del 2020); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(os) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de (18) (DIECIOCHO) en la escala vigesimal, que equivale a la mención de MUY BUENO

Siendo las 09:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Lic. Esther Janet Aldana Fernández	**Dr. Elmer Llanos Díaz**	**Dra. Rosario Del Milagro Wong Chung**
PRESIDENTE	**SECRETARIO**	**VOCAL**

OBSERVACIONES:……
……
……
……
……
……

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jimenéz Távara, Veronica Elizabeth de Jesús, investigador principal, y Percy Ronald Ventura Suclupe, asesor del trabajo de investigación "Diagnóstico del clima organizacional en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque) y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución" declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 18 de mayo de 2022

Bach. Jiménez Távara, Verónica Elizabeth
Investigadora principal

Mg. Ventura, Percy Ronald
Asesor

DEDICATORIA

A Dios que conoce todo el esfuerzo que hice para llegar a este momento y me dio las fuerzas que necesitaba, a mi hija porque ha sido mi impulso y motivación para mantener vigente el deseo de cumplir esta meta y porque deseo ser su inspiración para lograr las suyas, a mis padres por haberme dado la oportunidad de estudiar una carrera y darme las herramientas necesarias para luchar por mis sueños y a todas las jóvenes que posponen sus sueños profesionales por priorizar a sus hijas (os) pero que nunca dejaron de abrazar el deseo de hacer los sueños realidad, más aún en el ámbito profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios todopoderoso porque escuchó cada una de mis plegarias, a mis padres y hermano por creer en mí e insistirme a diario que no abandone esta meta, a mis jefes y amigas que apostaron por mí, me dieron su apoyo y ánimos para llegar hasta este momento tan esperado por años.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN i
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD iv
DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTOS vi
ÍNDICE vii
ÍNDICE DE TABLAS viii
ÍNDICE DE FIGURAS ix
RESUMEN x
ABSTRACT xi
INTRODUCCIÓN 12
CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO 16
1.1. Antecedentes de la Investigación 17
1.2. Base teórica 19
1.3. Definiciones Conceptuales 36
1.4. Operacionalización de variables 37
1.5. Hipótesis 38
CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES. 39
2.1 Tipo de Investigación 40
2.2 Método de Investigación 40
2.3 Diseño de Contrastación 40
2.4. Población, Muestra y Muestreo 41
2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos 41
2.6 Procesamiento y Análisis de Datos 42
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN. 43
3.1. Resultados 44
3.2. Discusión 60
CAPITULO IV. CONCLUSIONES 65
CAPITULO V: RECOMENDACIONES 67
REFERENCIAS 69
ANEXOS 74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Identificación del actual clima organizacional que se vive en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque)..... 44

Tabla 2: Identificación del actual clima organizacional en sus dimensiones que se vive en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque)..... 45

Tabla 3: Identificación de la repercusión en el cumplimiento de metas planteadas por la institución…..... 46

Tabla 4: Identificación de la repercusión en el cumplimiento de metas en sus dimensiones planteadas por la institución..... 48

Tabla 5: Identificación de la relación que existe entre la dimensión del liderazgo del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución..... 49

Tabla 6: Correlación entre la dimensión del liderazgo del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución..... 51

Tabla 8: Correlación entre la dimensión motivación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución..... 53

Tabla 9: Identificación de la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución. **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 10: Correlación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución..... 55

Tabla 11: Identificación de la relación que existe entre la dimensión trato al trabajador del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución……..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 12: Correlación entre la dimensión trato al trabajador del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución..... 58

Tabla 13: Correlación entre el clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución 59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Identificación del actual clima organizacional que se vive en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque)..... 44

Figura 2: Identificación del actual clima organizacional en sus dimensiones que se vive en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque)..... 45

Figura 3: Identificación de la repercusión en el cumplimiento de metas planteadas por la institución…..... 46

Figura 4: Identificación de la repercusión en el cumplimiento de metas en sus dimensiones planteadas por la institución..... 48

RESUMEN

En la presente investigación tiene como objetivo general: relacionar el clima organizacional de la Gerencia Regional Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque y la repercusión en el cumplimiento de metas de la institución. Sus variables buscan saber si existe una relación entre clima organizacional y la repercusión en el cumplimiento de metas. Asimismo, en relación a la metodología fue un estudio de tipo cuantitativo, el método que presento fue inductivo y deductivo, con un diseño no experimental de corte transversal correlacional.

Su población estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa Gercetur Lambayeque, y su muestra fue censal, ya que se trabajó con toda la población y tuvo un muestreo no probabilístico. Asimismo en técnicas e instrumentos, se utilizó una encuesta, y como instrumento un cuestionario para ambas variables el cuestionario.

Como principal resultado, se tiene que al aplicar el aplicar Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0,872, lo que indica que hay una relación fuerte y positiva entre el clima organizacional y el cumplimiento de metas. Ante lo mencionado, se ha concluido que existe una relación significativa entre las variables analizadas.

Palabras clave: Clima organizacional, repercusión, cumplimiento de metas, comunicación organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this research is: to relate the organizational climate of the Lambayeque Foreign Trade and Tourism Regional Management and the impact on the fulfillment of the institution's goals. Its variables seek to know if there is a relationship between organizational climate and the impact on meeting goals. Likewise, in relation to the methodology, it was a quantitative study, the method that I present was inductive and deductive, with a non-experimental design of correlational cross-sectionalization.

Its population consisted of 35 workers from the Gercetur Lambayeque company, and its sample was census since it worked with the entire population and had a non-probabilistic sampling. Also in techniques and instruments, a survey was used, and as an instrument a questionnaire for both variables the questionnaire.

As the main result, when applying Spearman's Rho, the value of 0.872 was obtained, which indicates that there is a strong and positive relationship between the organizational climate and the fulfillment of goals. Given the aforementioned, it has been concluded that there is a significant relationship between the variables analyzed.

Keywords: Organizational climate, repercussion, fulfillment of goals, organizational communication.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCIÓN

La comunicación se compone como un elemento esencial para alcanzar las metas organizacionales; dicho ello, el desinterés de los gerentes, en muchas ocasiones se ve traducida en la ineficiente gestión y el inapropiado manejo del recurso humano y material, causando un negativo clima organizacional reflejándose en metas no logradas. Es por ello, que hoy en día la mayoría de instituciones se ven envueltas en entornos donde tiene que existir un flujo comunicativo apropiado.

Según Bos y Veenendaal (2019) manifiestan que los gerentes de una organización están en la obligación de otorgarles a los colaboradores, los recursos necesarios para que exista una comunicación asertiva; por ello, si el talento humano percibe que la institución proporciona valor, estos mostrarán un gran compromiso con el logro de las metas trazadas, basado en una buena comunicación interna.

Por otro lado, Díaz y Carrasco (2018) afirman que el desarrollo sustentable de las organizaciones, se da en el ambiente laboral, debido a que más del 65% de trabajadores consideran que si laboran bajo un entorno organizacional apropiado, pueden contribuir al cumplimiento de metas y objetivos de las empresas; por ello, la comunicación interna y externa poseen un alto nivel de importancia porque es un factor predeterminante que conlleva a que las organizaciones dispongan de un buen rendimiento laboral en el talento humano, reflejándose en las metas alcanzadas.

De igual manera, Shahzad, Xiu, y Shahbaz (2017) refieren que en Pakistán, las personas que comparten las mimas metas, pero que no poseen una comunicación asertiva, puede convertirse en un problema de gran relevancia; debido a que más del 74% de la empresas en este estado, tiene como principal politica brindar los recursos necesarios a los trabajadores, para que se desempeñen de la mejor manera posible, bajo canales de comunicación internos adecuados y que no existan cuellos de botellas en las diferentes áreas.

Por su parte Tastan y Mousavi (2017) sostienen que en Turquía los canales comunicativos en las organizaciones de este país, son componentes esenciales para que las empresas de cualquier sector alcancen el cumplimiento de sus metas; por ello, el clima laboral tiene que desarrollarse de manera apropiado, debido a que, el personal debe laborar en entornos saludables para que la comunicación interna se desarrolle de manera fluida y se tenga un mejor panorama de los objetivos trazados por la institución.

A nivel local en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur), existe una diversidad de problemas relacionados al clima organizacional entre los colaboradores, reflejándose en la baja productividad de la institución; es decir, que no se logran alcanzar las metas planteadas; de tal manera, que los principales factores de esta problemática son: la falta de comunicación o en todo caso los mecanismos que utilizan para comunicarse entre los trabajadores, la desunión y falta de cooperación, no existe trabajo en equipo y sobre todo existe una segmentación hecha por los mismos trabajadores, quienes están unidos por afinidad o escala de valores. Además, es común escuchar a diario discusiones por documentos o porque no se ha logrado tener un consenso, la gran mayoría trata de imponer sus ideas, nadie sede o logra establecer canales de comunicación estratégicos; ante lo mencionado, toda esta problemática, recae aparentemente en la falta de asignación de recursos para una actividad, y no por carencia de financiamiento, sino porque la administración de Gercetur, cree que existen actividades innecesarias o pocas productivas, y proceden a tomar decisiones a pesar de la opinión favorable del gerente general, el cual, lleva a que no se logre el cumplimiento de las metas.

En esa misma línea, bajo lo descrito anteriormente, se plantea una iniciativa de investigación orientada a diagnosticar el clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas de la institución antes mencionada; es por ello, que pregunta de investigación fue: ¿De qué manera el clima organizacional en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque se relaciona con en el cumplimiento de metas de la institución?

Por otro lado, el estudio se justifica y es importante porque ha pretendido analizar la relación entre el clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en Gercetur Lambayeque; debido a que toda organización pasa por problemas basado en la falta de comunicación entre los mismos trabajadores e incluso frente al jefe de la institución; afectando directamente al cumplimiento de metas, porque no existe un nivel de compromiso con la institución.

La relevancia social trasciende hacia los beneficiarios, en este caso los trabajadores de la entidad pública en mención, quienes se van a beneficiar con los resultados del estudio para mejorar el cumplimiento de las metas en la institución. Las implicaciones prácticas ayudan a resolver problemas relacionados al clima laboral y en consecuencia consiguen un mejor cumplimiento de las metas por parte del personal. El valor teórico es contributivo porque analiza el clima organizacional y el cumplimiento de las metas que puede servir de insumo

para desarrollar propuestas en comunicación asertiva en diferentes instituciones estatales. Finalmente; la utilidad metodológica puede ayuda a crear nuevos conocimientos y las recomendaciones pueden ser aplicadas en otros estudios del mismo corte.

Por lo tanto, se planteó el objetivo general que fue relacionar el clima organizacional de la Gerencia Regional Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque y su repercusión en el cumplimiento de metas de la institución. Y como objetivos específicos; (i) Identificar el actual clima organizacional que se vive en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque); (ii) Identificar el cumplimiento de metas planteadas por la institución; (iii) Identificar la relación que existe entre la dimensión del liderazgo del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución. (iv) Identificar la relación que existe entre la dimensión motivación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución. (v) Identificar la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución. (vi) Identificar la relación que existe entre la dimensión trato al trabajador del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO

CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

Kurnaedi, Kania, y Karyono (2020) en Indonesia, en su estudio tuvo como propósito, determinar la influencia del environment y el desempeño en trabajadores en una institución de servicios. Este método de investigación utiliza el enfoque descriptivo y de verificación. Los hallazgos del estudio expresan que las variables de cultura organizacional, clima organizacional y desempeño del servicio están en un nivel bueno. Además, se ha obtenido que tiene un mayor resultado en el desempeño del servicio en comparación con la cultura organizacional. Se concluye que se debe mantener e incluso mejorar la creación de clima organizacional, especialmente para un mayor flujo comunicacional entre los colaboradores.

Por su parte, Riyanto y Panggabean (2020) en Indonesia, presentan como finalidad examinar y analizar la influencia de la cultura organizacional y clima laboral relacionado a la satisfacción laboral del colaborador en Garuda Indonesia (Persero). El método de análisis en este estudio es regresión lineal múltiple. Los resultados de este estudio indican que presenta una mayor relación con la satisfacción debido a que el factor comunicacional es el principal elemento determiannte para el clima organizacional.

Mehralian, Peikanpour, y Rangchian (2020) en Asia, en su estudio presentado, han proporcionado como principal objetivo determinar si el clima organizacional (CO) mide el efecto de las habilidades gerenciales (EM) en el desempeño empresarial en pequeñas empresas. Su metodología fue de enfoque cuantitativo-no experimental. Los resultados indicaron no tener un conjunto de EM adecuadas afectando positivamente al clima organizacional, a través del efecto mediador de la comunicación. Se concluye que en las empresas pequeñas el clima organizacional es importante para la toma de decisiones.

Maamari y Mjdalani (2017) en Libano, en su estudio tuvo como finalidad, investigar el efecto de la inteligencia emocional (IE) en el estilo de liderazgo aplicado del líder (mediador) y el efecto de este estilo en el clima organizacional de los empleados (responsabilidad, recompensa y calidez y apoyo). Su metodología es de enfoque cuantitativo, descriptivo analítico. Los resultados muestran que la IE de los líderes afecta su estilo de liderazgo. Además, el estilo de los líderes afecta directamente el sentimiento de clima organizacional de los respectivos empleados en diferentes niveles. Se concluye

que las relaciones sociales dentro del entorno laboral, deben estar basadas en una mayor empatía, comunicación asertiva y motivación.

Asimismo a nivel nacional, Acosta (2020) en Lima, en su estudio tuvo como finalidad medir el grado de asociación entre la capacidad de innovación y el clima laboral en una institución del estado para conseguir el cumplimiento de las metas. La muestra estuvo constituida por 102 empresas del estado peruano, utilizando el ánalisis estadistico correlacional. Es por ello, que los principales hallazgos indican que el clima organizacional influye positiva y directamente en la capacidad de innovación (ambidestreza organizacional, exploración y explotación). Se concluye que esto proporcionará a las nuevas empresas de base tecnológica una mayor capacidad de adaptación a las condiciones de incertidumbre y complejidad del entorno.

Riveros y Grinaldo (2017) en Lima, en su revisión, pretendieron evaluar la conexión entre valores y clima organizacional en docentes de una institución de educación superior de la ciudad de Lima. El diseño es correlacional y la muestra estuvo conformada por 100 docentes (44% hombres y 56% mujeres) entre 30 y 65 años. Los resultados señalan que existe correlación entre poder, autodirección, universalismo, estimulación, tradición y las dimensiones del clima organizacional; con referencia al sexo, las matrices de correlaciones de varones y mujeres presentan diferencias, en la escala estimulación de la variable valores.

Vásquez (2017) en Lima, la revisión pretendía reconocer la conexión entre el marco salarial y el entorno autoritario de la organización y el espacio monetario de la organización Red Científica Peruana. Metodología correlacional, ya que se estimó la conexión entre dos factores, utilizando un plan transversal sin prueba, ya que los factores no se ajustaron y se realizaron en un tiempo solitario. Se utilizó la prueba medible r de Pearson para las diversas especulaciones planeadas. En los resultados se rastreó que el marco retributivo y el entorno jerárquico visto por los trabajadores tenían una relación positiva con un nivel grave ($r = 0,686$, $p = 0,000$). Por lo tanto, se presume que un marco de remuneración decente creará un entorno de autoridad superior.

A nivel local, Perez (2020) en su estudio realizado en Chiclayo, presenta como principal finalidad evaluar el clima laboral en personal de una entidad de telecomunicaciones, la cual, como componente metodologíco se utilizó el estudio descriptivo y como instrumento se manejo un cuestionario. Como resultado más importante se tiene que el 45% de los participantes del estudio perciben un ambiente organizacional en un nivel

medio, seguido del nivel bajo con el 33% y solo un 23% rhan referido que el clima es alto.

1.2. Base teórica

1.2.1. Teorías relacionadas al tema del clima organizacional

1.2.1.1. Conceptos de clima organizacional

La conceptualización del clima organizacional, siempre requiere de varios puntos de vista, bajo enfoques metodologicos como conceptuales, debido a que su concepto es muy ambiguo desde la perspectiva cientifica. Ante ello, se tiene que analizar y conocer cómo ha ido evolucionando este tema, para tener una visión global y actual del mismo.

Por lo tanto, Chiavenato (2019) refiere que es el clima humano y real en el que se trabaja todos los días, el cual, impacta en el cumplimiento y de esta manera en su utilidad, identificandose con la habilidad del supervisor, con la conducta de los individuos, con su forma de relacionarse, su manera de trabajar y sobre todo con la comunicación en la organización. Asimismo, es la administración superior, con su forma de vida y sus marcos administrativos, la que brinda o no el panorama apropiado para un lugar de trabajo decente; es esencial que el personal y los enfoques de recursos humanos trabajen en ese clima con la utilización de métodos exactos; mientras que un "gran ambiente" se organiza hacia los objetivos generales, uno negativo borra el lugar de trabajo creando circunstancias de contención y baja ejecución.

En las asociaciones, el lugar de trabajo es una garantía total de mejora y realización para la organización y cada uno de sus integrantes, por el cual, no existen obstáculos donde los individuos no alcancen sus metas, porque la base su desempeño interno es más notable que todos los impedimentos, y así cumplir con el logro de los objetivos (Chiavenato, 2019).

Por otro lado, los trabajadores que componen una organización bajo un ambiente de trabajo decente, se siente contento de trabajar en él, se vincula mucho con su empresa, asegura fondos de reserva dando un gran uso y cuidado a las cosas que usa, convirtiendose en un gran garantía para el logro de las metas más desafiantes. Bajo ese mismo contexto, no es difícil advertir a las personas por la mentalidad y la confianza que se refleja en el tipo de organización en la que trabaja, posiblemente en la remota posibilidad de que provenga de una asociación cuyo lugar de trabajo sea sólido, apreciará un gran bienestar

mental y emocional. Será más bueno, esperanzado en la vida y en las personas, será más indulgente con la desgracia, estará preparado para formar un equipo y ayudar a las personas, se sentirá más valiente, sentirá que su organización lo hace extraordinario.

El clima donde un individuo realiza su trabajo de manera consistente, el trato que un supervisor puede tener con sus subordinados, la conexión entre el personal de la organización y sorprendentemente la correlación con proveedores y clientes, esta carga de componentes está moldeando lo que se llama: Clima Organizacional, esto puede ser una conexión o un obstáculo a la gran presentación de la organización en general o de individuos específicos que están dentro o fuera de ella, tiende a ser un factor de calificación e impacto en la conducta de las personas que la integran, es la articulación individual del "discernimiento" que los especialistas y administradores tipifican de la asociación a la que tienen lugar y que incide directamente en la exposición de la asociación (Cuestas, 2017).

Por su lado, Valderrama (2018) manifiesta que es un tema que despierta el interés de los investigadores en el campo de la conducta y organización jerárquica, se ha planteado de diversas formas: clima, aire, medio ambiente autoritario, etc. Se han realizado esfuerzos para aclarar su tendencia e intentar cuantificarla, de la multitud de formas de lidiar con la idea de ambiente autoritario, la que ha mostrado mayor utilidad es la que ve como componente clave los insights que el trabajador dispone de los diseños y ciclos que ocurren en un clima donde se labora. Los elementos externos e innatos de la empresa impactan la percepción que poseen los trabajadores sobre ella, dando forma al clima organización que existe en la organización.

Por otra parte, Hernández (2014) sostiene que en la organización las cualidades del clima en la que trabajan sus individuos pueden ser de afuera o de adentro, que son directa o indirectamente intervienendo en las labores del trabajador; el cual, genera, perepciones en relación al entrono donde realizan sus tareas designadas; es así, que un cambio breve en las perspectivas de los individuos puede deberse a algunas razones: últimos días del cierre anual, interacción de disminución del personal, expansión general en compensaciones, etc. Por ejemplo, cuando la inspiración se expande, hay una expansión en el entorno jerárquico, ya que hay un deseo de trabajar, y cuando la inspiración disminuye, tambien tiende a reducir el deseo de laborar, ya sea por insatisfacción o por razones desconocidas.

Estas cualidades de la asociación son moderadamente duraderas a largo plazo, contrastan comenzando con una asociación, luego con la siguiente y comenzando con un área y luego dentro de una organización similar; donde el entorno, junto con los diseños y atributos jerárquicos y las personas que lo hacen, estructuran un marco relacionado profundamente poderoso. Entre las percepciones y reacciones que envuelven el entorno jerárquico parten de una increíble variedad de componentes, algunos incorporan los elementos de administración y los ensayos ejecutivos, tipos de fiscalización: dictatorial, participativa, etc (Hernández, 2014).

Stephen (2012) sostiene que el indicio en el ambiente laboral tendrá ramificaciones para la asociación a nivel positivo y negativo, caracterizado por la percepción que los individuos tienen de la organización entre los resultados positivos, el acompañamiento puede denominarse: logro, alianza, poder, eficiencia, baja rotación, cumplimiento, transformación, desarrollo y los resultados desafortunados, se puede llamar la atención sobre el acompañamiento: inadaptación, alta rotación, inasistencias, poco avance, baja utilidad, etc. El entorno jerárquico es inequívoco en la forma en que una asociación se asienta sobre las elecciones que se ejecutan dentro de ella o, en cómo se hacen las conexiones dentro y fuera de la asociación.

Stephen (2012) demuestra que dentro de una organización se pueden encontrar diversos tamaños de ambientes jerárquicos, la investigación de la conducta que tienen los individuos dentro de una organización es una prueba en ningún otro momento pensada por los directores. y que hoy comprende quizás la tarea principal; La asociación debe buscar adaptarse a las personas que se distinguen, ya que el ángulo humano es el elemento decisivo dentro de la posibilidad de lograr las metas de la organización.

Ante ello, las variables dependientes, que guardan relación con lo mencionado son:

Productividad: La organización es útil, cuando se percibe que el éxito, se alcanza los objetivos y se tiene personal productivo, generando bajo costos y mejores resulados para la organización.

Ausentismo: Toda organización debe mantener el absentismo dentro de sus posiciones, ya que este factor altera increíblemente los costos, no hay duda de que la organización no puede llegar a sus objetivos si las personas no van a trabajar.

Satisfacción en el trabajo: Tiene que ajustarse a la medida de la remuneración que recibe el trabajador por su trabajo y que los propios colaboradores se sientan realizados y persuadidos de lo que logran.

Por otro lado, en relación a las variables independientes que intervienen en los comportamientos individuales de los colaboradores son:

Variables a nivel individual: se refieren al conjunto de atributos que posee un individuo y que lo han acompañado desde su introducción al mundo, como sus cualidades, perspectivas, carácter y sus propias capacidades que quizás sean modificables por la organización y que impactarían su conducta dentro de la organización (Stephen, 2012)

Nivel de grupo: las prácticas que tienen los trabajdores al estar en contacto con otros es única, abordando un componente de estudio para las instituciones.

Nivel de sistemas de organización: los recurso humanos y materiales conformarán la asociación, las cuales se han unido con estrategias, prácticas y medidas de trabajo, teniendo un efecto que debe ser investigado.

Después de tener claro cuáles son las variables que influyen en la conducta jerárquica, obviamente ayuda a la gerencia en los puntos de vista que lo acompañan:

Ver el valor de la variedad de la fuerza laboral a través de la información social sobre la persona, el cual, permite conocer la manera de como cambiar las estrategias de la organización.

Trabajar en la calidad y utilidad del trabajador, permitiendo el avance de marcos de aprendizaje satisfactorios para lograr cambios positivos en la organización.

La moral y la ética son componentes fundamentes que determinar el ambiente laboral en el que trabajan los colaboradores.

Ofrecer información explícita para trabajar las habilidades relacionales (Stephen, 2012)

En el entorno jerárquico, una variación decente significa "bienestar emocional", las tres cualidades fundamentales de los individuos intelectualmente sólidos son: Las personas tienen una perspectiva decente de sí mismas, se sienten muy bien comparables a los demás y pueden adaptarse a los requerimientos laborales; identificado con la inspiración de los individuos de la asociación, cuando la inspiración entre los miembros sea alta, el ambiente laboral será en general alto y puede dar conexiones de realización, consuelo, interés y esfuerzo conjunto entre los miembros. Sin embargo, cuando la inspiración entre los

individuos es baja, ya sea por probelmas según la inclinación general de los requisitos individuales, el entorno jerárquico en general disminuirá y se representará por condiciones de falta de compromiso, desprecio, decepción y tristeza, llegando a condiciones de congruencia, contundencia o tumulto; además, estas circunstancias en las que los individuos se enfrenten de manera transparente a la asociación, por ejemplo, a causa de huelgas, espectáculos, etc., (Dubrin, 2013).

El clima organizacional dentro de una organización, comunica el impacto del clima en la inspiración de los miembros, de modo que se pueda representar con la calidad o propiedad del entorno laboral que sus individuos ven o experimentan y que impactan su conducta, estos. El término alude explícitamente a las propiedades persuasivas del clima jerárquico, es decir, a las partes de la asociación que provocan diversos tipos de inspiración en sus miembros. El ambiente laboral es alto y bueno en aquellas circunstancias que dan cumplimiento a los requisitos, impacta la condición inspiradora de los individuos y por lo tanto recibe impacto de él: es como si hubiera un aporte igual entre la condición persuasiva de los individuos y el ambiente jerárquico.

Los niveles del clima organizacional están compuestos por el gran nivel hecho de: energía, orgullo, felicidad, entusiasmo, confianza, calidez y correspondencia, seguido por el bajo nivel que se aísla en vivacidad, distancia, negatividad, insubordinación, contundencia, miseria. y duda (Dubrin, 2013).

1.2.1.2. Características que afectan el clima organizacional

Centeno y Ferraro (2018) sostienen que para que un administrador haga que su grupo de trabajo funcione con energía y entusiasmo, es importante mantenerla excepcionalmente enérgica,; por ende, existen diferentes componentes o factores que influyen en la inspiración dentro de las asociaciones. Los factores mencionados anteriormente son:

Las características individuales: son los intereses, perspectivas y necesidades que un individuo aporta a una asociación, los cuales contrastan con los demás, posteriormente sus inspiraciones serán únicas.

Las características del trabajo: Son aquellos atributos innatos realizados por los trabajadores, donde puedan superar sus propias metas trazadas.

Las características de la situación de trabajo: Son las variables del lugar de trabajo del trabajador, que se convierten en actividades jerárquicas que impactan y persuaden en los objetivos.

Centeno y Ferraro (2018) demuestran que la información sobre atributos individuales, a pesar de que no pueden tomarse como motivo para fomentar un modelo de inspiración interesante que pueda aplicarse a cualquier trabajador en cualquier circunstancia, es fundamental para orientar el encuentro hacia su cumplimiento; es más, proporcionarles motivaciones satisfactorias para su propia satisfacción. Uno de los factores que influyen en los trabajadores son los atributos del trabajo, ya que los supuestos de cada uno de ellos posiblemente podrían cumplirse sin influir en su presentación dentro de la organización.

La medición del clima organizacional se realiza normalmente a través de revisiones aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún espacio dentro de ella que se necesita cuantificar, a pesar de que existen diversos instrumentos, sistemas y estudios para calibrar el entorno jerárquico. Prácticamente todos concuerdan en la escasez de cuantificar las propiedades o factores en dos apartados: uno, el entorno jerárquico actual, y el otro, el entorno jerárquico como debe ser. El espacio entre las dos estimaciones es de gran ayuda para analizar cuestiones jerárquicas, que posteriormente podrían investigarse y rectificarse. Una parte de los factores significativos a la hora de estimar el lugar de trabajo, y que se ha mostrado que tienen un efecto significativo en las consecuencias de una asociación, incluyen: adaptabilidad, obligación, pautas, método de cumplimiento, claridad y responsabilidad grupal (Centeno y Ferraro, 2018).

El clima organizacional consta de nueve partes; estructura, obligación o independencia en dinámica, premio obtenido, prueba de objetivos, vínculos y colaboración entre sus individuos, principios de utilidad, pacificación, prueba reconocible con la asociación. La consultora Hay Group, ubicada en Venezuela, ha reconocido seis componentes básicos del medio laboral que se estiman a través de un instrumento trabajado por este motivo denominado ECO, estudio de Clima Organizacional:

Claridad: las organizaciones tienen conocimiento de lo que espera de cada uno de ellos.

Estándares: se costituyen metas desafiantes, pero que sean mediables y alcanzables.

Responsabilidad: Los trabajadores son autoritarios y logran objetivos.

Flexibilidad: No existe normas, ni reglas ni politicas innecesarias.

Reconocimiento: Los trabajadores son renumerados por su desempeño

Espíritu de equipo: El personal tiene orgullo de pertenecer y contirbuir a la institución.

Según la consultoría, cuando los trabajadores que adquieren un puntaje alto en estas mediciones, están diciendo que se sienten impulsados por su entorno laboral; siendo un lugar encantador y útil para poder desempeñarse; hacen un gran esfuerzo, tienen la certeza de que serán tomados en cuenta por su compromiso, cuando puntúan bajo en estas medidas, están diciendo lo contrario; la asociación corre el riesgo de que esto se transforme en una caída en la resolución, la ejecución y los beneficios (Brunet., 1999).

En cuanto a la satisfacción laboral podría caracterizarse como la conducta del trabajador hacia su propio trabajo, dicha mentalidad depende de las convicciones y cualidades que dicho colaborador r crea a partir de su propio trabajo. Las mentalidades están mutuamente dictadas por las cualidades del lugar de empleo actual, al igual que la impresión del trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente, las tres clases de atributos del trabajador que influyen en la visión del "debería ser" son los siguientes: Necesidades, valores y características personales. Las tres partes de la circunstancia empresarial que influyen en la visión del "debería ser" son:

Las comparaciones sociales con otros empleados; los atributos de posiciones pasadas; las círculos de referencia y las cualidades del puesto que impactan en la impresión de los estados actuales del puesto son: Remuneración; las condiciones de trabajo; supervisión; los compañeros; seguridad laboral y oportunidades de ascenso.

Los determinantes de la realización y del desempeño y laboral, no solo se oprimen a la inspiración del trabajador hacia él, sino que además incorporan las prácticas y atributos del individuo y el tipo de esfuerzo que el individuo acepta es fundamental para realizar un trabajo viable. Un modelo más comprensivo sugiere que la capacidad, inspiración e impresión individual del trabajo de un individuo se unen para producir un desarrollo de tareas, por lo tanto, crea recompensas que si el trabajador los adjudica como imparciales, comenzarán a resultar en cumplimiento y gran ejecución, este cumplimiento y el grado de cercanía entre los premios conseguidos y buscados, impactará en la inspiración del individuo, por lo que se forma un marco que continuamente recibe críticas (Centeno y Ferraro, 2018).

La presentación y ejecución de la organización tiene que ver con la información, las habilidades, la inspiración, la administración, el sentimiento de tener un lugar y el reconocimiento del trabajo realizado que les permita sumarse a los objetivos del negocio.

Asimismo, la organización tiene que garantizar excelentes condiciones de trabajo, donde el personal pueda estimarse en cuanto a la ejecución de su trabajo y darse cuenta de cuándo aplicar las mejoras adecuadas. La evaluación de la ejecución es un ciclo destinado a decidir e impartir a los trabajadores cómo están desarrollando su trabajo, no se limita a informar a los representantes cuál es su grado de ejecución. la consistencia, sin embargo, afectará su grado de esfuerzo futuro y la presentación correcta de sus tareas.

La evaluación de desempeño es vital para el avance de la organización al estar al tanto de las cualidades y deficiencias del personal, la naturaleza de cada uno de los representantes, necesaria para un programa permite decidir y transmitir la forma en que están desarrollando su trabajo y, en un nivel básico, para impulsar planes de mejora. (Centeno y Ferraro, 2018).

Además, cuando la organización evalúa al personal, es de vital importancia, y se compone de un sistema esquemático para cuantificar y decidir la conducta y los resultados que una actividad singular en su trabajo, desarrolla aún más la ejecución, decide si existe un requisito para reentrenamiento, identifica errores en el plan del puesto. La evaluación impacta la ejecución del trabajo y le da al individuo mayor seguridad a la hora de decidirse por opciones en cualquier espacio de la organización (Centeno y Ferraro, 2018).

Por otro lado, la manera de evaluar el desempeño laboral en el talento humano es significativo, debido a que busca el trabajo del trabajador según ciertos límites en las diversas asignaciones completadas dentro de la organización. Los factores de impacto de ejecución, por ejemplo, la inspiración y el clima al discutir este factor, subrayan que hay componentes tanto positivos como negativos, cuando no son grandes, recurre a una evaluación, y si se tiene un bajo rendimiento del trabajador se debe al resultado de una colaboración indefensa o tal vez una resistencia, esto depende más de la posición que ocupa (Centeno y Ferraro, 2018).

De igual manera, Chiavenato “describe que y cuando un programa de evaluación de presentaciones está muy organizado, facilitado y creado, generalmente obtiene ventajas a corto, mediano y largo plazo. Los principales destinatarios son, en su mayor parte, los evaluados, el jefe, la organización y el ámbito local ”(Chiavenato, 2019), si se configura un programa satisfactorio en una organización, los resultados se verán reflejados posteriormente, permitiendo posteriormente tener un ambiente digno jerárquico.

Beneficios para el individuo

Conocer las partes de conducta y ejecución que la organización más valora en sus trabajadores.

Conoce cuáles son las suposiciones de su supervisor en relación a su exposición y, además, según él, sus cualidades y defectos.

Tienen la posibilidad de autoevaluarse y autoanálisis para su autopromoción y desarrollo profesional (Chiavenato, 2019).

Estimula el trabajo en equipo e intenta fomentar las actividades apropiadas para inspirar al individuo y lograr su relación con los objetivos de la organización.

Conserva una relación de equidad y valor con todo el personal de la institución.

Estimula a los trabajadores a que den a la asociación sus más sinceros esfuerzos y garanticen que la confiabilidad y el compromiso sean adecuadamente remunerados.

Atiende con prontitud los problemas y los enfrentamientos de inmediato, si es vital, haga todo lo posible por disciplinar.

Incita las capacitaciones entre los evaluados.

Beneficios para el jefe

Toma medidas con la finalidad de mejorar el comportamiento y desempeño de los colaboradores.

Organza y planifica mejor su trabajo para que pueda coordinar su unidad con el objetivo de que funcione como un material.

Beneficios para la empresa

Dentro de los beneficios que tiene para la empresa se encuentran los siguientes:

Tiene oportunidad de evaluar el potencial humano a corto, medio y largo plazo y caracterizar el compromiso de cada persona.

Puede ayudar a su estrategia de Recursos Humanos, ofreciendo libertades a las personas (para avances, pero esencialmente para el desarrollo y la superación personal), animar la eficiencia y trabajar en las relaciones humanas en el trabajo (Chiavenato, 2019).

El clima laboaral puede ser una conexión o un obstáculo a la gran presentación de la organización, tiende a ser un factor de calificación y efecto en la conducta de las personas que la integran. La articulación individual de la "valoración" que los especialistas y

administradores tipifican de la asociación a la que tienen lugar, esto incorpora la inclinación que el individuo tipifica su cercanía o distancia de su jefe, sus compañeros y colaboradores, lo cual puede ser comunicado a medida de independencia, estructura, recompensas, pensamiento, calidez, respaldo y transparencia, entre otros (Chiavenato, 2019).

El éxito del clima organizacional es clave en una organización ya que determina las perspectivas y la conducta de sus trabajadores, de esta manera las organizaciones y establecimientos necesitan contar con componentes para su estimación intermitente. Lo más sugerido es que lo haga un elemento externo a la organización para evitar tensiones o problemas.

1.2.1.3. Importancia del clima organizacional

En una forma global, las cualidades, perspectivas y convicciones de los individuos, que por su tendencia, se transforman así en componentes del medio. En consecuencia, se vuelve significativo para un gerente tener la opción de diseccionar y analizar el entorno de su asociación por tres motivos (Cuestas, 2017).

Evaluar las fuentes de conflicto, estrés o decepción que se suman al avance de las mentalidades negativas hacia la asociación.

Iniciar y apoyar un cambio que demuestre al supervisor los componentes particulares sobre los que coordinar sus intercesiones.

1.2.1.4 Tipos de Clima organizacional

Cuestas (2017) afirma que existen algunos compromisos repetitivos que han provocado propuestas de medición del lugar de trabajo que permiten establecer los factores principales de los modelos que diagraman el aseguramiento y estimación de su conducta en las asociaciones, existen cuatro factores primordiales:

Tecnología, contexto y estructura.

Percepciones que poseen en relación al clima laboral los empleados, los superiores y de los colegas.

Paralelamente, a estos elementos existen tres principales tipos de variables que establecen los atributos de una institución:

Causales: Son factores libres que deciden el rumbo por donde avanza una asociación así como los desencadenantes compensados, asimismo, este tipo de factores pueden ser alterados o modificados.

Intermedias: estos factores irradian el estado interno y el bienestar de una asociación. Son los componentes de los ciclos autorizados de la organización.

Finales: son los factores dependientes que repercuten del impacto conjunto de los dos anteriores.

Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización.

Tipos de clima organizacional

Clima de Tipo Autoritario: En el tipo de ambiente de tiranía furtiva, la administración no confía en sus colaboradores, hay un aire de pavor, disciplina, peligros, recompensas y el cumplimiento de los requisitos se mantiene en los niveles mentales y de seguridad, hay medidas de control enfáticamente unificadas; además, se introduce un clima estable e irregular (Cuestas, 2017).

Autoritarismo Paternalista: En este tipo de ambiente, la administración tiene una confianza hacia los colaboradores, además, la mayoría de las medidas se toman en la parte superior, pero algunas se toman en los medios más bajos.

Clima de Tipo Participativo o Consultivo: La correspondencia es jerárquica, también se trata de satisfacer las necesidades de eminencia y consideración de los colaboradores, presenta un clima genuinamente poderoso en el que la organización se da como metas a cumplir (Dubrin, 2013).

Participación en Grupo: En el marco de inversión, la administración tiene plena confianza en sus colaboradores, los ciclos dinámicos se extienden a lo largo de la asociación y se incorporan en todos los niveles, la correspondencia no se hace solo subiendo o bajando, además. a lo largo del costado. Los colaboradores se inspiran en la inversión y la inclusión, en la definición de los objetivos de ejecución, en el desarrollo de las técnicas de trabajo y en la valoración de la ejecución en función de los objetivos, existe una relación de compañerismo, confianza entre jefes y subordinados (Díaz y Carrasco, 2018).

1.2.1.5. Teorías sobre clima organizacional de Mc Gregor

Por lo tanto en la “Teoría X y Teoría Y” plateada por Douglas McGregor distinguió de la siguiente manera los supuestos sobre motivación humana, que sirven de base a esos enfoques. La Teoría X acepta que los individuos no se preocupan por el trabajo y por ser controlados y coordinados hacia metas autorizadas. En expansión, a la gran mayoría les gusta ser tratados como tales, a la luz de que así se alejan de toda obligación.

La Teoría Y de coordinación de metas - subraya el interés natural expresamente en la viabilidad de utilizar el interés inherente que el individuo normal tiene por su trabajo, su anhelo de orientarse y de adquirir pasivos, así como su capacidad de inventiva en el cuidado de cuestiones comerciales. Obviamente, McGregor infiere que la última metodología jerárquica referenciada es más útil para los supervisores.

Pero la posición de McGregor confunde a los administradores que intentan elegir entre estos dos enfoques contradictorios. La metodología jerárquica ejemplar que McGregor asocia con la Teoría X funciona admirablemente en determinadas circunstancias; a pesar de que, como demostró un creador similar, hay otros en los que no es el caso convincente. Al mismo tiempo, el enfoque de la Teoría Y, a pesar de que ha dado excelentes resultados en determinadas circunstancias, generalmente no funciona. Es decir, cada técnica es poderosa en ciertos casos y no en otros.

1.2.1.6. Teorías de los sistemas

Bos y Veenendaal (2019) plantean que la conducta del personal en las organizaciones se basa en las condiciones de trabajo, la conducta directiva, el grado de habilidades y sus cualidades aparentes; por lo cual, la conexión del trabajdor ante cualquier circunstancia está bajo la capacidad del insight que tiene de aquél, ya que la mayor trascendencia recae en cómo se ven las cosas y no en la realidad meta. Si la realidad impacta en el discernimiento, es la intuición la que decide el tipo de conducta que adoptará un trabajador. En un orden específico de pensamientos, es factible aislar los cuatro factores primarios que impactan la impresión individual del entorno y que también podrían aclarar la idea de microclimas dentro de la organización; dichos factores pueden ser conceptualizados como:

Las posiciones jerárquicas que los colaboradores ocupan dentro de la institución, y tambien bajo la remuneración que perciben.

Componentes personales como son las actitudes, nivel de satisfacción y la personalidad.

La percepción de los colaboradores, asociados y jefes forman el entorno de la organización; porque existen tres tipos de factores que deciden las cualidades de una asociación: factores causales, factores moderados y últimos factores. De tal manera que los factores casuales; son todos aquellos factores autónomos que deciden el rumbo por el que avanza una organización según los resultados que obtiene; asimismo, incorporan más que los factores libres propensos a sufrir un cambio en la asociación de los responsables. Si bien la circunstancia general de una organización, delegada de un factor libre, no forma parte, por ejemplo, de los factores causales, estos, nuevamente, incluyen el diseño de la asociación y su organización; reglas, elecciones, habilidades y mentalidades. Los factores causales están reconocidos por dos disposiciones fundamentales:

Pueden ser ajustados o cambiados por personas de la organización que también pueden agregar nuevas partes.

Son variables independientes (de causa y efecto). Pueden ser ajustados o cambiados por personas de la organización que también pueden agregar nuevas partes.

1.2.1.7. Dimensiones de clima organizacional

Brunet (citado por Díaz, 2017) se evalúa que el entorno debe pensar en las medidas fundamentales que lo acompañan:

Liderazgo: es el impacto que se aplica a los individuos y que les permite ser impulsados a apostar enérgicamente por un objetivo compartido. Quien ejerce la autoridad se conoce como pionero.

Motivación: El líder se da cuenta de cómo estimular a otra persona, es una de sus principales capacidades como supervisor de grupo. A través de la inspiración, el lider canaliza la energía y la capacidad experta de los colaboradores para lograr los objetivos.

Comunicación: es un proceso de intercambio de datos, en el que un remitente comunica algo a un beneficiario a través de un canal, confiando en que, posteriormente, habrá una reacción de dicho recolector, en un escenario determinado.

Trato al trabajador: se puede caracterizar como un método para transmitir o establecer una conexión con colegas u otras personas que pueden ser supervisores, clientes, especialistas, proveedores, etc.

Identificación institucional: es la responsabilidad vista como un método ilimitado para enfrentar las dificultades que los dos ciclos y la organización interesan desde los recursos humanos, así como la articulación más extrema de la conexión entre jefes y trabajadores.

1.2.1.8. Medida del clima organizacional

Según Hernández (2014) señala que conocer el estado del clima organizacional en cualquier establecimiento es importante para cuantificar el ambiente de vez en cuando. Sin embargo, antes de estimar, es importante tener claro la importancia del lugar de trabajo y cuáles son los instrumentos para estimar el lugar de trabajo utilizados por los expertos en recursos humanos. Ellos son los responsables de conocer el tipo de lugar de trabajo que las organizaciones existen y necesitan, así como la forma de desarrollarlo más.

Mide el clima organizacional con respecto a conocer al ambiente de una organización, lo primero a considerar son los indicadores primarios del lugar de trabajo que actúan sobre el cumplimiento laboral de cada trabajador.

1.2.2. Cumplimiento de metas

La variable cumplimientos de metas se puede definir:

Según Kruglanski et al. (2002) argumenta que una meta es un estado futuro deseado (un fin) junto con un conjunto de actos antecedentes que promueven el logro de ese estado final.

Según Baumgarten (2016) conceptualiza a una meta como un logro que una organización o personal espera alcanzar, no obstante, para conseguir dicha meta se tiene que realizar una previa planificación y manejo de recursos con la finalidad de poder obtenerlo (p. 6).

De igual manera, Baumgarten (2016) sostiene que para determinar las metas, tienen que estar bajo los objetivos que toda organización ha planteado, con la finalidad de que sean alcanzados en un periodo de tiempo determinado; además, las metas tienen que estar alineadas a una temporalidad; es decir, a un corto, mediano y largo plazo.

Otro enfoque presenta Andía (2013) quien manifiesta que el cumplimiento de metas se refiere al rendimiento y/o desempeño que posee una persona o institución y que a la vez tienen como propósito poder alcanzar dichas metas; sin embargo, para que las personas puedan conseguir aquello, tienen que realizar una planificación.

Las formas en que las personas establecen, persiguen y, finalmente, tienen éxito o fracasan en el logro de sus objetivos son cuestiones centrales para la consulta de psicología. Los objetivos y el cambio de comportamiento han sido durante mucho tiempo objeto de investigación empírica en psicología y han sido adoptados con entusiasmo por las neurociencias cognitivas y sociales en las últimas décadas (Berkman, 2018).

Por otro lado, como características del cumplimiento de metas, se tiene en cuenta, las siguientes consideraciones:

Metas a corto plazo. Son en su mayor parte menos de un año, ya que pueden ser día a día, semana a semana y sorprendentemente mes a mes (Baumgarten, 2016, p. 6).

Metas a mediano plazo. La persona u organización se plantea metas a un lapso establecido, que puede ser en un tiempo entre 3 meses a 3 años. Estos objetivos suelen ser utilizados tanto por las asociaciones como por todos los individuos en general (Baumgarten, 2016, p. 6).

Metas a largo plazo. El colaborador manifiesta plasmar sus metas en un lapso mayor, se refieren a aquellas que pasan más de 5 años hasta su consecución. Este tipo de objetivos requieren una especulación de tiempo, pero también de activos para que nos sea más sencillo obtener lo que uno desea (Baumgarten, 2016, p. 6).

Recaudación; Según Delgado (2015) se percibe como la aparición de un movimiento empresarial, el mismo que se coordina con el uso de cargos; dentro de una estructura de evaluación adecuada. Además, el surtido es un componente focal para las legislaturas donde, en su capacidad, se apropia de la implementación de políticas, correspondencia, limpieza pública, capacitación y otros.

Sin embargo el, Ministerio de Economía y Finanzas (2016) De igual manera, se considera como la paga producida dentro del país; lo cual así lo afirma el plan financiero público, que estará obligado a ayudar a la población, satisfaciendo posteriormente las metas (p. 15).

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2011) sustenta que cuando un distrito completa actividades de surtido de cargos según lo que han considerado fundamental para que los ciudadanos paguen, ya que esto producirá ventajas extraordinarias para una ciudad o país en la parte financiera al igual que en la mejora de la satisfacción personal de su población (p. 5).

Ríos (2012) plantea que uno de los ejercicios de la gestión de políticas y otros fundamentos estatales es recoger los deberes establecidos en una ley que luego tendrá una ventaja para la población y el ámbito local (p. 116).

Presupuesto; Checa (2014) sirve para avanzar en los ejercicios, activos y métodos que se ejecutarán dentro de un emprendimiento, por eso trabajará con la obtención de resultados para diseñar las cosas más fácilmente (p. 9).

Muñiz (2013) afirma que un plan de gastos es visto como un instrumento para concertar, de mutuo acuerdo con las regiones dentro de una asociación. Razonablemente asequible, el sueldo y el derroche de efectivo están compuestos, sin perjuicio de los activos que se utilizarán además para lograr sus objetivos recientemente establecidos (p. 41).

El presupuesto se puede acoplar siempre que se dependa de los ajustes que presente una organización. Es un factor esencial para estimular a los trabajadores comprometidos con la planificación y cómo lograr cada uno de sus destinos. Ayuda a prevenir condiciones potenciales en las que podría haber costos o pagos menores o más prominentes, y con esto tener la opción de producir arreglos electivos. Acuerda con las distintas regiones los ejercicios a realizar a través de la mercancía material accesible, no sin antes simplemente haberlo decidido.

Proceso presupuestario Fagilde (2009) alude que a través de planes de gasto se realizan las medidas de planificación, en las que una fundación o asociación construye destinos y objetivos en un tiempo más limitado, en vista de algunos proyectos más ventajosos (p. 8).

Etapas del proceso presupuestario; el Ministerio de Economía y Finanzas (2011) señala que los períodos, serán detalladas en las siguientes líneas: (p. 9)

Programación. En esta primera etapa, las fundaciones públicas programan a nivel de plan financiero la medida de lo que utilizarán para completar sus ejercicios durante el año, apoyándose inequívocamente en las administraciones que el elemento da y a la luz de los resultados adquiridos (p. 10).

Formulación: Están basadas en formular todos los objetivos de manera organizada, en la medida en que se parte del que tiene la necesidad más destacada dentro de la fundación (p. 11).

Aprobación. En esta etapa queda pendiente para el Congreso de la República, luego de una votación de sus particulares y considerando la ley que establece la suma de corte para la ejecución del uso (p. 11).

Ejecución. Actualmente en esta etapa, cada uno de los ejercicios personalizados se crea en función de un plan financiero particular con el objetivo de que puedan ser terminados en la fecha establecida del año en que se ha fijado. Además, en esta etapa debe pensarse en el programa de compromiso anual (PCA) (p. 12).

Evaluación. En la última etapa, las evaluaciones se realizan en función de los resultados adquiridos y las variedades potenciales que se presentan luego de un tiempo de haber ejecutado los ejercicios según lo indica la medida del plan financiero que designe el estado (p. 14).

Dimensiones del cumplimiento de metas:

Según Benitez y Mera (2015) señalan que las dimensiones de esta variable (cumplimiento de metas) son las siguientes:

Eficiencia, tiene como finalidad medir el logro del producto, objetivo, resultado o meta a un bajo costo, por lo tanto, se analiza cuáles son los recursos manejados para conseguir esos logros.

Eficacia, miden el nivel de logró o alcance del objetivo, meta, producto y resultado bajo un periodo completo o parcial, también manifiesta que esa es la relación de la magnitud entre las metas y objetivos previstos en los programas y presupuestos con la realizaciones alcanzadas.

La calidad, sus indicadores son importantes ya que nos dan a conocer con exactitud los procesos que se realizan en la empresa y así mejorarlos según se presenta la competencia actual. Así mismo la calidad es el resultado de la gestión de los procesos y esto se debe a la eficiencia, eficacia con la que se encuentra la empresa, la calidad de procesos más que la calidad de productos: la calidad del proceso es el medio, la calidad del producto es uno de sus resultados.

1.3. Definiciones Conceptuales

Capacidades laborales: se refiere a la capacidad de desempeñarse de la mejor manera posible ante una demanda compleja y una actividad; bajo los criterios propuestos por la organización o entidad prestadora de servicios (Gutiérrez, 2012).

Clima laboral: Se refiere a las relaciones del grupo de trabajo y al reconocimiento y reconocimiento social y, por lo tanto, se relaciona más estrechamente con los entornos sociales en el lugar de trabajo (Watson, Gedikli, y Daniels, 2017).

Comportamiento organizacional: se refiere a la aplicación y estudio de los conocimientos en relación a la manera en que los individuos (colaboradores) se comportan grupal e individualmente en las organizaciones (Gutiérrez, 2012).

Comunicación asertiva: la capacidad de expresar con respeto preocupaciones sobre cuestiones que tienen el potencial de afectar la seguridad del trabajador y de compartir opiniones con otros miembros del personal, incluidos los que tienen autoridad (Omura, et al.,2019).

Desempeño laboral: todos los comportamientos relacionados con los objetivos organizacionales, que podrían medirse de acuerdo con las contribuciones individuales a los objetivos organizacionales y dividirse en desempeño de tareas y desempeño contextual (LePine et al., 2015).

Eficacia: Desempeño de las metas sin tomar en cuenta los elementos o medios que estos conllevan a su consecución (Gutiérrez, 2012).

Eficiencia: significa cuán óptimo una organización hace uso de sus insumos para producir productos, es decir, la mayor cantidad de bienes o servicios con los menores recursos. De manera más amplia, se concibe como la capacidad de hacer las cosas bien (Jaafaripooyan et al.,2017).

Indicadores de resultados: se refiere a las unidades de evaluación de las metas a ser obtenidas en relación al objetivo determinado; ya que, se compone al logro luego de efectuar un conjunto de tareas conectadas entre sí (Gutiérrez, 2012).

Meta: está referida a la medición hacia el logro de los objetivos en un determinado tiempo; por ello, tiene que ser realizable y verificable (Gutiérrez, 2012).

Recursos organizacionales: lo conforman aquellos componentes productivos que acceden a la prestación de un servicio; ante ello, para que una empresa llegue al cumplimento de

sus objetivos trazados, requiere de medios apropiados y, consecuentemente, efectuar las funciones que traigan consigo al logro de los mismos (Gutiérrez, 2012).

1.4. Operacionalización de variables

Variable independiente: Clima organizacional

Definición conceptual: Según, Chiavenato (2019) sostiene que es un atributo o una cualidad de los entornos organizacionales (empresas) donde los integrantes que conforman esta organización pueden percibirlo influyendo directamente en su desempeño laboral.

Definición operacional; esta variable será medida por una encuesta, y se formulara con las dimensiones e indicadores.

Variable dependiente: repercusión de cumplimientos de metas

Definición conceptual; Evalúa en qué medida se cumplieron las metas programadas durante el período.

Definición operacional; esta variable se medirá conforme una ficha de recolección de datos.

VARIABLE	DIMENSIONES (Sub variable)	INDICADORES	INDICES	TÉCNICAS
Diagnóstico del Clima Organizacional	**Liderazgo**	Nivel de influencia Estímulo a la capacitación Estímulo al trabajo en equipo	- Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - De acuerdo - Totalmente de acuerdo	**Encuesta Escala Likert**
	Motivación	Realización personal Reconocimiento de aporte Adecuación a condiciones de trabajo		
	Comunicación	Comunicación asertiva Comunicación efectiva Comunicación empática Saber escuchar		
	Trato al trabajador	Equidad Confianza Presión		

	Identificación institucional	Compromiso Responsabilidad		
VARIABLE	**DIMENSIONES (Sub variable)**	**INDICADORES**	**INDICES**	**TÉCNICA**
Cumplimiento de las metas de la institución	**Eficiencia**	Planificación estratégica	- Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - De acuerdo - Totalmente de acuerdo	**Encuesta Escala Likert**
		Objetivos Institucionales		
		Metas institucionales		
	Eficacia	Presupuestos		
	Calidad	Cumplimientos de procedimientos		

1.5. Hipótesis

H1: Existe relación entre el clima organizacional en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque) y el cumplimiento de las metas en la institución.

H0: No existe relación entre el clima organizacional en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque) y el cumplimiento de las metas en la institución.

CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES

CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1 Tipo de Investigación

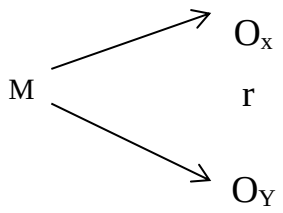
El estudio desarrollado fue de tipo cuantitativo, debido a que, estos estudios hacen uso de técnicas y métodos estadísticos, para mostrar los resultados obtenidos del problema analizado.

2.2 Método de Investigación

Con respecto a este punto, el estudio se trabajó con el método Inductivo-Deductivo; porque según Hernández (2018), argumenta que este método se basa en sucesos concretos o particulares para obtener conclusiones generales.

2.3 Diseño de Contrastación

Según Ñaupas et al. (2014) indica que el diseño fue no experimental de corte transversal-correlacional, debido a que está encaminado a determinar la asociación entre dos o más variables; que en este caso será el clima laboral y el cumplimiento de las metas; es por ello, que Martinez y Céspedes (2016), señalan que su esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Clima organizacional

Oy: Cumplimiento de metas

r: relación entre las variables

2.4. Población, Muestra y Muestreo

Población:

Estuvo conformada por los trabajadores de Gercetur Lambayeque, siendo un total de 35 colaboradores que se desempeñan en la institución.

Criterios de inclusión:

Personal que está trabajando presencial en la entidad.

Criterios de exclusión:

Personal que se encuentra de vacaciones

Personal que está realizando trabajo remoto.

Personal de mantenimiento.

Muestra

Por ser una población equivalente a 35 trabajadores, la muestra fue asumida por la misma totalidad de la población. Asimismo, fue una muestra censal ya que se trabajó con toda la información recopilada.

Muestreo:

Además en relación al muestreo, se utilizó el no probabilístico, debido a que la población es pequeña y no depende de una probabilidad numérica.

2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Con respecto a este punto, Bernal (2012) señala que las técnicas se componen como las diversas formas de conseguir la información necesaria de la situación que se está investigando; por lo tanto, en este estudio se utilizó la encuesta ya que según Hernández (2018) señala que tiene como finalidad recopilar la información necesaria para obtener los resultados a investigar; y como instrumento se utilizó un cuestionario.

Ante ello, para la variable clima organizacional, se trabajó con un cuestionario de elaboración propia, la cual, está estructurado por 32 preguntas y con una escala de Likert; el cual ha sido validado por tres expertos y el nivel de confiabilidad se realizó mediante el alfa de Crombach alcanzando un nivel del 0.965, el cual se puede mencionar que el instrumento es viable.

Adicionalmente, para la variable cumplimiento de metas, también se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual consta de un total de 12 preguntas y al igual que el instrumento anterior ha sido validado mediante el juicio de expertos y como confiabilidad se obtuvo el 0.940.

2.6 Procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se solicitó la autorización correspondiente a la institución pública Gercetur-Lambayeque para la ejecución del informe de tesis; seguido de ello, se fijó la fecha para la ejecución del instrumento, luego se brindó los alcances a los colaboradores acerca de los instrumentos.

Por otro lado, para el análisis de la data obtenida de los cuestionarios de ambas variables, se realizará mediante la prueba de Rho de Spearman que tiene como finalidad medir la relación de las variables propuestas (clima organizacional y cumplimiento de metas) en el estudio. De igual manera, todos los datos procesados son presentados en tablas y figuras; y todo ello, se lleva a cabo mediante el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Versión. 22. Además, se trabajó con el análisis descriptivo e inferencial para toda la información obtenida.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Tabla 1

Identificación del actual clima organizacional que se vive en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque)

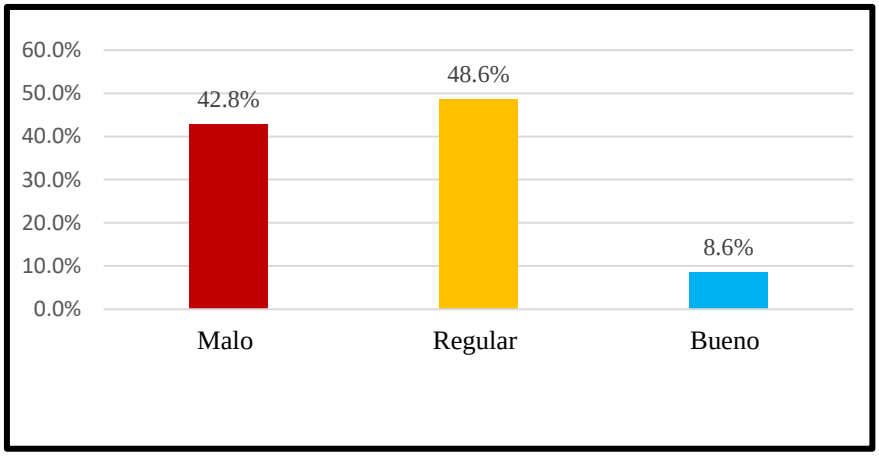
	Clima organizacional	
	N	%
Malo	15	42,8%
Regular	17	48,6%
Bueno	3	8,6%
Total	35	100,0%

Fuente: elaboración propia

Nota. En la tabla 1 al identificar el clima organizacional, se observa que es malo (42,8%); regular (48,6%) y bueno (8,6%).

Figura 1.

Identificación del actual clima organizacional



Nota. En la figura 1 se puede visualizar que el actual clima organizacional que se percibe en este organismo público está bajo un nivel regular con el 48.6%; seguido del 42.8% como bueno y solo el 8.6% de los participantes del estudio han manifestado que el clima laboral es bueno.

Tabla 2

Clima organizacional en sus dimensiones que se vive en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque)

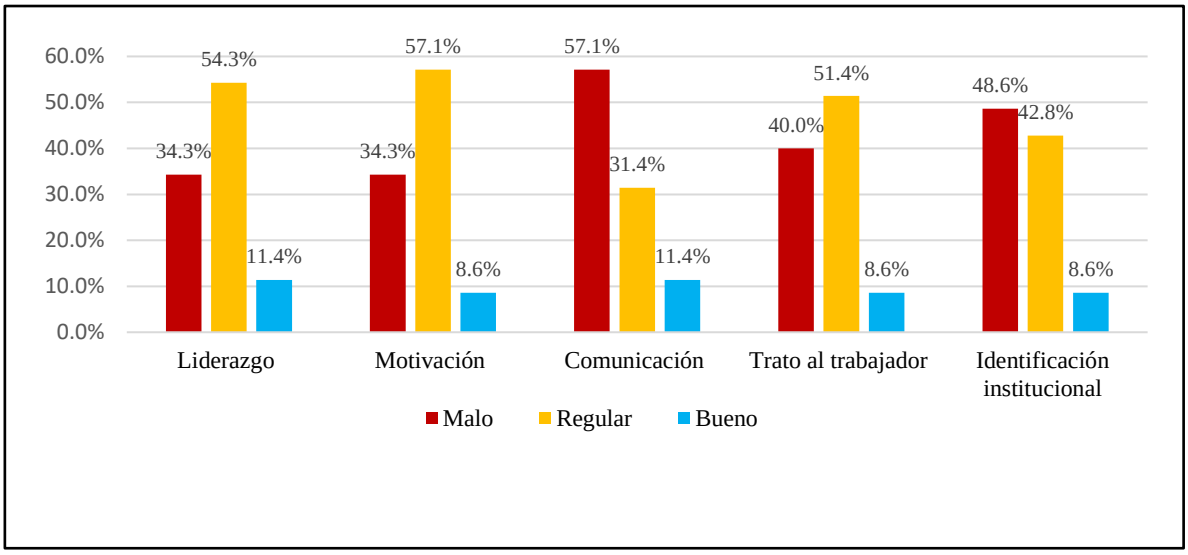
	Liderazgo		**Motivación**		**Comunicación**		**Trato al trabajador**		**Identificación institucional**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	12	34,3	12	34,3	20	57,1	14	40,0	17	48,6
Regular	19	54,3	20	57,1	11	31,4	18	51,4	15	42,8
Bueno	4	11,4	3	8,6	4	11,4	3	8,6	3	8,6
Total	35	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0

Fuente: Elaboración propia

Nota. En la tabla 2 se observan los resultados del clima organizacional en sus dimensiones esto es relevante en el nivel regular, esto es liderazgo (54,3%); motivación (57,1%); trato al trabajador (51,4%); además en el nivel malo se tiene comunicación (57,1%) e identificación institucional (48,6%)

Figura 2

Porcentaje del Clima laboral según sus dimensiones en la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque Gercetur.



Fuente: elaboración propia

Nota. Como se puede visualizar en el gráfico mostrado se observa que predomino el nivel regular en casi todas las dimensiones del clima organizacional; es decir, en la dimensión motivación ha tenido una mayor incidencia con el 57.1%, en cuanto al liderazgo se obtuvo un porcentaje del 54.3%, seguido del trato al trabajador con el 51.4%m posteriormente se tiene a la identificación institucional con el 42.8% y por último se tiene a la comunicación donde el nivel regular fue del 31.4%.

Tabla 3

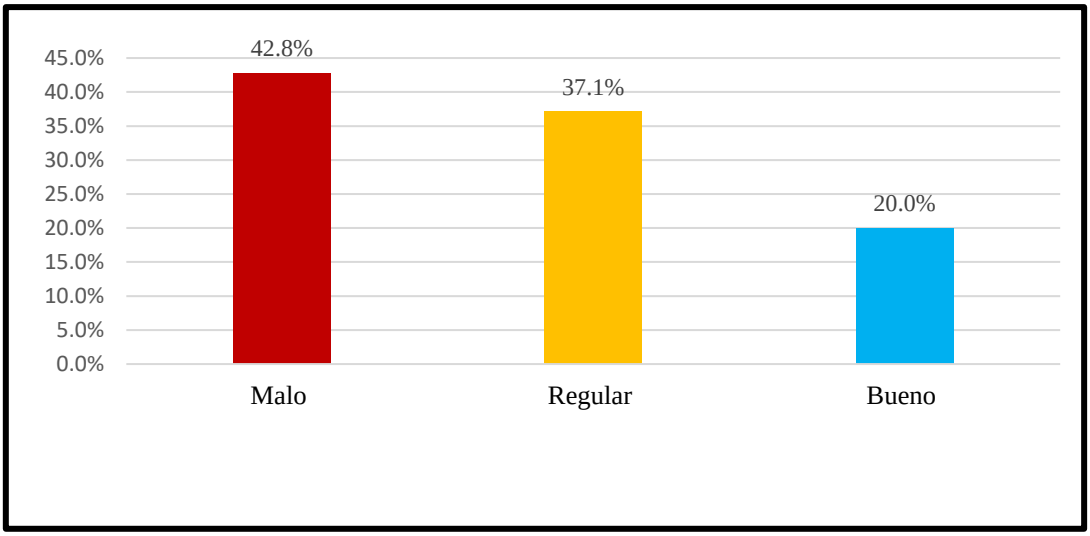
Repercusión en el cumplimiento de metas planteadas por la institución

	Cumplimiento de metas	
	N	%
Malo	15	42,9%
Regular	13	37,1%
Bueno	7	20,0%
Total	35	100,0%

Nota. En la tabla 3 al identificar la repercusión en el cumplimiento de metas se observa que es malo (42,8%); regular (37,1%) y bueno (20,0%)

Figura 3

Porcentajes de la repercusión en el cumplimiento de metas planteadas por la institución.



Fuente: elaboración propia

Nota. En la figura 3, se da a conocer los niveles de repercusión en el cumplimiento de las metas planteadas la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, visualizándose que predominó el nivel malo con el 42.8%, seguido del regular con el 37.1% y solo un 20% señalo que bueno.

Tabla 4

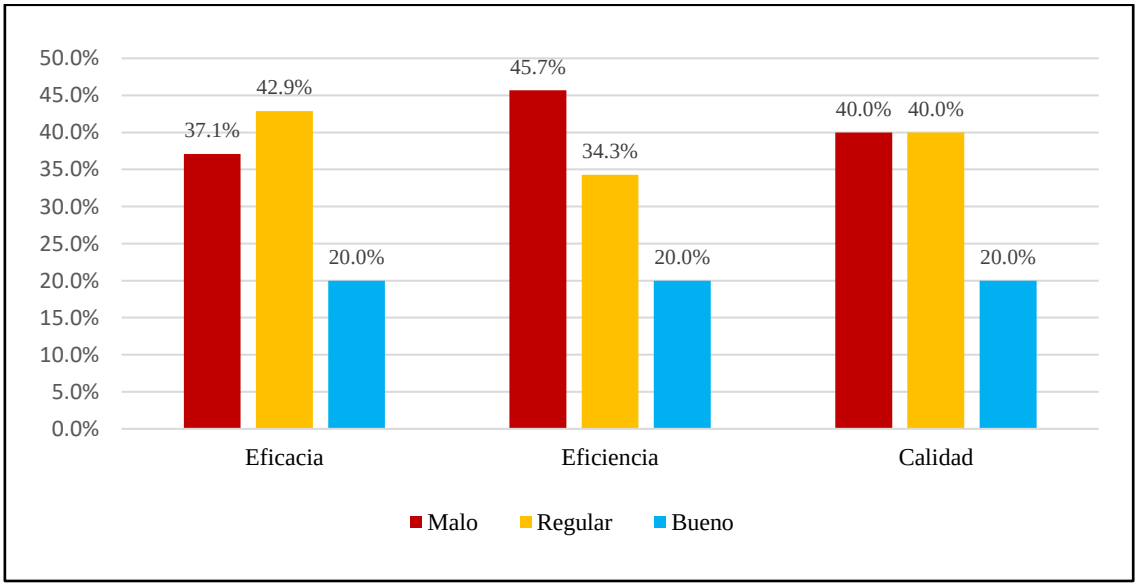
Repercusión en el cumplimiento de metas en sus dimensiones planteadas por la institución.

	Eficacia		Eficiencia		Calidad	
	N	%	N	%	N	%
Malo	13	37,1	16	45,7	14	40,0
Regular	15	42,9	12	34,3	14	40,0
Bueno	7	20,0	7	20,0	7	20,0
Total	35	100,0	35	100,0	35	100,0

Nota. En la tabla 4 se identifica la repercusión en el cumplimiento de metas según sus dimensiones donde es regular en la dimensión eficacia (42,9%); malo en la dimensión eficiencia (45,7%) y regular en la dimensión calidad (40%).

Figura 4

Porcentaje de la repercusión en el cumplimiento de metas en sus dimensiones planteadas por la institución.



Fuente: elaboración propia

Nota. En esta tabla se refleja que en la dimensión personal con cargo predominó el nivel regular con el 42.9% en la dimensión eficacia; sin embargo, en la dimensión eficiencia ha sido el nivel malo con el 45.7%.

Tabla 5

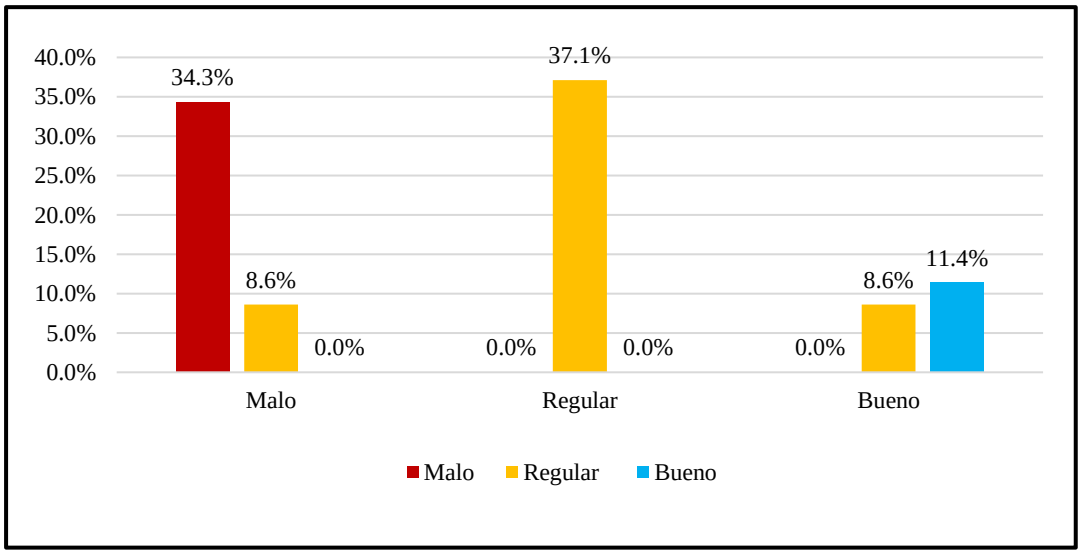
Nivel del clima organizacional en su dimensión liderazgo y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

		Cumplimiento metas					
		Malo		Regular		Bueno	
		N	%	N	%	N	%
Liderazgo	Malo	12	34,3%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	3	8,6%	13	37,1%	3	8,6%
	Bueno	0	0,0%	0	0,0%	4	11,4%

Nota. En la tabla 4 se identificó que el liderazgo para el 34,3% es deficiente, a su vez que el cumplimiento de metas es deficiente; para el 37,1% el liderazgo es regular mientras que el cumplimiento de metas es regular; para el 11,4% el liderazgo es buena mientras que el cumplimiento de metas es bueno.

Figura 5

Porcentaje del nivel del clima organizacional en su dimensión liderazgo y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

Prueba de normalidad

Con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen distribución normal, se aplicarán técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello consideramos los supuestos:

Ho: Datos se distribuyen de forma normal ($p > 0,05$)

H1: Datos no se distribuyen de forma normal ($p < 0,05$)

Tabla 3. Pruebas de normalidad – Clima organizacional y repercusión en el cumplimiento

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,764	35	,000
repercusión en el cumplimiento	,786	35	,000

Nota: Prueba de normalidad de variables Clima organizacional y repercusión en el cumplimiento.

Para las variables clima organizacional y repercusión en el cumplimiento se muestra que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, por lo que el procesamiento de la información se realiza sin problemas, es así que, luego al ser una muestra menor que 50 se considerará la prueba Shapiro Wilk donde se obtiene un nivel de significancia de 0,000.

Por tanto, los resultados exploratorios indican que los datos no tienen distribución normal, es así, que la relación entre las variables será medida por el Rho de Spearman.

Luego se plantean las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Regla de Decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si el p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 6

Correlación entre la dimensión del liderazgo del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución

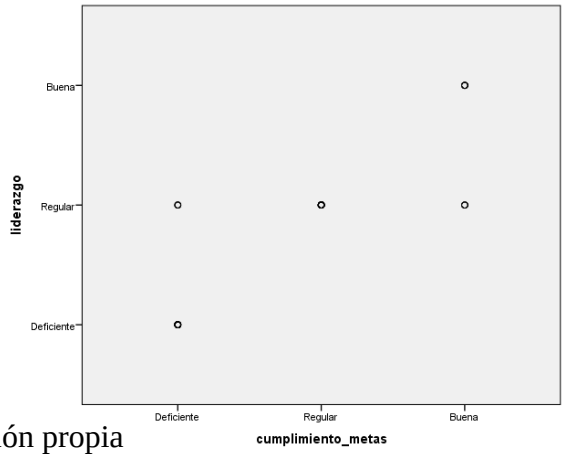
			Cumplimiento de las metas
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,845
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

El resultado obtenido al aplicar Rho de Spearman igual a 0,845, lo que indica que hay una relación fuerte y positiva entre el liderazgo del clima organizacional y el cumplimiento de metas.

Además, como el valor de p = 0,000 < 0.05 = alfa, lo que permite rechazar Ho. Luego estadísticamente podemos confirmar que existe relación significativa entre el liderazgo del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Figura 6

Correlación entre la dimensión del liderazgo del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

Tabla 7

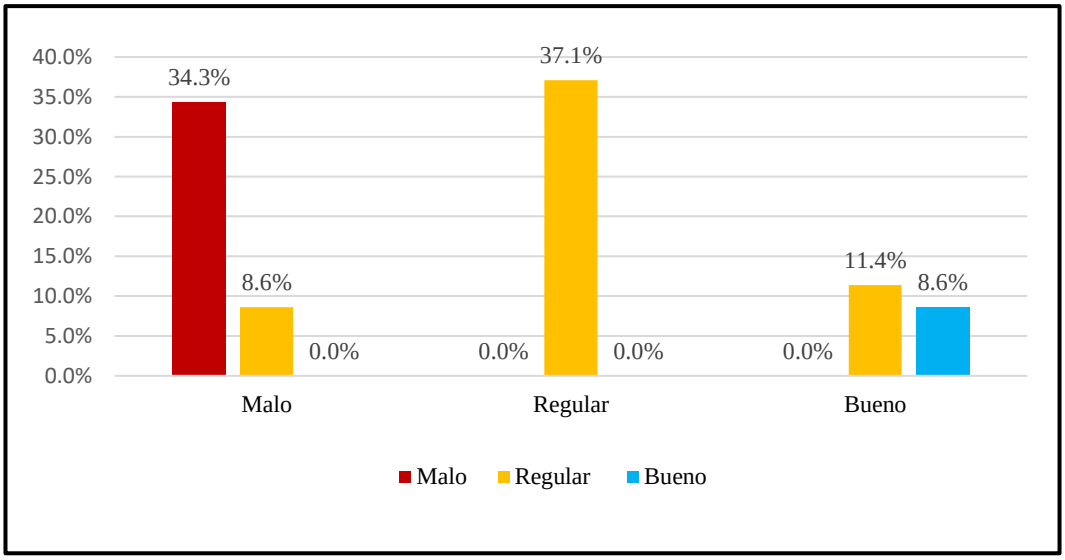
Nivel del clima organizacional en su dimensión motivación y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

		Cumplimiento metas					
		Malo		Regular		Bueno	
		N	%	N	%	N	%
Motivación	Malo	12	34,3%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	3	8,6%	13	37,1%	4	11.4%
	Bueno	0	0,0%	0	0,0%	3	8,6%

Nota. En la tabla 6 se identificó que la motivación para el 34,3% es deficiente, a su vez que el cumplimiento de metas es deficiente; para el 37,1% la motivación es regular mientras que el cumplimiento de metas es regular; para el 8,6% la motivación es buena mientras que el cumplimiento de metas es bueno.

Figura 7

Porcentaje del nivel del clima organizacional en su dimensión motivación y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

Se plantean las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la motivación del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

H1: Existe relación significativa entre la motivación del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo

Regla de Decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si el p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 8

Correlación entre la dimensión motivación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución

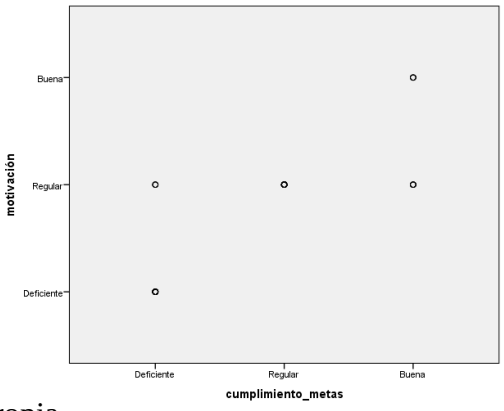
			Cumplimiento de las metas
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	,824
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

El resultado obtenido al aplicar Rho de Spearman igual a 0,824, lo que indica que hay una relación fuerte y positiva entre la motivación del clima organizacional y el cumplimiento de metas.

Además, como el valor de p = 0,000 < 0.05 = alfa, lo que permite rechazar Ho. Luego estadísticamente podemos confirmar que existe relación significativa entre la motivación del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Figura 8

Correlación entre la dimensión motivación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

Se plantean las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo

Regla de Decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si el p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 9

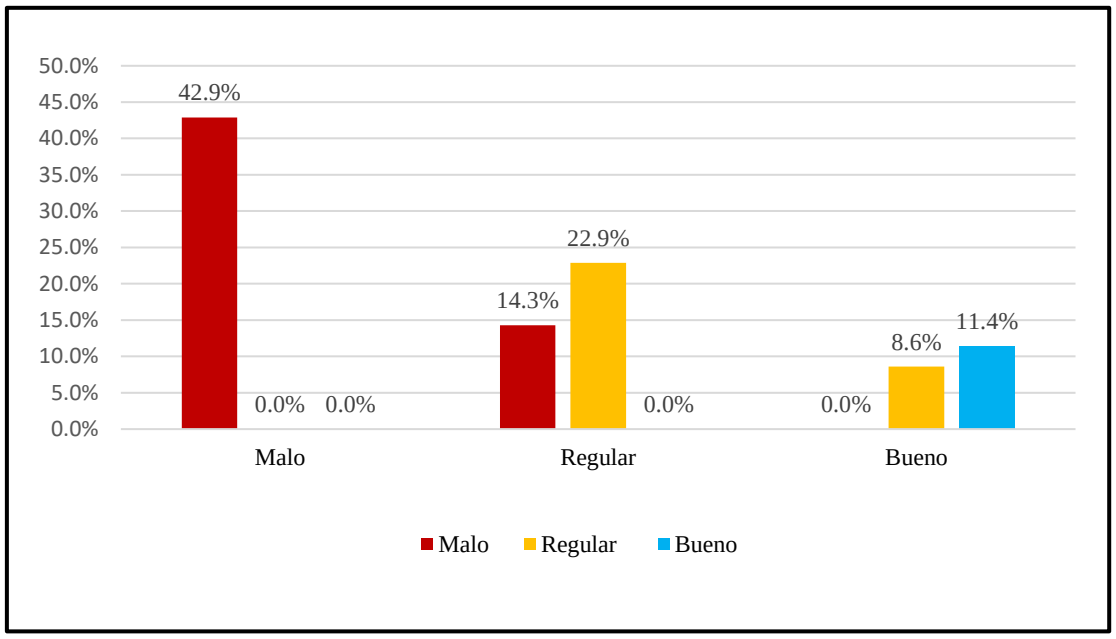
Nivel del clima organizacional en su dimensión comunicación y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

		Cumplimiento metas					
		Malo		Regular		Bueno	
		N	%	N	%	N	%
Comunicación	Malo	15	42,9%	5	14,3%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	8	22,9%	3	8,6%
	Bueno	0	0,0%	0	0,0%	4	11,4%

En la tabla 9 se identificó que la comunicación para el 42,9% es deficiente, a su vez que el cumplimiento de metas es deficiente; para el 22,9% la comunicación es regular mientras que el cumplimiento de metas es regular; para el 11,4% la comunicación es buena mientras que el cumplimiento de metas es bueno.

Figura 9

Porcentaje del nivel del clima organizacional en su dimensión comunicación y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

Tabla 10

Correlación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución

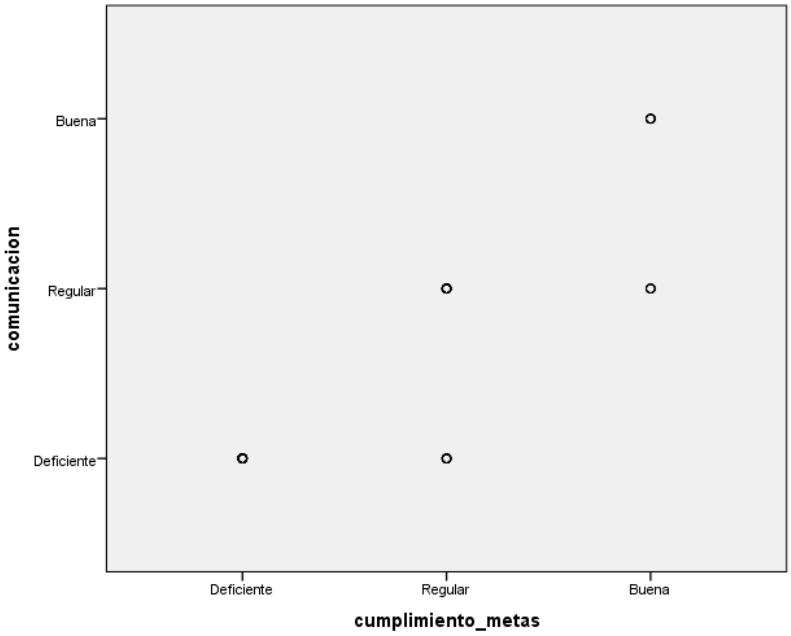
			Cumplimiento de las metas
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	,831
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

El resultado obtenido al aplicar Rho de Spearman igual a 0,831, lo que indica que hay una relación fuerte y positiva entre la comunicación del clima organizacional y el cumplimiento de metas.

Además, como el valor de p = 0,000 < 0.05 = alfa, lo que permite rechazar Ho. Luego estadísticamente podemos confirmar que existe relación significativa entre la comunicación del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Figura 10

Correlación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

Se plantean las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre el trato al trabajador del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

H1: Existe relación significativa entre el trato al trabajador del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Regla de Decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si el p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 11

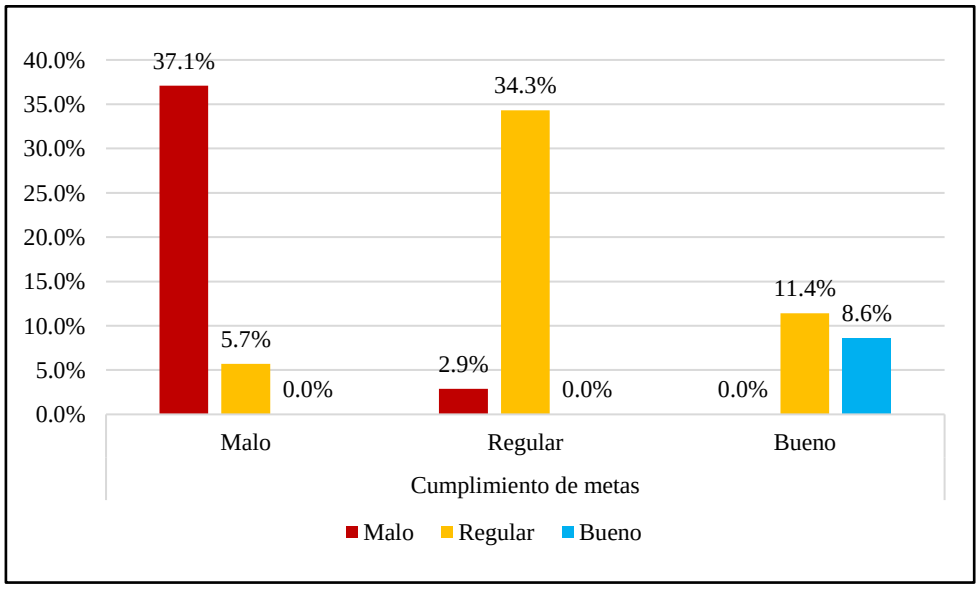
Nivel del clima organizacional en su dimensión trato al trabajador y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

		Cumplimiento metas					
		Malo		Regular		Bueno	
		N	%	N	%	N	%
Trato al trabajador	Malo	13	37,1%	1	2,9%	0	0,0%
	Regular	2	5,7%	12	34,3%	4	11,4%
	Bueno	0	0,0%	0	0,0%	3	8,6%

En la tabla 11 se identificó que el trato al trabajador para el 37,1% es deficiente, a su vez que el cumplimiento de metas es deficiente; para el 34,3% la comunicación es regular mientras que el cumplimiento de metas es regular; para el 8,6% la comunicación es buena mientras que el cumplimiento de metas es bueno.

Figura 11

Porcentaje de nivel del clima organizacional en su dimensión trato al trabajador y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

Tabla 12

Correlación entre la dimensión trato al trabajador del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución

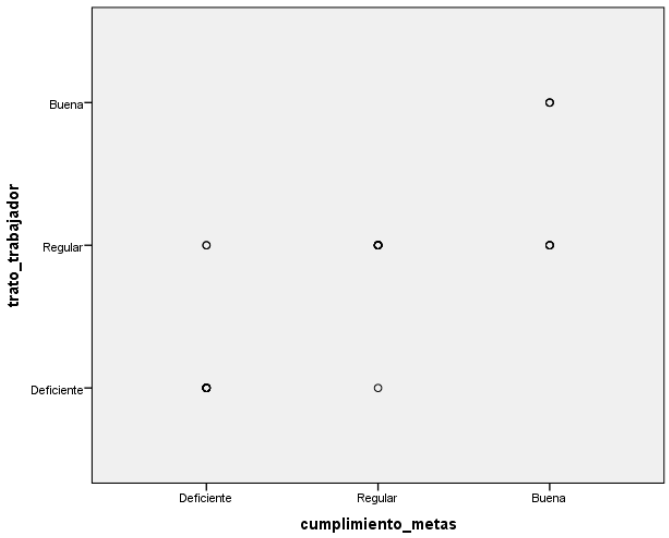
			Cumplimiento de las metas
Rho de Spearman	Trato al trabajador	Coeficiente de correlación	,828
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

El resultado obtenido al aplicar Rho de Spearman igual a 0,828, lo que indica que hay una relación fuerte y positiva entre el trato al trabajador del clima organizacional y el cumplimiento de metas.

Además, como el valor de p = 0,000 < 0.05 = alfa, lo que permite rechazar Ho. Luego estadísticamente podemos confirmar que existe relación significativa entre el trato al trabajador del clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Figura 12

Correlación entre la dimensión trato al trabajador del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

Se plantean las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y cumplimiento de las metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Regla de Decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si el p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13

Correlación entre el clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución

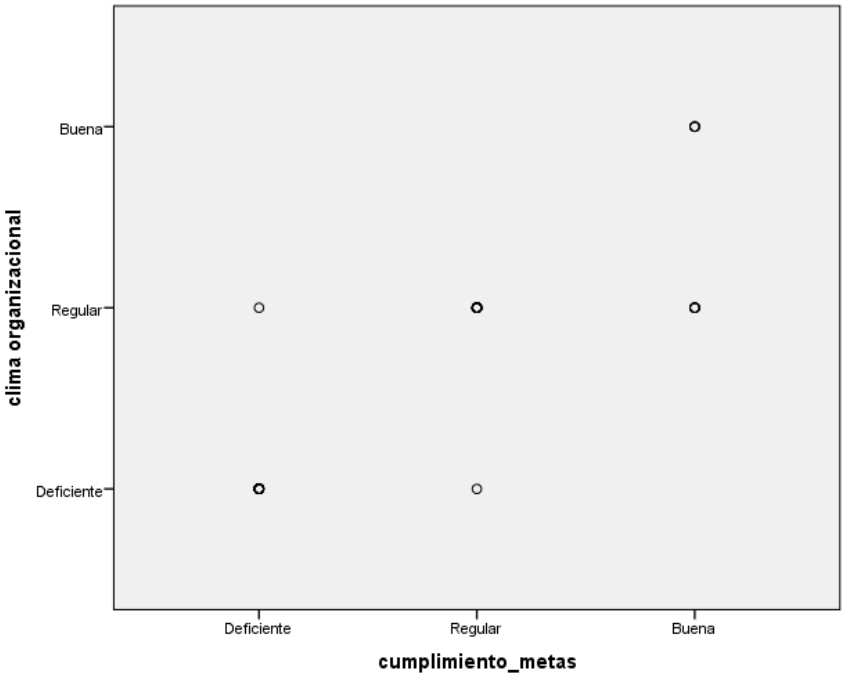
			Cumplimiento de las metas
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,872
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

El resultado obtenido al aplicar Rho de Spearman igual a 0,872, lo que indica que hay una relación fuerte y positiva entre el clima organizacional y el cumplimiento de metas.

Además, como el valor de p = 0,000 < 0.05 = alfa, lo que permite rechazar Ho. Luego si diagnosticamos el clima organizacional existente en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo podremos conocer su relación con el cumplimiento de metas de la institución.

Figura 13

Correlación entre el clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.



Fuente: elaboración propia

3.2. Discusión

El flujo comunicativo en las organizaciones juega un rol muy importante en cada uno de los colaborares, debido a que se compone como uno de los factores más esenciales que llevan al cumplimiento de las metas organizacionales; es por ello, que la comunicación interna, es muy importantes en las instituciones del estado peruano, porque es un aspecto importante para la formación de un buen clima organizacional.

La discusión del estudio inicia con el análisis del objetivo general; el cual en la tabla 13, al aplicar el aplicar Rho de Spearman, se ha determinado que existe una relación fuerte y positiva entre el clima organizacional y el cumplimiento de metas con un 0,872 con un valor de p=0,000<0.05. Estos hallazgos se contrastan Maamari & Mjdalani (2017) la cual señalan que el tener un buen clima organizacional en la empresa, se puede llegar a que lo trabajadores tengan un buen desempeño laboral en el trabajo, que reconocemos en esta investigación y que se identifican con el clima organizacional y desempeño laboral. Asimismo, en el estudio de Benites y Mera (2016) se ha demostrado que el nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva promedio entre el clima

organizacional y el logro de metas, mostrando una correlación positiva considerable, es decir, si existe una clima y logro de metas. Los resultados obtenidos, tambien coinciden con lo que presenta Díaz (2017), quien ha determiando que existe una correlación directa y muy alta positiva entre las variables. La correlación r de Pearson es 0.944. De igual manera coinciden con lo manifestado por Jaafaripooyan et al. (2017) mostrando que los resultados del Rho de Spearman mostraron una alta correlación significativa de 0,762. Asimismo, coincide con la investigación realizada por Acosta (2020), cuyos resultados indican una correlación significativa entre las variables analizadas en la presente investigación en una institución del estado peruano.

Sin embargo, bajo el enfoque teorico de con Chiavenato (2019) afirma que es importante formar un clima laboral apropiado donde se establezca relaciones basadas en la cordialidad, vínculos de amistad, respeto y reconocimiento de la personalidad humana. Por lo tanto, Omura, et al (2019) señala que en la actualidad, el centro laboral es atribuido como el segundo hogar de los colaboradores, debido a que, normalmente se trabajan 8 horas diarias. Sin embargo, bajo el enfoque teórico con Chiavenato (2019), el establecimiento y mantenimiento de relaciones cordiales y lazos amistosos entre los individuos se fundamenta en ciertas reglas aceptadas por todos, y fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Por lo tanto, Omura et al. (2019) señalaron que hoy en día, el lugar de trabajo se considera el segundo hogar del empleado porque a menudo se pasan más de 8 horas al día con los colegas. Dado que una organización es un sistema con factores que se pueden cambiar internamente, es importante comprender el entorno que existe dentro de la organización.

Pasando a otra instancia, ahora se presenta al primer objetivo específico, que se basa en la identificación del actual clima organizacional que se vive en Gercetur Lambayeque, el cual en la tabla 1, se visualiza que el 48,6% de los trabajadores encuestados señalan que presentan un nivel regular sobre el clima organizacional, el 42,8% manifiesta que presentan un nivel malo y solo el 8,6% afirma tener un nivel bueno. Estos resultados se contrastan con Kurnaedi, Kania, y Karyono (2020) donde manifiesta en su estudio que el clima organizacional es inadecuado con un 50%, y esto se da por el incumplimiento de las tareas asigandas, la falta de responsabilidad relacconado al tiempo oportuno de las funciones realizadas y sobre todo a la escaza comunicación organizacional, siendo este ultimo un papel crucial para determinar un ambiente laboral apropiado. Asimismo, es

importante determinar que según el punto de vista del entorno jerárquico, se ha obtenido una normal de 2,99, comparable a la clasificación habitual, para el aspecto de conexiones relacionales donde se adquirió una calificación de 2,16, poniéndolo en el tamaño de valoración de bajo, este resultado depende de la forma en que la dirección no ejecuta un trabajo planificado, hay correspondencia limitada, influye en el entorno autoritario, acosando el lugar de trabajo debido al divisionismo de individuos y reuniones, de igual manera la estabilidad aspecto obtuvo una valoración normal de 2.58, ubicándose en la clasificación baja, con lo que se suele razonar que los educadores no se sienten estables, se encuentran tolerablemente realizados; resultados que coinciden con el examen de Chuquitucto (2014) ha referido que el clima laboral varia en relación al nivel de comprensión de cada uno de los trabajadores de la institución, el nivel comunicativo, las relaciones interpersonales, el trato de las autoridades y la normativa legal y política de la organización, por lo que es necesario aprobar un plan para dar la importancia necesaria a esto, a través del reconocimiento y motivación de los empleados para fortalecer las relaciones interpersonales, y brindarles un trabajo estable.

Además estos hallazgos encontrados, se contrastan con lo que menciona Cuestas (2017) Dado que se refiere al entorno en el que el trabajo diario de una persona, el trato del jefe a sus subordinados. También hay que reconocer que la variable satisfacción laboral se considera una variable regular, lo que indica que se debe prestar más atención a las condiciones laborales de los docentes para que se sientan motivados y comprometidos con la calidad de la educación. Por lo tanto, se debe enfatizar que, con base en la perspectiva de la encuesta discutida, es necesario continuar la encuesta para mejorar el clima laboral.

Por otro lado, ahora se tiene al segundo objetivo específico que es el análisis del cumplimiento de las metas trazadas por la institución, el cual en la tabla 3, el 42,9%, de los trabajadores encuestados demuestran que es malo, el 37,1%, manifiestan tener un nivel regular y el 20% de ellos señalan que tienen un nivel bueno relacionado con el cumplimiento de metas. Sin embargo, se puede observar que en la tabla 4, el 45.7% de los encuestados manifiesta que en su dimensión eficiencia tienen un nivel malo, en la dimensión eficacia afirma tener un nivel regular y en la última dimensión que es la calidad el 40% señala tener un nivel malo y regular. Estos hallazgos coinciden con, Vásquez (2017) donde señaló que el impacto de la consecución de las metas de los

trabajadores, las empresas y las estructuras sobre el comportamiento interno de la organización, logra mejorar la efectividad de la institución. Además, tambien señala que el empleo, esta relacionada con las conductas relacionadas con el trabajo, donde son esenciales para el cumplimiento de las metas. Estos resultados son consistentes con Baumgarten (2016), quien definió el objetivo como el logro que el individuo o la empresa espera lograr, en lugar de hacer primero un plan y utilizar el producto con el propósito de adquirirlo.

En esa misma línea, ahora se presenta al tercer objetivo específico que es la identificación de la relación que existe entre la dimensión del liderazgo del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución, la cual, en la tabla 5, demuestra que la relación entre la dimensión y la variable un 37.1% señala tener un nivel regular y en la tabla N° 6; al aplicar Rho de Spearman, arrojo el valor de 0,845, indicando que hay una relación fuerte y positiva entre el liderazgo la dimensión analizada y el cumplimiento de la metas en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo. Estos resultados obtenidos coinciden con Bos y Veenendaal (2019) quienes señalan que el liderazgo es proceso que influye a los miembros de un grupo o una empresa, que permitirá el desarrollo de las actividades para lograr los objetivos trazados. De igual forma se puede afirmar en los estudios analizados por Berkman (2018) llama la atención sobre que los resultados obtenidos en los componentes de la variable de entorno jerárquico son ordinarios en el estilo de administración, la sensación de tener un lugar, la compensación y accesibilidad de los activos es habitual, baja en solidez y conexiones relacionales y alta en lucidez e inteligibilidad en la administración; identificándose con la exploración de Gálvez, L., (2017), en la postulación de lima organizacional de la Institución Educativa Nuestra Señora de Montserrat de la zona de Lima, quien presume que el 51,2% ve un nivel moderado y el otro 48,8% ver un nivel satisfactorio solo en cuatro medidas: estructura, correspondencia, personalidad 72 e inspiración, para lo cual se indica que en el ambiente autoritario se deben mejorar las conexiones relacionales y la firmeza, ya que se encuentran en un nivel bajo.

Consecuentemente ahora se analizará el cuarto objetivo específico referido a la identificación de la relación que existe entre la dimensión motivación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución; por ello, en la tabla 7; se observa que el 37.1% de los encuestados manifiestan tener un nivel

regular entre la dimensión motivación y el cumplimiento de metas, asimismo en la tabla 8, al aplicar Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,824, lo que indica que existe una relación fuerte y positiva entre las variables analizadas. Por lo tanto estos hallazgos, se contrasta con Checa (2014) donde manifiesta que esta dimesnión es punto clave en el cumplimiento de metas asi como lo señala el autor es un punto clave para que el trabajador se sienta comprometido con la organización.

Para ir concluyendo con la discusión, ahora se tiene al análisis del quinto objetivo específico; el cual, se basó en identificar la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución; el cual en la tabla 9, se observa que el 42.9% de la dimensión comunicación con el cumplimiento de metas estuvo en un nivel malo. Asimismo, en la tabla 10, al aplicar la prueba estadística del Rho de Spearman arrojó el 0.831, señalando que si existe una asociación fuerte y positiva entre la comunicación y el cumplimiento de metas. Estos hallazgos coinciden con Ibañes (2013) quien sostiene que dentro de una empresa los directivos o jefes encargados del personal tienen que estar en comunicación con sus trabajadores por motivos que si hay algún problema puedan estar alertar a la posibles soluciones. De igual manera, el lugar de trabajo es un componente decisivo, incide en la utilidad de los traajadores y la organización, cuando se evalúa el lugar de trabajo se conocen los temas que existen para los dos actores, lo que permite aplicar medidas reparadoras y establecer un ambiente de concertación.

Finalmente, se presenta al objetivo específico que es identificar la relación que existe entre la dimensión trato al trabajador del clima organizacional y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución, en la tabla 11, se visualiza que en la dimensión trato al trabajador y el cumplimiento de metas, el 37.1% señala que estuvo en un nivel malo y en la tabla 12, al aplicar Rho de Spearman se obtuvo un 0,828, lo que indica que hay una relación fuerte y positiva entre el trato al trabajador y el cumplimiento de metas. Estos resultados concuerdan con, Díaz y Carrasco (2018) que concluye que el clima organizacional es pobre, y que esto puede generar que los trabajadores se sientan más atraídos a cometer actos delictivos, que genera robos robos sistemáticos.

CAPITULO IV. CONCLUSIONES

CAPITULO IV. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación fuerte entre el clima organizacional y el cumplimiento de metas se evaluó con un valor de Rho de Spearman siendo del 0,872; rechazando la hipótesis nula y se aceptando la alterna.

En la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque), se ha determinado que ha predominado el nivel regular en la variable clima organizacional, el cual, se debe a diferentes factores, esencialmente a la ineficiente comunicación organizacional que se desarrolla en la institución.

En la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque), de un total de 35 trabajadores, se concluye que existe un nivel malo en el cumplimiento de metas de la organización.

En la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque), se concluye que con un 0,845, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación positiva entre la dimensión liderazgo y el cumplimiento de metas.

En la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque), se concluye que al obtener un valor de 0,824 y siendo $p = 0,000 < 0.05$, existe relación entre la dimensión motivación y el cumplimiento de metas.

En la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque), se concluye que con un valor 0,831, existe relación entre la dimensión comunicación y el cumplimiento de las metas.

En la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque), se concluye que al obtener el 0,828, se determina que existe una relación fuerte entre el trato al trabajador y el cumplimiento de las metas.

CAPITULO V: RECOMENDACIONES

CAPITULO V: RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente Regional, mantener una equilibrada comunicación organizacional entre sus trabajadores, asimismo se recomienda diseñar estrategias para el mejoramiento organizativo con el principal objetivo de cumplir sus principales funciones como son las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Al Gerente de Gercetur, desarrollar programas *in company* acerca del coaching gerencial, desarrollo profesional y trabajo en equipo, con el propósito de generar competencias blandas de cara al clima organizacional.

Al Gerente de Gercetur, realizar constantes evaluaciones a los trabajadores para medir su rendimiento laboral y realizar auditorías internas en toda la institución para ver los niveles de cumplimiento de las metas.

Al Gerente de Gercetur, desarrollar auditorias internas en el cual los trabajadores manifiesten sus perspectivas y puntos de vista a sus jefes inmediatos y en los que puedan conseguir una retroalimentación; donde ayude a que el nivel comunicativo sea más asertivo, con la única finalidad de tomar acciones de mejora, basadas en las iniciativas del colaborador.

Se sugiere realizar desarrollar talleres y/o capacitaciones que busquen la sensibilización de los trabajadores para fomentar una integración y comunicación asertiva que ayuden a fortalecer el clima laboral. Además, implementar capacitaciones para mejorar e incrementar las habilidades, actitudes y conocimientos, con el único propósito de buscar una evolución en su desarrollo personal y profesional.

Se recomienda organizar talleres de fortalecimiento de la comunicación interna, para mejorar las relaciones interpersonales; asimismo, organizar talleres de liderazgo para favorecer, la formación de la gestión por competencias que generen trasformación y cambio en la cultura organizacional.

Se recomienda mejorar el flujo de la comunicación bidireccional que contribuya a generar un mejor trato al colaborador y a mantener buenas relaciones entre los jefes-trabajadores.

REFERENCIAS

Acosta, J. (2020). Relationship between Organizational Climate and Innovation Capability in New Technology-Based Firms. *J. Open Innov. Technol., 6*(2), 28. Obtenido de https://doi.org/10.3390/joitmc6020028

Andía , W. (2013). *Análisis Gestión Pública.* Perú: Editorial El saber.

Baumgarten, J. (2016). *Metas, secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas* (1° ed ed.). Colombiana: Editorial Babelcube, Inc.

Benitez , M., y Mera, C. (2016). *La planificación estratégica y el cumplimiento de las metas y objetivos en la empresa ACCPASS S. A. de la ciudad de Ambato.* Tesis de posgrado , Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/16670?fbclid=IwAR1fWu1sMEMCv6fTikRhwHqxHFBIihqGVrwFXQnx7P0gB9H3D7dKRUL_J38

Berkman, E. (2018). The Neuroscience of Goals and Behavior Change. *Consult Psychol, 70*(1), 28–44. doi:10.1037/cpb0000094

Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* . México: Pearson Educación.

Bos, A., y Veenendaal, A. (2019). Percepciones de prácticas de recursos humanos y comportamiento laboral innovador: el efecto moderador de un clima innovador. *The International Journal of Human Resource Management, 30*(18), 2661-2683. doi:DOI: 10.1080 / 09585192.2017 .1380680

Centeno, M., y Ferraro, A. (2018). *State and Nation Making in Latin America and Spain: The Rise and Fall of the developmental State.* Cambridge University Press.

Checa, J. (2014). *Presupuesto, viabilidad y mercado del producto editorial.* Málaga: IC Editorial.

Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5 ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Cuestas, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento.* (E. Ediciones, Ed.)

Delgado, J. (2015). *Arbitrios: ¿sabe usted por que debe pagarlos? Actualidad.* Obtenido de http://aempresarial.com/web/revitem/1_17506_00796.pdf

Díaz, F. (2017). *El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabjadores de la Municipalidad distrital de Puente Piedra.* Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5835/D%C3%ADaz_ZFE.pdf?sequence=1

Díaz, F., y Carrasco, M. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y administración, 63*(4). https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142

Dubrin, A. (2013). *Fundamentos De Comportamiento Organizacional* (2° edición ed.). México: Editorial Thopson Paraninfo.

Gutiérrez, M. (2012). *Glosario de términos de gestión organizacional.* México: Editorial Paidea.

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cuantitativas, cualitativas y mistas.* México: Mc Graw Hill Interamericana .

Hernández, Z. (2014). *Teoria general de la administración* . México: Grupo Editorial Patria S.A. .

Jaafaripooyan, E., Emamgholipour, S., y Raei, B. (2017). Efficiency measurement of health care organizations: What models are used? *Med J Islam Repub Iran., 31*(86). doi: 10.14196/mjiri.31.86

Kruglanski, A., Shah, J., Fishbach, A., Friedman, R., y Young, W. (2002). A theory of gold systems. *Advances in Experimental Social Psychology., 34*(1), 331–378. http://www.ascdegreecollege.ac.in/wpcontent/uploads/2020/12/Advances_in_Experimental_Social_Psychology.pdf#page=342

Kurnaedi, E., Kania, A., y Karyono, O. (2020). Strategy for Improving Service Performance through Organizational Culture and Climate. *3*(2), 1360-1368. https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.994

LePine, M., Zhang, Y., Crawford, E., y Rich, B. (2015). Turning their Pain to Gain: Charismatic Leader Influence on Follower Stress Appraisal and Job Performance.

Academy of Management Journal, 59(3), 36-26. doi:https://doi.org/10.5465/amj.2013.0778

Maamari, B., y Mjdalani, J. (2017). Emotional intelligence, leadership style and organizational climate. *Revista Internacional de Análisis Organizacional, 25*(2), 327-345. https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2016-1010

Martinez, B., y Céspedes, N. (2016). *Metodología de la investigación-Estrategias para investigar*. Lima: Libro amigo.

Mehralian, G., Peikanpour, M., y Rangchian, M. (2020). Managerial skills and performance in small businesses: the mediating role of organizational climate. *Journal of Asia Business Studies, 14*(3), 361-377. https://doi.org/10.1108/JABS-02-2019-0041

Ministerio de Economía y Finanzas . (2016). *Directiva N° 001-2010-EF/76.01*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/TUO_RD003_201

Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Manual para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial en las municipalidades.* Obtenido de Neva Studio S.A.C.

Muñiz, L. (2013). *Control presupuestario. Planificación, elaboración y seguimiento del presupuesto.* Barcelona: Bresca Editorial S.L.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigacion cientifica y elaboración de tesis.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Omura,, M., Levett, T., y Stone, T. (2019). Evaluating the impact of an assertiveness communication training programme for Japanese nursing students: A quasi-experimental study. *Nurs Open, 6*(2), 463–472. doi:10.1002/nop2.228

Ríos, G. (2012). *Recaudación de tributos. En G. Ríos, Conceptos de reforma fiscal* . Obtenido de https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/430/9.pdf

Riveros , P., y Grinaldo, M. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima. *Ciencias Psicológicas, 11*(2), 179-188.

Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v11n2/1688-4221-cp-11-02-00179-en.pdf

Riyanto, S., y Panggabean, M. (2020). The Impact of Leadership, Organizational Culture and Organizational Climate on Employee Job Satisfaction. *Advances in Economics, Business and Management Research, 120*(21). http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/.

Shahzad, F., Xiu, G., y Shahbaz, M. (2017). Organizational culture and innovation performance in Pakistan's software industry. *ScienceDirect, 41*(4), 66-73. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160791X17300787

Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrolo organizacional, marco para mejorar el desempeño del capital humano.* Área de Innovación y Desarrollo S,L.

Stephen, R. (2012). *Comportamiento Organizacional* (Décimo tercera edición ed.). México: Editorial: Pearson educación.

Tastan, S., y Mousavi, M. (2017). The relationship between organisational climate and organisational innovativeness: testing the moderating effect of individual values of power and achievement. *Revista Internacional de Investigación e Innovación Empresarial, 12*(4). https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJBIR.2017.082826

Valderrama, B. (2018). *Gestión del talento en la era digital* (Vol. Volumen 8 de Gestión emocional). Editorial Eos.

Vásquez , M. (2017). *Sistema de Compensaciones y Clima Organizacional del área Administración y Finanzas de la empresa Red Científica Peruana, Lima.* Tesis de maestria , Universidad Cesar Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18623/Vasquez_HM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Watson, D., Gedikli, C., y Daniels, K. (2017). Well-Being and the Social Environment of Work: A Systematic Review of Intervention Studies. *Int J Environ Res Public Health, 14*(8). doi:10.3390/ijerph14080918

ANEXOS

Anexo 1 Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Encuesta sobre influencia del clima organizacional

Sexo: M ( ) F ( )

Edad:

Entre 18 – 27 ( ) entre 28 – 37 ( ) entre 38 – 47 ( ) entre 48 – 57 ( )

Entre 58 – 67 ( ) entre 68 – a más ( )

Profesión: _____

Lugar de residencia: _____

INSTRUCCIONES: marcar con (x) la alternativa que usted crea conveniente para su empresa.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
LIDERAZGO					
1. El jefe me trata como un miembro importante del equipo.					
2. El jefe se preocupa por la situación de su personal.					
3. La Institución le ofrece oportunidad para su capacitación.					
4. Es recompensado cuando realiza bien su trabajo.					
5. Su jefe prioriza el trabajo en equipo.					
6. La Institución estimula el trabajo en equipo.					
MOTIVACION					
7. Se siente realizado en su trabajo actual.					
8. Siente orgullo de pertenecer a su Institución.					

9. Su jefe le reconoce su esfuerzo.					
10. Siente que su desempeño es reconocido por sus compañeros.					
11. Cumple puntualmente con sus labores.					
12. Se preocupa y colabora para que todo marche bien.					
13. Su oficina tiene las condiciones adecuadas para desarrollar su labor.					
14. Sus equipos y mobiliarios son adecuados para desarrollar su labor					
COMUNICACION					
15. El Jefe trata al personal con respecto.					
16. Es cordial el trato entre los trabajadores de su oficina.					
17. Existe canal de comunicación formal en su Institución.					
18. Está usted informado sobre las principales acciones y logros de la Institución.					
19. Cuándo comete un error, su jefe le llama la atención en privado.					
20. Su Jefe trata al personal de manera cordial.					
21. Es escuchado por su Jefe cuando quiere comunicarle algo.					
22. Cuándo hay dificultades en la oficina, su Jefe los convoca para tratar el tema en conjunto.					
TRATO AL TRABAJADOR					
23. Recibo un trato justo por parte de mi Jefe.					
24. El jefe brinda el mismo trato a todos los trabajadores.					
25. Existe un ambiente de confianza entre los compañeros.					
26. El jefe tiene y demuestra su confianza con los trabajadores.					
27. Cuándo cometo un error el jefe me corrigen de buena manera.					
28. Frecuentemente tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
IDENTIFICACION INSTITUCIONAL					
29. Los trabajadores están comprometidos con la entidad.					
30. Se siente comprometido con el éxito de la entidad.					
31. Colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área.					
32. Sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente.					

Instrumento para el cumplimiento de metas

I. DATOS GENERALES

Nombre:……

Sexo: …….....

Edad: ……..

Condición laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

II. INSTRUCCIONES

Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como objetivo, medir el cumplimiento de metas en el Comercio exterior y turismo de Lambayeque**,** por ello, le sugiero que conteste de manera adecuada las preguntas planteadas.

Además, se le pide que marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo.

3: De acuerdo

4: Totalmente de acuerdo

III. Preguntas

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
1	¿La entidad cuenta con una planificación estratégica para el desarrollo de sus procesos?				
2	¿Existe un departamento encargado para la evaluación de la planificación estratégica?				
3	¿Cree que la planificación estratégica existente, se encuentra en concordancia con los requerimientos de la institución?				
4	¿La entidad ejecuta sus actividades de acuerdo con lo planificado?				
5	¿Conoce usted la planificación estratégica que actualmente posee la empresa?				
6	¿La empresa cumple con lo presupuestado para cada actividad?				
7	¿La entidad cuenta con objetivos claros para cada departamento?.				

8	¿Considera usted que la entidad cumple con sus metas y objetivos institucionales?				
9	¿La entidad cuenta con estrategias claramente definidas para el logro de los objetivos?				
10	¿La entidad dispone de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales?				
11	¿Considera usted que los objetivos y metas institucionales permiten el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?				
12	¿Considera usted que es necesario evaluar por lo menos una vez al año si se cumplen los objetivos y metas planteados por la institución?				

Anexo 2. Confiabilidad de los instrumentos

FICHA TÉCNICA CLIMA ORGANIZACIONAL

1. **Autoras** **:** Verónica Elizabeth de Jesús Jiménez Távara
2. **Administración** **:** Individual
3. **Duración** **:** 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** **:** Trabajadores de la gerencia regional de comercio exterior y turismo de Lambayeque
5. **Consigna**

   El presente instrumento es parte del trabajo de investigación, de 32 preguntas; conteste honestamente marcando el valor que crea conveniente.

6. **Baremación** **:** Autora
7. **Consistencia Interna**

   Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\Sigma Vi}{Vt}\right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego para el instrumento conocimiento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	32

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1.

FICHA TÉCNICA DE CUMPLIMIENTO DE METAS

1. **Autoras** **:** Verónica Elizabeth de Jesús Jiménez Távara
2. **Administración** **:** Individual
3. **Duración** **:** 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** **:** Trabajadores de la gerencia regional de comercio exterior y turismo de Lambayeque

2. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 12 preguntas; conteste honestamente marcando el valor que crea conveniente.

3. **Baremación** **:** Autora

4. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\Sigma Vi}{Vt}\right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego para el instrumento conocimiento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	12

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable, pues el valor encontrado se aproxima a 1.

ANEXO TURNITIN

turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Verónica Elizabeth De Jesús Jiménez Távara
Título del ejercicio:	Asesoría de Tesis
Título de la entrega:	Diagnóstico del clima organizacional en la Gerencia Regiona...
Nombre del archivo:	tesis_gerencia_de_turismo.docx
Tamaño del archivo:	388.99K
Total páginas:	78
Total de palabras:	16,789
Total de caracteres:	92,635
Fecha de entrega:	29-dic.-2021 09:41a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1736290259

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS

Diagnóstico del clima organizacional en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque) y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

Presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Investigadora: Bach. Jiménez Távara, Verónica Elizabeth de Jesús

Asesor: Mg. Percy Ronald Ventura Suclupe.

Lambayeque- Perú

2021

Derechos de autor 2021 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Diagnóstico del clima organizacional en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque (Gercetur Lambayeque) y su repercusión en el cumplimiento de las metas en la institución.

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	16%	1%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
	repositorio.uigv.edu.pe	

8	Fuente de Internet	1 %
9	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.enterados.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
17	www.deguate.com Fuente de Internet	<1 %
18	ddd.uab.es Fuente de Internet	

		<1 %
19	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
23	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
26	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
27	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
28	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %

29	www.spri.net Fuente de Internet	<1 %
30	1library.co Fuente de Internet	<1 %
31	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
38	mailweb.udlap.mx Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unsm.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

41	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	www.michoacan.gob.mx Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 10 words
Excluir bibliografía	Activo		