



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA “D” CAMBIO
INTERNACIONALES - TUMBES 2018”**

PRESENTADA POR:

BACH. JOSE JOSE ZAPATA YAMUNIQUE

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TUMBES –PERÚ

2018

TÍTULO

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA “D” CAMBIO
INTERNACIONALES - TUMBES 2018”**

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y un privilegio ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hijos André y Santiago por querer siempre ser un héroe para ustedes y darles siempre un ejemplo de perseverancia y luchen por sus sueños

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Jose Jose, Zapata Yamunaque

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por haber bendecido mí vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de investigación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

Agradecer a todos mis docentes de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión y por su valioso aporte para esta investigación.

Finalmente quiero agradecer en esta tesis a todas mis amigos y amigas, que me ayudaron de una manera desinteresada, por apoyarme cuando más los necesite, por extenderme su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre las llevaré en mi corazón.

Jose Jose, Zapata Yanunaque

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa “D’CAMBIO Internacionales”, ubicado en la ciudad de Tumbes. El Informe de Tesis es de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, asimismo permitió averiguar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres capacidades: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 20 trabajadores de la empresa “D’CAMBIO Internacionales” entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2018. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable.

La población fue de 20 trabajadores y la muestra de 20 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 28 preguntas con cinco alternativas de respuesta.

El tipo de investigación utilizado fue básica, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, Correlacional, con diseño de investigación Descriptivo – Correlacional.

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron el cuestionario de encuesta; las fichas bibliográficas y de resumen; y para el análisis de datos se utilizó el programa Excel.

Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral, en la cual se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Es decir, los trabajadores de la empresa “D´CAMBIO Internacionales” del distrito de Tumbes logran algunas veces realizar un regular desempeño, creen en el desarrollo humano, beneficios por su desempeño y esto les conlleva a tener una satisfacción en el desempeño laboral, la que da ventajas a la organización y a ellos mismos. La evolución de las organizaciones cada vez es de mayor importancia por el rol importante en el que interactúan los colaboradores que la integran. Los factores como lo es el clima organizacional, el desempeño laboral, tiene que ser de mucha propiedad e identificación en los trabajadores para lograr los objetivos y metas que conllevan al éxito establecido.

Palabras claves: Clima organizacional y desempeño laboral

ABSTRACT

The present research work was carried out in the company "D'CAMBIO Internacionales", located in the city of Tumbes. The Thesis Report is a quantitative, correlational and non-experimental approach whose main objective was to determine the relationship between the organizational climate and work performance, also allowed to find out the level of work performance of workers based on three capacities: productivity labor, efficiency and labor efficiency.

To obtain the information, a survey was applied to the 20 workers of the company "D'CAMBIO Internacionales" between men and women, who have been providing their work in this institution, during the period, 2018. In relation to the collection instrument of data, a questionnaire was applied for each variable.

The population was 20 workers and the sample of 20 workers, the probabilistic sampling technique was used where all the population units had the same probability of being selected. The questionnaire was applied to collect the information, which consisted of 28 questions with five response alternatives.

The type of research used was basic, with a level of Correlational research, in addition to the methods of general research (Scientific), deductive method, Correlational, with Descriptive - Correlational research design.

The instruments that were used in the present investigation were from the surveys, the survey questionnaire; of the signing the summary, bibliographic and summary records; of the observation you have the chips of. The Excel program was used within the data processing and analysis techniques.

It was concluded according to the results obtained that the organizational climate is not productive or satisfactory for a good work performance, in which it is demonstrated that there is a direct relationship; positive moderate; that is, as the relationship increases in the same direction, it increases for both variables. With regard to the general objective, it is affirmed that there is a significant relationship between the organizational climate and work performance. That is,

the workers of the company "D'CAMBIO Internacionales" of the district of Tumbes sometimes achieve a regular performance, believe in human development, benefits for their performance and this leads them to have a satisfaction in the work performance, that gives advantages to the organization and to themselves. The evolution of organizations is increasingly important because of the important role in which the collaborators that make it up interact. The factors such as the organizational climate, the work performance, must be of great ownership and identification in the workers to achieve the objectives and goals that lead to the success established.

Keywords: Organizational climate and work performance

ÍNDICE

Contenido	Pág.
CARATULA-----	i
TÍTULO-----	ii
DEDICATORIA-----	iii
AGRADECIMIENTO-----	iv
RESUMEN-----	v
ABSTRACT-----	vii
ÍNDICE-----	ix
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS-----	xi
INTRODUCCIÓN-----	xii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema-----	17
1.2 Formulación del Problema-----	20
1.2.1.- Problema Principal-----	20
1.2.2.- Problema Secundarios-----	21
1.3 Objetivos de la investigación-----	21
1.3.1 Objetivo general-----	21
1.3.2 Objetivos específicos-----	21
1.4 Justificación del estudio-----	22
1.5 Limitaciones de la investigación-----	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes del estudio-----	25
2.2 Bases teóricas-----	30
2.2.1 Clima Organizacional-----	30
2.2.2 Desempeño Laboral-----	47
2.3 Definición de términos-----	60
2.4 Hipótesis-----	64
2.4.1 Hipótesis generales-----	64
2.4.2 Hipótesis específicas-----	64
2.5 Variables-----	64
2.5.1 Definición conceptual de la variable-----	64
2.5.2 Definición operacional de la variable-----	65

2.5.3 Operacionalización de la variable-----	66
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y nivel de Investigación-----	67
3.1.1. Tipo de Investigación-----	67
3.1.2. Nivel de Investigación-----	67
3.2 Descripción del ámbito de la investigación-----	68
3.3 Población y muestra-----	68
3.3.1. Población-----	68
3.3.2. Muestra-----	68
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos-----	69
3.4.1. Técnicas para la recolección de datos-----	69
3.4.2. Instrumentos para la recolección de datos-----	70
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento-----	71
3.5.1. Validez del instrumento-----	71
3.5.2. Confiabilidad del instrumento-----	72
3.6 Plan de recolección de datos y procesamiento de datos-----	74
3.6.1 Plan de recolección de datos-----	74
3.6.2 Procesamiento de datos-----	76
CAPÍTULO IV: RESULTADOS -----	78
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN -----	107
CONCLUSIONES -----	112
RECOMENDACIONES -----	113
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS -----	114
ANEXOS	
Anexo N° 01 Matriz de consistencia-----	118
Anexo N° 02 Encuesta-----	121
Anexo N° 03 Cronograma de Actividades y Tareas-----	124
Anexo N° 04 Presupuesto-----	125

ÍNDICE DE TABLAS, CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro de operacionalización de la variable.-----	66
Cuadro N° 01 Estadístico de Fiabilidad.-----	73
Cuadro N° 02 Confiabilidad completo de Crombach de ambas----- variables.	73
Cuadro N° 03 Confiabilidad de resultados.-----	73
Tabla de administración de la encuesta.-----	76
Tabla, gráficos de resultados.-----	78
Tabla de matriz de consistencia.-----	118
Tabla de cronograma de actividades y tareas.-----	124
Tabla de presupuesto.-----	125

INTRODUCCIÓN

Actualmente debido al desarrollo del conocimiento y las nuevas tecnologías que nacen en las actividades comerciales y que determinan el progreso de más habilidades, destrezas y conocimientos, las instituciones se han visto condicionadas a realizar cambios en su estrategia laboral al momento de afrontar los retos que se les presentan.

Si bien las organizaciones en el Perú en este momento se encuentran aquejadas por dificultades de tipo económico, político, social, cultural, entre otros. Así como, elementos externos que perturban los procesos organizacionales y gerenciales. En este sentido, se hace necesario, que las empresas desarrollen nuevas técnicas de producción, mercado, distribución, servicio y atención al cliente, lo cual necesariamente amerita de la calidad del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales.

Dentro de este encadenamiento, la producción y el manejo del capital humano en las instituciones empresariales comerciales, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

Todas las instituciones tienen propósito, estructura y una comunidad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen patrones de relación variadas y específicas que

encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional (Caligiore y Díaz, 2003).

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore y Díaz, 2003:645)

La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en plan de investigación que estamos investigando como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima (Caligiore y Díaz 2003) De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales.

En este sentido, (Dessler 1991:188) destaca que los resultados del estudio realizado por George y Bishop sobre “la estructura organizacional que incluye división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del

estilo de liderazgo y recompensa tienen gran efecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización”.

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

El desempeño laboral según (Chavenato 2000:359), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

En tal sentido, la tesis titulada Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la empresa “D’ Cambio Internacionales” - Tumbes, 2018, trata de investigar esa relación que existe entre el Desempeño Laboral y el Clima Organizacional, la cual se observa pocas veces y ocasiona cada vez más problemas en las organizaciones.

Hoy en día hablar de un buen Desempeño Laboral por parte de los colaboradores de la empresa “D’ Cambio Internacionales”, va a depender del Clima Organizacional que se viva en la misma, es decir, los colaboradores trabajarán adecuadamente siempre y cuando no se obstaculice la libertad y no sean obligados a cometer actos que van en contra de sus principios, pues esto genera ruptura en las relaciones humanas e impiden realizar mejoras en busca de la calidad.

El Desempeño de los colaboradores hoy en día es catalogado como pieza fundamental para que la organización pueda funcionar sin problema alguno; y el Clima Organizacional es otro de los factores determinantes que determina el comportamiento de los miembros de la organización y que condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

Para que los colaboradores puedan realizar su trabajo, la empresa “D’ Cambio Internacionales” debe dar lugar a las relaciones sólidas, respetuosas, tolerantes, solidarias y armoniosas. En algunas ocasiones el Clima se ve dañado por lo que sucede dentro de la institución, la cual está integrada por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran. Es de mucha importancia que la comunicación de la persona encargada, en este caso la administradora, de la empresa llegue de manera clara, transparente y respetuosa.

Los colaboradores de la empresa “D’ Cambio Internacionales”, deben de ser formados teniendo como prioridad el servicio competente, con claridad en cuanto al trato respecto a las necesidades del cliente. Muchas veces la falta de interés por parte de los colaboradores los lleva a las desmotivaciones que muestran en la empresa, la falta de capacitación, la falta de seguridad y confianza en sí mismo, el no ser bien remunerado, el no fortalecer un diálogo con sus superiores, entre otras razones.

El problema de investigación consiste en saber si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “D’ Cambio Internacionales” de la ciudad de Tumbes. Teniendo como objetivos el tratar de identificar el clima organizacional existente entre los colaboradores y determinar el nivel del desempeño laboral de los mismos dentro de la empresa “D’ Cambio Internacionales”.

Las partes que saldrán beneficiadas al desarrollar la investigación, será en primer lugar la empresa “D’ Cambio Internacionales”, porque le permitirá generar alternativas que puedan ayudar a mejorar la atención, trato, imagen y calidad de servicio por parte de los colaboradores a sus clientes y por

añadida a la población tumbesina; en segundo lugar, la presente investigación servirá de mucho porque quedará como precedente para muchas otras futuras investigaciones focalizadas en mejorar aspectos laborales que perjudican un buen servicio a los clientes; y por último, lograré a nivel personal una correcta formación profesional, que permitirá tener a futuro una ventaja competitiva en mi profesión, gracias a la Universidad Alas Peruanas y a su carrera de Administración y Negocios Internacionales.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos; En lo referente al Capítulo I, trata sobre el problema de la investigación, en él se desarrolla el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

El Capítulo II, titulado Marco teórico, se consideró entre los diferentes aspectos a tratar, los antecedentes del proyecto de investigación, bases teóricas, definición de términos, hipótesis y variables del proyecto, el cual desarrolla temas sobre la definición conceptual y operacional de la variable y la Operacionalización de la variable.

El Capítulo III, llamado Metodología, que trabaja el tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, fuente y técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección de datos.

El Capítulo IV y V desarrollan la temática sobre el resultados y la discusión de la investigación. Por último las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente a nivel mundial el clima organizacional adquiere especial relevancia en un orbe con frecuencia más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una empresa ser más triunfante que sus competidores. Así se verifica en el medio institucional y corporativo, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para organizar un adecuado clima organizacional, que acceda al trabajador ampliar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

En el mundo de hoy eminentemente globalizado, los gerentes están tomando considerable significación con respecto al clima organizacional que puede coadyuvar y orientar en el logro de los objetivos organizacionales. Tradicionalmente, el clima organizacional ha sido visto como algo insignificante irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas del personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún en la actualidad existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional y nacional, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad. Pero para lograr ello se tiene que generar todas las condiciones necesarias para llevar a cabo su trabajo.

Por consiguiente el clima organizacional, pasa a convertirse en un factor relevante en el éxito de las organizaciones e instituciones, sumando a ello el talento humano. Este último implica mucho en el logro de los objetivos de las organizaciones. De esta manera el Clima organizacional se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas.

El presente trabajo de investigación, se centró no sólo en el clima organizacional, sino también en el desempeño laboral. Se considera que el clima organizacional es uno de los factores más importante de la organización, pues tiene una relación directa con el desempeño laboral y esto a la vez, determina en el logro de los objetivos organizacionales. Para poder determinar el clima organizacional es necesario hacer las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las condiciones del clima organizacional que se dan a nivel mundial y cómo vienen siendo utilizadas en las organizaciones?, ¿Estas tendencias son adaptadas por las instituciones públicas?, ¿Qué estrategias se utilizan para aplicarlas?, ¿Cuáles son los resultados obtenidos?, ¿Cómo son vivenciadas estas tendencias por parte de los miembros de la organización?, ¿Qué procesos potencian y qué procesos impiden?, las respuestas pueden ser distintas, de acuerdo al espacio, donde se va aplicar y todas ellas se respetan. Sin embargo la esencia no cambia por más que se aplique en diferentes espacios. La finalidad sigue siendo, lograr los objetivos de la organización, brindando todo lo necesario al trabajador que se desempeña dentro de la entidad.

Con respecto, al clima organizacional en la “empresa ‘D’ Cambio Internacionales – Tumbes”, se observó que el ambiente laboral no es lo óptimo. Es decir, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores, estos factores son los siguientes:

Primero: La estructura de la institución presenta ambientes de trabajo que no son lo óptimos para generar un buen ambiente laboral con respecto al

trabajador. La iluminación de las instalaciones no son apropiadas y los colores de las paredes no generan un ambiente propicio.

Segundo: La comunicación interpersonal de los trabajadores en la institución, no es fluida debido a que la estructura del organigrama es vertical. Ello hace que la comunicación baje de arriba hacia abajo. Este proceso limita el intercambio con otros trabajadores de la organización, generando así interferencias en las relaciones interpersonales y en las comunicaciones de la institución.

Tercero: La autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo es limitada, debido a que la decisión desciende desde arriba.

De esta manera la autonomía del personal para tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo es influenciado por los superiores inmediatos.

Cuarto: En cuanto a la motivación de los trabajadores existen medios para generar ello, como por ejemplo las recompensas por la productividad laboral, reconocimientos personales, condecoraciones, vacaciones, incremento de sueldo y otros. Pero todo ello se lleva acabo muy pocas veces durante el año.

Finalmente, la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la institución, no es lo óptimo. Debido a los diversos factores que se ha mencionado en los párrafos antecedentes y todo ello representa el reflejo de sus desempeños y la gestión de la organización que no llega a cumplir con las expectativas esperadas de la población.

En la actualidad el clima laboral tiene una relación directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes. Pero todo ello aún no se le da la importancia necesaria, Sin embargo la importancia va depender del adecuado desarrollo que se pueda dar en la empresa. Esto implica brindar las condiciones necesarias al trabajador de la empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, que son

factores determinantes en el clima organizacional. Ya que ello determina el desempeño laboral del personal y esto a la vez refleja la gestión de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes.

En cuanto al espacio donde se desarrolla la investigación es en la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes. Cabe destacar aquí, que los factores ambientales y los espacios con los que cuenta, no le favorecen en el desarrollo del trabajo del personal, debido a que las condiciones del entorno necesitan aun mejorar.

Asimismo, se puede afirmar que el ser humano necesita ser valorado y reconocido como un ser integral y no una pieza más dentro de una organización. Es decir, el ser humano necesita toda la atención necesaria para llevar a cabo una adecuada labor, dentro de la organización.

Con los párrafos anteriores se ha podido ver, que en la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes existen deficiencias en el clima organizacional, puesto que no se está desarrollando con las adecuadas condiciones necesarias para un buen desenvolvimiento. Asimismo, los ambientes donde realizan sus trabajos, no es lo apropiado y correcto. Entonces se puede concluir que existe un inadecuado ambiente. Esto genera que el desempeño de los trabajadores no sea el óptimo y adecuado. Esto a la vez genera que la gestión de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes se estanque y en consecuencia los clientes se perjudiquen.

1.2 Formulación del problema

1.2.1.- Problema Principal

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018?

1.2.2.- Problemas Secundarios

1.2.1.- ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral en el personal en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018?

1.2.2.- ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018?

1.2.3.- ¿Qué relación existe entre las actitudes y valores en el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

1.3.2.1.- Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.

1.3.2.2.- Determinar la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.

1.3.2.3.- Determinar la relación que existe entre las actitudes y valores en el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.

1.4 Justificación del estudio

El motivo por la que se desarrolló el estudio del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018; se basa en el sustento de que, el primer aspecto le brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidencia vinculación con el recurso humano. En el mundo actual este fenómeno se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso de cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa, esto lleva a una intensa competencia en el campo nacional e internacional referente al desarrollo de metodologías para su evaluación permanente.

Es necesario resaltar que el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Es por ello que cuando se evalúa el clima lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuales son las dificultades que existe en las entidades y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las instituciones.

En tal sentido el trabajo se justifica por la necesidad de contar con la información valiosa respecto a la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes; por ello, el propósito es determinar la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral, ya que el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales dependen de un eficiente desempeño de los trabajadores que laboran dentro de la institución.

También, cabe señalar que un adecuado desempeño laboral de los trabajadores depende básicamente de un adecuado clima organizacional, sumando a ello los conocimientos necesarios para su aplicación, para lo cual se tiene que contar con personas idóneas, con un perfil adecuado que sean capaces de manejar el rol asignado.

Asimismo, el buen desempeño laboral, permite la realización de las actividades asignadas y contribuir en el logro de los objetivos de la organización. En este caso esto reflejaría en la optimización de la gestión de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes

1.5 Limitaciones de la investigación

La investigación denominada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Empresa D’ Cambio Internacionales - Tumbes, 2018”, presenta algunas limitaciones como por ejemplo en nuestra Región Tumbes no se ha publicado investigaciones debidamente acreditada sobre el tema en estudio, constituyéndose en una limitación puesto que no tenemos referentes teóricos ni metodológicos del abordaje sobre el tema; por falta de actualización de los registros de los profesionales graduados en el área de la las universidades que ofertan la carrera de Administración y Negocios Internacionales en nuestra universidad, en la región y en el país.

Al abordar el problema de la investigación y no contando con el respaldo económico (financiamiento y costeo) de una institución pública o privada, la siguiente investigación se convierte en una limitación para lograr los objetivos propuestos.

Otra limitación, también se hace presente en el sentido que nuestro estudio no es global, en cuanto a toda la realidad problemática de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Región Tumbes, si no que se centra en una sola empresa, en este caso, en la Empresa “D’ Cambio Internacionales – Tumbes” la cual se constituye en un centro piloto para hacer las deducciones e inducciones que sean necesarios y se

constituyan en referentes de conocimientos para abordar la problemática local.

De igual manera otra limitación que se aborda es el tiempo para poder llevar a cabo una investigación completa para una profunda comprensión e interpretación de la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Para poder entender con mayor profundidad la presente investigación, se revisaron proyectos existentes del tema tratado, realizando una exhaustiva búsqueda. Los trabajos que se pudieron rescatar tanto a nivel internacional como nacional serán presentados en esta parte y se relacionan en cuanto a las variables tratadas, instrumentos empleados y los tamaños de la muestra.

Arizmendi Díaz, (2015), realizó la investigación: *La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos*, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se identificó la existencia de una relación significativa entre el factor maestría de motivación de logro y los factores de clima organizacional; satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, consideración de los directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Concluyendo así que en un mejor clima organizacional, hay una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo.

2. Entre el factor competitividad de la motivación de logro y tres factores de clima organizacional: satisfacción con el trabajo, unión y apoyo entre los compañeros y beneficios y recompensas se observa una relación significativa, con esto concluye que en un clima organizacional favorable se describe el deseo de ser mejor en situaciones interpersonales.

Yubisay, (2013) en su tesis: *“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial”, Universidad Del Zulia –*

Venezuela; Luego de analizar los resultados obtenidos se desprenden de ellos las siguientes conclusiones:

El tipo de clima organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, del Municipio Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. Evidenciándose una alineación en la percepción del tipo de clima que se genera en estas organizaciones objeto de estudio en las que directivos y docentes no están sensibilizados por un ambiente de trabajo como factor determinante en el desempeño laboral.

Ojeda Galindo, (2011), realizó la investigación: *Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral*, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

Morales Guzmán, (2010), realizó la investigación: *La Relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental*, en la Universidad Salesiana de México.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

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

Marroquín y Pérez, (2011) en su *investigación “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala”* Universidad San Carlos - Guatemala; concluye que:

- El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.
- En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.
- El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Bedoya S, (2003), realizó la investigación: *La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Los procesos de gestión de evaluaciones de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos, el estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

Mayory Marron, (2006), realizó la investigación: *Capacitación Empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación-FEBAN-2006, LIMA, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima*. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Podemos afirmar con un 95%, que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona

significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Alvarado, (2014) en su investigación *“Relación entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval”*, Universidad Nacional Mayor De San Marcos – Perú; concluyo lo siguiente:

- ❖ El análisis correlacional entre el Clima Organizacional y la Cultura de Seguridad del Paciente, indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables.
- ❖ El Análisis de correlación entre las dimensiones del Clima Organizacional y las dimensiones de la Cultura de Seguridad del Paciente, indican que existen correlaciones significativas y positivas.
- ❖ El análisis de la diferencias entre el personal de salud, hombres y mujeres, respecto del Clima Organizacional, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Comunicaciones, Ambiente y Condiciones de trabajo, Dirección, Situaciones de cambio y en el Total del Clima Organizacional, apreciándose que las mujeres presentan promedios más altos que los varones.

Cervera, (2012) en su investigación *“Liderazgo Transformacional del Director y su relación con el Clima Organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos”*, Universidad Nacional de San Marcos – Perú; concluyo lo siguiente:

- Los resultados logrados nos permiten concluir que existe una relación significativa entre el Liderazgo Transformacional del Director y el Clima Organizacional en las Instituciones educativas del distrito de Los Olivos.
- El análisis de los resultados nos muestra que las diversas áreas del Liderazgo Transformacional del Director están relacionadas significativamente con las diversas áreas del Clima Organizacional en las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos.

- El análisis de la diferencias entre los docentes varones y mujeres respecto del Liderazgo Transformacional, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Influencia Idealizada, Motivación Inspiracional, Estimulación Intelectual y en el Total del Liderazgo Transformacional apreciándose que las mujeres presentan valores más altos que los varones.

Oscoco Peralta, (2015), realizó la siguiente investigación: *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014*, en la universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. La investigación llegó a la siguiente conclusión: la gestión del talento se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman.

Gomes, (2013), "*El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*"

- ❖ Efectuada la investigación se concluye que el clima organizacional como forma de analizar, la percepción que tiene el personal acerca del entorno laboral, incidirán en el desempeño laboral favorable para el logro de un clima sólido y agradable.
- ❖ El personal no percibe la imagen de un jefe participativo en la mayoría de gerencias por lo que implica en el desempeño del personal, eficiencia, productividad y calidad de servicios de la municipalidad provincial de Huancavelica.
- ❖ El no tener conocimiento real de la estructura organizacional en cuanto a las nuevas técnicas implementadas, conocimiento de las metas del área de trabajo y sistemas de trámite, resultara en el desempeño negativo de la institución.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1. Definición de Clima Organizacional

Según Hall (1996) el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Dessler (1993) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructuras, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Ivancevich, (2006), señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

Luthans, (2008), determina que el clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos

humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”.

Méndez Álvarez, (2006), señala que el clima organizacional es el ambiente propio de la que destaca y sorprende al comparar modelos es la referida a las discrepancias entre éstos. No obstante, hay algún acuerdo entre las interpretaciones más conocidas sobre el clima.

Chiavenato, (1992), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

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

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Basándonos en las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional:

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

2.2.1.2. Características del Clima Organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurados.

2. Responsabilidad (*empowerment*)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Otros autores sugieren medir el Clima Organizacional por medio de las siguientes dimensiones:

1. Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa
2. Actitudes hacia las oportunidades de ascenso
3. Actitudes hacia el contenido del puesto
4. Actitudes hacia la supervisión
5. Actitudes hacia las recompensas financieras
6. Actitudes hacia las condiciones de trabajo
7. Actitudes hacia los compañeros de trabajo

2.2.1.3. Factores del Clima Organizacional

Los factores del clima laboral han sido investigados de manera exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se hayan identificado plenamente los siguientes factores relacionadas con el concepto de clima organizacional. Clasificándolos de acuerdo a los tres enfoques que son: Enfoque de Factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales según (Brunet, 1989):

❖ Enfoque de Factores psicológicos individuales.

El enfoque de Factores Psicológicos individuales está determinado por los procesos psicológicos, tal como la plantea (Schneider, 1983).

Los tres procesos que el individuo tiene en la organización se destacan:

- a) La necesidad que aquél siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros.
- b) Necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización.
- c) Construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización. Se observa también que el aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones según sus construcciones personales como: autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio; estos factores están directamente

relacionados con el concepto de clima laboral, el cual se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que influye en la conducta del empleado.

❖ **Enfoque de Factores Grupales Toro**

Define al clima como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias. Esto genera un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad. Estos factores son: Espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos (Toro, 2005).

❖ **Enfoque de Factores Organizacionales**

Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la empresa. Entre estos factores algunos autores destacan: la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, Nivel jerárquico y su influencia en el cargo, Riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico.

2.2.1.4. Tipos de Clima Organizacional

A partir de las configuraciones de las variables en la teoría sistema de organizaciones Likert, llega a determinar dos grandes tipos de clima organizacional las cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

1. Clima de tipo autoritario: sistema I autoritarismo explotador, sistema II autoritarismo paternalista.
2. Clima de tipo participativo: sistema III participación consultiva, sistema IV participación plena.

Sistema I: Autoritarismo Explotador. Este tipo de sistemas caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima de este tipo sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

Sistema II: Autoritarismo Paternalista. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores a la organización. También en este sistema se centraliza el control, en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. En el tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de los límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la

medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.

Sistema III: Participación Consultiva. Este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones interiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

Sistema IV: Participación Plena. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

El éxito en el funcionamiento de las organizaciones estará tanto más garantizado cuando mayor acercamiento haya con respecto al clima IV (Participación Plena). Todas las desconfianzas, amenazas, ordenes, medios, conformismos, controles, incomunicación, propios de los climas de tipo autoritario van a ir a convertirse, conforme caminamos hacia los climas participativos, en confianza, comunicación, aspiradores, delegaciones de funciones, en definitiva, en auténticas relaciones entre superiores y subordinados, dado que toda la dinámica organizativa va a asentarse sobre el principio de la participación, presente en todo el proceso participativo. Desde la planificación hasta la evaluación de tareas y resultados.

2.2.1.5. Dimensiones del Clima Organizacional

2.2.1.5.1. Dimensión Comunicación interpersonal

Para Socorro Fonseca, (2008), comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

Según Antonio, (2013), la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad".

Los únicos entes capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales, (los seres humanos) que interactúan simétricamente, tratando de acondicionar la voluntad de entendimiento mutuo, es lo que se denomina diálogo.

La comunicación interpersonal como el proceso de compartir información con otros individuos. Para estar completo, el proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos (Certo, 1984):

- a. Fuente / codificador. La fuente /codificador es aquella persona en la situación de comunicación interpersonal que origina y codifica la información que desea compartir con otra persona. La codificación es el proceso de disponer la información en alguna forma que puede ser recibida y comprendida por otra persona.
- b. Señal. La información codificada que la fuente pretende compartir constituye un mensaje. Un mensaje que ha sido transmitido de una persona a otra se denomina señal.
- c. Decodificador / destinatario es aquella persona con la cual la fuente trata de compartir información. Este individuo recibe la señal y decodifica o interpreta el mensaje para determinar su significado.

La decodificación es el proceso que se sigue para volver a convertir los mensajes en información. En todas las situaciones de comunicación interpersonal, el significado del mensaje es un resultado de la decodificación. El decodificador /destinatario se denomina destinatario o destino.

2.2.1.5.2. Dimensión Autonomía para toma de decisiones

Kant, (2008), establece que la autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad

toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo. Debemos entender que la Heteronomía significa una falta de autoridad imperativa, que es la fuente de todos los principios espurios.

(Kohlberg, 2013), plantea dilemas morales a diferentes adultos y ordenando las respuestas. Sus estudios recogieron información de diferentes latitudes (EE.UU, Taiwán, México) para eliminar la variabilidad cultural, y se centraron en el razonamiento moral, y no tanto en la conducta o sus consecuencias. De esta manera, Kohlberg estableció tres estadios de moralidad, cada uno de ellos subdividido en dos niveles. Se leen en sentido progresivo, es decir, a mayor nivel, mayor autonomía.

Estadio pre convencional: las normas se cumplen o no en función de las consecuencias.

Nivel 1: Orientación egocéntrica. La norma se cumple para evitar un castigo (ejemplo: no le pego a mi compañero de pupitre porque si no me castigan).

Nivel 2: Orientación individualista. La norma se cumple para obtener un premio (ejemplo: hago mis tareas escolares porque así mis padres me compran una moto). Estadio convencional: las normas se cumplen en función del orden establecido.

Nivel 3: Orientación gregaria. La norma se cumple para satisfacer a los demás (debo ser buen chico para que mis padres se sientan orgullosos de mí).

Nivel 4: Orientación comunitaria. La norma se cumple para mantener el orden social (debo cumplir con mi función dentro de la sociedad). Estadio pos convencional: las normas se cumplen en función de la aceptación individual y de los valores que comportan.

Nivel 5: Orientación relativista. La norma se cumple en función de un consenso, y no se pueden desobedecer (debo respetar las normas en beneficio común y en función de un consenso voluntario).

Nivel 6: Orientación universalista. La norma se cumple cuando respetan valores universales, y si no, se desobedecen (cualquier acción se basa en el respeto de la dignidad de los demás, o de lo contrario es legítima la desobediencia).

Kohlberg afirma que los niños viven en el primer estadio, mientras que apenas un 20 % de los adultos llegan al nivel 5, y solamente un 5 % alcanza el nivel 6. A pesar de las críticas contra el modelo de Kohlberg, hoy en día goza de amplio consenso y reconocimiento.

2.2.1.5.3. Dimensión Motivación laboral

Según (Robbins, 2008), la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad

de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo” (Pag.100).

Con respeto del autor citado, la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal.

Según (Stoner y Freeman, 1996), el proceso de motivación se considera: El proceso de motivación en el área administrativa busca influenciar en la conducta de las personas, con la premisa básica de que es el motor principal para que la gente trabaje en forma más eficiente, e incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometida (p.45).

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

2.2.1.6. El clima organizacional como herramienta de gestión

El clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones. Estas percepciones influyen también en el comportamiento organizacional (Rodríguez, A, 1999; Rodríguez, D. 1998; Schneider, 1975). El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las

personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el por otro. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

El clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación.

Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo. Los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez afectando al clima contingente al proceso de cambio. Un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizándose las implicancias negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional. Las organizaciones debieran trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado al trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución (Marchant, 2005).

2.2.1.7. Importancia del clima organizacional en la administración de empresas

Hablar de cultura en administración no solo implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar

los conocimientos y metodologías de otras disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni el simple análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; la cuestión va más allá, implica reformular la serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que resultan ser, la mayoría de las veces, homogeneizadores, universalistas y lineales. Sin duda, al hacer el mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional, estaremos hablando no sólo de una mejora sustancial en la empresa, sino también en la sociedad. Consecuentemente, la convergencia multidisciplinaria puede utilizarse en provecho de los estudios organizacionales, pues ¿Qué sentido tendría mantener bifurcadas las trayectorias de la antropología, la sociología y los estudios comunicacionales en un periodo en el que los objetos clásicos de investigación en las ciencias sociales se entremezclan? (García Canclini, 1995).

En consecuencia es indiscutible la necesidad de crear una cultura organizacional propia, ante la importancia estratégica que adquieren las actividades de investigación y desarrollo experimental para el crecimiento y autonomía de los países subdesarrollados, pues éstos no tienen forma de incorporarse ampliamente a la nueva revolución tecnológica en marcha si no generan capacidades endógenas de creatividad, selección de tecnologías, especialización de su propia producción de conocimientos e información y reflexión independientes acerca de sus problemas y de las capacidades disponibles para su solución.

Por tanto, debe reconocerse la función clave que cumple el ámbito cultural al elaborar y transmitir símbolos de identidad individual y social, así como al ser instrumento de análisis y comprensión que hace posible encontrar un sentido propio

para la construcción de una modernidad latinoamericana en momentos de crisis que llevan a cuestionar, en muchos casos, la modernidad occidental. Parece claro que en el futuro inmediato la economía y el desarrollo de los países latinoamericanos dependerá en gran medida de la capacidad de producir conocimientos básicos y aplicados, en los que se encontrarán los estilos gerenciales a acordes con la idiosincrasia y la cultura de cada país.

En este terreno, pues, resulta absolutamente necesario emprender estudios de diagnóstico de los diversos tipos de organización que existen en tanto expresión de la cultura que representan, ya que aquí casi todo está por ser explorado, conocido e intentado. Deben estudiarse, por ejemplo, experiencias exitosas de organizaciones para descubrir qué factores contribuyeron a su éxito y hasta dónde pueden ser recreados en otros espacios y tiempos; es necesario, también, estudiar y evaluar los programas de formación de los nuevos gerentes. Asimismo, hay que examinar y estudiar las oportunidades de los países latinoamericanos para la creación de nuevas técnicas de gestión en beneficio propio;

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definiciones de Desempeño Laboral

Chiavenato (2002, pág. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona

para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

D´ Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puedan deducir.

Stoner (1994, pag. 510) define “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Bittel, (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Ghiselli, (1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Druker (2002, pág. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras

mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, pág. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

2.2.2.2. Elementos del Desempeño Laboral

Davis y Newstron (2000), conceptualiza las siguientes:

- Capacidades
- Adaptabilidad
- Comunicación
- Iniciativa
- Conocimientos
- Trabajo en equipo
- Estándares de trabajo
- Desarrollo de talentos
- Potencia el diseño del trabajo
- Maximizar el desempeño

Chiavenato (2000, pág. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación; Factores Actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización. Factores operativos: Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, trabajo en equipo y liderazgo.

Benavides (2002, pág. 72), al definir el desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamiento y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: genéricas, competencias laborales y competencias básicas”.

Robbins (2004), Afirma que la otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Stoner (1994) Sobre la base de su definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas, cita los siguientes elementos:

Desempeño Grupal.

Es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo. Los grupos pueden ser analizados en términos de desempeño de la misma forma que la organización a la que pertenecen: Éste será igualmente el resultado de la combinación de una serie de componentes: Los productos de la empresa, los procesos y sistemas de trabajo, la forma en la que se ejerce el

liderazgo, la calidad y cantidad de tecnología puesta al servicio del grupo de empleados que se analiza, entre otros elementos permitirán un mayor o menor aprovechamiento del talento de los miembros del equipo.

El desempeño individual

No sólo es el más importante porque garantiza los demás, sino el más complejo, puesto que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona. Las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones

2.2.2.3. Factores que influyen en el Desempeño Laboral

a) Satisfacción del trabajo:

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivo se intenciones del comportamiento estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

b) Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para

mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

c) Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se

reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

d) Capacitación del trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de

recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Según Nash, (1989:229), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente porque casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

2.2.2.4. Características del Desempeño Laboral

- Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:
- Adaptabilidad, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- Iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que

tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

- Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el Diseño de Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de la personas.
- Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionado capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

2.2.2.7. Dimensiones del Desempeño Laboral

2.2.2.7.1. Dimensión Productividad laboral

D'Alessio, (2012), la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el

uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

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

“La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital” (Heizer & Render, 2007).

“La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (Paz & Gonzales, 2013).

(Gaither & Frazier, 2005) “la productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)”. Por lo tanto mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia. Entonces el trabajo primordial será mejorar este cociente entre la producción y los factores productivos. Según los autores anteriores esta mejora se puede conseguir de dos formas: una, reduciendo los factores productivos mientras la producción permanece constante, y, la otra aumentando la producción mientras los factores

productivos permanecen iguales, es así que los dos suponen un aumento de la productividad.

Hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales; entonces, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior pero usando el doble de recursos, por lo tanto, su productividad no habrá cambiado. No debe confundirse incrementos de producción con incrementos de productividad; así, una empresa que en un ejercicio hubiera producido el doble número de productos. La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerlo.

La productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido” (Alfaro & Alfaro, 2000).

La productividad, tal y como lo deseamos presentar, permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de la producción aplicado.

“La productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles” (Rodríguez, 1999).

En este caso se puede decir que la productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos.

“La productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados” (Gaither & Frazier, 2000).

$$P = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de Recursos utilizados}}$$

En las empresas de hoy, en especial de las microempresas agroindustriales la creación de productos requiere transformar los recursos en productos; es decir, cuanto más eficientemente utilizemos los recursos y realicemos la transformación de los recursos, más productivos seremos.

Velazco, (2007) “*la productividad es la relación entre lo producido y lo consumido*” (p. 51). Por consiguiente la productividad es el uso óptimo de los recursos con el menor desperdicio, esto quiere decir con la menor pérdida posible.

Geografica, (2012). Productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

2.2.2.7.2. Dimensión Eficacia

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (Coulter R. y., 2008).

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O.Reinaldo, 2008).

La eficacia "es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (Andrade, 2008).

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Española, 2008)

La eficacia "es una medida del logro de resultados" (Idalberto, 2008).

La eficacia es "el cumplimiento de objetivos" (Koontz, 2008)

2.2.2.7.3. Dimensión Eficiencia Laboral

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato I. , 2010).

La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (weihrich, 2010).

La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Coulter R., 2010).

La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada " (Da Silva, 2010).

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

(Mejía, 2013), efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia.

Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. El equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E = P/CP$. Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción.

(Kootz & Weihrich, 2001), es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos,

permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

2.3 Definición de términos

- 2.3.1. Actitud. Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien.
- 2.3.2. Administración De Calidad Total, Act. Proceso de mejora continuo de la calidad en el largo plazo.
- 2.3.3. Administración Por Objetivos, Apo: Sistema administrativo, dirigido hacia el logro eficaz y eficiente de objetivos organizacionales e individuales.
- 2.3.4. Asertividad. Habilidad para expresar las ideas y necesidades propias, respetando las ideas y necesidades de los demás.
- 2.3.5. Autoeficacia. Convicción de que uno puede actuar adecuadamente en una situación.
- 2.3.6. Benchmarking De Procesos. Técnica de administración estratégica, para la búsqueda continua de las mejores prácticas de negocio y, aplicarlas a empresas o instituciones.
- 2.3.7. Capital Humano. Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.
- 2.3.8. Cargo. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.
- 2.3.9 Círculos De Calidad. Comités sobre la calidad de los productos-servicios, formados tanto por trabajadores como por gerentes.

- 2.3.10. Competencias. Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado.
- 2.3.11. Comportamiento Organizacional. Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.
- 2.3.12. Control. Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.
- 2.3.13. Coordinación. Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Creatividad. Generación de una idea nueva.
- 2.3.14. Delegar. El acto de asignar a un supervisado la autoridad y la responsabilidad formales para realizar actividades específicas.
- 2.3.15. Desarrollo Organizacional: Conjunto de valores, visiones, conceptos y técnicas de índole psicosocial orientadas a apoyar el cambio planificado en organizaciones.
- 2.3.16. Eficaz. Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.
- 2.3.17. Empowerment. Proceso estratégico que mejorará la efectividad y el desempeño en las organizaciones
- 2.3.18. Especificación del Puesto. Documento que establece el perfil mínimo de calificaciones aceptables que una persona debe poseer para desempeñar un puesto particular.
- 2.3.19. Estándar. Unidad de medida adoptada y aceptada comúnmente como criterio.
- 2.3.20. Estrategia. Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir.

- 2.3.21. **ESTRÉS.** Estado físico y mental causado por una amenaza percibida de peligro (físico o emocional) y la presión para eliminarla.
- 2.3.22. **Ética.** Principios que distinguen al comportamiento correcto del incorrecto.
- 2.3.23. **Disciplina.** Que trata del bien y del mal, de lo correcto o incorrecto.
- 2.3.24. **Evaluación De Desempeño.** Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación a sus responsabilidades.
- 2.3.25. **Gestión.** Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.
- 2.3.26. **Habilidad Humana.** Habilidad y criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones.
- 2.3.27. **Habilidad Técnica.** Conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación.
- 2.3.28. **Integración Organizacional.** Logro de la unidad de esfuerzos entre las distintas unidades e individuos mediante liderazgo y planificación.
- 2.3.29. **Liderazgo.** Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas.
- 2.3.30. **Medio Ambiente.** Contexto físico y social en el que funciona un sistema (organización, persona, o grupo).
- 2.3.31. **Misión.** Propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización.
- 2.3.32. **Modelo.** Abstracción de la realidad; representación simplificada de algunos fenómenos del mundo real.

- 2.3.33. Negociación. Proceso interactivo mediante el cual, dos o más actores en una situación de interdependencia y con intereses en conflicto, buscan maximizar sus beneficios individuales a través de un acuerdo.
- 2.3.34. Organigrama. Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.
- 2.3.35. Outsourcing. Mejorar la competencia contratando servicios de otras empresas especializadas en procesos no ligados directamente con la naturaleza del negocio.
- 2.3.36. Políticas. Guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.
- 2.3.37. Proceso. Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.
- 2.3.38. Productividad. Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia.
- 2.3.39. Producto. Es la salida de cualquier proceso. Reingeniería. Repensar y rediseñar los procesos operacionales y las estructuras organizacionales, centrado en las capacidades centrales de la organización.
- 2.3.40. Sistema. Conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.
- 2.3.41. Sinergia. Situación donde el todo es mayor que las partes. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo cualquiera.
- 2.3.42. Unidad Estratégica de Negocios, UEN. Unidad dentro de una organización mayor, que se administra como si se tratara de un negocio independiente.

2.3.43. Unidad de Mando. Principio de administración que establece que cada supervisado debe informar sólo a un supervisor.

2.3.44. Visión. Una percepción clara del futuro de una organización.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicas

2.4.1. Existe una relación directa y significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.

2.4.2. Existe una relación directa y significativa entre el ambiente social desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.

2.4.3. Existe una relación directa y significativa entre las actitudes y valores en el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.

2.5 Variables

2.5.1 Definición conceptual de la variable

2.5.1.1. Clima Organizacional

Se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone una fuerza que influye en la conducta del empleado. (Hall. 1996)

2.5.1.2. Desempeño Laboral

Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. (Stoner. 1994)

2.5.2 Definición operacional de la variable

2.5.2.1. Clima Organizacional

El clima organizacional, va acorde al buen ambiente que perciben los trabajadores, ya sea en el aspecto de la comunicación interpersonal, autonomía y motivación laboral.

2.5.2.2. Desempeño Laboral

El adecuado desempeño laboral se mide a través de la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral. Los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización.

2.5.3 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relación interpersonal. ➤ Los canales de comunicación. ➤ Entendimiento de los mensajes en la organización. ➤ Los conocimientos del personal.
	Autonomía para toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de decisión en el puesto. ➤ Responsabilidad del trabajador. ➤ Conocer las exigencias del puesto. ➤ Horario del trabajo.
	Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los beneficios de salud. que recibe el trabajador ➤ La remuneración salarial del trabajador. ➤ Aspiraciones del trabajador. ➤ El medio ambiente .donde realiza el trabajo.
Desempeño Laboral	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia del trabajador. ➤ Eficacia del trabajador. ➤ Nivel de producción del personal. ➤ Cumplimiento de las metas del trabajador.
	eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Percepción del nivel de calidad de trabajo. ➤ Metas logradas. ➤ Cumplimiento de las tareas asignadas. ➤ Conocimiento dentro del puesto de trabajo.
	Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad del personal. ➤ Nivel de conocimientos técnicos. ➤ Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. ➤ Nivel de adaptabilidad del trabajador.

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo Básica, como consecuencia del estudio referente a la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes.

Según Alvitres (2000) define la investigación básica cuando pretende una descripción, explicación o predicción.

Asimismo es de tipo descriptiva, pues describe de manera inductiva, sistemática y detallada datos de una situación observada, resaltando de allí las variables objeto de estudio, (Hernández, Fernández y Batista 1998), ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos conceptos (variables) en este caso particular, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación se enfocó en lo Correlacional.

Según Hernández R. (2004) Metodología de la Investigación; los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no experimental, transeccional, correlacional; no experimental porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes; las cuales no

fueron provocadas intencionalmente; transeccional, puesto que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único (año 2018) y correlacional, porque se determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral sin precisar el sentido de causalidad.

Según Hernández Sampiere, (2006), el tipo de diseño no experimental, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.2 Descripción del ámbito de la investigación

La investigación a realizarse es en la Empresa “D’ Cambio Internacionales” la ciudad de Tumbes, que es una persona jurídica de derecho público pioneras en el cambio profesional de divisas, la cual le ha prestado el servicio a miles de personas naturales, y a varias empresas reconocidas., que se encuentra ubicada en la Calle Bolívar N° 259 - A, cuenta con un local mediano y con 20 colaboradores más los dueños, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018

El estudio a realizarse pretende describir y detallar cómo el clima organizacional implica una mejora en el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales”

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población

La población de esta investigación está conformada por el total de los trabajadores Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes que en total son 20 trabajadores.

3.3.2. Muestra

La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total del personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” –

Tumbes. Puesto que la población de estudio no están considerable, por tales razones la muestra es la misma cantidad de la población que son 20, entre: gerentes, asistentes y otros trabajadores.

Montero, (2011), refiere que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”.

Por lo tanto: Por ser una población pequeña, finita no se aplicaron criterios muestrales. Por lo cual, se tomó la totalidad de la población como muestra de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes; es decir 20 trabajadores.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas para la recolección de datos

Las técnicas que se utilizó en el presente trabajo de investigación es la encuesta.

Según Arias F. G., (2012), la encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, entre otros aspectos.

Asimismo, la encuesta según Grasso (2006) permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas.

También se utilizó la revisión documental, la cual permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer

relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados.

3.4.2. Instrumentos para la recolección de datos

Se utilizó el cuestionario, que es el instrumento que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos a una o más variables a medir. Se realizó al personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes con el objetivo de recopilar información que contribuyera al proceso de análisis de la relación del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta más fácil.

El cuestionario cuenta con una serie de interrogantes demográficas, en la que se han formulado veintiocho enunciados en forma afirmativa, la estructura de las preguntas es cerrada, se distribuyeron en la manera en la que el trabajador se ve, siente, desempeña dentro de la empresa y las expectativas que del mismo tiene. Las preguntas que reflejaron mayor relación con el objetivo de la investigación en la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, se determina que el clima organizacional lo sustentaron las siguientes preguntas: N° 1,2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 20, 21 y 25; con lo que respecta al desempeño laboral lo evalúa las preguntas: No. 5, 14, 15, 16 ,17, 18, 19, 22, 23, 24, 26, 27 y 28 o manden, se obtuvieron resultados que consolidaron la investigación y su validez de las variables objetivo que se refieren al clima organizacional y desempeño laboral.

Las fuentes de recolección de datos que nos indican el lugar, objeto o persona de los que se obtendrá la información requerida, según Arias f. (2006), una revisión bibliográfica es “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”. la misma que se ha utilizado en la presente investigación son:

- Primarias: Son aquellos que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectándolos con sus propios instrumentos. Los ejemplos más relevantes de este tipo de fuentes son: libros específicos, artículos de revistas especializadas, monografías, ponencias, tesis doctorales, trabajos presentados en Congresos, capítulos de libro, documentos oficiales, artículos de prensa, documentales, foros páginas de internet, etc.

- Secundarias: Son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido elegidos y procesados por otros investigadores. Ejemplos en texto escrito son libros, monografías, enciclopedias, manuales que referencian a las fuentes primarias.

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento

La validez del instrumento, que se ha utilizado se contextualizado de la tesis “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de BURGER KING”, cuyo autor es Stefani Alejandra Marroquín Pérez y Lorena Pérez Gutiérrez para optar el título de Psicóloga, trabajo que se realizó en Guatemala en el 2011 y se realizó a través de un juicio de expertos, donde, se distribuyó a tres profesionales de la especialidad, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, quienes indicaron que el instrumento es aplicable a las unidades de estudio.

Asimismo para validar los instrumentos de recolección de datos se ha utilizado el método Delphi que según Linstone y Turoff. (1975), es un procedimiento eficaz y sistemático que tiene como objeto la recopilación de opiniones de expertos sobre un tema particular con el fin de incorporar dichos juicios en la configuración del cuestionario y conseguir un consenso a través de la convergencia de las opiniones de expertos diseminados geográficamente. En ese sentido los expertos participantes han sido los profesores del área de Administración de Empresas de la Universidad Alas Peruanas quienes han colaborado en el desarrollo de la presente investigación.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. En general, el resultado de fiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach, para el cuestionario de clima organizacional, arrojó un valor de 0.864 y un valor de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral, tal como se muestra en el cuadro N°03; por lo tanto, el instrumento es fiable y consistente.

El procesamiento es como sigue:

- 1.- Para hallar el nivel de significatividad en general se somete la base a una prueba de correlación de Spearman, pregunta por pregunta. El nivel de significatividad se obtiene cuando alcanza un asterisco (*) o dos asteriscos (**) en la estadística.
- 2.- Luego las preguntas se recodifican según cada dimensión: D1= pregunta, 1,2,3,4; D2= 5,6,7,8,9; D3= 10,11,12,13, luego se someten al coeficiente de correlación de Spearman entre dimensiones, aquí hallas las relación entre dimensiones.
- 3.- Luego las dimensiones recodificadas, se integran en una variable V1= D1, D2, y V2=D3, D4.... Una vez integradas se someten al

coeficiente de Spearman, aquí se hallan la correlación entre las variables.

La fiabilidad de los resultados:

Cuadro N° 01. Estadísticos de fiabilidad.

Variabes	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos	N° de elementos
Clima organizacional	.864	.864	15
Desempeño laboral	.873	.873	13

FUENTE: Elaboración Propia

Cuadro N° 02: Confiabilidad Completo de Cronbach de ambas variables

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,926	28

FUENTE: Elaboración Propia

Según el cuadro de Kuder Richardson, este resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0,72 a 0,99, siendo de excelente confiabilidad la aplicación del instrumento. El cuadro planteada por Richardson es la siguiente:

Cuadro N° 03: Confiabilidad de resultados

0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Según el cuadro de Kuder Richardson

Además, según Kerlinger (2002), la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Sánchez y Guarisma (1995) plantea que una medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados” (p. 85).

Por ello con el fin de revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento, así como la detección de dificultades se ejecutó una prueba piloto a un grupo individuos que no fueron incluidos en la muestra. Realizadas ambas aplicaciones se compararon los resultados obtenidos y no se detectaron discrepancias, por lo tanto se consideró confiable el instrumento de recolección de datos.

3.6 Plan de recolección de datos y procesamiento de datos

3.6.1. Plan de recolección de datos

Una vez que han sido elegido el tipo de instrumento que se utilizará en la recolección de datos, lo cual se hace de acuerdo con una serie de consideraciones, puede pasarse a la elaboración del instrumento propiamente dicha, lo que puede facilitarse siguiendo una serie de pasos que se explican a continuación:

- Paso 1. decidir cuál será la unidad a la se aplicará el instrumento
- Paso 2. considerar las características importantes de la unidad de observación o sujeto con relación al instrumento
- Paso 3. determinar la información que se recogerá
- Paso 4. Determinar la estructura del instrumento:
 - Áreas o secciones
 - Formato general
- Paso 5. Diseñar el instrumento:
 - Elaboración de preguntas o ítem
 - Análisis de preguntas o ítem según alcance y estructura

- Paso 6. Probar el instrumento
- Paso 7. Revisar y reproducir el instrumento

De acuerdo con Conde, G y Otros (2016) un plan de recolección de datos tiene cinco aspectos para el desarrollo de nuestra investigación.

1. Recolección de información respecto a las variables.
2. Recolección de información para el desarrollo del proyecto.
3. Recolección de información para el uso de la metodología que se empleará en el desarrollo del proyecto.
4. Recolección de información para la implementación de la propuesta.
5. Administración de la encuesta:

La administración de la encuesta considera cuatro pasos: Planeamiento, organización ejecución y control.

ASPECTOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA
1. Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño del plan para la aplicación de la encuesta. ➤ Determinación de los objetivos de la encuesta. 	Abril. – 2018.
2. Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación de funciones específicas al personal que va intervenir en la administración de la técnica. ➤ Capacitación a los encuestados que van a participar en el trabajo de campo. ➤ Ubicación del encuestado, tiempo de duración y ambiente donde se va a desarrollar la encuesta. ➤ Establecimiento de líneas de comunicación entre el personal que participa en el trabajo de campo y el autor de la investigación. 	Agosto. - Set. – 2018.
3. Ejecución y Procesamiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución y procesamiento de la encuesta en función de lo planificado y de la organización establecida. 	Dic 2018. – Enero 2019. Enero 2019
4. Control	Supervisión estricta y continua de lo planificado por el autor de la investigación.	Enero - 2019.

FUENTE: Elaboración Propia

3.6.2. Procesamiento de datos

El procesamiento y análisis de la información se efectuará con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales, el Excel.

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos e interpretación.

Para el procesamiento de los datos a nivel descriptivos se utilizó tablas y gráficos propios de la estadística descriptiva, los cuales fueron procesados con el programa de Excel 2013

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Se presentan los resultados de las encuestas realizadas los trabajadores sobre cómo el clima organizacional implica una mejora en el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales, después haber sido procesadas como se detallan a continuación.

Los resultados son presentados de la siguiente forma:

- El cuestionario se trabajó por medio de la metodología cuantitativa, los resultados se presentaron por media tabla de barras agrupadas, y de gráficas con sus respectivas interpretaciones de cada una de las 28 interrogantes.

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

TABLA Nº 01:

1.-La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?

Nunca Rara Vez Algunas Veces Frecuentemente FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	4	20 %
Frecuentemente	6	30 %
Siempre	7	35 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 01:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo en la distribución física del área, si ésta facilita la realización de sus labores se dio en la siguientes opciones: nunca 5%, rara vez 10%, algunas veces 20%, frecuentemente 30% y siempre 35%.

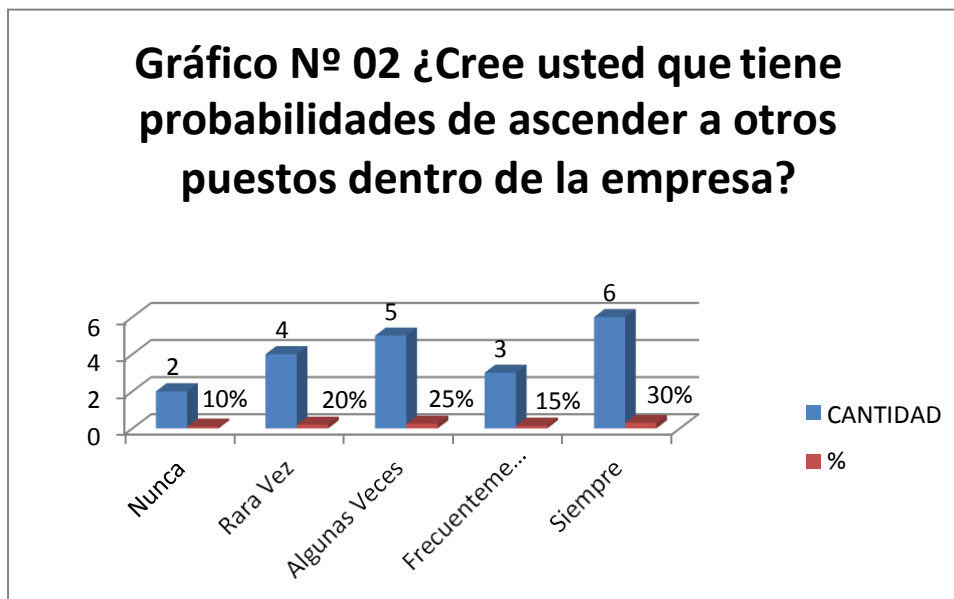
TABLA Nº 02:

2.- ¿Cree usted que tiene probabilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	2	10 %
Rara Vez	4	20 %
Algunas Veces	5	25 %
Frecuentemente	3	15 %
Siempre	6	30 %
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 02:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar los trabajadores de la Empresa “D” Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes respondieron a las posibilidades de ascender a otros puestos de trabajo dentro de la empresa, la opción nunca 10%, rara vez 20%, algunas veces 25%, frecuentemente 15% y siempre 30%.

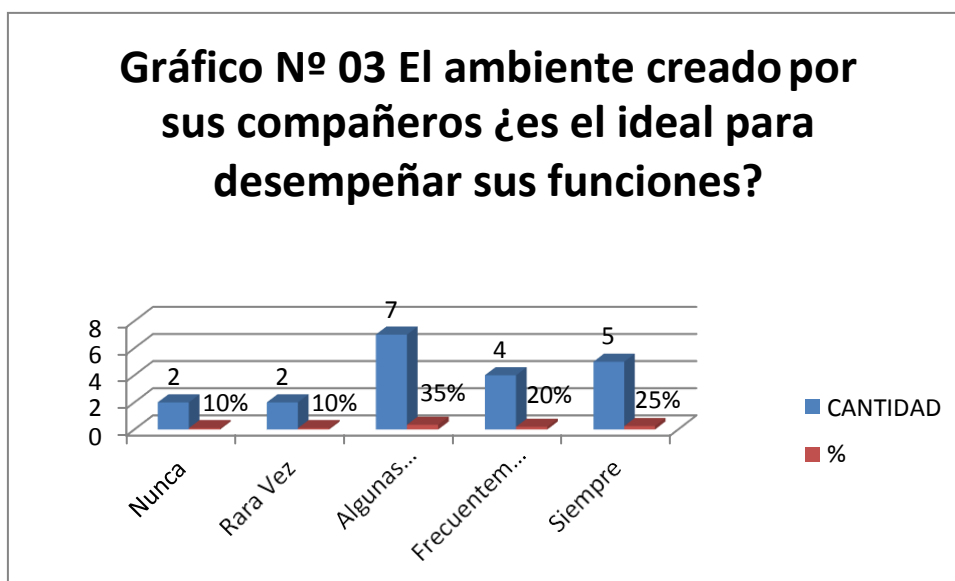
TABLA Nº 03:

3.- El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	2	10 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	7	35 %
Frecuentemente	4	20 %
Siempre	5	25 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 03:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

La gráfica muestra que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones; nunca 10%, rara vez 10%, algunas veces 35%, frecuentemente 20% y siempre 25%.

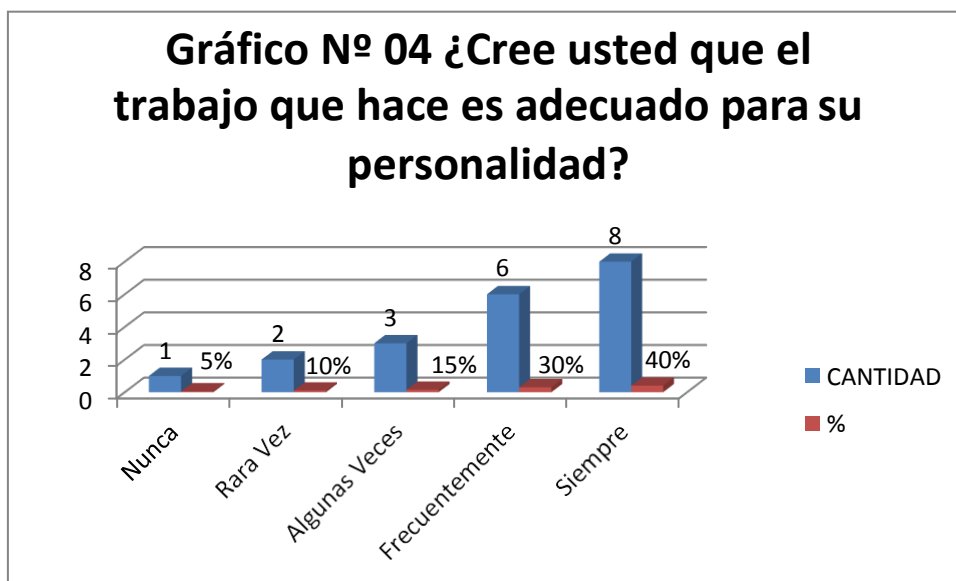
TABLA Nº 04:

4.- ¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	3	15 %
Frecuentemente	6	30 %
Siempre	8	40 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 04:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores de la Empresa "D" Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes indicaron su respuesta sobre que el trabajo es adecuado a su personalidad, la opción nunca 5%, rara vez 10%, algunas veces 15%, frecuentemente 30% y siempre 40%.

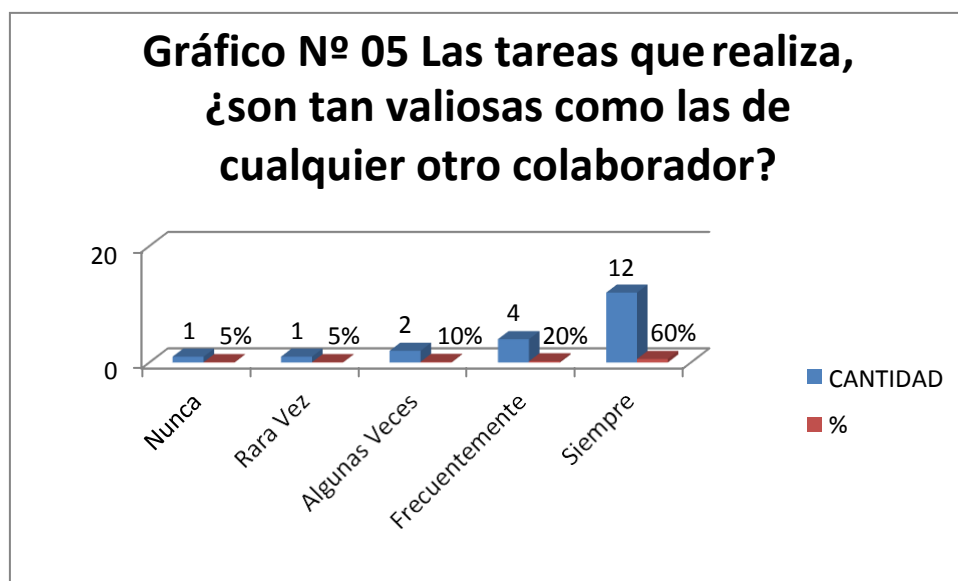
TABLA Nº 05:

5.- Las tareas que realiza, ¿son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	1	5 %
Algunas Veces	2	10 %
Frecuentemente	4	20 %
Siempre	12	60 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 05:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes respondieron que las tareas que realizan son tan valiosas como las de cualquier otro trabajador, nunca 5%, rara vez 5%, algunas veces 10%, frecuentemente 20% y siempre 60%.

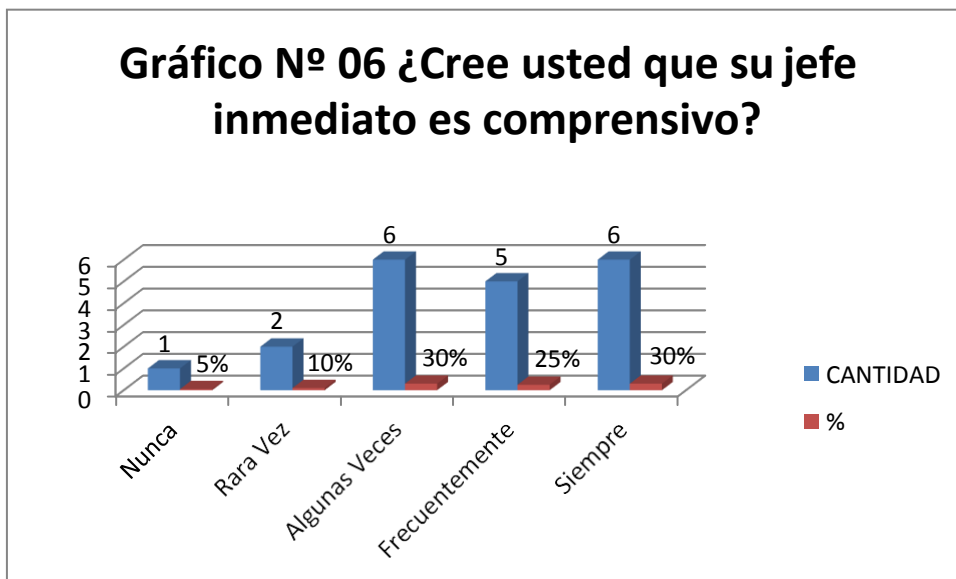
TABLA Nº 06:

6.- ¿Cree usted que su jefe inmediato es comprensivo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	6	30 %
Frecuentemente	5	25 %
Siempre	6	30 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 06:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores de la Empresa "D" Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes dieron respuesta con respecto a que si el jefe inmediato es comprensivo el 1% nunca, 10% rara vez, 30% algunas veces, 25% frecuentemente y 30% siempre.

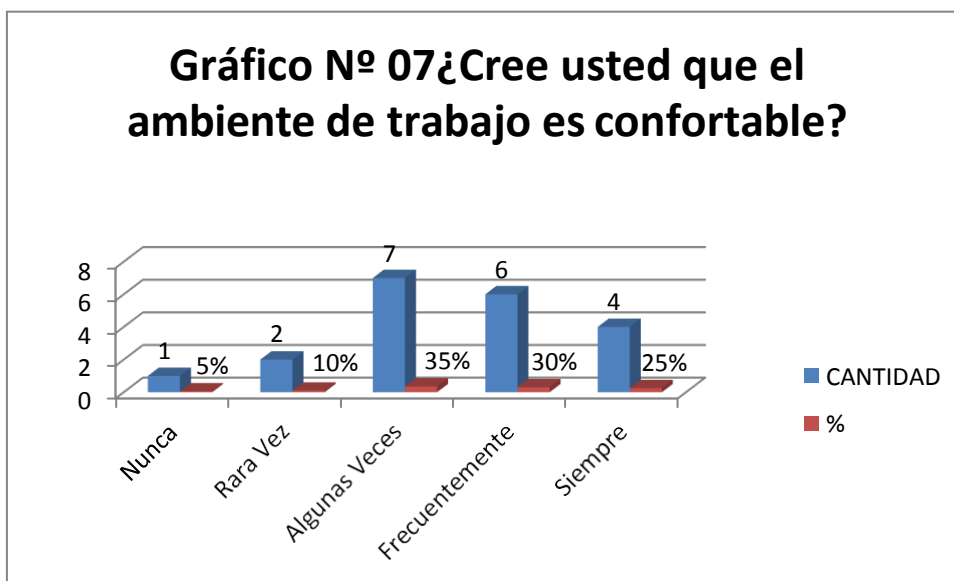
TABLA Nº 07:

7.- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	7	35 %
Frecuentemente	6	30 %
Siempre	4	25 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 07:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en la gráfica la respuesta que dieron los entrevistados de la Empresa "D' Cambio Internacionales con respecto a si el ambiente de trabajo es confortable fue: nunca 1%, rara vez 10%, alguna veces 35%, frecuentemente 30% y siempre 25%.

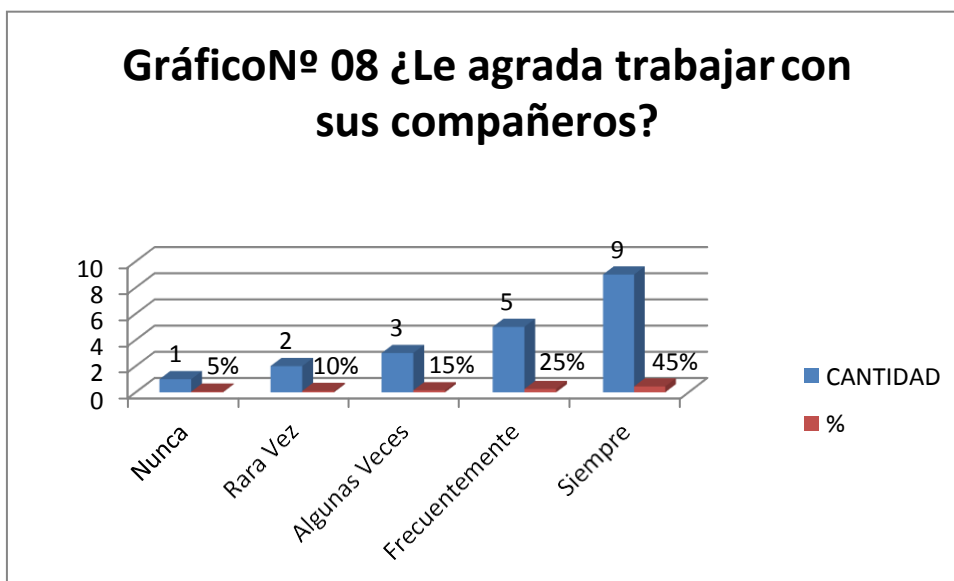
TABLA Nº 08:

8.- ¿Le agrada trabajar con sus compañeros?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	3	15 %
Frecuentemente	5	25 %
Siempre	9	45 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA N° 08:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

De los resultados de la investigación en la pregunta si le agrada trabajar con sus compañeros, los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales respondieron, en la opción nunca un 5%, rara vez 10%, algunas veces 15%, frecuentemente 25% y siempre 45%.

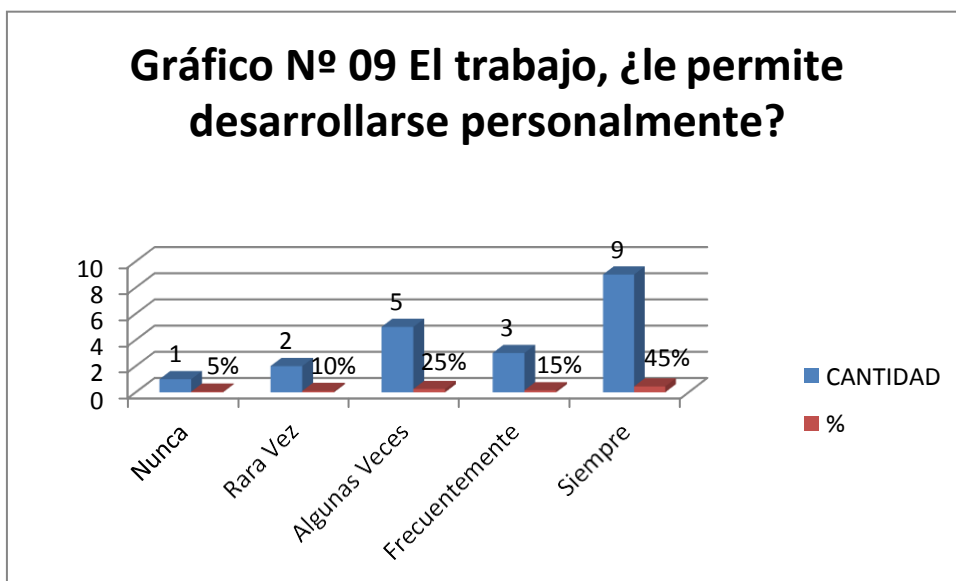
TABLA N° 09:

9.- El trabajo, ¿le permite desarrollarse personalmente?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	5	25 %
Frecuentemente	3	15 %
Siempre	9	45 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 09:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Al analizar las respuestas de los encuestados a la pregunta El trabajo, ¿le permite desarrollarse personalmente? los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales dieron como respuesta que el trabajo les permite desarrollarse personalmente nunca 1%, rara vez 10%, alguna vez 25%, frecuentemente 15% y siempre 45%.

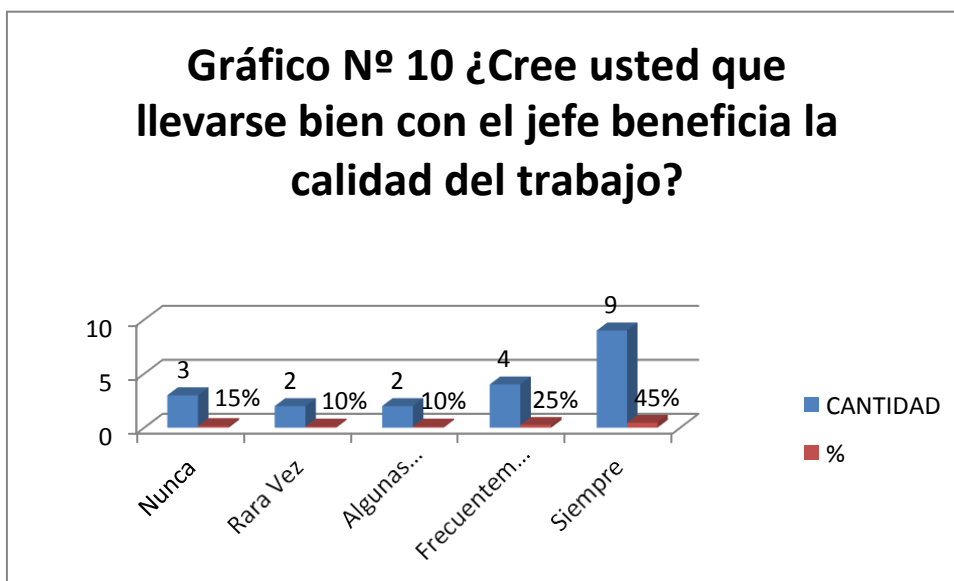
TABLA Nº 10:

10.- ¿Cree usted que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	3	15 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	2	10 %
Frecuentemente	4	25 %
Siempre	9	45 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 10:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Al preguntarle a los encuestados ¿Cree usted que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo? Los trabajadores respondieron, nunca 15%, rara vez 10%, algunas veces 10%, frecuentemente 25% y siempre 45%.

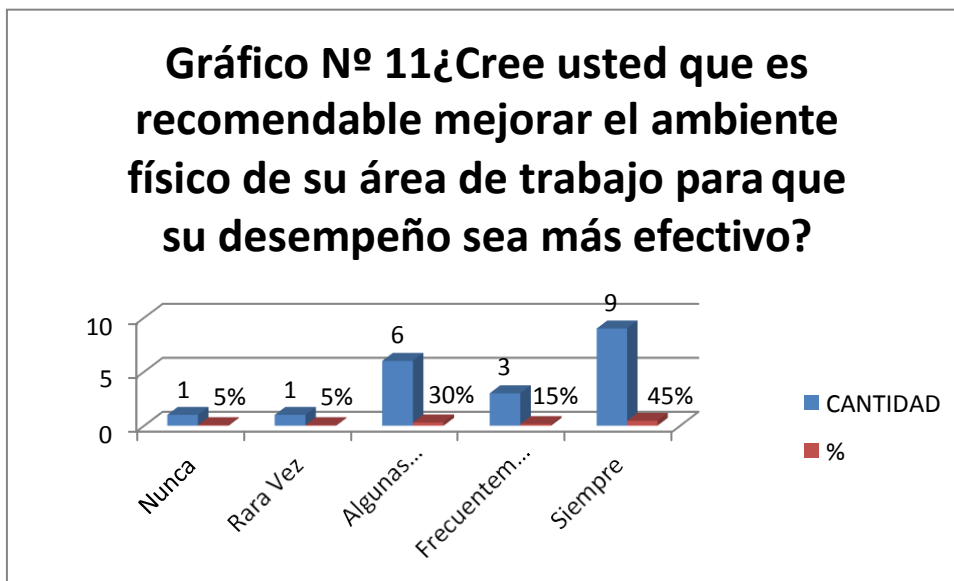
TABLA Nº 11:

11.- ¿Cree usted que es recomendable mejor el ambiente físico de su área de trabajo para que su desempeño sea más efectivo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	1	5 %
Algunas Veces	6	30 %
Frecuentemente	3	15 %
Siempre	9	45 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 11:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Al analizar las respuestas a pregunta se infiere en la gráfica que los entrevistados dieron como respuesta que es recomendable mejorar el ambiente físico de su área de trabajo para que su desempeño sea más efectivo, nunca 5%, rara vez 5%, algunas veces 30%, frecuentemente 15% y siempre 45%.

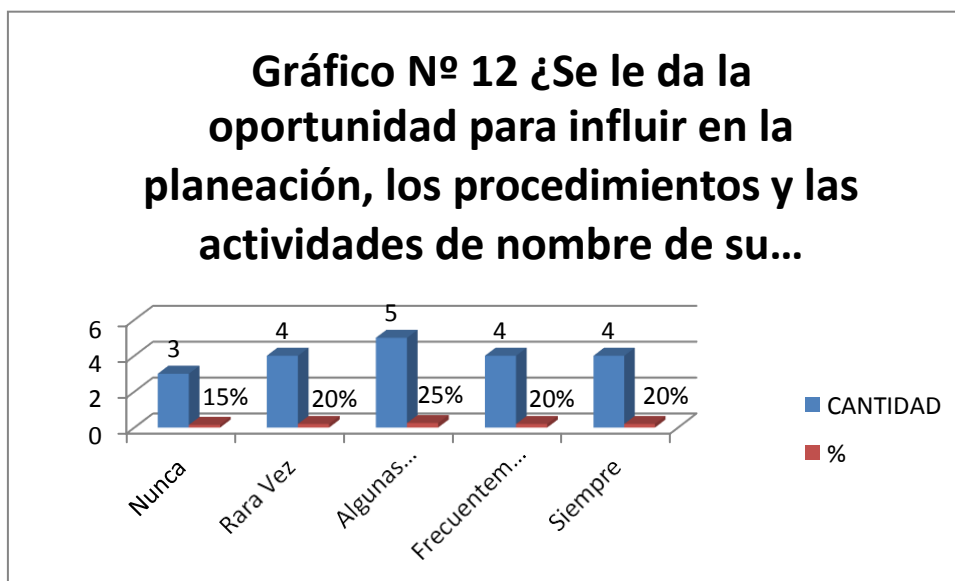
TABLA Nº 12:

12.- ¿Se le da la oportunidad para influir en la planeación, los procedimientos y las actividades de nombre de su empresa de acuerdo a sus responsabilidades?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	3	15 %
Rara Vez	4	20 %
Algunas Veces	5	25 %
Frecuentemente	4	20 %
Siempre	4	20 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 12:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Ante la pregunta ¿Se le da la oportunidad para influir en la planeación, los procedimientos y las actividades de nombre de su empresa de acuerdo a sus responsabilidades? los encuestados expresaron las siguientes respuestas; nunca 15%, rara vez 20%, algunas veces 25% es el mayor porcentaje, frecuentemente 20% y siempre 20%.

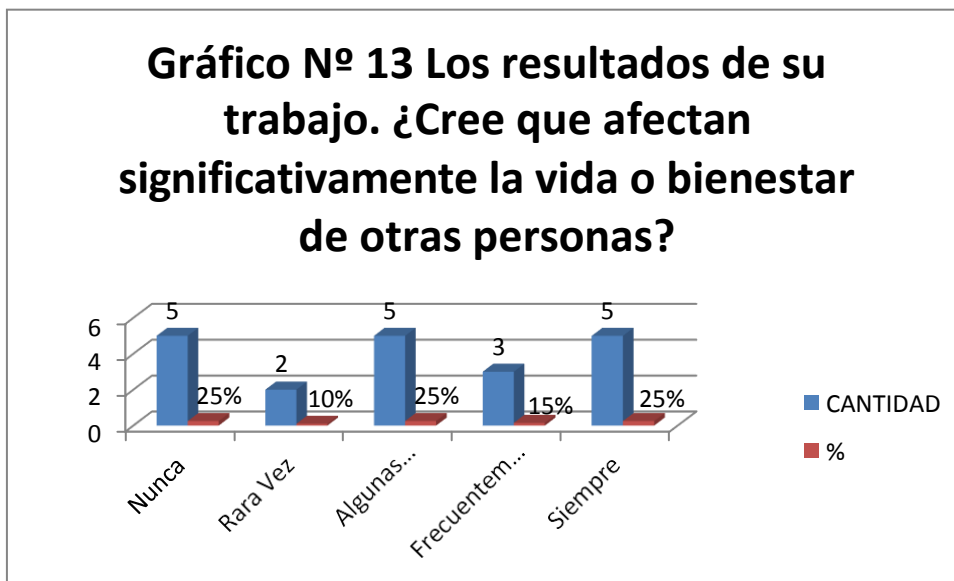
TABLA Nº 13:

13.- Los resultados de su trabajo. ¿Cree que afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	5	25 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	5	25 %
Frecuentemente	3	15 %
Siempre	5	25 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 13:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Cuando les preguntaron los resultados de su trabajo. ¿Cree que afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas? se puede observar que en la respuesta a la pregunta que se hizo a los colaboradores, estos opinaron que, nunca 25%, rara vez 10%, algunas veces 25%, frecuentemente 15% y siempre 25%.

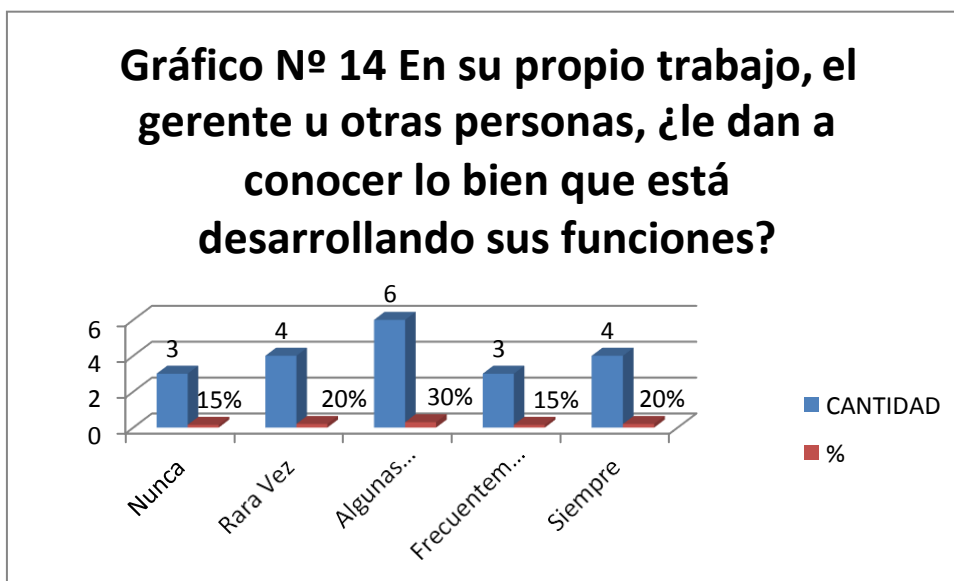
TABLA Nº 14:

14.- En su propio trabajo, el gerente u otras personas, ¿le dan a conocer lo bien que está desarrollando sus funciones?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	3	15 %
Rara Vez	4	20 %
Algunas Veces	6	30 %
Frecuentemente	3	15 %
Siempre	4	20 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA N° 14:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Al analizar las respuestas de los encuestados a la pregunta si en su propio trabajo los supervisores u otras personas le dan a conocer lo bien que está desarrollando sus funciones; estos opinaron que, el porcentaje nunca 15%, rara vez 20%, algunas veces 30% fue el mayor porcentaje, frecuentemente 15% y siempre 20%.

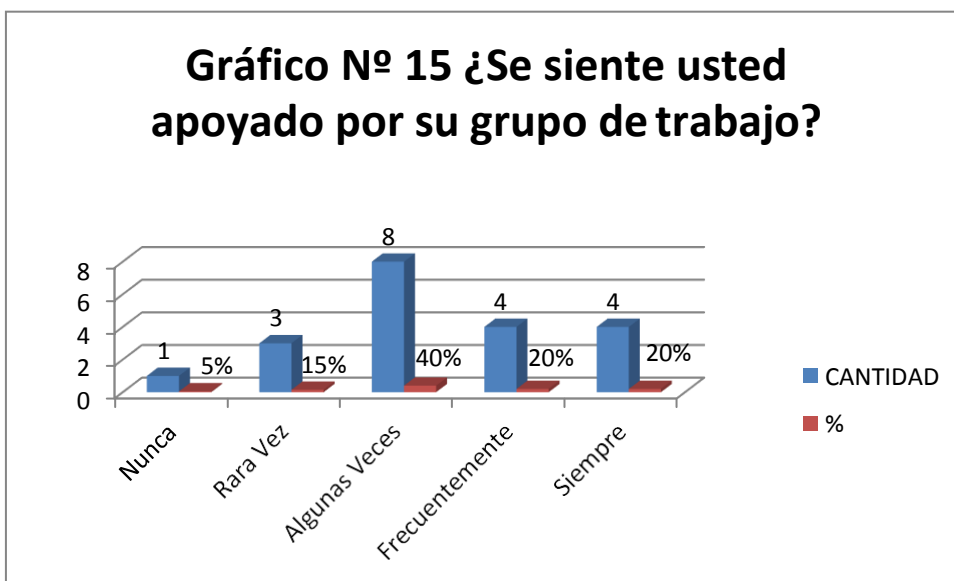
TABLA N° 15:

15.- ¿Se siente usted apoyado por su grupo de trabajo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	3	15 %
Algunas Veces	8	40 %
Frecuentemente	4	20 %
Siempre	4	20 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA N° 14:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Al analizar las respuestas de los encuestados se puede inferir que los trabajadores de la Empresa "D" Cambio Internacionales se sienten apoyados por su grupo de trabajo, en la opción nunca 5%, rara vez 15%, algunas veces 40%, frecuentemente 20% y siempre 20%.

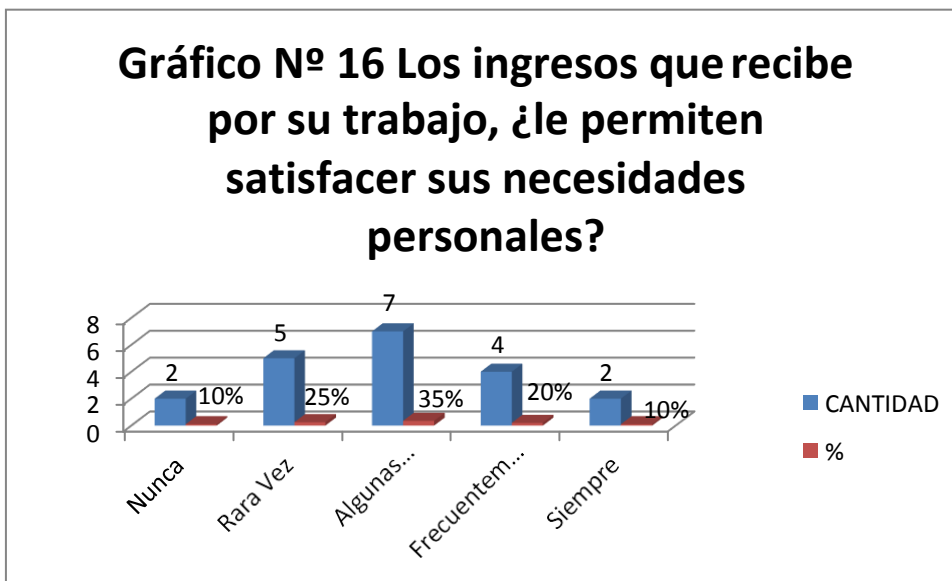
TABLA N° 16:

16.- Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	2	10 %
Rara Vez	5	25 %
Algunas Veces	7	35 %
Frecuentemente	4	20 %
Siempre	2	10 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 16:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Al analizar las respuestas a pregunta se puede observar en la gráfica que los entrevistados sobre si los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales, respondieron: nunca 10%, rara vez 25%, algunas veces 35%, frecuentemente 20% y siempre 10%.

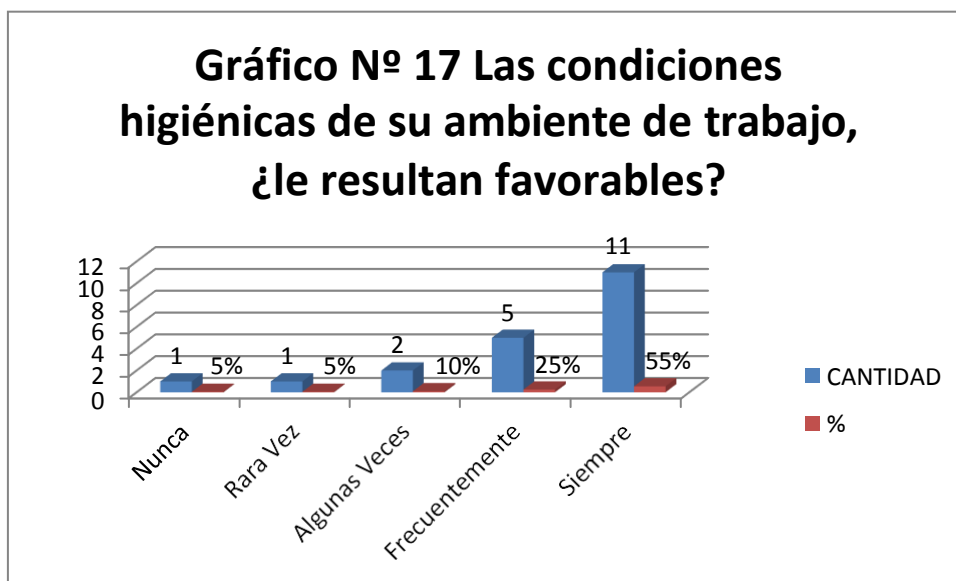
TABLA Nº 17:

17.- Las condiciones higiénicas de su ambiente de trabajo, ¿le resultan favorables?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	1	5 %
Algunas Veces	2	10 %
Frecuentemente	5	25 %
Siempre	11	55 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 17:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Ante la pregunta formulada a los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales respondieron que las condiciones higiénicas de su ambiente de trabajo le resultan favorables: nunca 5%, rara vez 5%, algunas veces 10%, frecuentemente 25% y siempre 55%.

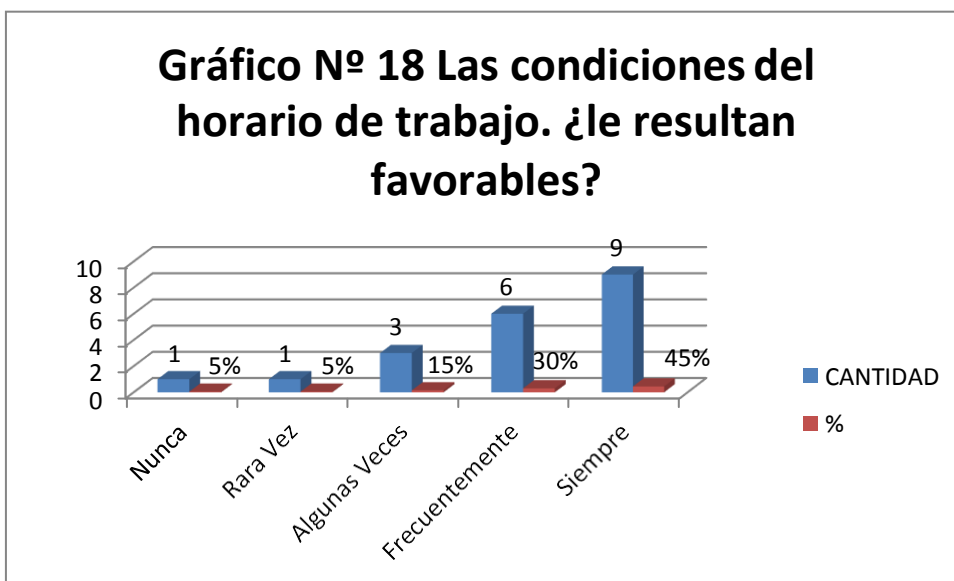
TABLA Nº 18:

18.- Las condiciones del horario de trabajo. ¿le resultan favorables?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	1	5 %
Algunas Veces	3	15 %
Frecuentemente	6	30 %
Siempre	9	45 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 18:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

La gráfica indica que a los trabajadores de la Empresa "D" Cambio Internacionales, al preguntarle sobre si las condiciones del horario de trabajo les resulta favorable, estos manifestaron: nunca 5%, rara vez 5%, algunas veces 15%, frecuentemente 30% y siempre 45%.

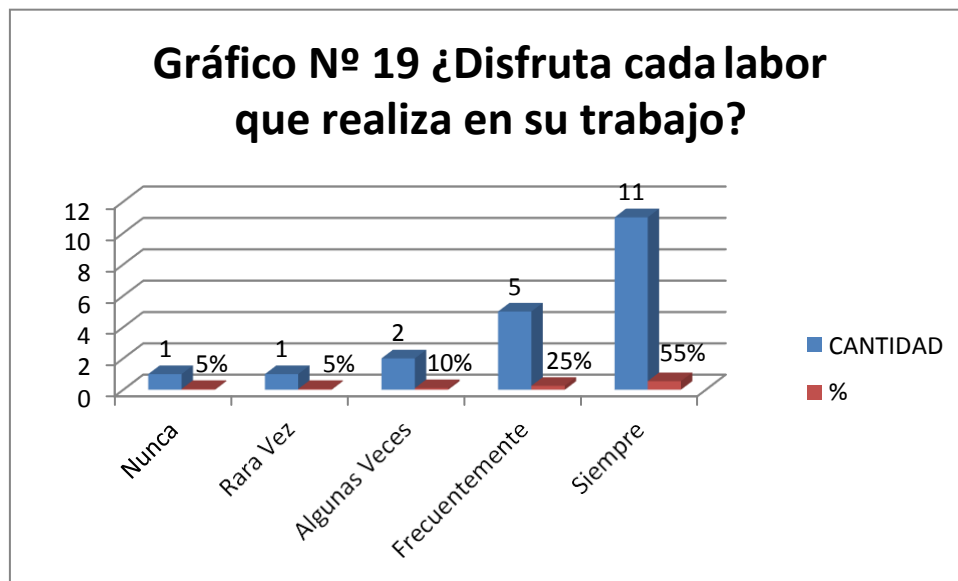
TABLA Nº 19:

19.- ¿Disfruta cada labor que realiza en su trabajo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	1	5 %
Algunas Veces	2	10 %
Frecuentemente	5	25 %
Siempre	11	55 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 19:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Al analizar las respuestas a pregunta se puede observar en la gráfica que los entrevistados estos respondieron indicando que disfrutaban cada labor que realizan en su trabajo, nunca 5%, rara vez 5%, algunas veces 10%, frecuentemente 25% y siempre 55%.

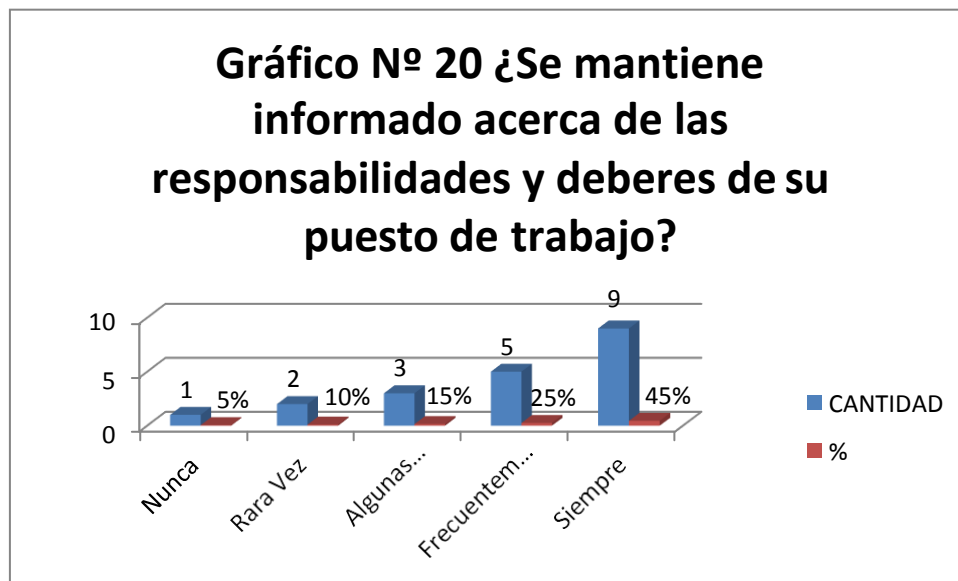
TABLA Nº 20:

20.- ¿Se mantiene informado acerca de las responsabilidades y deberes de su puesto de trabajo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	3	15 %
Frecuentemente	5	25 %
Siempre	9	45 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 20:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar que los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales se mantienen informados acerca de las responsabilidades y deberes de su puesto de trabajo, nunca 5%, rara vez 10%, algunas veces 15%, frecuentemente 25% y siempre 45%.

TABLA Nº 21:

21.- ¿Las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que se merecen?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	1	5 %
Algunas Veces	2	10 %
Frecuentemente	3	15 %
Siempre	13	65 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 21:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la gráfica se observa que las tareas que realiza el trabajador de la Empresa "D' Cambio Internacionales las ejecuta con la debida importancia que se merecen: nunca 5%, rara vez 5%, algunas veces 10%, frecuentemente 15% y siempre 65%.

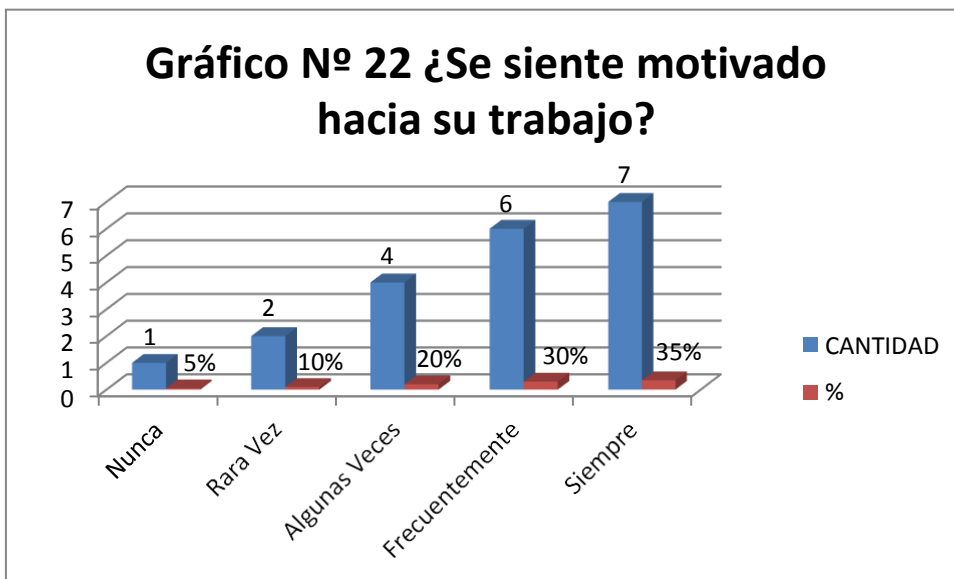
TABLA Nº 22:

22.- ¿Se siente motivado hacia su trabajo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	4	20 %
Frecuentemente	6	30 %
Siempre	7	35 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 22:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Ante la pregunta formulada a los trabajadores de la Empresa "D" Cambio Internacionales que si se sienten motivados hacia su trabajo, respondieron: nunca 5%, rara vez 10%, algunas veces 20%, frecuentemente 30% y siempre 35%.

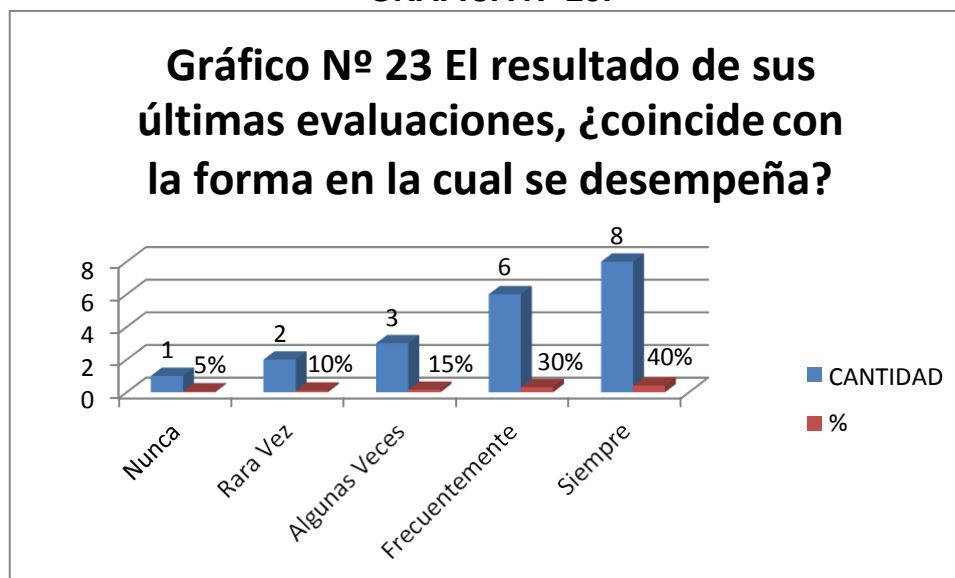
TABLA Nº 23:

23.- El resultado de sus últimas evaluaciones, ¿coincide con la forma en la cual se desempeña?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	3	15 %
Frecuentemente	6	30 %
Siempre	8	40 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 23:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

El resultado de las últimas evaluaciones de los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales, coincide con la forma que se desempeña, estos opinaron: nunca 5%, rara vez 10%, algunas veces 15%, frecuentemente 30% y siempre 40%.

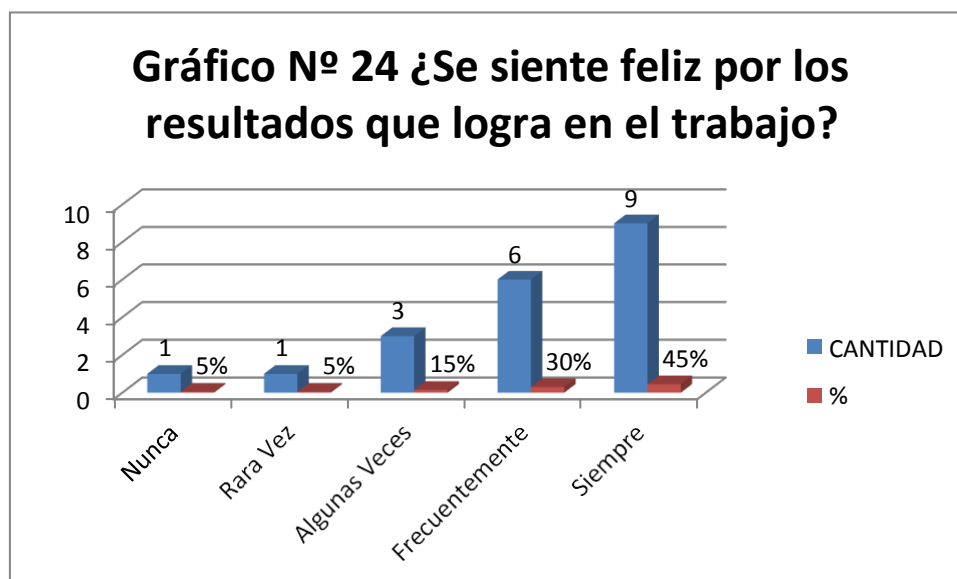
TABLA Nº 24:

24.- ¿Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	1	5 %
Algunas Veces	3	15 %
Frecuentemente	6	30 %
Siempre	9	45 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 24:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

La gráfica demuestra que de los trabajadores de la Empresa "D" Cambio Internacionales se sienten felices por los resultados que logra en el trabajo: nunca 5%, rara vez 5%, algunas veces 15%, frecuentemente 30% y siempre 45%.

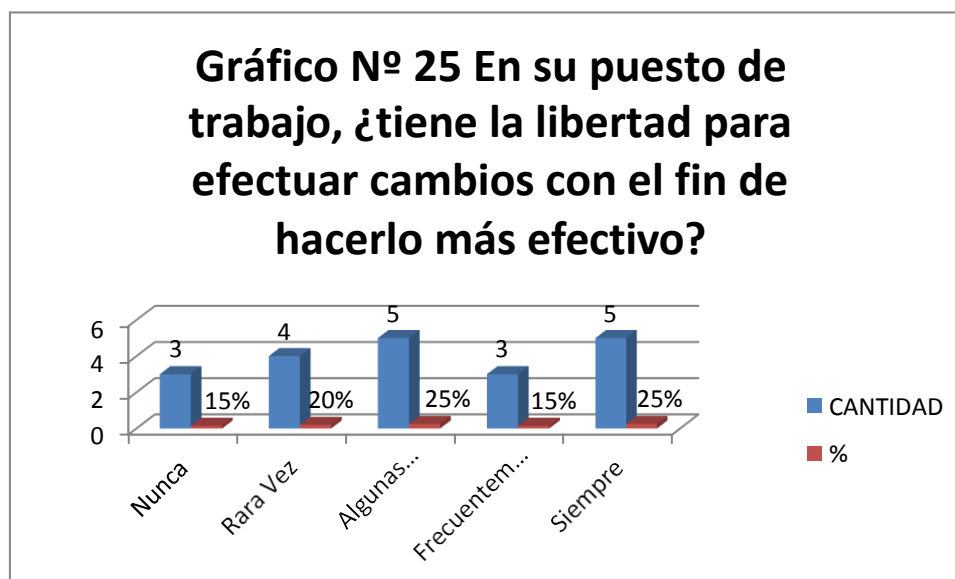
TABLA Nº 25:

25.- En su puesto de trabajo, ¿tiene la libertad para efectuar cambios con el fin de hacerlo más efectivo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	3	15 %
Rara Vez	4	20 %
Algunas Veces	5	25 %
Frecuentemente	3	15 %
Siempre	5	25 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 25:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En este ítem se requiere saber si los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales en su puesto de trabajo tienen la libertad, para efectuar cambios con el fin de hacerlo más efectivo y que los clientes se sientan satisfechos de la atención que les brinda la empresa, estos manifestaron: nunca 15%, rara vez 20%, algunas veces 25%, frecuentemente 15% y siempre 25%.

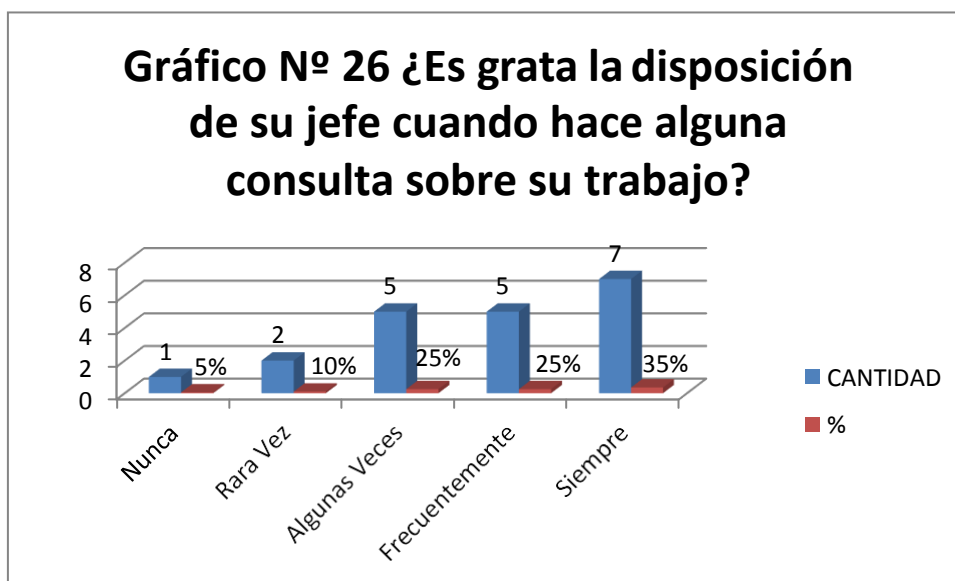
TABLA Nº 26:

26.- ¿Es grata la disposición de su jefe cuando hace alguna consulta sobre su trabajo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	2	10 %
Algunas Veces	5	25 %
Frecuentemente	5	25 %
Siempre	7	35 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 26:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Al analizar la pregunta si es grata la disposición de su jefe cuando se le hace una consulta sobre el trabajo, los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales respondieron: nunca 5%, rara vez 10%, algunas veces 25%, frecuentemente 25% y siempre 35%.

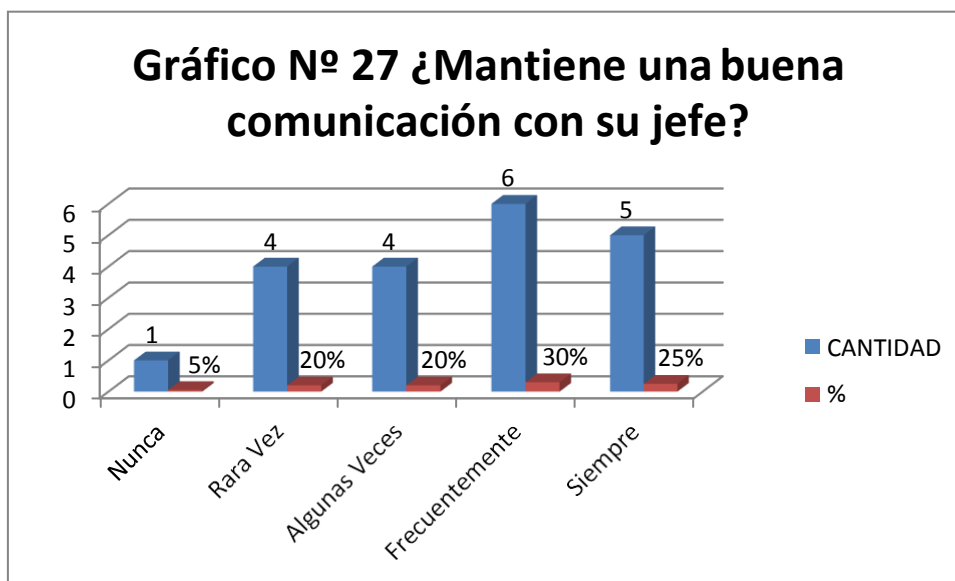
TABLA Nº 27:

27.- ¿Mantiene una buena comunicación con su jefe?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	1	5 %
Rara Vez	4	20 %
Algunas Veces	4	20 %
Frecuentemente	6	30 %
Siempre	5	25 %
TOTAL	20	100

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 27:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Ante la pregunta si mantienen una buena comunicación con su jefe, los trabajadores de la Empresa "D" Cambio Internacionales respondieron: nunca 5%, rara vez 20%, algunas veces 20%, frecuentemente 30% y siempre 25%.

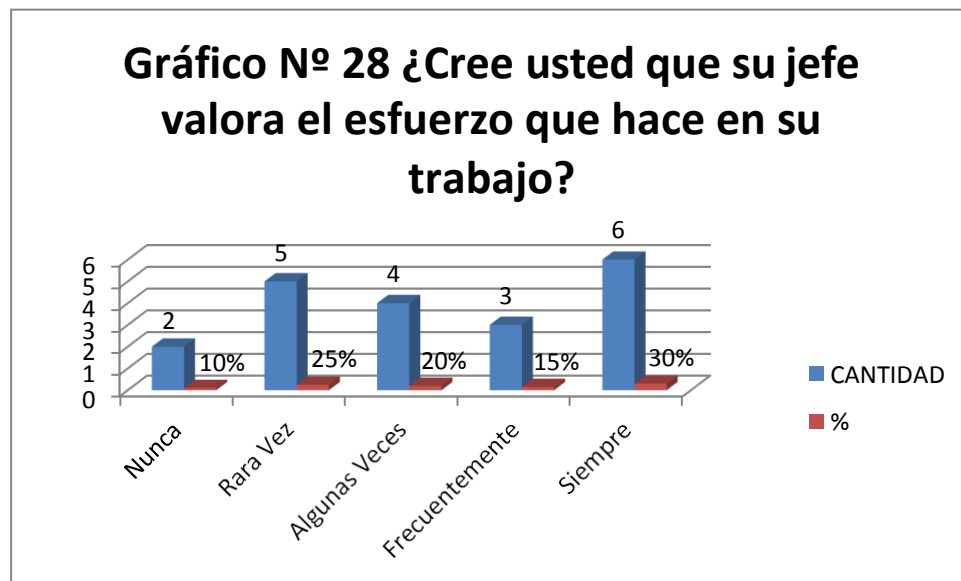
TABLA Nº 28:

28.- ¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Nunca	2	10 %
Rara Vez	5	25 %
Algunas Veces	4	20 %
Frecuentemente	3	15 %
Siempre	6	30 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICA Nº 28:



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En esta pregunta se requería saber si los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales creen que el jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo: 10% determinó que nunca, un 25% respondió que rara vez, el 20% asumió que algunas veces, el 15% respondió que frecuentemente su jefe valora su esfuerzo y un 30% opinaron que siempre su jefe valora su esfuerzo que hace en su trabajo.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La presente investigación se realizó acerca de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales en la ciudad de Tumbes.

Se debe señalar que la noción de clima organizacional la más clara y concisa sea de John Ivancevich, quien señala que el clima organizacional es el conocimiento del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural.

El clima organizacional es el ambiente humano y material en el que se desarrolla la labor habitual, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar, relacionarse, interacción con la empresa, las máquinas que se utilizan, con la propia actividad de cada uno; la alta dirección que está conformada por directivos con cargos más altos en la organización que se reúne con una frecuencia determinada y marcan las líneas estratégicas, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no, el terreno adecuado para un excelente clima laboral, forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos, la mejora de ese ambiente con una buena distribución del área de trabajo que sea confortable y para que se un buen desempeño más efectivo de los trabajadores, mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, para medir el clima laboral lo normal es utilizar escalas de evaluación.

Dentro de las respuestas que se procesaron del cuestionario se pudo constatar que en la mayoría de los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales en la ciudad de Tumbes, a la pregunta 25 manifestaron que existe la libertad en la realización de sus labores, se sienten identificados con la organización, tienen una apreciación que sus condiciones laborales son buenas. El reconocimiento que tienen es con base a sus valores, méritos y aprobación de excelencia; las relaciones interpersonales generalmente son: de calidad, responden a sus obligaciones, compromisos con responsabilidad, cada uno de los trabajadores demuestran su identidad con grado de pertenencia y trabajo en equipo.

La empresa dentro de su estructura muestra que los trabajadores tienen conciencia y conocimiento de las reglas, procedimientos, normas y obstáculos, ante los que se enfrentan en su labor cotidiana, esto sirve para que las funciones administrativas, técnicas y operativas tengan resultados positivos en el desempeño que cada uno debe de tener en la organización (Pregunta 12).

A nivel general los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales en la ciudad de Tumbes investigados, a la pregunta 19 respondieron que disfrutaban la labor que realizan en su trabajo (Frecuentemente 25% y siempre 55%), la mayoría (80%) respondió que está a gusto, esto indica que realmente el clima organizacional es bastante favorable para la organización en las tareas u oficios asignadas a cada uno de los trabajadores las que se desarrollan en una dinámica estable y con responsabilidades.

A través del cuestionario realizado a los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales, Pregunta 8 respondieron que la mayoría (70%) les agrada trabajar con sus compañeros (Frecuentemente 25% y Siempre 45%), esto indica que existe un buen clima organizacional y satisfacción en su desempeño laboral que es estable. Las tareas ejecutadas (Pregunta 21) por los colaboradores lo hacen con la importancia que éstas merecen, esto indica que la organización en su desempeño laboral en todas sus actividades es positiva y se da un desenvolvimiento primordial en sus funciones que se desarrollan.

Los resultados en lo que respecta a las condiciones del área de trabajo (Preguntas: 18) y ambiente físico (Preguntas: 1, 11) éstas facilitan la realización de las labores o se recomienda mejorar dicho ambiente para su desempeño, se determinó que los trabajadores de la organización concentraron mayormente en que hay que realizar mejoras en las dos variables anteriormente mencionadas. Este indicador es importante mantenerlo para que el clima organizacional que ayuda a la realización y desempeño permanezca estable placenteramente en los trabajadores.

En relación al comportamiento que se tiene por las posibilidades de ascender a otros puestos de trabajo (Pregunta 2) en los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales, se determinó que los trabajadores respondieron en su mayoría que la organización, sí contempla los beneficios laborales y a la vez se fortalece el clima organizacional.

Cuando se le preguntaron (Pregunta 3, 7) a trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales a los si el ambiente formado entre los compañeros dentro de la organización es ideal para desempeñar las funciones de cada uno, esto indica que se da una relación social positiva en el clima organizacional.

El trabajo que realiza el colaborador en la Empresa "D' Cambio Internacionales es adecuado para su personalidad (Pregunta 4), le permite desarrollarse (Pregunta 9), se mantiene informado de las responsabilidades, deberes (Pregunta 20) y se siente feliz por los resultados logrados (Pregunta 24), esto indica un promedio alto considerando con este resultado que el desarrollo personal de cada uno de los trabajadores responde a los intereses y necesidades que debe cumplir el clima organizacional y el desempeño laboral.

En cuanto a las tareas que realiza el trabajador, son tan valiosas con las de otro colaborador (Pregunta %) y si el resultado de las últimas evaluaciones coincide con la forma en que se desempeña (Pregunta 23), la respuesta de ambas dio un alto porcentaje, esto da como indicador que el desempeño de tareas se ejecutan en las condiciones apropiadas que posibilita el clima

organizacional que interviene en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales.

En lo concerniente a la relación con la autoridad de la Empresa "D' Cambio Internacionales dentro de las preguntas ¿cree usted que su jefe es comprensivo? (Pregunta 6), ¿cree usted que llevarse con el jefe beneficia la calidad del trabajo? (Pregunta 10), ¿es grata la disposición de su jefe cuando hace una consulta acerca de su trabajo? (Pregunta 26), ¿mantiene una buena comunicación con su jefe? (Pregunta 27), el análisis dio como resultado un promedio tolerante, es importante incrementarlos para impulsar una motivación a los trabajadores.

Con base a los resultados realizados en el cuestionario a los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes, con respecto a las preguntas: ¿cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas? (Pregunta 13), las condiciones higiénicas de su trabajo, le resultan favorables? (Pregunta 17), y las condiciones del horario de trabajo le resultan favorables (Pregunta 18). Las respuestas fueron aceptables, infiriendo que se da una satisfacción laboral, pero en términos puntuales se demuestra una debilidad en la satisfacción laboral en la respuesta de las siguientes preguntas; en su propio trabajo, el gerente u otras personas ¿le dan a conocer lo bien que ésta desarrollando sus funciones? (Pregunta 14), ¿se siente usted apoyado por su grupo de trabajo? (Pregunta 15) por último, los ingresos que recibe por su trabajo ¿le permite satisfacer sus necesidades personales? (Pregunta 16); en términos generales se demuestra cierta debilidad, no son reconocidos los méritos de sus funciones de los colaboradores, el apoyo grupal es débil y el ingreso que recibe como pago no cubre la satisfacción de sus necesidades personales, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar las motivación de la satisfacción laboral de la organización.

Según la encuesta desarrollada por la muestra de los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes se pudo concebir que los trabajadores realizan sus funciones con el grado de libertad según su

desempeño laboral, denotando entre ellos relaciones interpersonales, compromiso, responsabilidad en todos los procedimientos y de esta manera se evaluó el cumplimiento de los objetivos en la realización de sus labores cotidianas.

Con relación a los resultados de esta investigación se determina que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa "D' Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes se acepta la hipótesis general, ya que si existe una relación directa y significativa, tal como lo señala Dessler quien menciona que el clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y desempeño laboral; asimismo, tal como se ha detallado en líneas anteriores se debe potenciar algunas debilidades para mejorar en forma óptima el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa objeto de investigación.

CONCLUSIONES

- Los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes se le concede la independencia en la elaboración de sus labores, tiene una valoración que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

- El gerente en la Empresa “D’ Cambio Internacionales juega un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.

- Los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes se identifican con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones.

- El desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

RECOMENDACIONES

- Conceder cursos de capacitación a los trabajadores en diferentes áreas entre ellos: Relaciones interpersonales en la organización, trabajo en equipo, motivación en el desempeño de sus labores, seguridad industrial e identificación con la filosofía de la empresa.
- Fortalecer sus habilidades profesionales para que los trabajadores de la Empresa “D’ Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes puedan optar con mayores posibilidades el ascenso a otros puestos de trabajo, según su capacidad y desempeño laboral adecuado dentro de la empresa.
- Establecer en la Empresa “D’ Cambio Internacionales de la ciudad de Tumbes una coordinación entre los altos mandos para facilitar la comunicación de la filosofía empresarial para que funcione en forma productiva y eficiente en el servicio que se presta.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Arias, f. (2006). *http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html*.
2. Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
3. Arístides, V. H. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.
4. Arizmendi Díaz, E. (Junio de 2015). La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos. México, México.
5. Bedoya S, I. (2003) *la nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias*. Lima.
6. Brunet, Jean Lous. “*El Clima de Trabajo en las Organizaciones*”. México:2005. Editorial Trillas. 750 Págs.
7. Brunet, Jean Lous. “*Comportamiento Humano en las Organizaciones*”.México: 1999. Editorial Trillas.450 Págs.
8. Brow, W.; Moberg D.; “*Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque Integral*”, México: 1990. Editorial Limusa. 600 Págs.
9. Chiavenato, Idalberto, “*Administración de Recursos Humanos*”. México:2007. Editorial McGraw Hill. 500 Págs.
10. Dessler. (1991). *Administración de Personal*. Madrid: Madrid.
11. Ferraro, E.” *Administración De Personal: Funciones Fundamentales para elDesarrollo del Área*”. Buenos Aires: 1995. Primo Editora. 350 Págs.
12. Fleishman, E.A. y Bass, A.R., “*Estudios de Psicología Industrial y delPersonal*”, Editorial Trillas. México: 1971. 323 Págs.
13. Gil, F y Alcover, C.M. “*Introducción a la Psicología de las Organizaciones*”.Madrid: 2003. Editorial Alianza. 375 Págs.
14. Gahan, J. G. “*Los 6 pasos del Planteamiento Estratégico*”. Buenos Aires:2005. 197 Págs. 750 Págs.
15. Granell, H.; “*Éxito Gerencial y Cultura*”. Editorial IESA. Caracas: 1997.Págs. 250
16. Grados, J. “*Centro de evaluación*”. México: 2000. 500 Págs.

17. Hernández Sampieri, R. "*Metodología de la Investigación*". México: 2006. Editorial McGraw-Hill. 850 Págs.
18. Jericó, Pilar. "*Gestión del Talento Humano*". México: 2002. Editorial Prentice Hall. 800 Págs.
19. Kolb, Rubin, "*Problemas contemporáneos. Psicología de las Organizaciones*". Volumen 1. México: 1974. 495 Págs.
20. Lazarus, Richard. "Estrés y procesos cognitivos". Editorial Martínez Roca. Barcelona: 1986. 350 Págs.
21. Management Sciences, "*Cómo crear un Clima de Trabajo que motive y mejore al Personal y su desempeño*", Volumen 11. Boston: 2006. 800 Págs.
22. Martínez, María. "*La Gestión Empresarial*". España: 2003. Editorial Díaz de Santos. 310 Págs.
23. Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional*. Colombia: Universidad del Rosario.
24. Montero, L. &. (Septiembre de 2011). <http://es.scribd.com/doc/93175810/Tesis-Maria-Sanchez#scribd>.
25. Morales Guzmán, G. (2010). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental. México, México.
26. Ojeda Galindo, R. (Octubre de 2011). Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral. México, México.
27. Lazzati, Santiago. "El aporte Humano en la empresa". Editorial Macchi. 1997. 250 Págs.
28. <http://www.elprisma.com>; "Empresa, historia y definición"; "La aparición de la empresa". "Empowerment".
29. Rogers, E. Rogers, R. "*La Comunicación en las Organizaciones*". España: 1990. Editorial McGraw Hill. 400 Págs.
30. Santini, Gustavo., "*La Empresa Integrada*"; Editorial New Press Grupo Impresor S.A. Buenos Aires: 2000. 298 Págs.
31. Sherman, Bohlander Shell. "*Administración del Recurso Humano*". México: 2005. Novena edición. 600 Págs.
32. Stephen, Robbins, "*Comportamiento Organizacional*". México: 2004. Editorial Litografía Ingramex. 657 Págs.

33. Valle, R. "*Gestión Estratégica de Recursos Humanos*". EEUU: 1995 Addison Wesley Iberoamericana. 800 Págs.
34. Werther, William. "*Administración de Personal y Recursos Humanos*". México: 1995. McGraw Hill. 550 Págs.
35. Wayne Mondoy, "*Administración de Recursos Humanos*". México: 2005. Décimo Primera edición 750 Págs.

ANEXO

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
“D’CAMBIO INTERNACIONALES” - TUMBES, 2018**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.</p>	<p>Variable independiente: Clima Organizacional</p> <p>Variable dependiente: Desempeño Laboral</p>	<p>Población: La población de esta investigación está conformada por el total de los trabajadores Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes que en total son 20 trabajadores.</p>	<p>Tipo de estudio: Tipo de investigación es básico porque describe e explica una relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Asimismo es de tipo descriptiva porque describe</p>	<p>Técnica: Encuesta. Revisión documental.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Fuentes de recolección: - Primarias. - Secundarias.</p> <p>Análisis e interpretación de información:</p>

<p>Problemas Secundarios:</p> <p>➤ ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral en el personal en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018?</p> <p>➤ ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” –</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>➤ Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.</p> <p>➤ Determinar la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” –</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>➤ Existe una relación directa y significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.</p> <p>➤ Existe una relación directa y significativa entre el ambiente social y el desempeño laboral</p>		<p>Muestra:</p> <p>La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total del personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes. Puesto que la población de estudio no están considerable, por tales razones la muestra es la</p>	<p>de manera inductiva sistemática y detallada datos de una situación observada.</p> <p>Nivel de la investigación:</p> <p>La investigación se centró en el nivel descriptivo, correlacional y no experimental.</p>	<p>La tabulación de datos.</p> <p>Las tablas y gráficas. Estadística.</p>
---	---	--	--	---	---	---

<p>Internacionales” – Tumbes, 2018? ¿Qué relación existe entre las actitudes y valores en el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018?</p>	<p>Tumbes, 2018. ➤ Determinar la relación que existe entre las actitudes y valores en el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.</p>	<p>en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018. ➤ Existe una relación directa y significativa entre las actitudes y valores en el desempeño laboral en el personal de la Empresa “D’ Cambio Internacionales” – Tumbes, 2018.</p>		<p>misma cantidad de la población que son 20, entre: gerentes, asistentes y otros trabajadores.</p>		
--	--	---	--	---	--	--

ANEXO Nº 02

ENCUESTA

A continuación, se presenta preguntas las cuales están dirigidas a la muestra de la Empresa "D` Cambio internacionales" - Tumbes con el objetivo de identificar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral e identificar los principales problemas que se derivan de esta relación..

Lea detenidamente cada enunciado que se encuentra a continuación, luego marque con un aspa (X) o un Círculo (O) su respuesta, o siga las indicaciones de cada una de las preguntas.

- 1- La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 2- ¿Cree usted que tiene probabilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 3- El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 4- ¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 5- Las tareas que realiza, ¿son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 6- ¿Cree usted que su jefe inmediato es comprensivo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 7- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre

- 8- ¿Le agrada trabajar con sus compañeros?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 9- El trabajo, ¿le permite desarrollarse personalmente?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 10- ¿Cree usted que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 11- ¿Cree usted que es recomendable mejorar el ambiente físico de su área de trabajo para que su desempeño sea más efectivo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 12- ¿Se le da la oportunidad para influir en la planeación, los procedimientos y las actividades de nombre de su empresa de acuerdo a sus responsabilidades?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 13- Los resultados de su trabajo. ¿cree que afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 14- En su propio trabajo, el gerente u otras personas, ¿le dan a conocer lo bien que está desarrollando sus funciones?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 15- ¿Se siente usted apoyado por su grupo de trabajo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 16- Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 17- Las condiciones higiénicas de su ambiente de trabajo, ¿le resultan favorables?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre

- 18- Las condiciones del horario de trabajo. ¿le resultan favorables?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 19- ¿Disfruta cada labor que realiza en su trabajo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 20- ¿Se mantiene informado acerca de las responsabilidades y deberes de su puesto de trabajo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 21- ¿Las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que se merecen?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 22- ¿Se siente motivado hacia su trabajo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 23- El resultado de sus últimas evaluaciones, ¿coincide con la forma en la cual se desempeña?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 24- ¿Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 25- En su puesto de trabajo, ¿tiene la libertad para efectuar cambios con el fin de hacerlo más efectivo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 26- ¿Es grata la disposición de su jefe cuando hace alguna consulta sobre su trabajo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 27- ¿Mantiene una buena comunicación con su jefe?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre
- 28- ¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?
a) Nunca b) Rara Vez c) Algunas Veces d) Frecuentemente e) Siempre

ANEXO N° 03

Cronograma de actividades y tareas.

ACTIVIDADES Y TAREAS	2018									
	F	M	A	M	J	J	A	S	O	
FASE DE ORGANIZACIÓN										
Recolección previa de información.	X									
Propuesta de título de plan de tesis.		X								
FASE DE PLANEAMIENTO										
Orientación y sugerencias del asesor.			X							
Elaboración del plan de tesis.				X	X	X				
Presentación inicial del plan de tesis.							X			
Evaluación del plan de tesis.							X			
Aprobación del plan de tesis.							X			
FASE DE EJECUCIÓN										
Selección de información del plan de tesis.								X		
Elaboración del plan de tesis.								X		
Desarrollo y presentación del plan de tesis.								X		
FASE DE COMUNICACIÓN										
Elaboración del Informe.										X
Presentación del Informe y Tesis.										X

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 04

Presupuesto

A.- GASTOS

Cantidad	Unidad De Medida	Descripción	Valor	
			Unitario	Total
1. GASTOS PRESUPUESTARIOS				
2.3. BIENES Y SERVICIOS				
2.3.15 Bienes de Consumo				
03	Millar	Papel bond A-4	S/ 11,00	S/ 33,00
03	Unidad	Plumones	3,00	9,00
02	Unidad	Tinta de impresora	80,00	160,00
20	Unidad	Lapiceros	1,00	26,00
02	Unidad	Cuaderno de 100	3,00	6,00
01	Unidad	Memoria USB	40,00	40,00
02	Unidad	Regla	2,00	4,00
26	Unidad	Lápices	1,00	26,00
03	Unidad	Resaltador	2,00	6,00
2.3.11.11 Alimento de Personas				
20	Unidad	Refrigerio	5,00	100,00
2.3.21.21 Pasajes y Gastos de Transporte				
20	Unidad	Transporte local	1,50	30,00
2.3.27.21 Servicios Consultoría				
01	Unidad	Servicio de un analista-estadístico	200,00	200,00
2.3.27.22 Servicio de Asesoría				

01	Unidad	Servicio de un asesor de la investigación	500,00	500,00
2.3.27.23 Servicio de Apoyo				
02	Unidad	Servicio de apoyo para tomar encuesta.	50,00	100,00
2.6.61 Otros Servicios				
50	Unidad	Fotocopias.	0,10	5,00
04	Unidad	Impresiones, encuadernación, empastado	50,00	120,00
04	Unidad	Anillados	5,00	20,00
2.3.22.2 Servicio de Telefonía				
40	Hora	Servicio de internet	1,00	40,00
TOTAL			1 410,00	

Fuente: Elaboración propia adaptado del Ministerio de Economía y Finanzas

B.- FINANCIAMIENTO:

Fuente	Monto (S/)
Recursos propios	1 410,00
TOTAL	1 410,00

Fuente: Elaboración propia