



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

**TESIS:**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA “TECH TRADE” DEL DISTRITO DE CHORRILLOS:  
2018**

**PRESENTADO POR:**

**HUAMANI MAMANI, JORGE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su apoyo incondicional, sus consejos, por la motivación constante y por confiar en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme salud y la fuerza para terminar con éxito mi carrera profesional.

A mis padres Irma y Daniel por haberme apoyado y darme la fortaleza a lo largo de mi carrera.

A mis hermanos Maritza y Eder por la confianza que en mi depositaron.

A mis profesores por compartir con sus sabidurías y experiencias para mi formación profesional.

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
 <b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	 <b>14</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	14
1.2. Delimitación de la Investigación.....	17
1.2.1. Delimitación Espacial.....	17
1.2.2. Delimitación Social.....	17
1.2.3. Delimitación Temporal.....	17
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	18
1.3. Problema de Investigación.....	18
1.3.1. Problema Principal.....	18
1.3.2. Problemas Secundarios.....	18
1.4. Objetivos de la Investigación.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación.....	20
1.5.1. Hipótesis General.....	20
1.5.2. Hipótesis Secundarias.....	20
1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional).....	20

1.6.	Metodología de la Investigación.....	24
1.6.1.	Tipo y Nivel de la Investigación.....	24
	a) Tipo de Investigación.....	24
	b) Nivel de Investigación.....	24
1.6.2.	Método y Diseño de la Investigación.....	24
	a) Método de Investigación.....	24
	b) Diseño de Investigación.....	25
1.6.3.	Población y Muestra de la Investigación.....	26
	a) Población.....	26
	b) Muestra.....	27
1.6.4.	Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
	a) Técnicas.....	27
	a) Instrumentos.....	27
1.6.5.	Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	29
	a) Justificación.....	29
	b) Importancia.....	30
	c) Limitaciones.....	30
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>		<b>32</b>
2.1.	Antecedentes de la Investigación.....	32
	2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	32
	2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	36
2.2.	Bases teóricas.....	42
	2.2.1. Clima Organizacional.....	42
	2.2.2. Desempeño Laboral.....	54
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	62
2.4.	Bases Históricas.....	63
2.5.	Base Legal.....	64

<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>66</b>
3.1. Análisis de Tablas y Figuras.....	66
3.1.1. Estadística Descriptiva.....	66
3.1.2. Estadística Inferencial.....	79
3.2. Discusión de Resultados.....	85
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>91</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>94</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>101</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Base de datos de los instrumentos	
Anexo 4: Validez de los instrumentos (juicio de expertos)	
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Operacionalización de las Variables.....	22
Tabla 2.	Distribución de la población de trabajadores.....	27
Tabla 3.	Estadísticos de fiabilidad.....	28
Tabla 4.	Distribución de los niveles de clima organizacional.....	66
Tabla 5.	Distribución de la dimensión liderazgo.....	68
Tabla 6.	Distribución de la dimensión motivación.....	69
Tabla 7.	Distribución de la dimensión comunicación.....	70
Tabla 8.	Distribución de la dimensión trato al trabajador.....	71
Tabla 9.	Distribución de la dimensión identificación institucional.....	72
Tabla 10.	Distribución de los niveles de desempeño laboral.....	73
Tabla 11.	Distribución de la dimensión relación con sus superiores.....	74
Tabla 12.	Distribución de la dimensión condiciones físicas.....	75
Tabla 13.	Distribución de la dimensión participación en las decisiones...	76
Tabla 14.	Distribución de la dimensión desempeño en su trabajo.....	77
Tabla 15.	Distribución de la dimensión reconocimiento.....	78
Tabla 16.	Correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral.....	79
Tabla 17.	Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión liderazgo y desempeño laboral.....	80
Tabla 18.	Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión motivación y desempeño laboral.....	81
Tabla 19.	Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión comunicación y desempeño laboral.....	82

Tabla 20.	Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión trato al trabajador y desempeño laboral.....	83
Tabla 21.	Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión identificación institucional y desempeño laboral.....	84



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Distribución de los niveles de clima organizacional.....	67
Figura 2. Distribución de la dimensión liderazgo.....	68
Figura 3. Distribución de la dimensión motivación.....	69
Figura 4. Distribución de la dimensión comunicación.....	70
Figura 5. Distribución de la dimensión trato al trabajador.....	71
Figura 6. Distribución de la dimensión identificación institucional.....	72
Figura 7. Distribución de los niveles de desempeño laboral.....	73
Figura 8. Distribución de la dimensión relación con sus superiores.....	74
Figura 9. Distribución de la dimensión condiciones físicas.....	75
Figura 10. Distribución de la dimensión participación en las decisiones.	76
Figura 11. Distribución de la dimensión desempeño en su trabajo.....	77
Figura 12. Distribución de la dimensión reconocimiento.....	78

## RESUMEN

En el presente estudio se formuló como problema general: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018?; para lo cual se tuvo como objetivo general: Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

El proceso metodológico se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y correlacional, diseño No Experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 30 trabajadores, la muestra es de tipo No Probabilístico censal. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, como instrumentos se aplicaron un cuestionario sobre clima organizacional y un cuestionario de evaluación del desempeño laboral, aplicándose la escala de Likert.

El tratamiento estadístico se realizó en dos etapas: en la estadística descriptiva se elaboraron las tablas de distribución de frecuencias, las figuras de barras y su respectivo análisis. Para la estadística inferencial, en la contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico de Spearman  $r_s = 0,705$ , con un  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ , nos muestra una relación alta positiva y estadísticamente significativa, se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores.

## ABSTRACT

In the present study, the following general question was formulated: ¿How is the organizational climate related to the work performance of the workers of the "Tech Trade" company in the district of Chorrillos, 2018?; for which it had like general objective: To establish the relation between the organizational climate with the labor performance of the workers of the company "Tech Trade" of the district of Chorrillos.

The methodological process was developed within a quantitative approach, applied type, descriptive and correlational level, non-experimental cross-sectional design, the population consisted of 30 workers, the sample is of the No Probabilistic census type. For data collection, the survey was used as a technique, as instruments were applied a questionnaire on organizational climate and a questionnaire of evaluation of work performance, applying the Likert scale.

The statistical treatment was carried out in two stages: in the descriptive statistics the frequency distribution tables, the bar figures and their respective analysis were elaborated. For the inferential statistics, in the hypothesis testing, the Spearman statistic  $r_s = 0,705$  was applied, with a  $p\_value = 0,000 < 0,05$ , it shows us a highly positive and statistically significant relationship, it is concluded that the organizational climate is significantly related to the work performance of the workers of the company "Tech Trade" of the district of Chorrillos.

**Key Words:** Organizational climate, work performance, workers.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en las organizaciones el desempeño laboral constituye uno de los factores primordiales para lograr metas y objetivos deseados, por tal motivo, es importante que los colaboradores sean evaluados de acuerdo al trabajo ejecutado, de tal modo que éste repercuta de manera apropiada y corresponda con los requerimientos de la empresa. Sin embargo la evaluación no es lo más significativo para mejorar y controlar el desempeño laboral. Un factor importante es desarrollar un clima saludable para la empresa.

Es decir, los colaboradores son parte importante para el desarrollo y el cambio positivo dentro de las empresas, de tal forma que un ambiente agradable de trabajo, obtendrá como excelente resultado el desempeño laboral, tanto personal como grupal. Las relaciones interpersonales forman parte de un aspecto básico en la vida, siendo un medio para conseguir determinados propósitos.

El presente estudio es importante porque un adecuado clima organizacional es fundamental para obtener el éxito de la organización, permitiendo desarrollar estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores y de esta manera proporcionar información para mejorar el liderazgo y comprensión de su clima interno. En la investigación se tomó en cuenta diversos estudios de investigación. Asimismo, el resultado de los cuestionarios han sido un material fiable para su respectivo análisis y poder formular conclusiones con respecto a las variables de estudio clima y desempeño en el trabajo.

El esquema está dividido en cinco capítulos, cada uno de ellos desarrollado con sus respectivas características que a continuación las detallo:

En el Capítulo I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN se desarrolla el Planteamiento del problema, Formulación del problema, objetivos de la investigación, Justificación del estudio y Limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II MARCO TEÓRICO, se expone los Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Hipótesis y Variables.

En el Capítulo III METODOLOGÍA se analiza el Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnica e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y Plan de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV RESULTADOS se elaboran las tablas y figuras de los resultados de la aplicación de los instrumentos.

En el Capítulo V DISCUSIÓN se analiza la discusión de los resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas de acuerdo a las normas de redacción APA (6ta edición).

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

A nivel mundial, en la medida que avanza el siglo XXI el clima organizacional y el desempeño laboral cobran notabilidad importante en un mundo competitivo y globalizado, donde los caracteres del clima organizacional se convierten en factores diferenciadores que facilitan a una empresa ser más exitosa que sus contendientes; lo cual se comprueba en el medio empresarial, que durante los últimos años se han efectuado diversas estrategias para la creación de un clima organizacional propicio, permitiendo al colaborador el desarrollo de todas sus capacidades, relaciones interpersonales, conocimientos, destrezas, y capacidades intelectuales.

En el diagnóstico, el ámbito organizacional presenta un rol trascendental en el desempeño de las empresas, ya que el 87% de los líderes a nivel mundial supone que la poca responsabilidad de los colaboradores es el problema principal que afrontan las empresas. Por lo expuesto, se observa que en la empresa Tech Trade S.A.C. la falta de una propia cultura organizativa, implica en el crecimiento y forma de

incorporarse a la nueva revolución tecnológica hoy en día, repercutiendo en el desempeño de los colaboradores.

El contexto de la empresa cada vez presenta diversos escenarios complejos, convirtiendo al área de trabajadores o gestión de personas en socio estratégico y pilar esencial para lograr objetivos empresariales propuestos. En este ambiente, una propiedad que no siempre se tiene en cuenta, pero que resulta prioritario para el personal encargado de gestionar las empresas, lo compone el elemento sociocultural, el cual involucra comprender la relación del trabajador con la organización, sus actitudes, aspiraciones y expectativas.

Diversas empresas no son productivas porque no promueven un adecuado clima de trabajo porque sus directivos no desean involucrarse en este proceso, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos trabajadores, llegan con mucho ánimo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo todo se opaca y empeora cuando no se halla un buen clima organizacional para poder desempeñarse eficazmente. (Ortega y Perdomo (2007)

A nivel nacional, Hay Group señala que las investigaciones sobre clima organizacional no solo buscan la satisfacción del colaborador, sino producir valor económico a la empresa, tomando en cuenta señales como productividad, niveles de facturación o valor de rotación de personal. Asimismo, se puede aseverar que el trabajador necesita ser valorado y reconocido como un ser integral y no solo una pieza dentro de la organización. Es decir, demanda toda la atención y motivación necesaria para llevar a cabo una adecuada labor, dentro de la empresa. (Diario Gestión, 2015)

Por ello, para lograr dichos resultados, es sumamente importante el compromiso de la alta gerencia, tener procesos y políticas establecidas, entender las motivaciones del grupo humano, realizar líneas de carrera y alinear las metas de la organización con la de los colaboradores, ya que

las principales demandas de un trabajador están enfocadas en la flexibilidad en el ámbito laboral, retroalimentación y motivación constante, en el que el énfasis está en sus intereses personales por sobre las necesidades de la organización.

Cabe destacar, que el factor fundamental para un buen ambiente organizacional y desempeño laboral es el aspecto económico, dado que es una motivación para los trabajadores, esta viene con los presupuestos que se le asigna a la organización; es perceptible que el personal que labora muy comprometido con la organización tenga un buen ingreso económico. Por otro lado, un buen ambiente organizacional permitirá tratar y analizar la problemática desde un excelente enfoque, fundamentada en el desempeño laboral.

Dentro del pronóstico, surgen diversos puntos de interés para poder investigar la empresa Tech Trade S.A.C., entre los cuales se encuentra los intereses del grupo humano que integran la organización, que en ocasiones se alejan de los objetivos de la empresa, por lo que la gerencia debe mantener una política organizacional, que consista en brindar directrices para tener claro los fines de la organización. Asimismo, que la organización objeto de investigación, se puede ver afectada ya que, dentro de los problemas graves que afronta son la falta de liderazgo, falta de comunicación, escaso interés por parte del personal por seguir mejorando, falta de motivación de la gerencia con los colaboradores, la práctica de ésta se brinda de manera híbrida y corre el riesgo de extinción y sin mucha lucidez.

La empresa Tech Trade S.A.C. fundada en el año 1994, tiene como objetivo es el diseñar y producir piezas industriales, así como comercializar requerimientos de importación para la industria nacional. Después de haber analizado las necesidades de la industria papelera en el país, dicha empresa se convierta en pionera en el campo del diseño y producción de elementos de refinación para la pulpa celulósica; un mercado que está siendo atendido exclusivamente mediante importación



directa. Luego, se extiende su radio de acción a las empresas de toda Latinoamérica, y transmitida la semejanza entre sus procesos de fabricación y rubros diversos, incursionando con éxito en los ámbitos minero y agrícola.

Para el control de pronóstico, se utilizaron diversas estrategias que permitieron analizar y tratar el problema desde la perspectiva del desempeño laboral del personal, haciéndose necesario y esencial crear un ambiente organizacional favorable, con el propósito no de generar un cambio total en empresa, sino más bien, en la creación de una cultura organizacional, para que la empresa siga desarrollando un método de producción integrado logrando cerrar el círculo de la fabricación total de sus productos en su propia planta, permitiéndole un completo control de calidad, la mejora de sus costos y una sustancial reducción en sus períodos de entrega, mejorando el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, logrando así que el personal siga la mejora de todas las actividades y proyectos para bienestar de la empresa.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

El presente estudio se desarrolló en la empresa Tech Trade S.A.C. ubicada en la Av. Producción Nacional N° 114 Chorrillos, Región Lima, a cargo del Gerente Ing. César León. La empresa se dedica a la producción de elementos de refinación en el rubro de Metal Mecánica.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL**

La presente investigación tuvo como objeto de estudio a los trabajadores que laboran en las áreas de gerencia, administrativa, laboratorio, supervisión, fundición y moldeo, maquinado y maestranza de la empresa en estudio.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El presente estudio se realizó entre los meses de marzo a diciembre del año 2018.

#### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

##### **Variable relacional 1 (X): Clima organizacional**

Comprende un cúmulo de caracteres continuos que representan a una organización, la diferencian de otra influyendo en el comportamiento de los agentes que la conforman.

##### **Variable relacional 2 (Y): Desempeño laboral**

El desempeño laboral desde una adecuada gestión del talento humano, entendida como una premisa en la que se parte de la conformación de personas y organizaciones, gracias a ello es posible gestionar el talento humano entendida como un área específica actualmente y que comienza a predominar en cada empresa.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018?

#### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**

1. ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos?
2. ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos?
3. ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos?

4. ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión trato al trabajador se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos?
5. ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión identificación institucional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos?

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.

##### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.
2. Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.
3. Precisar la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.
4. Señalar la relación entre el clima organizacional en su dimensión trato al trabajador con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.
5. Analizar la relación entre el clima organizacional en su dimensión identificación institucional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

## **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.

### **1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

1. El clima organizacional en su dimensión liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.
2. El clima organizacional en su dimensión motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.
3. El clima organizacional en su dimensión comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.
4. El clima organizacional en su dimensión trato al trabajador se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.
5. El clima organizacional en su dimensión identificación institucional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

### **1.5.3. VARIABLES**

#### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

#### **Variable 1 (X): Clima organizacional**

Aguirre y Martínez (2012), consideran que el clima organizacional “conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una organización, ya que, si sus empleado están motivados, se sentirán reconocidos con los valores

de la empresa, motivando el logro de los objetivos” (p. 12).

**Variable 2 (Y): Desempeño laboral**

Amorós (2007), sustenta que es “un “proceso ordenado y sistemático que admite medir, evaluar e influir sobre los características, conductas y resultados relacionados con el trabajo” (p. 171).

**DEFINICIÓN OPERACIONAL**

**Variable 1 (X): Clima organizacional**

Se aplicó un cuestionario de clima organizacional, dividido en cinco dimensiones: Liderazgo, motivación, comunicación, trato al trabajador e identificación institucional; se ha medido en tres niveles: Bajo, medio y alto.

**Variable 2 (Y): Desempeño laboral**

Se aplicó un cuestionario de desempeño laboral, dividido en cinco dimensiones: Relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, desempeño en su trabajo y reconocimiento; se ha medido en tres niveles: bajo, medio y alto.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. *Operacionalización de las Variables*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Variable relacional 1 (X):</b>  Clima Organizacional	Es el ambiente propio de la organización, derivado y percibido por el individuo teniendo en cuenta los contextos que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; induciendo su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.	Liderazgo	- Dirección	1, 2	<b>ORDINAL</b>  <b>Escala Likert:</b> Totalmente de acuerdo..... 5 De acuerdo..... 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... 3 En desacuerdo..... 2 Totalmente en desacuerdo..... 1  <b>Niveles:</b> Alto 118 - 160 Medio 75 - 117 Bajo 32 - 74
			- Estímulo a la capacitación	3, 4	
			- Estímulo al trabajo en equipo	5, 6	
		Motivación	- Realización personal	7, 8	
			- Reconocimiento del aporte	9, 10	
			- Responsabilidad	11, 12	
			- Adecuación a las condiciones de trabajo	13, 14	
		Comunicación	- Comunicación asertiva	15, 16	
			- Comunicación efectiva	17, 18	
			- Comunicación empática	19, 20	
Trato al trabajador	- Saber escuchar	21, 22			
	- Equidad	23, 24			
	- Confianza	25, 26			
Identificación institucional	- Presión	27, 28			
	- Compromiso	29, 30			
			- Responsabilidad	31, 32	

<b>Variable relacional 2 (Y):</b>  Desempeño Laboral	Es la descripción del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se aplican en una función productiva, a partir de los requerimientos de calidad esperada por el sector productivo.	Relación con sus superiores	- Supervisión - Buenas relaciones	1, 2 3, 4, 5	<b>ORDINAL</b>  <b>Escala Likert:</b> Siempre..... 5 Casi siempre..... 4 A veces..... 3 Casi Nunca..... 2 Nunca..... 1  <b>Niveles:</b> Alto 85 - 115 Medio 54 - 84 Bajo 23 - 53
		Condiciones físicas	- Ventilación	6	
			- Iluminación	7	
			- Entorno físico y espacio	8	
			- Limpieza, higiene y salubridad	9	
			- Temperatura	10	
		Participación en las decisiones	- Participación - Autonomía	11,12, 13, 14 15, 16	
Desempeño en su trabajo	- Realización en el trabajo	17, 18, 19, 20			
Reconocimiento	- Ascensos	21			
	- Capacitación	22			
	- Salario	23			

Fuente: Elaboración propia

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a) Tipo de Investigación**

Según el propósito, la investigación es de tipo aplicada, busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo y se basa principalmente en los descubrimientos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del transcurso de enlace entre la teoría y el producto.

El enfoque del estudio es cuantitativo, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que “utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numeral y el análisis estadístico, con el propósito de crear pautas de conducta y comprobar teorías” (p. 4).

#### **b) Nivel de Investigación**

En la presente investigación el nivel es descriptivo y correlacional.

**Descriptivo.-** De acuerdo a Hernández et al. (2014), los estudios descriptivos “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversas dimensiones, aspectos o elementos del fenómeno a indagar” (p. 92). Esto con la finalidad de recolectar la información que se obtenga para llegar al resultado del estudio.

**Correlacional.-** Hernández et al. (2014), nos dicen que “tiene como fin conocer la interacción o nivel de relación que existe entre dos o más categorías, conceptos o variables en un contexto o muestra en particular” (p. 93).

### **1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a) Método de Investigación**

Los métodos que se han empleado en el presente estudio son los siguientes:



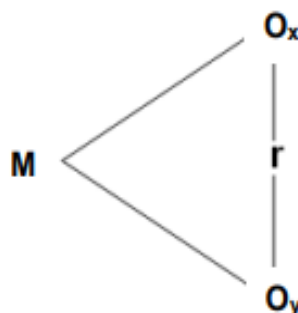
- **Deductivo.-** En el estudio se va a realizar una deducción de los resultados de la aplicación de los instrumentos para poder plantear recomendaciones en mejora de la problemática.
- **Inductivo.-** El análisis de los resultados me permitió plantear conclusiones en seguimiento a las hipótesis generales y específicas formuladas en el presente estudio.
- **Analítico.-** Se respalda en que a partir del todo absoluto se puede conocer y explicar las características de las variables de estudio y las relaciones entre ellas. La problemática se dio a conocer analíticamente mediante un diagnóstico, pronóstico y control de pronóstico.
- **Método hipotético – deductivo.-** Se formularon hipótesis alternativas y nulas para deducir de acuerdo a los resultados si se aceptan o rechazan, de acuerdo a los resultados se deduce que se aceptan todas las hipótesis alternativas.
- **Intuitivo.-** Se utilizó para realizar el control de pronóstico, mediante el cual se observa las estrategias que la empresa va a utilizar para la mejora de la problemática.
- **Lógico.-** Los resultados se analizaron de forma lógica, es decir, tal como se refleje en la aplicación de los instrumentos se analizó el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade”.

## **b) Diseño de Investigación**

La investigación se enmarcó dentro de un diseño No Experimental, de corte transversal; Hernández et al. (2014), describen este diseño como “estudios que se ejecutan sin manipular deliberadamente las variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Los mismos autores describen que la investigación transversal, son estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población determinada y en un punto definido de tiempo.

Presenta el siguiente esquema:



**Donde:**

- M : Muestra
- O<sub>x</sub> : Clima Organizacional
- O<sub>y</sub> : Desempeño Laboral
- r : Relación entre la O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>.

### 1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### a) Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. (p. 174).

La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa Tech Trade S.A.C., en las áreas de gerencia, administrativa, laboratorio, supervisión, fundición y moldeo, maquinado y maestranza, durante el período de Enero a Abril del año 2018. Tal como se detalla a continuación:

Tabla 2. *Distribución de la población de trabajadores*

Área	Cantidad	% de población
Administrativa	10	33,3
Laboratorio	1	3,3
Supervisor	1	3,3
Fundición y moldeo	8	26,7
Maquinado	8	26,7
Maestranza	2	6,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Empresa TECH TRADE S.A.C., distrito de Chorrillos. Enero – Abril 2018.

### **b) Muestra**

La muestra es de tipo No Probabilístico, Censal, es decir se tomó en cuenta al 100% de la población, conformada por 30 trabajadores de la empresa Tech Trade S.A.C. en el distrito de Chorrillos.

## **1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **a) Técnica**

En la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta. Bernal (2010), lo define como “un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas en estudio” (p.194).

### **b) Instrumentos**

El instrumento utilizado para la recolección de datos es el cuestionario; Hernández, et al (2014), manifiestan que es un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217). Este instrumento fue empleado a fin de conocer las opiniones y actividades de los trabajadores de la empresa Tech Trade S.A.C, respecto al clima de trabajo y su relación con el desempeño de los colaboradores.

## Validez

Hernández, et al. (2014), sostienen que “la validez se describe al grado cuando un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir, asimismo puede tener diferentes tipos de evidencia tales como la relacionada al contenido, al criterio y al constructo” (p. 201).

Los instrumentos de la variable relacional 1 (X): Clima organizacional y variable relacional 2 (Y): Desempeño laboral, han sido sometido a un juicio de expertos por tres especialistas con el grado de doctor, dando como resultado que son aplicables los instrumentos (Ver Anexo 4).

## Confiabilidad

Carrasco (2009), nos dice que la confiabilidad es “la cualidad o propiedad que debe tener el instrumento de medición, que le permite obtener los resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes períodos de tiempo” (p. 339).

Se utilizó el método Alfa de Cronbach, dado que los instrumentos son de alternativas politómicas, se aplicó la escala de Likert, primero se tomó una prueba piloto a 10 trabajadores y después a la totalidad de la muestra, dando como resultado un nivel alto de confiabilidad en ambos instrumentos (Ver Anexo 5).

Tabla 3. *Estadísticos de fiabilidad*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
Cuestionario sobre clima organizacional.	0,953	0,955	32
Cuestionario de evaluación del desempeño laboral	0,940	0,940	23

Fuente: Programa SPSS V. 23.

## **1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **a) Justificación**

#### **Justificación teórica:**

En el aspecto teórico la investigación se justificó porque buscó comprender que un buen clima organizacional es un fenómeno compuesto por diferentes procesos tales como: liderazgo, motivación, comunicación, trato al trabajador e identificación institucional; que articulados entre sí favorecen el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa para lograr objetivos institucionales en favor de sus clientes. De la misma forma, la estudio de la teoría y conceptos básicos sobre clima organizacional ayudarán a identificar los componentes que afectan el desempeño laboral, que será el medio para la mejora del ámbito laboral y servirá de apoyo a la empresa Tech Trade S.A.C., para los próximos años.

#### **Justificación práctica:**

La investigación se justificó en lo práctico porque permitió diagnosticar las incomodidades que perjudican el buen desarrollo del desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Tech Trade S.A.C.; para lo cual es fundamental comprender que el factor principal en la creación de un buen clima organizacional es el capital humano, tanto para los colaboradores como para los jefes. Por lo tanto, el capital humano no sólo es un activo intangible estático, sino es un proceso ideológico, es un medio para el logro de un fin. Del mismo modo, el buen desempeño laboral, permite la realización de las actividades asignadas y contribuir en el logro de los objetivos de la organización, es decir, esto refleja la optimización de la gestión.

#### **Justificación por conveniencia:**

La investigación se justifica por cuanto ha sido posible determinar que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos, dicho factor es necesario para que la empresa en referencia alcance sus metas

y objetivos, que deben de ir en beneficio de su accionar y motivar a los trabajadores para elevar los niveles de productividad y contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

#### **Justificación metodológica:**

El estudio se justifica porque se ha empleado la técnica de la encuesta, las cuales han permitido acceder a los colaboradores de la empresa y donde los resultados se convirtieron en material fidedigno y apropiado para el análisis, formulación de conclusiones, seguido de las recomendaciones respecto al clima organizacional como fenómeno de primer orden capaz de afectar en los trabajadores y por extensión en el desempeño laboral en la empresa.

#### **b) Importancia**

La investigación es importante porque se busca determinar el ambiente organizacional y su interacción con el desempeño laboral con el fin de repercutir en el cumplimiento de sus funciones y proporcionar bases que ayuden a definir una nueva política laboral para los colaboradores de la empresa. Además, el estudio permitió identificar el nivel de clima organizacional y desempeño laboral que experimentan los trabajadores administrativos, para que los directivos propongan intervenciones que generen cambios sustanciales en el desempeño de los trabajadores, tomando en cuenta los problemas u obstáculos que se observan en el clima organizacional de la empresa.

#### **c) Limitaciones**

En la investigación se han presentado diversas dificultades pero han sido superadas con el transcurrir del tiempo:

- **Teórico:** De acuerdo a las variables de estudio se ha encontrado escasa bibliografía actualizada, lo que conllevó explorar diversas fuentes vía internet.

- **Tiempo:** El período que abarca la elaboración del plan de tesis y la tesis no se ajusta a la realidad, ya que se va demorar varias semanas en poder aplicar los instrumentos a los trabajadores, debido a que se tiene que enviar una carta de autorización al gerente de la empresa para que permita la aplicación de los instrumentos.
- **Espacio o territorio:** El lugar donde se ha desarrollado el estudio no se encuentra en una zona céntrica, lo cual me imposibilitó trasladarme con facilidad a la empresa.
- **Económica:** La realización del estudio demandó inversión económica cuya financiación estuvo a cargo del investigador por medio de préstamo financiero, que me permitió cubrir los gastos generales que demanda un trabajo de investigación y que se fue incrementando con el transcurrir de los días, como es el caso de contar con el apoyo de un metodólogo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Jiménez y Mosquera (2017), en su investigación titulada “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*”, Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un departamento financiero en una entidad pública, con la finalidad de mejorar su rendimiento, por medio de la propuesta de un Plan de Mejora. La metodología se ha desarrollado por medio análisis documental con una investigación bibliográfica, de tipo explicativa y exploratoria, se aplicó una encuesta a 32 colaboradores mediante dos cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral. Como resultado se ha obtenido que en el desempeño laboral, los colaboradores departamentales han considerado un 59% que es bueno, el 22% es muy bueno y solo el 19% es excelente.



#### Conclusiones:

1. El clima organizacional, es el ambiente interno de la empresa en la que se desenvuelve el personal, en el cual existen factores precisos como el tipo de liderazgo, desarrollo personal, manejo de grupo, que los motivan para tener un rendimiento óptimo. Por lo que se refiere sustancialmente a las propiedades motivacionales del ambiente laboral, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los trabajadores.
2. El desempeño laboral se relaciona con las satisfacciones de los empleados, por lo que se puede decir que, cuando existe un clima organizacional favorable, el nivel de satisfacción de los trabajadores aumenta y tiene impacto en el adecuado nivel de desempeño.
3. Se concluye que la motivación es el motor en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Palomino y Peña (2016), en su investigación titulada “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.*”, Colombia. Tuvo como propósito analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. El tipo de estudio ha sido descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 47 personas. El instrumento para la recolección de datos han sido dos cuestionarios uno para clima organizacional y otro para desempeño laboral. Resultados: De acuerdo a la cantidad de horas trabajadas semanalmente se puede decir que en la gran mayoría de las oportunidades fue superior a las 48, es decir, que el 59,2% de los trabajadores, son muchas horas en relación con la dedicación que deben otorgarle al cumplimiento de sus funciones.

#### Conclusiones:

1. Se concluye que los puntos más débiles son la poca capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo. En tanto, la variable desempeño el conocimiento

sobre algún estándar para medir el desempeño no tiene mucha validez.

2. Por otro lado se logró establecer que los trabajadores en su mayoría fueron jóvenes, tanto hombres y mujeres, de estratos tres, con formación técnica tecnológica, y provenientes del medio local. Cumplen un desempeño en cargos de auxiliares, con ingresos relativamente bajos, contratados a término indefinido, laborando en jornadas que sobrepasan las 48 horas semanales, tuvieron una vinculación superior a un año y en la totalidad de los casos reciben beneficios y prestaciones laborales.
3. En el clima organizacional en la empresa materia de investigación se concluyó que los trabajadores lo catalogaron como bueno, en especial en términos de la motivación que reciben y el control que tienen a la hora de cumplir sus actividades.
4. También se determinó que los puntos más débiles se encontraron en relación con la capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás integrantes del equipo laboral.
5. Otra conclusión es que el desempeño laboral se pudo clasificar como bueno. En este caso los aspectos o dimensiones con más fortaleza dentro de la empresa correspondieron a las aptitudes y las habilidades, en forma conjunta con la motivación que reciben para llevar a cabo sus actividades. En cambio, el conocimiento previo sobre la existencia de algún estándar para medir el desempeño dejó mucho que desear.

Herrán y Pérez (2014), en su investigación titulada *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha”*, Ecuador. Tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. La investigación ha sido de tipo no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 40 empleados. Resultados: El 23% de encuestados respondió que las relaciones interpersonales entre los miembros de la Dirección no son satisfactorias, por lo que existe muchas discrepancias entre los jefes y

empleados lo que genera un ambiente tenso y hostil entre los miembros de la institución, lo que impide el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Conclusiones:

1. Existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos, por ello, los trabajadores señalan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada.
2. La falta de comunicación ha generado disgustos entre algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas.
3. Por otro lado, se ha visto perjudicado el desempeño laboral por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral produce que las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente.
4. El desempeño laboral de los empleados se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se lleva a cabo en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario.
5. En el trabajo en equipo existe falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a la falta de participación en actividades institucionales, lo que repercute en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.

Uría (2011), en su investigación titulada "*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTDA, ciudad de Ambato*", Ecuador. Tuvo como propósito establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Andelas Cía. Ltda., para tener conocimiento del clima laboral desde el punto de vista de los trabajadores y el desempeño. El estudio ha ido es tipo descriptivo correlacional; con 40 empleados de muestra. Se aplicó dos cuestionarios según los directivos de Andelas CIA. LTDA. Resultados: El 89% de los colaboradores se encuentra desmotivado en el trabajo; considerando como factores débiles la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo.

Conclusiones:

1. Existe inconformidad por parte de los trabajadores sobre el clima organizacional que existe en Andelas Cía. Ltda.
2. El desempeño del personal se ha visto afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la contribución de ideas nuevas y los cohibe en cierto modo brindar un valor agregado a su trabajo diario.
3. Existe desmotivación en el personal dado que su labor por parte de los directivos.
4. Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la organización son formales y mantienen el estilo jerarquizado lo cual impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.
5. La falta de trabajo en equipo conlleva a una inadecuada relación entre compañeros y falta de participación en actividades empresariales, repercutiendo en la falta de compromiso organizacional.
6. Se detalla que los directivos evalúan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no cubre las perspectivas para poder cumplir eficientemente las metas trazadas.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Pastor (2018), en su investigación titulada "*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*", Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima. La metodología se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, diseño No Experimental de corte transversal, se planteó un estudio prospectivo, transversal y correlacional, la población estuvo constituida por 280 trabajadores administrativos, la muestra es de tipo probabilístico, aleatorio simple, aplicación de fórmula estadística con un total de 162 trabajadores; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta acompañados de dos cuestionario uno por cada variable de estudio. Los resultados nos indican que en clima organizacional, el 74.70% (121) presentan niveles regulares, y en desempeño Laboral se encuentran en niveles bajos con

un 61.11% (99). Esto nos indica que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel bajo en el desempeño laboral en la empresa.

Conclusiones:

3. En los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima existe relación significativa entre el clima organización y el desempeño laboral, con una significancia menor a 0,05.
4. Entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima, existe una relación significativa con una significancia menor a 0,05.

Estela y Puyo (2017), en su investigación titulada "*Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017*", Tarapoto. Tuvo como propósito determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto. La metodología es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte trasversal y tipo correlacional. La población estuvo conformada por 92 colaboradores del área administrativa. La técnica empleada ha sido la encuesta y para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios. Los resultados indican que existe relación significativa ( $r = .403^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral.

Conclusiones:

1. Existe una correlación baja pero muy significativa ( $r = 0,403$ ) con una significancia menor a 0,05, entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores, con una tendencia que a mayor clima organizacional mayor será el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa.
2. Se encontró una correlación baja pero muy significativa ( $r = 0,386$ ) con una significancia menor a 0,05 entre clima organizacional y la

dimensión calidad de servicio de los colaboradores; es decir, aunque aumente o mejore un poco el clima organizacional, tendrá un impacto mayor en la calidad de servicio brindado por los colaboradores del área administrativa.

3. Se encontró una correlación baja significativa ( $r = 0,349$ ) con una significancia menor a 0,05 entre clima organizacional y la dimensión productividad de los colaboradores; es decir, aunque haya una mejora leve, tendrá un impacto mayor en la productividad de los colaboradores del área administrativa.
4. Se encontró una correlación baja pero muy significativa ( $r = 0,477$ ) con una significancia menor a 0,05 entre clima organizacional y la dimensión toma de decisiones de los colaboradores, es decir, aunque haya una mejora leve, tendrá un impacto mayor en las decisiones que tomarán los colaboradores del área administrativa.
5. Se encontró una baja relación; pero no es significativa ( $r = 0,177$ ) con una significancia mayor a 0,05 entre clima organizacional y la dimensión de conocimiento de los colaboradores; es decir, el clima organizacional no está ligado directamente a la dimensión conocimiento puesto que tiene una relación baja.

Solano (2017), en su investigación titulada "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*", Tarapoto. Tuvo como fin determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central. El estudio ha sido de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 20 colaboradores, se aplicó un cuestionario de preguntas. Resultados: el 50% consideró que en cuanto a la estructura los trabajadores no cuentan con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada, además en la gerencia no existe un organigrama que permite distinguir las funciones; en cuanto a desempeño laboral es regular en un 55%, esto se debe a que se evidencia falta de conocimiento en cuanto a las actividades de trabajo realizados por los nuevos trabajadores.

Conclusiones:

1. El clima organizacional que se ha presentado en la empresa en un 50% como inadecuada, es decir para 10 colaboradores, debido al incumplimiento de las funciones, por la falta de responsabilidad en cuanto al tiempo oportuno de las funciones efectuadas. Asimismo, las relaciones interpersonales entre los colaboradores es la inadecuada provocando distinciones entre los mismos.
2. El desempeño laboral mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.
3. Se evidencio entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores una relación significativa, demostrando que existe una correlación significativa según el coeficiente de Pearson con un valor de 0,675 con un  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ , existe una correlación moderada positiva. Los resultados obtenidos son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo de manera directa en el desempeño de los colaboradores de la institución.
4. Entre clima organizacional en base a su dimensión estructura y el desempeño laboral de los trabajadores existe relación significativa, con un valor de Pearson de 0,416 con un  $p\_valor = 0,001 < 0,05$ , evidenciando una correlación moderada positiva.
5. Existe relación significativa entre clima organizacional en base a su dimensión comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en tanto la correlación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional ( $r = 0.546$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ).
6. Se evidencio una relación significativa entre clima organizacional en base a su dimensión relaciones Interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores, evidenciando una correlación lineal estadísticamente significativa, de nivel moderado positivo ( $r = 0.540$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0.05$ ).

Díaz (2016), en su investigación titulada *“El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016”*, Lima. Tuvo como objetivo establecer el grado de relación que ocurre entre las variables Clima organizacional y el desempeño laboral en los empleados administrativos de la municipalidad del distrito de Puente de Piedra de la ciudad de Lima. El estudio es no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 105 trabajadores. Se aplicó un cuestionario. Resultados: El 54,3% (57) consideró que el clima organizacional es de nivel alto según los trabajadores de la Municipalidad, en tanto el 55,2% (58) considera que el desempeño laboral es de nivel muy alto. Es decir, que el buen clima laboral existente entre el personal de la municipalidad y su buen desempeño observado con el instrumento aplicado.

Conclusiones:

1. Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores ( $p\_valor < 0,05$  correlación Rho de Spearman = 0,803 correlación alta positiva).
2. Existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores ( $p\_valor < 0,05$  correlación Rho de Spearman = 0,956 correlación muy alta positiva).
3. Existe relación directa entre las motivacionales y el desempeño laboral en los trabajadores ( $p\_valor < 0,05$  correlación Rho de Spearman = 0,747 correlación alta positiva).
4. Existe relación directa entre las comunicaciones y el desempeño laboral en los trabajadores ( $p\_valor < 0,05$  correlación Rho de Spearman = 0,691 correlación moderada positiva).
5. Existe relación directa entre el trato al trabajador y el desempeño laboral en los trabajadores, ( $p\_valor < 0,05$  correlación Rho de Spearman = 0,897 correlación alta positiva).

Prado (2015), en su tesis de investigación titulada *“Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo”*, Trujillo. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores del clima laboral y las



competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo de Trujillo. Se utilizó el diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores. Se aplicó dos instrumentos: cuestionario de clima laboral y un cuestionario de desempeño laboral. Resultados: En el análisis de los resultados sobre el clima laboral se encontró que un 41.67% de los trabajadores calificaron el clima laboral como alto y el 58.33% como medio; y un 58.33% de los trabajadores consideran que el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto, el 25.00% en el nivel medio y un 16.67% en el nivel bajo.

Conclusiones:

1. Existe una relación alta positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por la cual existe una vinculación causa-efecto positiva entre las variables de estudio.
2. El clima laboral de los trabajadores administrativos obtuvo un nivel alto con un 41.7% y el nivel medio con un 58.3% de los trabajadores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, la mayoría percibe que el clima laboral no es el más adecuado.
3. El nivel de desempeño laboral que se dio en los trabajadores administrativos fue alto en el 58.3% del total de encuestados y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en el desempeño laboral, son las condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70.0% consideran que están en el nivel medio y bajo. Asimismo, la dimensión que mide el nivel de satisfacción con su trabajo, nos dice que el 46.7% está en un nivel medio, y la dimensión sobre la satisfacción con el reconocimiento establece que el 41.7% también está en un nivel medio, nos describe que si bien es cierto los trabajadores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen diversos factores como: el régimen laboral al cual

pertenecen, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la falta de capacitaciones permanentes, entre otras conducen a que el personal no se sientan plenamente satisfechos y motivados.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **2.2.1.1. TEORÍAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

##### **a) Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor**

En el siglo pasado el autor Douglas McGregor ha sido una figura célebre de la escuela administrativa de relaciones humanas, dado que sus enseñanzas pragmáticas, de teorías y modos gerenciales, en la actualidad siguen vigentes luego de haber pasado más de cuarenta años a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas.

El autor desde su teoría X y Y, determina la existencia de dos estilos de dirección: estilo autoritario y participativo, ambos estilos de dirección están en representación del pensamiento que se adquiriera del hombre.

En su libro “El lado humano de las organizaciones”, McGregor (1986), asevera que la administración de una empresa puede ser asumida bajo dos modos:

- La Teoría X.- Conjunto de creencias, en donde el hombre común y corriente tiene una antipatía y aborrecimiento por el trabajo, y que logra evitarlo las veces que sea necesario; refiere que los individuos condicionan ser persuadidos, dirigidos e intimados por castigos para que realicen un trabajo adecuado; que el sujeto promedio prefiere que lo dirijan, y no le gusta asumir ninguna responsabilidad, lo único que busca es su bienestar y seguridad.
- La Teoría Y.- Los individuos logran sobresalir en sus labores con mucha naturalidad; procuran autocontrolarse en su centro laboral; que intenta alcanzar responsabilidades; que la creatividad, el ingenio y la imaginación son algo que la mayoría de este grupo de personas tienen y pueden desarrollar, y no solo unos pocos (p. 138).

La teoría Y para McGregor afecta la gestión de promociones, de salarios y del progreso de representantes eficientes; considera que es parte del trabajo del encargado de ejercer autoridad, y están los argumentos en donde éste es la manera para conseguir los logros deseados. No obstante, en circunstancias donde es permisible conseguir los objetivos, se debe manifestar el componente adecuado de modo que los trabajadores asuman el propósito de una acción, realizando de esta manera una mejora en el trabajo que si lo realizaban de manera bajo una orden que no entienden.

La publicación que realizó McGregor de su libro, estableció el principio a una significativa tendencia a favor de reconocer en el empleado su valor de ser humano integral. Es el cooperador del nuevo milenio, de la colectividad moderna de organismos ya no es encausado por la desconfianza, como sucedía en las primeras corporaciones industriales, sino que encuentran sus estimulaciones en la parte superior de la afamada pirámide de Maslow: el reconocimiento, la autoestima, la capacidad de realización.

Por lo expuesto, McGregor (1986), “expone un modelo de gestión en beneficio de los recursos humanos denominado de integración y autocontrol en el que, una vez establecidos los objetivos empresariales, el colaborador define sus responsabilidades, metas y su propio proceso de crecimiento, y cómo se autoevaluará” (p. 139). El autor plantea que el modelo es un medio que ayuda a generar “compromiso”; así mismo, critica a la evaluación del desempeño tradicional, debido a sus defectos de subjetividad y carencia de equidad, y a sus efectos de inhibidor de la capacidad creativa y el compromiso del colaborador. En esta teoría, el trabajador logra su desarrollo personal aplicando al máximo sus habilidades en un ambiente de cooperación y equidad que recompensa su aporte. El clima creado por el gerente es importante, dado que debe transmitir integridad y coherencia con un conjunto de principios en donde lo principal es el respeto al ser humano.

El aporte trascendente que McGregor dejó con su obra al mundo desarrollado, es que una sociedad que genera calidad de vida comienza a existir por la afirmación básica del ser humano en su dimensión integral, y por tener fe en sus potencialidades.

### **Teoría X:**

- El hombre ordinario siente un desgano intrínseco hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda no hacerlo.
- Debido a esta propensión humana al rehuir al campo laboral, la mayoría de las personas tienen que ser obligados a trabajar por la fuerza, amenazadas con castigos, dirigidas, controladas para que desarrollen el esfuerzo conveniente a la ejecución de los objetivos de la organización.
- El individuo ordinario prefiere que lo dirijan, quiere evitar la responsabilidad, es poco ambicioso y desea más que nada su seguridad.
- Reconoce que el trabajador es poco optimista, desganado, rígido y con aborrecimiento natural al trabajo evitándolo si es posible. El administrador considera que los trabajadores no presentan ambiciones, buscan su propia seguridad, tratan de no tener responsabilidades, y necesitan de una persona que los dirija. Por ello, para poder lograr los objetivos en bien de la empresa, el gerente debe presionar, controlar, dirigir, amenazar con castigos y recompensar económicamente.

### **Teoría Y:**

Se caracteriza por suponer que el empleado es el activo fundamental de la empresa, a los trabajadores se les considera personas optimistas, dinámicas y flexibles. El administrador sostiene que los trabajadores presentan las siguientes características:

- El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y contextos adecuados que les estimule y les permita conseguir sus metas y objetivos personales, bajo condiciones

adecuadas, el sujeto no sólo aceptará responsabilidad sino tratará de obtenerla.

- Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una empresa provee el ambiente y los escenarios adecuados para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a sus metas y objetivos de la empresa y se podrá lograr la llamada integración.
- La inversión de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el tiempo de descanso y el juego.
- Los empleados ejercen autodirección y autocontrol de los objetivos.
- La responsabilidad con los objetivos se dan de acuerdo a la magnitud de recompensas que se asocian con sus logros.
- Los individuos aprenden, aceptan y buscan tener responsabilidades.
- Capacidad de los trabajadores de ejercer un grado elevado de imaginación y creatividad en la resolución de problemáticas.
- Para lograr los objetivos de la empresa es importante considerar al personal responsable y maduro; así como que ejercerá un estilo de dirección participativo, basado en la autodirección y autocontrol, democrático y con escaso control externo.

### **b) Teoría de la motivación e higiene de Herzberg**

El autor Herzberg a partir de los resultados que obtuvo en una encuesta practicada a un grupo de ejecutivos estableció que existen dos factores que incurren en el gusto por el trabajo, los motivadores o intrínsecos al trabajo tales como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, así como el progreso y desarrollo; y los factores externos o de higiene, que perciben las políticas de la empresa, sueldo, relaciones con los compañeros, posición, seguridad, relación con los superiores y subordinados.

Los factores motivadores ayudan a la satisfacción de las necesidades de alto nivel: autorrealización y estima; mientras que los de higiene compensan las necesidades fisiológicas de seguridad y afecto. Los factores de higiene logran a defender un buen ambiente de trabajo,

mientras que los motivadores mejoran notablemente el desempeño en el trabajo.

Frederick Herzberg postula que los factores que intervienen en la motivación y conducta en el trabajo son los siguientes:

- a) Factores de higiene o mantenimiento. Son aquellos que evitan la falta de satisfacción pero no motivan, es decir, son factores que deben existir en toda empresa, como el sueldo, políticas, prestaciones y modos de supervisión.
  
- b) Motivadores. Este factor suscita la motivación, contiene la autorrealización, reconocimiento, compromiso y el trabajo mismo. Los componentes que ocasionan la satisfacción laboral difieren a los que llevan a la insatisfacción. Es por ello, que, los gerentes que propongan descartar factores de insatisfacción traerán la paz pero no por fuerza la motivación: es importante que aplaquen a los factores en lugar de motivarlos. En consecuencia, el autor denominó factores de higiene a las situaciones del trabajo, como calidad de supervisión, salario, política de la compañía, condiciones físicas del trabajo, relaciones con los demás y seguridad laboral. Cuando son adecuados, el personal se sentirá insatisfecho, aunque tampoco estarán satisfechas. Si queremos motivar a las personas en su puesto, Herzberg recomienda acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, como oportunidades de ascender, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad y logros, que son las características que ofrecen una remuneración intrínseca para las personas.

#### **2.2.1.2. DEFINICIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional, denominado también clima laboral, ambiente organizacional o ambiente laboral, es necesario para las organizaciones competitivas que se esfuerzan por lograr una mayor productividad y mejorar el servicio que ofrecen, mediante diversas estrategias internas.

Chiavenato (2009), refiere que clima organizacional “es un ambiente donde las personas interaccionan y se comunican. Una de las principales características del clima organizacional es que influye en la conducta de los miembros, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento” (p. 118).

Aguirre y Martínez (2012), consideran que el clima organizacional “conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una empresa, ya que, si sus colaboradores se encuentran motivados, se sienten identificados con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos” (p.12). Es decir, el trato, el liderazgo de los jefes, la interacción entre compañeros y la comunicación son elementos primordiales que conforman lo que se denomina clima organizacional.

Palma (2004), lo define como la “percepción que los integrantes de una organización tienen de los componentes que describen y diferencian a la misma” (p. 4).

A modo personal, es un ambiente laboral donde interactúa todo el personal de la empresa y a su vez la percepción de cada trabajador donde realiza sus actividades diarias para ver si esto afecta de manera positiva o negativa en su rendimiento en el trabajo.

### **2.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional implica una constante referencia de los miembros respecto a la empresa. El sistema organizacional, compone temas de reflexión sobre el que se cimienta la definición de clima. Maturana (2009), considera que el clima organizacional presenta las siguientes características:

- Tiene como referencia la situación en que tiene lugar el trabajo de la empresa. Las variables de estudio definen el clima son aspectos que guardan relación con la organización.

- Presenta una cierta estabilidad en el clima de una organización, con relativos cambios graduales, pero la estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
- Se observa un fuerte impacto sobre las conductas de los empleados de la empresa. Por el contrario un clima ineducado, hará extremadamente dificultoso la conducción de la empresa y la coordinación de las labores.
- Una empresa con un buen clima presenta alta probabilidad de lograr un nivel significativo de identificación de sus colaboradores: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.
- El comportamiento y actitudes de los colaboradores de la organización afecta el clima de una organización, por ello, es importante contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable y evitar percibir actitudes negativas que configuren un clima de insatisfacción y descontento.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser afectadas por el clima organizacional.
- Existe ausentismo y falta de rotación excesiva, el cual es un indicador de un mal clima laboral. Lo mismo ocurre con la insatisfacción laboral. La manera de abordar esta problemática implica realizar modificaciones en el complejo de variables que conforma el clima organizacional.
- Se debe señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que debe lograr cambios en más de una variable para poder obtener un clima organizacional que establezca en una nueva configuración (p. 76).

Por lo antes expuesto, es importante obtener cambios drásticos en el clima organizacional por medio de políticas o decisiones efectivas, es decir, para que un clima sea favorable es necesario que las relaciones



que existen entre los miembros de la empresa y el conocimiento mutuo que poseen juegan un papel primordial en la mejora del clima.

#### **2.2.1.4. ELEMENTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Lussier y Achua (2008), sostienen que el clima organizacional está integrado por diversos elementos la cual paso a detallar:

- El aspecto individual de los empleados en el que se considera, percepciones, actitudes, los valores, personalidad, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el trabajador en la organización.
- Grupos dentro de la empresa, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder políticas, influencias, estilo.
- La distribución con sus macro y micro dimensiones.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones (p. 107).

Los elementos citados son esenciales para que exista un buen clima organizacional en una empresa, la integración de los elementos posibilita la eficacia empresarial.

#### **2.2.1.5. FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Martínez (2013), manifiesta que es posible separar los principales factores que influyen sobre la percepción individual del clima organizacional y que podrían explicar la naturaleza de los microclimas en una empresa. Estos factores pueden definirse como:

- Parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el colaborador ocupa dentro de la organización, así como el salario que percibe.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.

- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima organizacional. (p.73)

Otros factores del clima organizacional con mayor potencial de influencia sobre el comportamiento de las personas en el trabajo son los siguientes:

- Reconocimiento; espacio y entorno físico.
- Remuneración
- Estilo de supervisión
- Instancias de convivencia y comunicación
- Motivación a los funcionarios.

En la actualidad la empresa está propensa a cambios constantes en el ambiente, por lo que todos los miembros deben apoyarse en el desarrollo organizacional que se utiliza para que los directivos tomadores de decisiones y personal en general, aprovechen las fortalezas y combinen los talentos para el logro de los objetivos para el bien de la empresa.

#### **2.2.1.6. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

De acuerdo a Martínez (2013), el clima organizacional presenta los siguientes tipos:

##### **a. Clima de tipo autoritario**

Autoritarismo

Sus características principales son:

- La falta de relación entre los altos directivos y los de menor rango es mula y en algunos casos escasa, se basan solo en la desconfianza o el miedo por el ejercido de los gestores.
- El ambiente de trabajo es dominante y restrictivo, y son pocas las veces que se reconoce el buen trabajo de los colaboradores.
- Posee grupos organizacionales informales que están en contraposición a los ideales de las organizaciones formales.

- Existe una plana directiva autoritaria, donde los únicos encargados de establecer las metas y métodos a usarse para alcanzarlos.

#### Autoritarismo paternalista

- La empresa procura transmitir un ambiente favorable de acuerdo a sus perspectivas a los colaboradores.
- La gerencia es el encargado de tomar en forma directa la mayoría de las decisiones.
- Existe una adecuada relación entre la plana directiva y sus subordinados, es decir, que es similar a la relación padre- hijo, brinda protección, cuidados y pone su confianza en la conducta que adopte el colaborador.
- Es habitual que se utilicen los castigos a modo de sancionar la mala conducta, así como el uso de recompensas para motivarlo.

#### **b. Clima de tipo participativo.**

##### Consultivo

- Se asignan funciones y responsabilidades a otros colaboradores.
- Los directivos brindan confianza hacia los trabajadores.
- La comunicación es de tipo ascendentes, los miembros de la alta dirección pueden comunicarse de forma verbal con sus subordinados.
- La estrategia a adoptarse para alcanzar los fines de la organización es establecida por la plana directiva, de acuerdo al puesto que ocupa.
- No es común que se forme una organización informal para ponerse en contra de los objetivos de la organización.

##### Participación en grupo

- La comunicación entre todos los miembros de la organización puede ser descendente y ascendente.
- Los ideales son compartidos entre la organización informal y la formal.

- Las decisiones pueden ser tomadas por personal de todos los niveles dentro de la entidad.
- Los directivos le otorgan un alto grado de confianza a los colaboradores que conforman la empresa, así como entre compañeros de trabajo.
- La base principal para examinar el trabajo de los subordinados, es que se cumplan con los objetivos propuestos (p. 89).

En síntesis, un enfoque sobre clima organizacional es el elemento principal que propone son las percepciones que el colaborador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un ambiente laboral.

#### **2.2.1.7. DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

De acuerdo al propósito de la investigación, las dimensiones de clima organizacional a considerar, son en base a lo detallado por Crespín (2012), la cual menciona las siguientes:

##### **Dimensión 1: Liderazgo**

Munch (2011), considera que “el liderazgo es la habilidad de inspirar y guiar a los colaboradores hacia el logro de los objetivos y de una visión” (p. 94). Existe diferencia entre las conceptualizaciones de líder, liderazgo y los estilos de dirección; no le sirve de nada a una organización contar con una gran cantidad de recursos materiales y tecnológicos si los directivos no tienen la capacidad de coordinar y guiar los esfuerzos del personal para obtener la máxima calidad y productividad en la consecución de los objetivos. El estilo de liderazgo se refiere al conjunto de cualidades y técnicas que el gerente ejerce para dirigir a sus colaboradores. Existe una diferencia entre líder, jefe, gerente y director: ya que estar a cargo de una dirección no garantiza poseer cualidades de un líder. Lo importante es que todo aquel que desee realizar una función directiva en una empresa debe desarrollar competencias para ser un líder.

## **Dimensión 2: Motivación**

Zuluaga (2001), manifiesta que “la motivación posee componentes cognoscentes, afectuosos y de conductas” (p. 13). La persistencia y empeño o vigor son certidumbres de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales.

En tanto, Chiavenato (2009) señala que motivación es la “consecuencia de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (p. 29). Es decir, que una persona para que esté motivado debe existir una relación entre el individuo y la escenario que esté viviendo en ese periodo, el resultado arrojado por esa interacción es lo que va a permitir que la persona se sienta o no motivado.

## **Dimensión 3: Comunicación**

La comunicación debe ser efectiva. Produce un efecto favorable en las empresas; sin embargo, para poder alcanzar la efectividad se hace necesario que el que lidera debe saber escuchar y hablar de manera que y respete los derechos de sus subordinados. Es importante tener cuidado de cómo se utiliza, porque una mala comunicación puede llegar a causar dolor, indignación, resentimiento y otra clase de emociones destructivos dentro de la empresa, en cambio cuando es bien usada crea confianza entre los miembros, compañerismo y unión.

Gaspar (2011), refiere que la comunicación “es fundamental para un buen clima organizacional, porque los integrantes de la organización incrementaran su nivel de confianza” (p. 23).

La buena comunicación generará una buena relación entre los colaboradores, es por ello que la comunicación debe ser tomada en consideración por los directivos de la organización. Se debe buscar estrategias por las cuales los integrantes de la organización se puedan comunicar y comprender mejor.

#### **Dimensión 4: Trato al trabajador**

Crespín (2012), consiste en el “resultado de un componente central en la percepción del clima, entre los trabajadores desempeño del puesto y el clima de la organización representan factores importantes que determinan la calidad de vida en el trabajo” (p. 96).

El clima laboral conduce a los colaboradores a su insatisfacción, mala voluntad, disminución de la productividad, comportamientos contraproducentes. Si existe una buena calidad de clima se podrá conducir a un clima de confianza y respeto mutuo, en el cual las personas propenden a aumentar sus aportaciones y a elevar sus posibilidades de éxito psicológico, mientras que la gerencia tiende a reducir los mecanismos rígidos de control social.

#### **Dimensión 5: Identificación institucional**

Crespín (2012), nos indica que la identidad institucional “consiste en el efecto de pertenecer a la empresa” (p. 63), es la sensación de compartir los propósitos personales con los de la organización.

### **2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

#### **2.2.2.1. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW**

La teoría de jerarquía de las necesidades del ser humano, propuesta por Maslow, parte de la hipótesis que la persona procede por necesidades, por lo cual nuestro propósito es mostrar la importancia de esta teoría en el desempeño laboral, la cual está relacionada de manera trascendental con el comportamiento organizacional.

Maslow (2003), elaboró una Teoría de la Motivación fundamentada en la noción de Jerarquía de Necesidades que interviene en la conducta del hombre.

Entre las necesidades de Orden Inferior tenemos las siguientes:

- Fisiológicas.- Estas necesidades son de primer nivel, por tanto las primeras que deben ser satisfechas a fin de que haya motivación para

realizar cualquier actividad. Mientras un sujeto tenga hambre o tenga sed, es obvio que toda su conducta se dirija a lograr alimento o bebida.

- Seguridad.- Se correlaciona con la propensión al mantenimiento físico frente a escenarios de peligro, contén el deseo de seguridad en cuanto a su estabilidad laboral, conservación de su empleo, ausencia de dolor, comodidad, etc. Están situadas en el segundo nivel de la pirámide de necesidades.

Entre las necesidades de Orden Superior se encuentran:

- Sociales o de amor de pertenencia: Estas necesidades corresponden a lo que se llama necesidad de afiliación El hombre tiene la necesidad de correlacionarse de congregarse de manera formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido. Están relacionadas con los contactos sociales, afiliarse a grupos y tener conocidos y amigos cercanos, organizaciones, afecto, aceptación social, recibir cariño, amor, etc. Son las necesidades de relaciones de las personas.
- Estima.- Percibe la autoestima y la estima de los demás, se trata de recibir reconocimiento de los demás, de generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, lo cual se proyecta al medio en que interactúa. El desarrollo de unas relaciones interpersonales agradables para el individuo puede evitar problemas de salud mental. Su satisfacción se produce cuando incrementa la iniciativa, la autonomía y responsabilidad del colaborador.
- Autorrealización.- En esta fase se debe desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación autosuperadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y habilidad y por ende de prosperidad social y personal, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota. Sólo después de satisfacer los otros requerimientos, el hombre queda libre para satisfacer el impulso de desarrollar toda su potencialidad. Se le denominan también

necesidades de crecimiento, incluyen la realización, hacer lo que a uno le gusta, y es capaz de lograrlo. Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar.

#### **2.2.2.2. DEFINICIONES DE DESEMPEÑO LABORAL**

Chiavenato (2011), considera que “la estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo” (p. 59). Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Pernía, y Carrera (2014), lo definen como “el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad” (p.35).

Amorós (2007), refiere que el desempeño laboral es “un “proceso estructural y sistemático que permite medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo” (p. 171). En este sentido, el desempeño laboral del gestor permitirá que se lleve a cabo un desempeño laboral efectivo de los colaboradores y así obtener un armónico clima laboral.

De acuerdo a estos conceptos, el desempeño laboral es un pilar fundamental de toda empresa; ya que, con esto se puede medir el desempeño, el compromiso de cada trabajador al realizar sus tareas diarias en la empresa con el fin de mejorar la productividad de cada trabajador y realizar con eficacia los objetivos propuestos por la empresa.

#### **2.2.2.3. OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Un sistema que ha sido diseñado y comunicado para que una empresa alcance los objetivos organizacionales y mejore el desempeño



de los colaboradores, la información de la evaluación del desempeño puede ser valioso en numerosas áreas de los recursos humanos:

- **Planeación de recursos humanos:** Al evaluar los recursos humanos de una organización, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los colaboradores, principalmente los ejecutivos clave. Un sistema de evaluación que ha sido diseñado adecuadamente, proporciona un perfil de los puntos fuertes y débiles que en materia de recursos humanos tiene la organización para apoyar este esfuerzo.
- **Reclutamiento y selección:** En la evaluación las clasificaciones del desempeño pueden ser útiles para prever el desempeño de los solicitantes de trabajo. Del mismo modo, al hacer válidas las pruebas de selección, la clasificación de los empleados puede ser utilizado como la variable contra la que se comparan las calificaciones en las pruebas.
- **Desarrollo de recursos humanos:** En esta etapa es necesario señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado.
- **Planeación y desarrollo de carrera:** Los datos de la evaluación del desempeño son esenciales para determinar los puntos fuertes y débiles de un trabajador y precisar su potencial. Los gerentes pueden emplear esta información para proponer a sus subordinados y ayudarles en el progreso e implantación de sus planes de carrera.
- **Programas de compensación:** El resultado de las evaluaciones de desempeño facilitan una base para tomar decisiones racionales en relación de los incrementos de sueldo.

- **Relaciones internas con los empleados:** Los datos de evaluación se usa con frecuencia para tomar decisiones en diversas áreas de relaciones internas con los empleados, incluirse su promoción, motivación, degradación, despido, suspensión y transferencia.
- **Evaluación del potencial de un empleado:** Se realiza la evaluación potencial del empleado al mismo tiempo que califican su desempeño en el puesto. Es decir, que la técnica más sencilla y popular para evaluar el desempeño consiste en una escala que lista diversas características (como calidad y cantidad) así como una gama de desempeño (desde insatisfactorio y excepcional).

Los empleados son calificados encerrando en un círculo o marcando el que mejor describa su nivel de desempeño para cada especialidad. Dicha evaluación la realiza el jefe inmediato. Se nombrará un comité de evaluación que estará integrado por el gerente general, gerencia de recursos humanos y el jefe inmediato.

#### **2.2.2.4. DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL**

De acuerdo a Palaci (2005), las dimensiones de desempeño laboral son las siguientes:

##### **Dimensión 1: Relación con sus superiores**

Una de las relaciones más importantes que se establecen en el entorno laboral son las de los colaboradores con sus superiores. El ambiente y la motivación necesaria pueden generar relaciones de desempeño positivo en el trabajo.

Pero no en todas las organizaciones es igual la relación. El origen de las nuevas tecnologías ha generado “distanciamiento” entre jefes y trabajadores. Las mensajerías online, los conocidos e-mails, ha transformado la forma de interacción en el contexto laboral. Los mensajes escritos son vistos como “epidemia y peligro”. Consideran que pueden llegar a ser un riesgo dado que el chat o el e-mail han ido reemplazando

la comunicación oral, el frente a frente, provocando que no exista relaciones personales vivenciales solo artificiales y una dinámica laboral carentes de entusiasmo.

### **Dimensión 2: Condiciones físicas**

De una oficina a otra y de una empresa a otra las condiciones ambientales varían de manera considerable. Al mismo tiempo, las evidencias señalan que las variaciones relativamente modestas en iluminación o calidad del aire, temperatura, ruido pueden ejercer efectos considerados en el desempeño y las actitudes del empleado. Comprende:

- Temperatura: Consiste en una variable donde existen grandes discrepancias personales.
  
- Ruido: La intensidad del ruido es medible en decibeles, siendo esta una escala logarítmica.
  
- Iluminación: La adecuada intensidad de luz depende del problema de la actividad y de la exactitud que se requiere.
  
- Calidad del aire: La evidencia señala que diversos contaminantes pueden reducir la producción o la precisión en muchas actividades en relación con el desempeño en el trabajo. La gente parece acostumbrarse al aire contaminado. La gente se vuelve menos interesada acerca de los altos niveles de contaminación y se siente menos amenazada por la exposición prolongada a tales condiciones

### **Dimensión 3: Participación en las decisiones**

La toma de decisión permite una mejor participación que ayude a mejorar la calidad y aceptación de las decisiones, fomentando la autoestima y motivación de los empleados y optimizar las relaciones interpersonales con los trabajadores.

#### **Dimensión 4: Desempeño en el trabajo**

Se trata de un proceso adecuado de mejora del desempeño que debe incluir el nivel de la empresa, el nivel de los procesos y el nivel de los individuos. Para entender esto es importante que el empresario perciba su empresa como un sistema de interacciones complejas. Una empresa es mucho más que un conjunto de personas. En la organización existen diversos fenómenos tales como la cultura de la organización, la estructura, los planes de carrera, los procesos, etc. que favorecen el desempeño de las personas como individuos y de las empresas como entidades.

#### **Dimensión 5: Reconocimiento**

Consiste en una herramienta de gestión que permite reforzar la interacción de la organización con los trabajadores, y que inicia cambios positivos al interior de una empresa. Cuando se reconoce a un individuo eficaz y eficiente, se están reforzando las acciones y conductas que la empresa anhela prolongar en los trabajadores. Por ello, premiar el desempeño, tanto a nivel de los colaboradores como de la empresa puede llegar a ampliar y mejorar la satisfacción y retención de los colaboradores, y la rentabilidad y productividad de la empresa. La gente que se siente apreciada por otros, posee una actitud positiva y mayor confianza y habilidad para contribuir a las metas.

#### **2.2.2.5. EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR**

Para la efectividad y éxito de una empresa, el desempeño de los colaboradores es el eje principal, por lo cual, existe un constante interés de las organización por mejorar el desempeño de los trabajadores por medio de continuos programas de capacitación y desarrollo.

Durante los últimos años, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos y así crear ventajas competitivas. Los individuos que presentan un desempeño ineficiente ponen en evidencia procesos equivocados de selección, orientación y

capacitación, logrando demostrar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todas sus facetas.

#### **2.2.2.6. EL LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

En las organizaciones los directivos son quienes lideran procesos de cambio, adjudicarse este compromiso es un reto, ellos son quienes desarrollan la misión y visión de futuro de la empresa, fomentando el entusiasmo de sus seguidores y promoviendo el cambio hacia los objetivos de la organización.

Por ello, es importante tener en cuenta que el líder asume la responsabilidad con el grupo con quienes trabaja. Los individuos que forman parte del equipo son lo más importante por lo que debe apropiarse del rol de proveedor de experiencias transformadoras que, junto con desarrollar y probar los conocimientos y habilidades, forme y deje huella en los trabajadores.

La importancia del equipo es decisivo porque son los individuos los que constituyen una empresa. La idea es que el líder tenga en cuenta cuáles son las habilidades personales, sociales y técnicas de cada integrante del equipo de trabajo y, poder potencializar sus habilidades para conseguir mejores resultados. Es decir, que el grupo es el eje principal en la medida que el guía conoce las competencias con las que cada miembro se pueda desarrollar para el beneficio de la empresa.

Cabe destacar, que ser líder implica una gran responsabilidad por lo que es importante el autoconocimiento para lograr que sus conductas construyan significativa y positivamente en quienes reciben la acción. Es fundamental la importancia del autoconocimiento, ya que ello, permitirá guiar a otros con facilidad. Siempre se dice que todo líder tiene que desarrollar un autoconocimiento de sus fortalezas y debilidades para tener claridad de los objetivos y metas que requiere lograr; del mismo modo, es importante que un líder se conozca a sí mismo para que pueda rodearse de gente que potencie las debilidades, ya que el autoconocimiento es la

piedra angular para desarrollar otras capacidades como la proactividad, la iniciativa y la motivación, que son importante para cualquier líder en beneficio de toda organización.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Clima Organizacional:** Consiste en la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización. (Chiavenato, 2011: p. 119)

**Comunicación:** Consiste en un procedimiento dinámico de interacción entre dos o más personas con la finalidad predeterminado, el mismo que se manifiesta a través de elementos verbales y no verbales, en los cuales la transmisión y recepción de mensajes puede caracterizar por ser funcional. (Yataco, 2014: p.100)

**Cultura organizacional:** Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común, asimismo se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras. (Pérez, 2011: p. 151)

**Dirección.-** Consiste en dirigir la organización emitiendo directivas y normas para el desenvolvimiento reglamentado de la institución, diferenciándose de la ejecución que es acción práctica, siendo esta un cambio de carácter prescriptivo y decisorio. (Yataco, 2014: p.100)

**Gestión.-** Conjunto de métodos, procedimientos, estrategias combinadas y se aplican para desarrollar los procesos de organización, planificación, dirección y control. (Yataco, 2014: p.100)

**Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. (Prado, 2011: p. 132)

**Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los colaboradores a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional (Pérez, 2011:p.134)

**Potencial Humano.-** Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeño los cuales tienen como objetivo la innovación, recompensa, confort y liderazgo organizacional (Prado, 2011: p. 94)

**Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los colaboradores en este proceso (Prado, 2011: p. 142)

#### **2.4. BASES HISTÓRICAS**

Las investigaciones realizadas por el hombre en relación a las interacciones sociales y la repercusión que produce esta interacción en la productividad de una organización tiene como fundamento de estudio el origen de la Escuela Humanística de la Administración la cual tuvo sus inicios en Estados Unidos por Elton Mayo; en tanto, la variable desempeño de los trabajadores tuvo sus inicios desde que han nacido las empresas con la finalidad de satisfacer necesidades. A principios del siglo XX, Frank B. Gilbreth, como principal seguidores del enfoque de la administración científica, enfatizando la necesidad de utilizar la ciencia estadística en la administración de negocios, tomando en cuenta la importancia para el cumplimiento de los objetivos deseados, entre estas variables se encuentran las ventas, la productividad, así como la calidad y asistencia de los trabajadores; lo cual son consideradas importantes hoy en día importancia hoy en día debido son consideradas para medir la

satisfacción de los clientes. Concluyendo que los estándares productivos no varían, los que modifica es el resultado del desempeño de los trabajadores.

## **2.5. BASE LEGAL**

El presente estudio se respaldó en los siguientes fundamentos legales:

### **Ley N.º 28015, de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa**

La Mype es la unidad económica conformada por una persona jurídica o natural, bajo cualquier representación de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **Ministerio de Trabajo – Ley general del trabajo**

Beneficio económico en base al desempeño laboral: Todo trabajador puede pactar mejoras económicas y mejores condiciones laborales con su empleador, este acuerdo siempre debe constar por escrito.

### **Ley General de Trabajo**

#### **Capítulo VI Derechos y obligaciones derivados del contrato de trabajo**

##### **Artículo 50: Obligaciones de los trabajadores**

Observar una conducta apropiada y respetar y mantener el orden y la disciplina del centro de trabajo; y presentarse a sus labores, libre del efecto de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes, ni consumirlas durante la jornada de trabajo salvo prescripción médica que debe ponerse en conocimiento inmediato del empleador, o autorización expresa del empleador.



**Ley N.º 28015, el Estado a través del Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa**

Debe promover la oferta y demanda de servicios de capacitación y asistencia técnica establecidas en el plan y programas estratégicos de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de las Mypes. Asimismo, el Estado debe apoyar e incentivar la iniciativa privada que ejecuta las acciones mencionadas.

**Ley de Productividad y Competitividad Laboral Decreto Supremo N° 003-97-TR, Capítulo IX, Título III - Capacitación Laboral y Productividad**

Artículo 84.- El empleador tiene la obligación de proporcionar al trabajador talleres de capacitación en el trabajo con la finalidad de que este pueda mejorar su productividad y sus ingresos.

**Artículo 86.-** Las acciones de capacitación tienen los siguientes propósitos: a) Incrementar la productividad; b) Actualizar y perfeccionar los conocimientos y aptitudes del trabajador en la actividad que realiza; c) Proporcionar información al trabajador sobre la aplicación de nueva tecnología en la actividad que desempeña; d) Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; e) Prevenir riesgos de trabajo.

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS

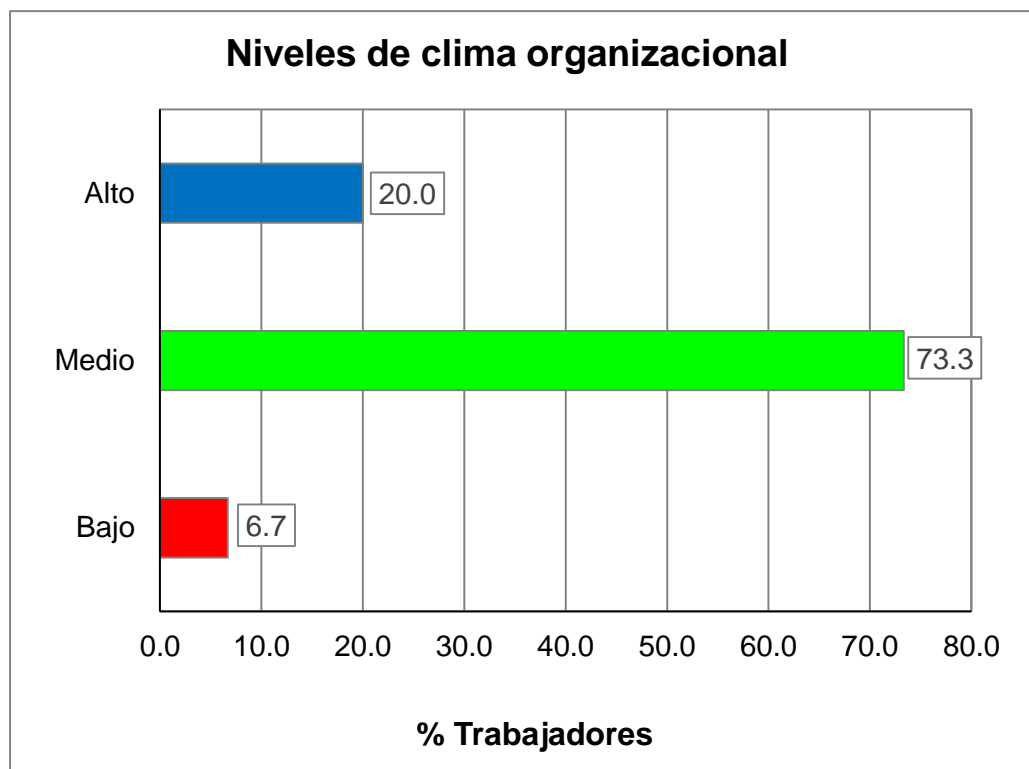
##### 3.1.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

##### Resultados del cuestionario sobre clima organizacional

Tabla 4. *Distribución de los niveles de clima organizacional*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Bajo	32 - 74	2	6.7
Medio	75 - 117	22	73.3
Alto	118 - 160	6	20.0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)



*Figura 1.* Distribución de los niveles de clima organizacional

En la figura 1, se puede apreciar que de una muestra de 30 trabajadores que representa el 100%, el 20,0% han alcanzado niveles altos, el 73,3% niveles medios y el 6,7% niveles bajos, lo que nos quiere decir que la mayoría de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario sobre clima organizacional en sus dimensiones: Liderazgo, motivación, comunicación, trato al trabajador e identificación institucional.

Tabla 5. *Distribución de la dimensión liderazgo*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	6 - 14	1	3.3
Medio	15 - 22	22	73.3
Alto	23 - 30	7	23.3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

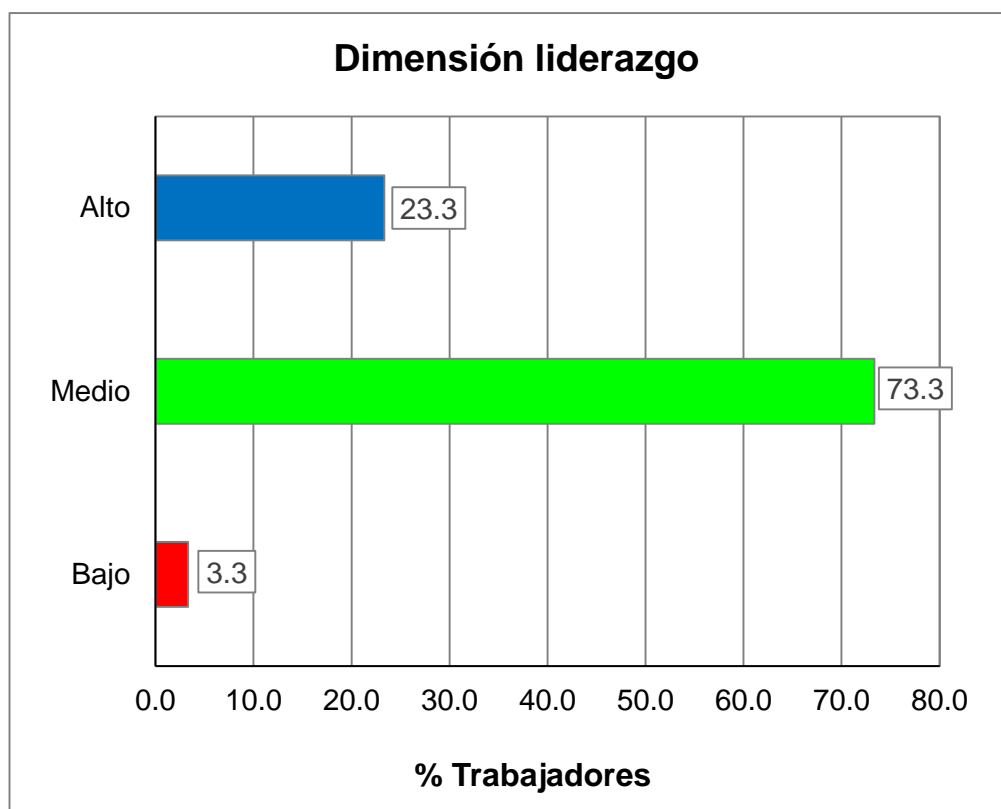


Figura 2. *Distribución de la dimensión liderazgo*

En la figura 2, se puede apreciar que el 23,3% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 73,3% niveles medios y el 3,3% niveles bajos, lo que nos quiere decir que la mayoría de encuestados presentan niveles medios en la dimensión liderazgo, al momento que el jefe les trata como un miembro importante del equipo, se preocupa por la situación de su personal, la empresa le ofrece oportunidad para su capacitación, es recompensado cuando realiza bien su trabajo, su jefe prioriza el trabajo en equipo, y la empresa estimula el trabajo en equipo.

Tabla 6. *Distribución de la dimensión motivación*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	8 - 18	2	6.7
Medio	19 - 29	21	70.0
Alto	30 - 40	7	23.3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

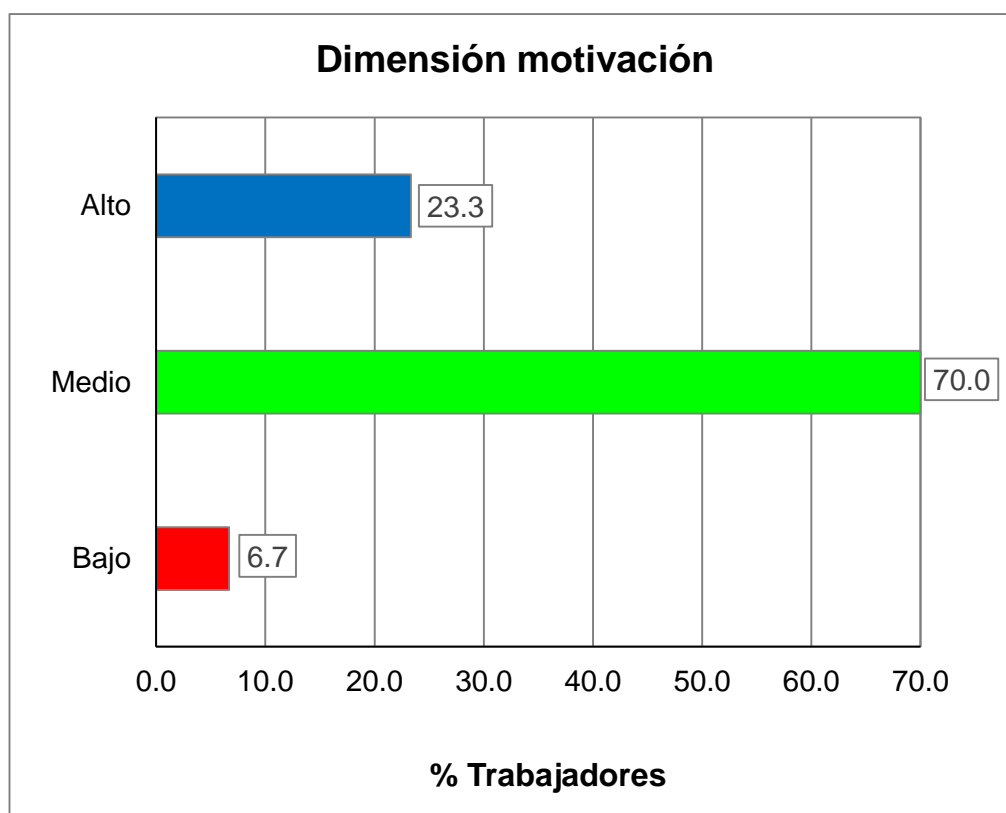


Figura 3. Distribución de la dimensión motivación

En la figura 3, se puede apreciar que el 23,3% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 70,0% niveles medios y el 6,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en la dimensión motivación, al sentirse realizado en su trabajo actual, sentirse orgulloso de pertenecer a la Institución, su jefe le reconoce su esfuerzo, cumple puntualmente con sus labores, se preocupa y colabora para que todo marche bien, su oficina tiene las condiciones, equipos y mobiliarios adecuados para desarrollar su labor.

Tabla 7. *Distribución de la dimensión comunicación*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	8 - 18	2	6.7
Medio	19 - 29	19	63.3
Alto	30 - 40	9	30.0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

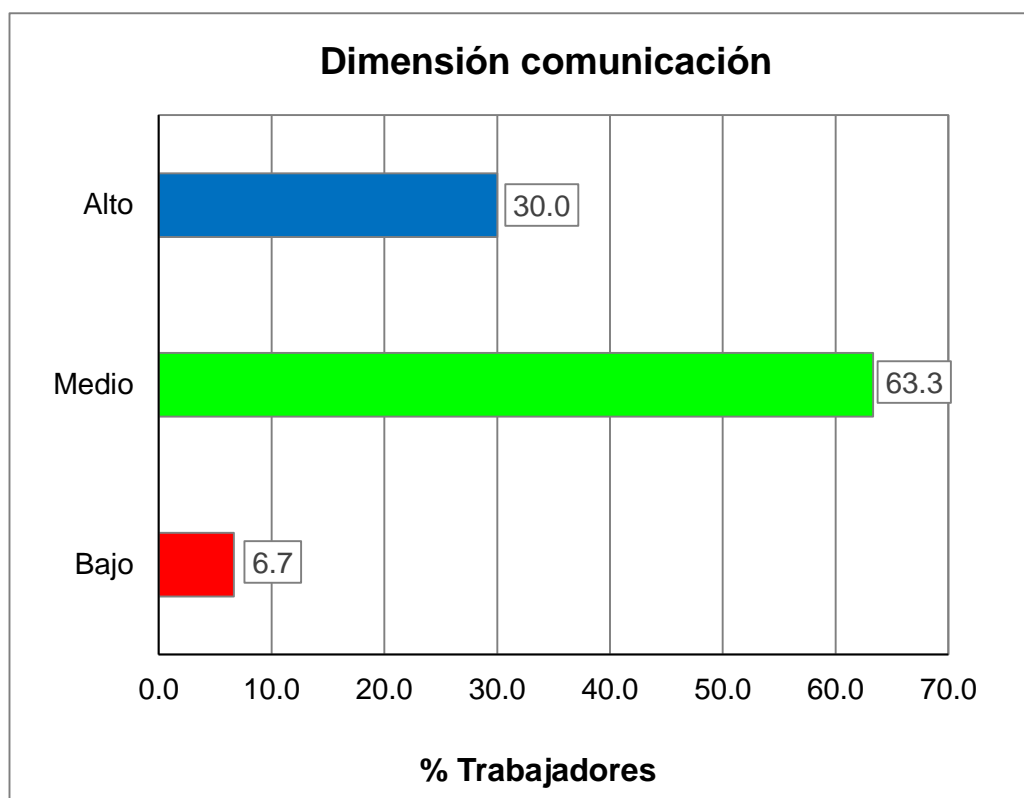


Figura 4. Distribución de la dimensión comunicación

En la figura 4, se puede apreciar que el 30,0% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 63,3% niveles medios y el 6,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en la dimensión comunicación, cuando el Jefe le trata al personal con respeto, es cordial el trato entre los trabajadores de su oficina, existe canal de comunicación formal, es escuchado por su Jefe cuando quiere comunicarle algo, y cuándo hay dificultades en la oficina, su Jefe los convoca para tratar el tema en conjunto.

Tabla 8. *Distribución de la dimensión trato al trabajador*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	6 - 14	2	6.7
Medio	15 - 22	23	76.7
Alto	23 - 30	5	16.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

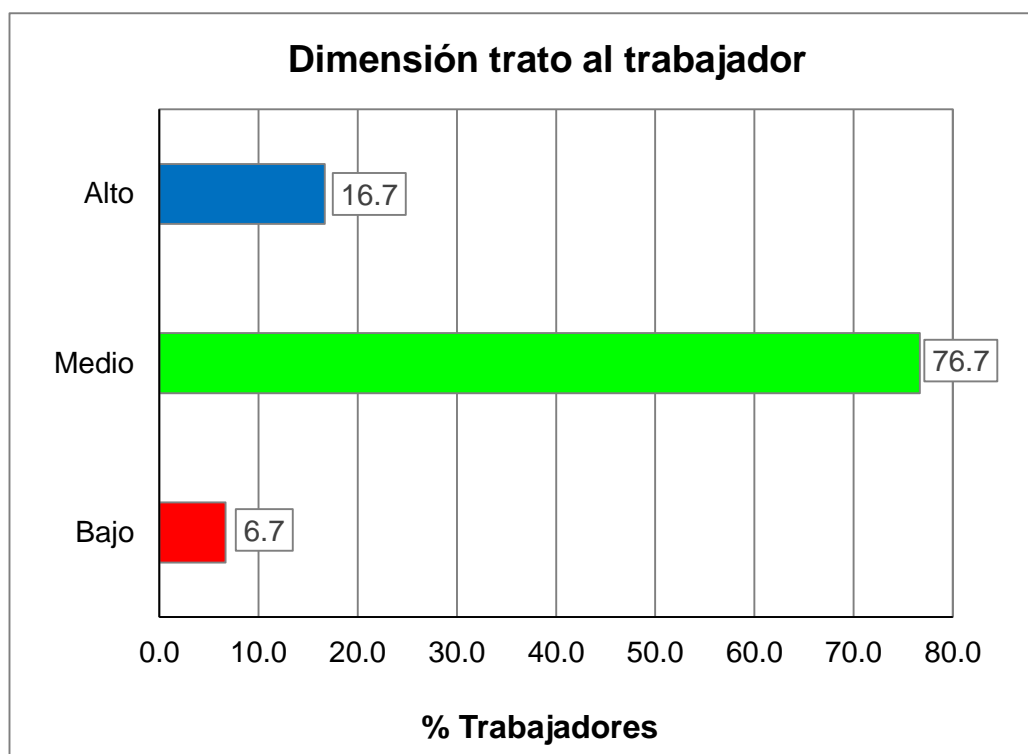


Figura 5. Distribución de la dimensión trato al trabajador

En la figura 5, se puede apreciar que el 16,7% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 76,7% niveles medios y el 6,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en la dimensión trato al trabajador al momento de recibir un trato justo por parte de su Jefe, les brinda el mismo trato a todos los trabajadores, existe un ambiente de confianza entre los compañeros, el jefe tiene y demuestra su confianza con los trabajadores, cuándo comete un error el jefe le corrige de buena manera, y frecuentemente tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.

Tabla 9. *Distribución de la dimensión identificación institucional*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	4 - 9	2	6.7
Medio	10 - 15	20	66.7
Alto	16 - 20	8	26.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

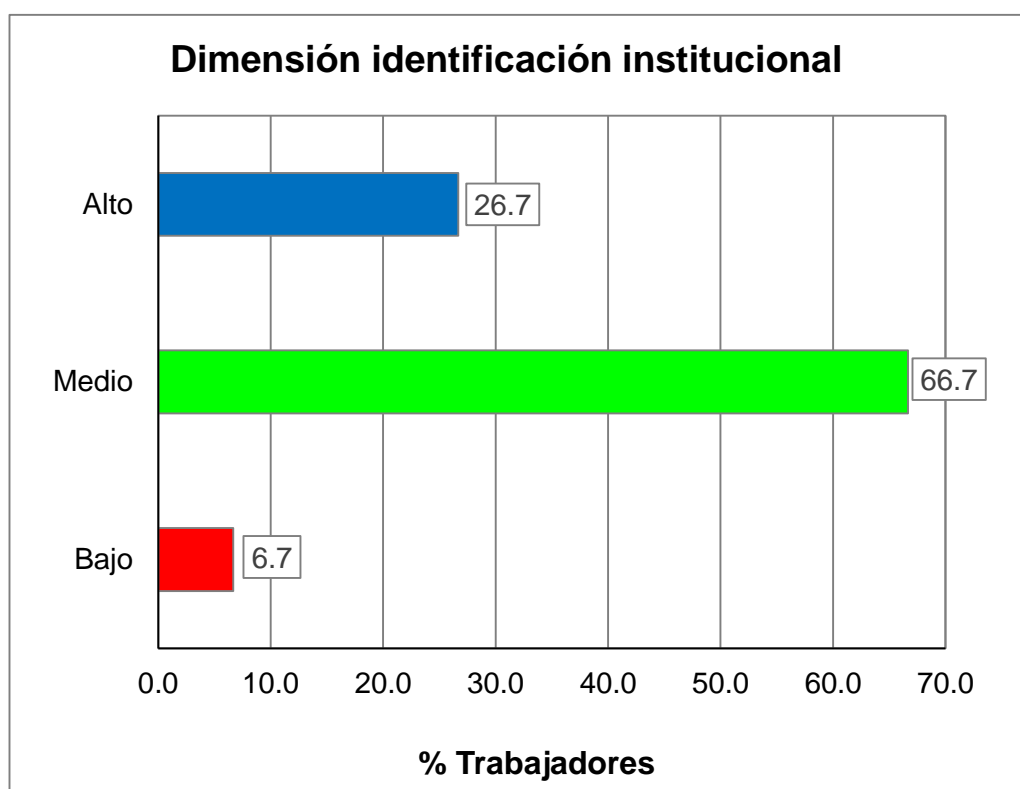


Figura 6. Distribución de la dimensión identificación institucional

En la figura 6, se puede apreciar que el 26,7% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 66,7% niveles medios y el 6,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en la dimensión identificación institucional cuando los trabajadores están comprometidos con la empresa, se sienten comprometidos con el éxito de la entidad, colaboran frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área, y sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente.



## Resultados del cuestionario de evaluación del desempeño laboral

Tabla 10. *Distribución de los niveles de desempeño laboral*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	23 - 53	1	3.3
Medio	54 - 84	21	70.0
Alto	85 - 115	8	26.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

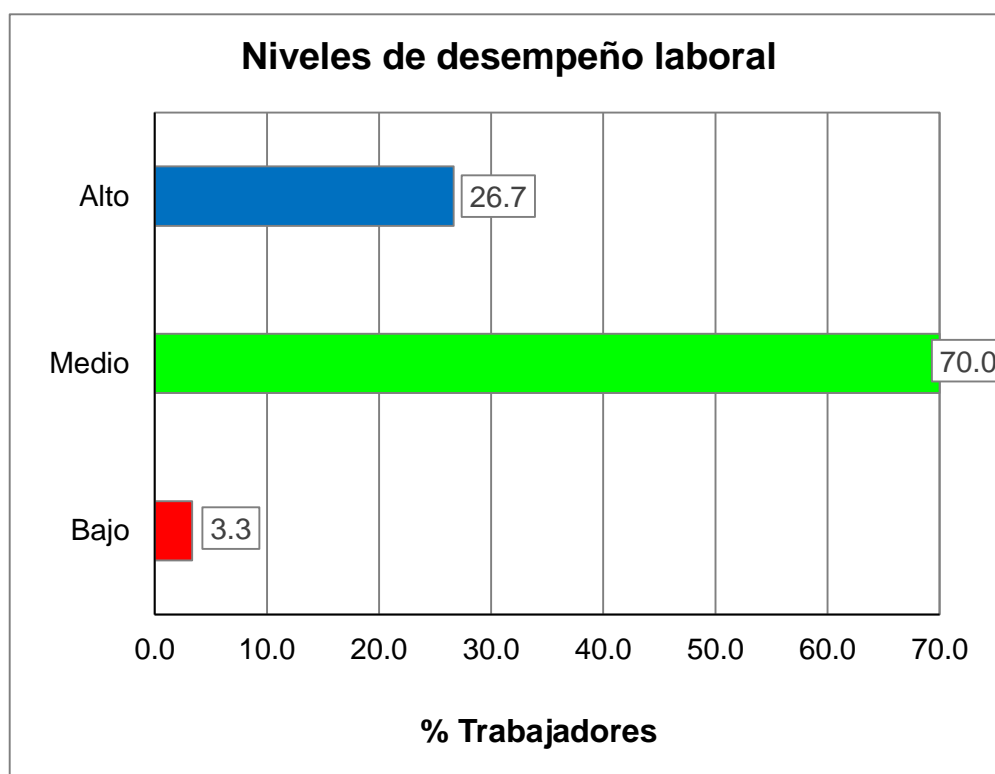


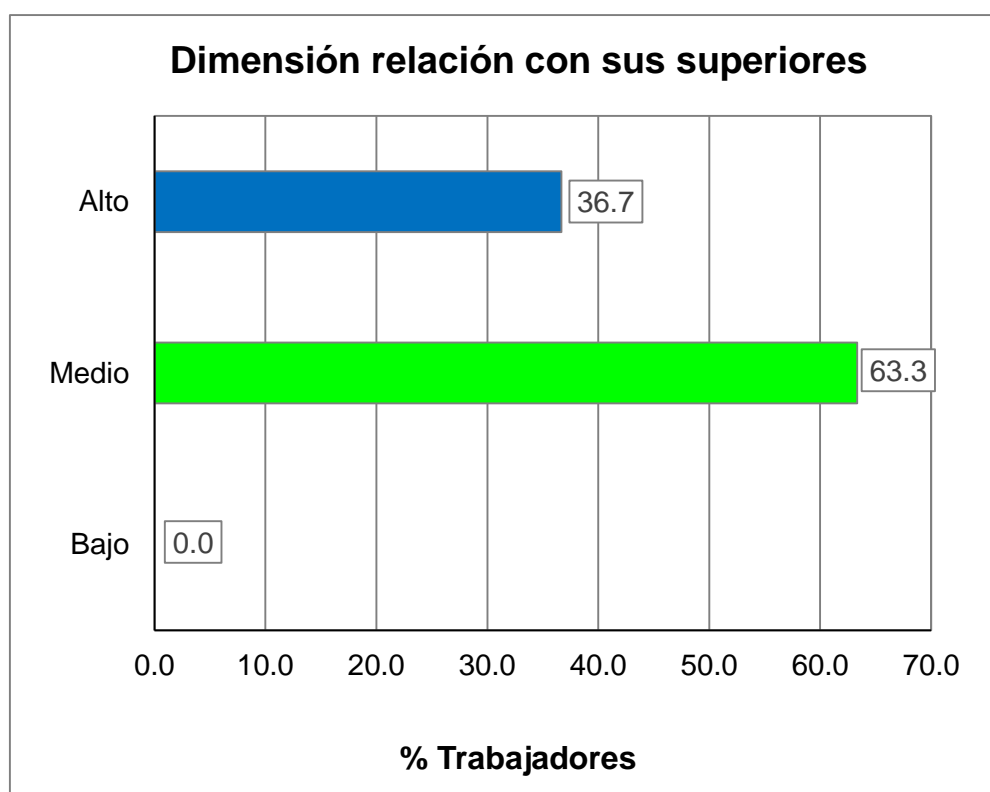
Figura 7. *Distribución de los niveles de desempeño laboral*

En la figura 7, se puede apreciar que de una muestra de 30 trabajadores que representa el 100%, el 26,7% han alcanzado niveles altos, el 70,0% niveles medios y el 3,3% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de evaluación del desempeño laboral en sus dimensiones: Relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, desempeño en su trabajo y reconocimiento.

Tabla 11. *Distribución de la dimensión relación son sus superiores*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Bajo	5 - 11	0	0.0
Medio	12 - 18	19	63.3
Alto	19 - 25	11	36.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)



*Figura 8.* Distribución de la dimensión relación son sus superiores

En la figura 8, se puede apreciar que el 36,7% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 63,3% niveles medios y el 0% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en la dimensión relación son sus superiores, cuando realizan supervisiones constantes en su área de trabajo, la supervisión la ejerce en todas las áreas y puestos, mantiene buenas relaciones personales con sus superiores, considera acorde la forma en la que sus superiores juzgan su tarea, y recibe apoyo de sus superiores.

Tabla 12. *Distribución de la dimensión condiciones físicas*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	5 - 11	0	0.0
Medio	12 - 18	20	66.7
Alto	19 - 25	10	33.3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

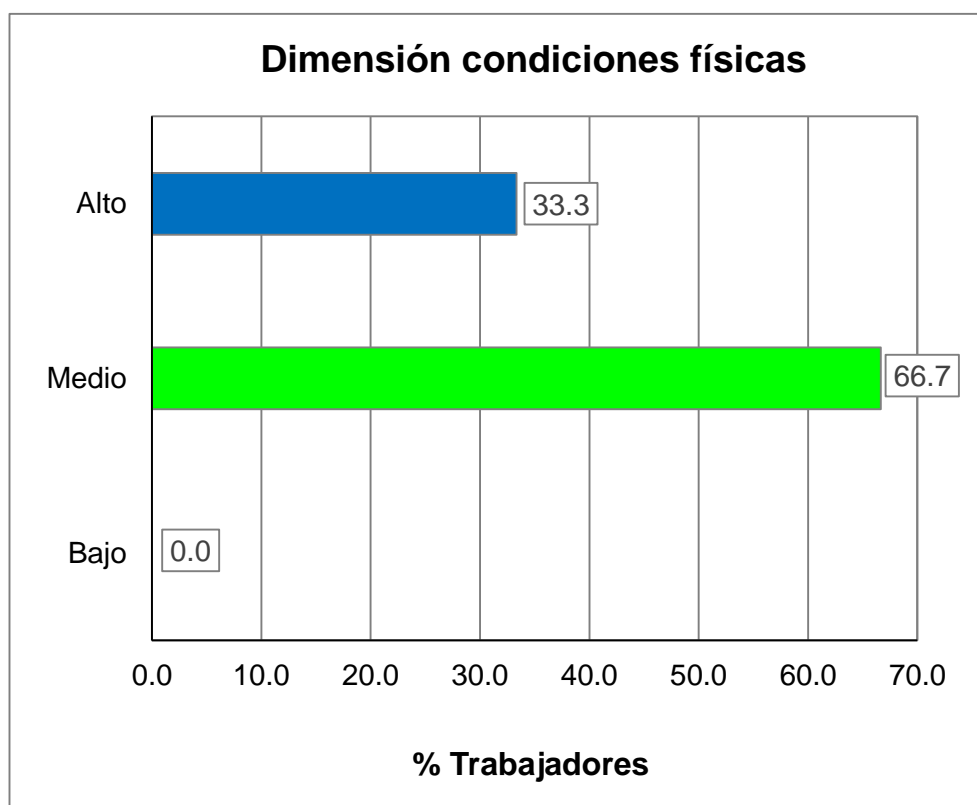


Figura 9. Distribución de la dimensión condiciones físicas

En la figura 9, se puede apreciar que el 33,3% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 66,7% niveles medios y el 0% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en la dimensión condiciones físicas, cuando señalan que en su lugar de trabajo se cuenta con buena ventilación, la iluminación de su lugar de trabajo es adecuado, dispone de un adecuado entorno físico y espacio en su lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad es adecuada, y se cuenta con una temperatura acorde.

Tabla 13. *Distribución de la dimensión participación en las decisiones*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	6 - 14	3	10.0
Medio	15 - 22	23	76.7
Alto	23 - 30	4	13.3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

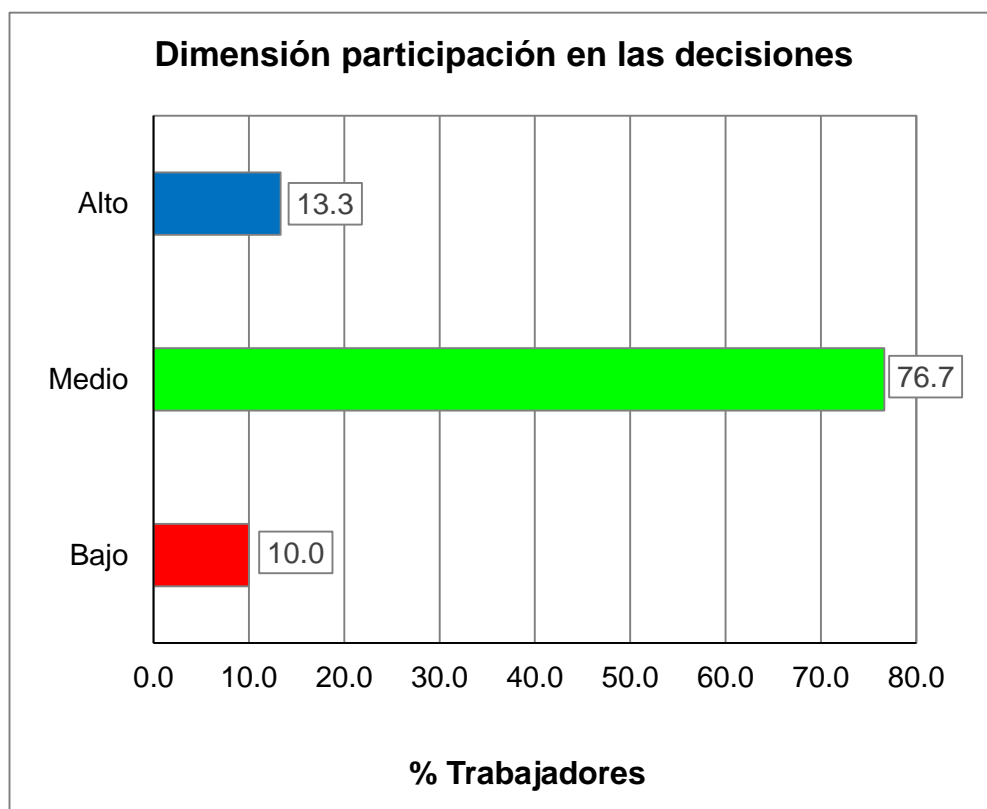


Figura 10. Distribución de la dimensión participación en las decisiones

En la figura 10, se puede apreciar que el 13,3% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 76,7% niveles medios y el 10,0% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en la dimensión participación en las decisiones, cuando señalan que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales, participa en las decisiones de su área y grupo de trabajo relativas a la Institución, recibe un trato igualitario y justo, y tiene la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Tabla 14. *Distribución de la dimensión desempeño en su trabajo*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Bajo	4 - 9	2	6.7
Medio	10 - 15	19	63.3
Alto	16 - 20	9	30.0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

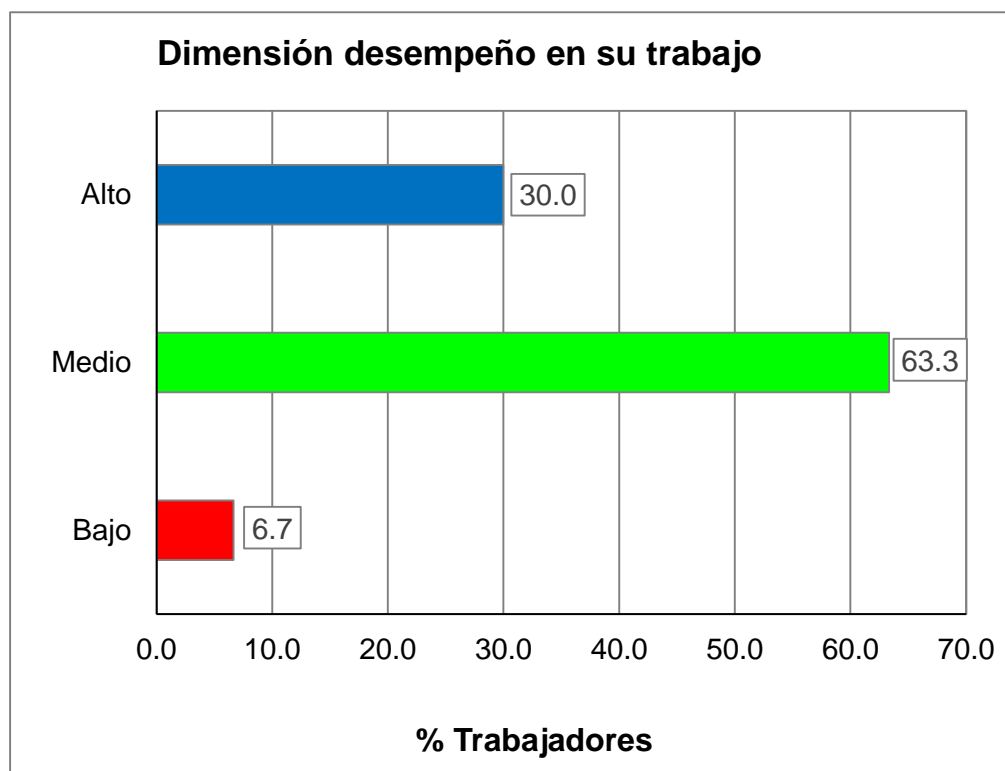


Figura 11. *Distribución de la dimensión desempeño en su trabajo*

En la figura 11, se puede apreciar que el 30,0% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 63,3% niveles medios y el 6,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en la dimensión desempeño en su trabajo, al momento que se le ofrece las oportunidades para realizar las cosas en que destaca, le ofrece su trabajo realizar cosas que le gustan por sí mismo, su trabajo le produce la satisfacción por sí mismo, y alcanzar metas y objetivos deseados en su trabajo.

Tabla 15. *Distribución de la dimensión reconocimiento*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Bajo	3 - 7	19	63.3
Medio	8 - 11	9	30.0
Alto	12 - 15	2	6.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

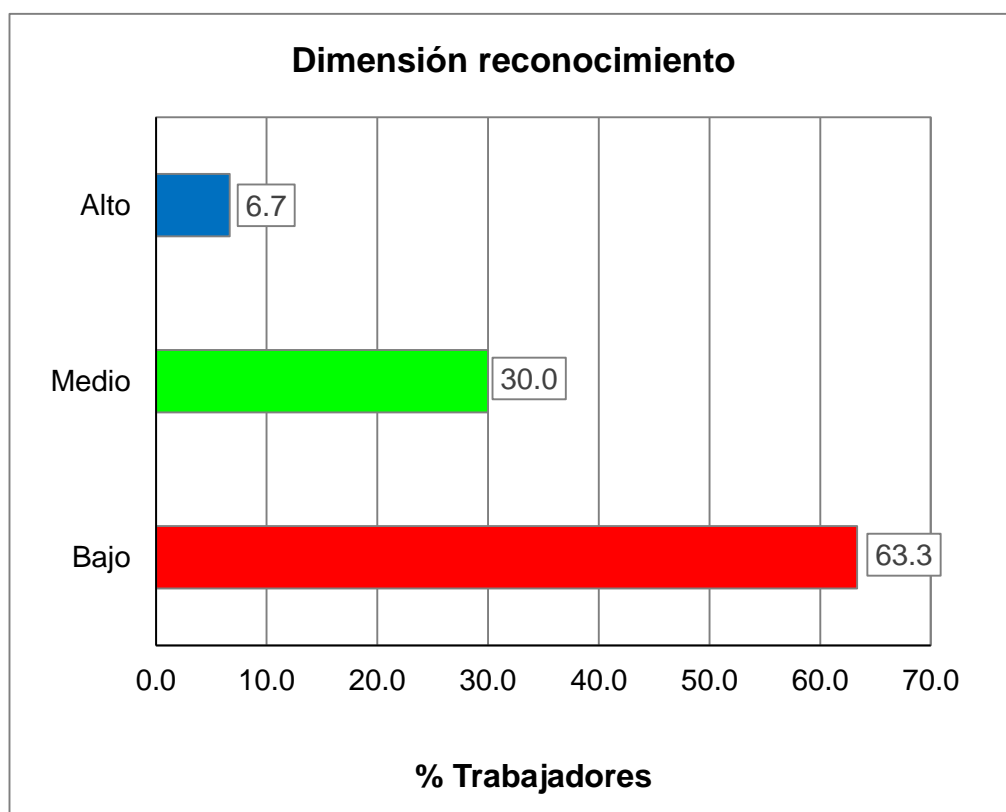


Figura 12. Distribución de la dimensión reconocimiento

En la figura 12, se puede apreciar que el 6,7% de trabajadores han alcanzado niveles altos, el 30,0% niveles medios y el 63,3% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles bajos en la dimensión reconocimiento, cuando su trabajo le brinda oportunidades de ascenso, realizan charlas de capacitaciones, y el salario que recibe es adecuado.

### 3.1.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL

#### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

##### a) Hipótesis General

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.

Tabla 16. *Correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 16, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,705$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.

## b) Hipótesis Específica 1

Ho: El clima organizacional en su dimensión liderazgo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional en su dimensión liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

Tabla 17. *Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión liderazgo y desempeño laboral*

			Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 17, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación moderada positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,564$ ,  $p\_valor = 0,001 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional en su dimensión liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.



### c) Hipótesis Específica 2

Ho: El clima organizacional en su dimensión motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional en su dimensión motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

Tabla 18. *Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión motivación y desempeño laboral*

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 18, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación moderada positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,609$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional en su dimensión motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

### d) Hipótesis Específica 3

Ho: El clima organizacional en su dimensión comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional en su dimensión comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

Tabla 19. *Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión comunicación y desempeño laboral*

			Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 19, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación moderada positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,670$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional en su dimensión comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

#### e) Hipótesis Específica 4

Ho: El clima organizacional en su dimensión trato al trabajador no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional en su dimensión trato al trabajador se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

Tabla 20. *Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión trato al trabajador y desempeño laboral*

			Trato al trabajador	Desempeño laboral
Rho de	Trato al trabajador	Coefficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 20, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,717$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional en su dimensión trato al trabajador se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

### f) Hipótesis Específica 5

Ho: El clima organizacional en su dimensión identificación institucional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional en su dimensión identificación institucional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

Tabla 21. *Correlación de las variables clima organizacional en su dimensión identificación institucional y desempeño laboral*

			Identificación institucional	Desempeño laboral
Rho de	Identificación institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 21, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación moderada positiva y estadísticamente significativa ( $r_s = 0,512$ ,  $p\_valor = 0,004 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional en su dimensión identificación institucional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.

### 3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según lo hallado en la presente investigación, se ha demostrado que en la hipótesis general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018; se aplicó el estadístico de Spearman con un valor de 0,705 que nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el cuestionario sobre clima organizacional es: el 20,0% han alcanzado niveles altos, el 73,3% niveles medios y el 6,7% niveles bajos; en tanto que en el cuestionario de evaluación del desempeño laboral es: el 26,7% niveles altos, el 70,0% niveles medios y el 3,3% niveles bajos, es decir, predominan en ambos instrumentos los niveles medios.

Los datos obtenidos se comparan con los hallados en el estudio nacional de Pastor (2018), en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, Lima. Los resultados nos indican que en clima organizacional, el 74.70% (121) presentan niveles regulares, y en desempeño Laboral se encuentran en niveles bajos con un 61.11% (99). Esto nos indica que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel bajo en el desempeño laboral en la empresa. Se concluye que existe una relación significativa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima, con una significancia menor a 0,05.

Asimismo los resultados difieren del estudio internacional de Palomino y Peña (2016), en su investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.”, Colombia. Se concluye que los puntos más débiles son la poca capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo. En tanto, la variable desempeño el conocimiento sobre algún estándar para medir el desempeño no tiene mucha validez.

Lo expresado anteriormente se corrobora con la Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg, quien sostiene que existen dos factores que incurren en

el gusto por el trabajo, los motivadores o intrínsecos al trabajo tales como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, así como el progreso y desarrollo; y los factores externos o de higiene, que perciben las políticas de la empresa, sueldo, relaciones con los compañeros, posición, seguridad, relación con los superiores y subordinados.

Comparando los resultados con mi investigación, se evidencia una tendencia positiva, para lo cual se utilizó el estadístico de Spearman con niveles de correlación altos y moderados con una significancia menor a 0,05 donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, si hay un mayor puntaje de clima organizacional conllevará a un mayor puntaje de desempeño laboral y/o viceversa.

Respecto a los resultados de la primera hipótesis específica, el clima organizacional en su dimensión liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos; se aplicó el estadístico de Spearman con un valor de 0,564 que nos muestra una relación moderada positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el cuestionario sobre clima organizacional en su dimensión liderazgo es: el 23,3% niveles altos, el 73,3% niveles medios y el 3,3% niveles bajos.

En relación a la primera hipótesis específica se obtuvo como resultados antecedente nacional el estudio de Solano (2017), en su investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017", Tarapoto. Se tuvo como resultado que el 50% consideró que en cuanto a la estructura los trabajadores no cuentan con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada, además en la gerencia no existe un organigrama que permite distinguir las funciones; en cuanto a desempeño laboral es regular en un 55%. Se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, se demostró la existencia de una correlación moderada positiva según el coeficiente de Pearson  $r = 0,675$  con un  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ . Dichos resultados son provenientes de un inadecuado

clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

Lo antes mencionado se corrobora con la Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor, el autor desde su teoría X y Y determina la existencia de dos estilos de dirección: estilo autoritario y participativo, ambos estilos de dirección están en representación del pensamiento que se adquiriera del hombre.

De otro lado, Munch (2011), considera que el liderazgo es la habilidad de inspirar y guiar a los colaboradores hacia el logro de los objetivos y de una visión.

En la segunda hipótesis específica, el clima organizacional en su dimensión motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos; se aplicó el estadístico de Spearman con un valor de 0,609 que nos muestra una relación moderada positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el cuestionario sobre clima organizacional en su dimensión motivación es: el 23,3% niveles altos, el 70,0% niveles medios y el 6,7% niveles bajos.

Se tuvo como antecedentes internacional el estudio de Herrán y Pérez (2014), en su investigación titulada "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha", Ecuador. Se tuvo como resultados que el 23% de encuestados respondió que las relaciones interpersonales entre los miembros de la Dirección no son satisfactorias. Se concluye que los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos.

Asimismo, se tuvo como antecedente nacional el estudio de Estela y Puyo (2017), en su investigación titulada "Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017", Tarapoto. Los resultados señalan que existe relación significativa ( $r = 0,403^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional

y desempeño laboral. Se concluye que existe una correlación baja pero muy significativa ( $r = 0,403$ ) con una significancia menor a 0,05, entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores, con una tendencia que a mayor clima organizacional mayor será el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa.

Lo señalado, se fundamenta con lo plasmado en la Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría en el desempeño laboral, y que se relaciona de manera trascendental con el comportamiento organizacional.

En la tercera hipótesis específica, el clima organizacional en su dimensión comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos; se aplicó el estadístico de Spearman con un valor de 0,670 que nos muestra una relación moderada positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el cuestionario sobre clima organizacional en su dimensión comunicación es: el 30,0% han alcanzado niveles altos, el 63,3% niveles medios y el 6,7% niveles bajos.

Se tuvo como antecedentes nacional a Díaz (2016), en su investigación titulada "El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016", Lima. Se tuvo como resultado que el 54,3% (57) consideró que el clima organizacional es de nivel alto según los trabajadores de la Municipalidad, en tanto el 55,2% (58) considera que el desempeño laboral es de nivel muy alto. Es decir, que el buen clima laboral existente entre el personal de la municipalidad y su buen desempeño observado con el instrumento aplicado. Se concluye que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores ( $p\_valor < 0,05$  correlación Rho de Spearman = 0,803 correlación alta positiva).



Lo fundamentado se corrobora con lo expuesto por Gaspar (2011), quien refiere que la comunicación es fundamental para un buen clima organizacional, porque los integrantes de la organización incrementarían su nivel de confianza.

En la cuarta hipótesis específica, el clima organizacional en su dimensión trato al trabajador se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos; se aplicó el estadístico de Spearman con un valor de 0,717 que nos muestra una relación alta positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el cuestionario sobre clima organizacional en su dimensión trato al trabajador es: el 16,7% han alcanzado niveles altos, el 76,7% niveles medios y el 6,7% niveles bajos.

Se tuvo como antecedentes nacional el estudio de Prado (2015), en su tesis de investigación titulada "Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo", Trujillo. Se tuvo como resultado que en el clima laboral se encontró que un 41.67% de los trabajadores calificaron el clima laboral como alto y el 58.33% como medio; y un 58.33% de los trabajadores consideran que el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto, el 25.00% en el nivel medio y un 16.67% en el nivel bajo. Se concluye que existe una relación alta positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por la cual existe una vinculación causa-efecto positiva entre las variables de estudio.

Lo fundamentado se corrobora con lo expuesto por Crespín (2012), consiste en el resultado de un componente central en la percepción del clima, entre los trabajadores desempeño del puesto y el clima de la organización representa factores importantes que determinan la calidad de vida en el trabajo.

En la quinta hipótesis específica, el clima organizacional en su dimensión identificación institucional se relaciona significativamente con el desempeño

laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos; se aplicó el estadístico de Spearman con un valor de 0,512 que nos muestra una relación moderada positiva con una significancia menor a 0,05; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el cuestionario sobre clima organizacional en su dimensión identificación institucional es: el 26,7% han alcanzado niveles altos, el 66,7% niveles medios y el 6,7% niveles bajos.

Se tuvo como antecedente internacional a Jiménez y Mosquera (2017), en su investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas”, Ecuador. Se tuvo como resultados en el desempeño laboral, los colaboradores departamentales consideran que es bueno en un 59%, para el 22% es muy bueno y únicamente para el 19% es excelente. Se concluye que el clima organizacional, es el ambiente interno de la organización en la que se desenvuelven los trabajadores de una empresa, en el cual existen factores determinantes como el tipo de liderazgo, desarrollo personal, manejo de grupo, que los motivan para tener un mejor rendimiento. Por lo que se refiere especialmente a las propiedades motivacionales del ambiente laboral.

Lo expuesto se corrobora con lo señalado por Crespín (2012), quien señala que la identidad institucional es el sentimiento de pertenencia a la organización, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

En nuestro estudio, en la contrastación de hipótesis todas las hipótesis alternas se aceptan y se rechazan las nulas, al igual que los estudios antecedentes nacionales e internacionales que se tomó como referencia, con una significancia menor a 0,05, lo cual beneficia el propósito de la investigación.

## CONCLUSIONES

- 1) El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva. La percepción de los trabajadores presentan niveles medios en ambos instrumentos aplicados. Es decir, la tendencia es que a mayor puntaje de clima organizacional conlleva a un mayor puntaje de desempeño laboral y viceversa.
  
- 2) El clima organizacional en su dimensión liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva. Es decir, predominan los niveles medios al momento que el jefe les trata como un miembro importante del equipo, se preocupa por la situación de su personal, la empresa le ofrece oportunidad para su capacitación, es recompensado cuando realiza bien su trabajo, su jefe prioriza el trabajo en equipo, y la empresa estimula el trabajo en equipo.

- 3) El clima organizacional en su dimensión motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva. Es decir, predominan los niveles medios al sentirse realizado en su trabajo actual, sentirse orgulloso de pertenecer a la Institución, su jefe le reconoce su esfuerzo, cumple puntualmente con sus labores, se preocupa y colabora para que todo marche bien, su oficina tiene las condiciones, equipos y mobiliarios adecuados para desarrollar su labor.
  
- 4) El clima organizacional en su dimensión comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva. Es decir, predominan los niveles medios cuando el Jefe le trata al personal con respeto, es cordial el trato entre los trabajadores de su oficina, existe canal de comunicación formal, es escuchado por su Jefe cuando quiere comunicarle algo, y cuándo hay dificultades en la oficina, su Jefe los convoca para tratar el tema en conjunto.
  
- 5) El clima organizacional en su dimensión trato al trabajador se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva. Es decir, predominan los niveles medios al momento de recibir un trato justo por parte de su Jefe, les brinda el mismo trato a todos los trabajadores, existe un ambiente de confianza entre los compañeros, el jefe tiene y demuestra su confianza con los trabajadores, cuándo comete un error el jefe le corrige de buena manera, y frecuentemente tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.

- 6) El clima organizacional en su dimensión identificación institucional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva. Es decir, predominan los niveles medios cuando los trabajadores están comprometidos con la empresa, se sienten comprometidos con el éxito de la entidad, colaboran frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área, y sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente.

## RECOMENDACIONES

- 1) El clima organizacional es muy importante en el desempeño laboral de los trabajadores, por lo cual se deben manejar en forma adecuada el liderazgo, la motivación, los niveles de comunicación, el trato cordial al trabajador y la identificación de la institución. Los jefes de las diversas áreas deben ser capacitados en gerencia o gestión de recursos humanos, con lo cual pueden seguir mejorando el clima organizacional favorable, alcanzando mejores niveles de rendimiento del personal, lo cual va a repercutir directamente en el mejor servicio de la empresa.
- 2) Fomentar un estilo de liderazgo democrático para promover la mayor participación del personal y a su vez afianzar las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores, y así poder conservar un ambiente laboral favorable para mantener a todos satisfechos y contribuir al desempeño de una mejor labor de sus actividades diarias.
- 3) Incentivar continuamente a los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados.

- 4) La comunicación debe de ser de arriba para abajo, y de abajo para arriba, es importante que se escuche a los trabajadores y sobre esta base se desarrolle un plan de contingencia de manejo de conflictos.
- 5) El trato cordial a los trabajadores es otro aspecto fundamental, el respeto a sus derechos labores, el trato con justicia y equidad debe de practicarse como filosofía de desarrollo institucional.
- 6) Los trabajadores deben identificarse con la visión y la misión de la empresa, ya que es trascendental, porque permitirá brindar un mejor trato al cliente e involucra a contribuir con la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### **Bibliográficas:**

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Segunda edición. Lambayeque: Escuela de Economía USAT.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª Ed.). Bogotá: Pearson.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. (2º Ed.). Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7º Ed.). México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6º Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Ley General de Trabajo (2006). *Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo*, aprobado por el Decreto Supremo N° 019-2006-TR.



- Lussier, R. y Achua, C. (2008). *Liderazgo*. México DF: Cengage Learning.
- Martínez, G. (2013). *La Gestión Empresarial*. (1º Ed.). Madrid: Díaz de Santo
- Maslow, A. (2003). *El Hombre Autorrealizado*. (15ª Ed.). Barcelona. Kairós.
- Maturana, H. (2009). *El árbol del Conocimiento*. Santiago de Chile: Universitaria.
- McGregor, D. (1986). *The Human Side of Enterprise*. New York: Longman Publishing Group.
- Munch, G. (2011). *Nivel comunicacional en una organización*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Ortega, S. y Perdomo, J. (2007). *Factores influyentes en la organización y estrategias para lograr un buen funcionamiento interno en la organización*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Palma, S. (2004). *Manual de escala de Clima Laboral*. 1ra edición. Lima: Cartolan E.I.R.L
- Pérez, H. (2011). *Clima organizacional como el conjunto de valores y creencias*. México D.F.: Trillas.
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. 1ra. edición. México D.F.: EAE.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. 6th. Edición. México D.F.: Alfa omega
- Sotomayor, F (2013). *Desempeño laboral. Desarrollo de cuestionario de evaluación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

**Revistas:**

Herzberg, F. (1977). *Ortodox Job Enrichment: A Common Sense Approach to People at Work*. *Defense Management Journal*, April, p. 21-27.

**Páginas web:**

Aguirre, M. y Martínez, L. (2012). *Clima organizacional*. 1ra edición, EAE, Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>

Crespín, A. (2012). *Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao*. (Tesis de Maestría) Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012\\_Crespín\\_Clim](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012_Crespín_Clim)

Diario Gestión (2015). Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-94108>

Díaz, F. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016*. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5835>

Estela, E. y Puyo, J. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Tarapoto: Universidad Peruana Unión. Recuperado de: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/896/Enrique\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/896/Enrique_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Gaspar G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. 1ra edición. España Publicado por Editorial UOC. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Herrán, J. y Pérez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. (Tesis de Licenciatura). Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. (Tesis de Licenciatura). Quito: Universidad del Pacífico. Recuperado de: [http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE\\_UPAC\\_17699.pdf](http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf)
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. Cartagena*. Cartagena: Universidad de Cartagena. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL->
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad San Ignacio De Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Prado, E. (2011). *Gestión administrativa en servicios municipales*. Recuperado de: <http://es.linkedin.com/in/emmardz/de>

Prado, G. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo*. (Tesis de Maestría). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTI>

Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. (Tesis de Maestría). Tarapoto: Universidad César Vallejo. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/>

Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTDA, ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Inq.pdf>

Yataco, C. (2014). *Clima organizacional y evaluación de la gestión institucional del colegio Túpac Amaru de la red 09 de la sede administrativa UGEL N° 01 - del distrito de Villa María del Triunfo. Lima Sur - 2013*. (Tesis de Maestría). Lima: UNMSM. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>

Zuluaga, M. (2001). *Clima Organizacional*. Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado de:

<http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>

# **A N E X O S**

## Anexo 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “TECH TRADE” DEL DISTRITO DE CHORRILLOS: 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.</p>	<p><b>Variable relacional 1 (X):</b>  Clima organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Liderazgo - Motivación - Comunicación - Trato al trabajador - Identificación institucional</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo y Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Deductivo, Inductivo, Analítico, Hipotético – deductivo, Intuitivo y Lógico.</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental, Transversal</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> - ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos?  - ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos?  - ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> - Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.  - Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.  - Precisar la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b> - El clima organizacional en su dimensión liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.  - El clima organizacional en su dimensión motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.  - El clima organizacional en su dimensión comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos.</p>	<p><b>Variable relacional 2 (Y):</b>  Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Relación con sus superiores - Condiciones físicas - Participación en las decisiones - Desempeño en su trabajo - Reconocimiento</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo conformada por 30 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> No Probabilístico, Censal, el 100% de la población.</p> <p><b>Técnica:</b> - Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> - Cuestionario sobre clima organizacional. - Cuestionario de evaluación del desempeño laboral</p>

<p>- ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión trato al trabajador se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos?</p> <p>- ¿De qué manera el clima organizacional en su dimensión identificación institucional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos?</p>	<p>- Señalar la relación entre el clima organizacional en su dimensión trato al trabajador con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos.</p> <p>- Analizar la relación entre el clima organizacional en su dimensión identificación institucional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos.</p>	<p>- El clima organizacional en su dimensión trato al trabajador se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos.</p> <p>- El clima organizacional en su dimensión identificación institucional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tech Trade" del distrito de Chorrillos.</p>		
--	---	--	--	--

## Anexo 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE RELACIONAL 1 (X): CLIMA ORGANIZACIONAL

**Técnicas:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario sobre Clima Organizacional

**Autor:** Francisco Díaz

**Año:** 2017

**Procedencia:** Lima (Universidad César Vallejo)

**Adaptado por:** Huamani Mamani, Jorge

**Año:** 2018

**Forma de administración:** Es aplicada en forma individual o colectiva, la aplicación la puede realizar el encuestador.

**Objetivos:** Medir la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional.

**Finalidad:** Identificar la existencia de los niveles de clima organizacional.

**Población a aplicar:** Trabajadores en general.

**Tiempo de aplicación:** La escala se aplica en un promedio utilizado es de 10 a 15 minutos.

**Dimensiones:**

Liderazgo: Se formulan 6 preguntas (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6)

Motivación: Se formulan 8 preguntas (Ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14)

Comunicación: Se formulan 8 preguntas (Ítems 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22)

Trato al personal: Se formulan 6 preguntas (Ítems 23, 24, 25, 26, 27, 28)

Identificación institucional: Se formulan 4 preguntas (Ítems 29, 30, 31, 32)

**Valoración:** Escala Likert

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

**Niveles:**

Alto	118 - 160
Medio	75 - 117
Bajo	32 - 74



**CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA EMPRESA TECH TRADE S.A.C.**

**Objetivo:** Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.

**Instrucciones:**

Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo a las características propias de la empresa.

**Valoración:** Escala Likert

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

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>LIDERAZGO</b>						
1	El jefe me trata como un miembro importante del equipo.					
2	El jefe se preocupa por la situación de su personal.					
3	La Empresa le ofrece oportunidad para su capacitación.					
4	Es recompensado cuando realiza bien su trabajo.					
5	Su jefe prioriza el trabajo en equipo.					
6	La empresa estimula el trabajo en equipo.					
<b>MOTIVACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Se siente realizado en su trabajo actual.					
8	Siente orgullo de pertenecer a su Institución.					
9	Su jefe le reconoce su esfuerzo.					
10	Siente que su desempeño es reconocido por sus compañeros.					
11	Cumple puntualmente con sus labores.					
12	Se preocupa y colabora para que todo marche bien.					
13	Su oficina tiene las condiciones adecuadas para desarrollar su labor.					

14	Sus equipos y mobiliarios son adecuados para desarrollar su labor					
<b>COMUNICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	El Jefe trata al personal con respeto.					
16	Es cordial el trato entre los trabajadores de su oficina.					
17	Existe canal de comunicación formal en su Institución.					
18	Está usted informado sobre las principales acciones y logros de la Institución.					
19	Cuándo comete un error, su jefe le llama la atención en privado.					
20	Su Jefe trata al personal de manera cordial.					
21	Es escuchado por su Jefe cuando quiere comunicarle algo.					
22	Cuándo hay dificultades en la oficina, su Jefe los convoca para tratar el tema en conjunto.					
<b>TRATO AL TRABAJADOR</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	Recibo un trato justo por parte de mi Jefe.					
24	El jefe brinda el mismo trato a todos los trabajadores.					
25	Existe un ambiente de confianza entre los compañeros.					
26	El jefe tiene y demuestra su confianza con los trabajadores.					
27	Cuando cometo un error el jefe me corrige de buena manera.					
28	Frecuentemente tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
<b>IDENTIFICACION INSTITUCIONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	Los trabajadores están comprometidos con la empresa.					
30	Se siente comprometido con el éxito de la entidad.					
31	Colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área.					
32	Sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente.					

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE RELACIONAL 2 (Y): DESEMPEÑO LABORAL

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral

**Autor:** Flor Sotomayor

**Año:** 2013

**Procedencia:** Universidad Nacional Mayor de San Marcos

**Adaptación:** Jorge Huamani Mamani

**Año:** 2018

**Forma de administración:** Es aplicada en forma individual o colectiva, la aplicación la puede realizar el evaluador.

**Objetivos:** Medir la percepción de los trabajadores sobre desempeño laboral.

**Finalidad:** Identificar la existencia de los niveles de clima organizacional.

**Población a aplicar:** Trabajadores en general.

**Tiempo de aplicación:** De 10 a 15 minutos.

**Dimensiones:**

Desempeño en relación con sus superiores: Se formulan 5 preguntas (Ítems 1, 2, 3, 4, 5)

Desempeño con las condiciones físicas: Se formulan 5 preguntas (Ítems 6, 7, 8, 9, 10)

Desempeño con la participación en las decisiones: Se formulan 6 preguntas (Ítems 11,12, 13, 14, 15, 16)

Desempeño con su trabajo: Se formulan 4 preguntas (Ítems 17, 18, 19, 20)

Desempeño con el reconocimiento: Se formulan 3 preguntas (Ítems 21, 22, 23)

**Valoración:** Escala Likert

Nunca	1 punto
Casi nunca	2 puntos
A veces	3 puntos
Casi siempre	4 puntos
Siempre	5 puntos

**Escala de evaluación:**

Alto	85 - 115
Medio	54 - 84
Bajo	23 - 53

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL  
DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA EMPRESA TECH TRADE S.A.C.**

**Objetivo:** Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tech Trade” del distrito de Chorrillos, 2018.

**Instrucciones:**

Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo a las características de la empresa.

**Valoración:** Escala Likert

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Desempeño en relación con sus superiores</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Realizan supervisiones constantes en su área de trabajo.					
2	La supervisión la ejercen en todas las áreas y puestos.					
3	Mantiene buenas relaciones personales con sus superiores.					
4	Considera acorde la forma en la que sus superiores juzgan su tarea.					
5	Recibe apoyo de sus superiores.					
<b>Desempeño con las condiciones físicas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	En su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación.					
7	La iluminación de su lugar de trabajo es adecuado.					
8	Dispone un adecuado entorno físico y espacio en su lugar de trabajo.					
9	La limpieza, higiene y salubridad es adecuada en su lugar de trabajo.					
10	Su local de trabajo cuenta con una temperatura acorde.					

<b>Desempeño con la participación en las decisiones</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
12	La forma en que se da la negociación en su situación sobre aspectos laborales.					
13	Participa en las decisiones de su Área.					
14	Participa en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.					
15	Recibe un trato igualitario y justo de su institución.					
16	Tiene la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a tu trabajo.					
<b>Desempeño con su trabajo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Su trabajo le ofrece las oportunidades para realizar las cosas en que usted destaca.					
18	Le ofrece su trabajo realizar cosas que le gustan.					
19	Su trabajo le produce la satisfacción por sí mismo.					
20	Alcanza metas y objetivos deseados en su trabajo.					
<b>Desempeño con el reconocimiento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Su trabajo le brinda oportunidades de ascenso.					
22	Realizan charlas de capacitaciones.					
23	El salario que usted recibe es adecuado.					

**Anexo 3**  
**BASE DE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS**  
**CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Trabajadores**

Nº	ÍTEMS																																Puntaje	Nivel	DIMENSIONES				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32			D1	D2	D3	D4	D5
1	2	3	4	5	2	3	3	2	3	2	1	3	4	3	3	2	3	2	1	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	90	Medio	19	21	21	15	14
2	5	5	4	1	4	4	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	102	Medio	23	24	26	17	12
3	3	4	5	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	4	1	4	3	3	2	1	1	4	3	3	4	4	3	3	93	Medio	19	22	24	14	14
4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	73	Bajo	16	16	18	15	8
5	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	97	Medio	19	23	24	19	12
6	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	97	Medio	16	24	23	22	12
7	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	96	Medio	21	27	20	18	10
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	Medio	19	28	24	18	12
9	5	4	4	1	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	Medio	20	26	26	18	12
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	115	Medio	20	30	30	23	12
11	3	3	4	1	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	99	Medio	18	24	25	18	14
12	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	Medio	20	25	24	18	12
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	Alto	24	32	32	24	16
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	Medio	18	24	30	18	12
15	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125	Alto	23	30	32	24	16
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	102	Medio	19	26	24	19	14
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	Alto	22	32	33	24	16
18	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	87	Medio	12	25	23	15	12

19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	124	Alto	24	32	32	21	15	
20	5	3	4	2	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	116	Medio	22	32	26	20	16	
21	4	3	4	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	106	Medio	21	27	25	17	16	
22	4	1	4	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	95	Medio	15	24	24	17	15	
23	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	96	Medio	15	26	23	18	14
24	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	Medio	21	26	27	18	12	
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	109	Medio	23	26	24	20	16	
26	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	136	Alto	27	30	35	26	18
27	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	118	Alto	25	24	31	22	16	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	101	Medio	18	27	27	17	12	
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	114	Medio	21	28	30	20	15
30	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	1	3	72	Bajo	17	15	17	14	9

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

### Trabajadores

Nº	ÍTEMS																							Puntaje	Nivel	DIMENSIONES				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			D1	D2	D3	D4	D5
1	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	53	Bajo	15	14	12	8	4
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	60	Medio	16	15	16	10	3
3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	54	Medio	14	17	14	6	3
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	63	Medio	16	16	14	12	5
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	66	Medio	15	17	16	12	6
6	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	72	Medio	20	17	16	12	7
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	85	Alto	20	17	25	14	9
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	1	68	Medio	15	15	19	13	6
9	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	1	1	3	3	4	4	4	4	1	1	1	74	Medio	17	20	18	16	3
10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	86	Alto	24	20	19	14	9
11	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	2	3	1	75	Medio	18	18	17	16	6
12	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	3	4	2	3	2	72	Medio	15	18	17	15	7
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	87	Alto	20	20	22	16	9
14	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	79	Medio	20	15	23	12	9
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	87	Alto	20	20	22	15	10
16	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	63	Medio	14	16	16	11	6
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	20	20	24	16	12
18	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	69	Medio	15	18	17	13	6
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	87	Alto	20	20	22	16	9
20	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	76	Medio	17	18	19	16	6



21	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	73	Medio	16	18	17	16	6	
22	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	74	Medio	15	19	17	16	7	
23	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	70	Medio	15	18	18	13	6	
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	1	67	Medio	17	15	18	13	4	
25	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	77	Medio	18	15	20	15	9	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	3	89	Alto	25	23	18	13	10	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	100	Alto	25	23	24	16	12
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	3	3	3	4	2	2	2	73	Medio	17	20	17	13	6	
29	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	82	Medio	20	17	22	14	9	
30	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	74	Medio	17	18	18	14	7	

## Anexo 4

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS (JUICIO DE EXPERTOS)



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

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

## I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: FELIX POICÓN, EDWIN
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA "TECH TRADE" DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: HUAMANI MAMANI, JORGE
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

## II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					α
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					α
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					α
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					α
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					α
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					α
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					α
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					α
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					α
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					α
Sub Total						
Total						85%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20)

17

VALORACIÓN CUALITATIVA

APLICABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD

85%

Lugar y Fecha: Lima, 01 de setiembre del 2018.

Firma y Post-firma del Experto

DNI N° 21870431

Edwin Félix Poicón  
METODÓLOGO - ESTADÍSTICO



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

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: FELIX POICÓN, EDWIN
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA "TECH TRADE" DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: HUAMANI MAMANI, JORGE
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					X
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						
Total						100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20)

20

VALORACIÓN CUALITATIVA

APLICABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD

100%

Lugar y Fecha: Lima, 01 de setiembre del 2018.

  
Firma y Post-firma del Experto

DNI N° 21870431

Dr. Edwin Félix Poicón  
METODÓLOGO - ESTADÍSTICO



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

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: NEGRETE RAMIREZ, NORMA
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTORA
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA "TECH TRADE" DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: HUAMANI MAMANI, JORGE
- 1.6. LICENCIATURA / MAestrÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					✓
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					✓
Sub Total						
Total						95%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20)

19

VALORACIÓN CUALITATIVA

95%

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

Lugar y Fecha: Lima, 01 de setiembre del 2018.

*N. Negrete R.*

Norma Negrete Ramírez

DNI N° 08311416

Norma Negrete Ramírez  
DOCTORA EN EDUCACIÓN



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

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: NEGRETE RAMIREZ, NORMA
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTORA
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA "TECH TRADE" DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2018.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: HUAMANI MAMANI, JORGE
- 1.6. LICENCIATURA / MAESTRÍA / DOCTORADO: LICENCIATURA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					✓
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera muchas pautas para la investigación y construcción de teorías.					✓
Sub Total						
Total						95%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20)

19

VALORACIÓN CUALITATIVA

95%

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

Lugar y Fecha: Lima, 01 de setiembre del 2018.

*N. Negrete R.*

Norma Negrete Ramírez

DNI N° 08311416

Norma Negrete Ramírez  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

## Anexo 5 CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### PROGRAMA SPSS VERSIÓN 23 ESPAÑOL CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,953	,955	32

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
El jefe me trata como un miembro importante del equipo.	3,50	,900	30
El jefe se preocupa por la situación de su personal.	3,27	,868	30
La Empresa le ofrece oportunidad para su capacitación.	3,90	,662	30
Es recompensado cuando realiza bien su trabajo.	2,77	1,040	30
Su jefe prioriza el trabajo en equipo.	3,23	,728	30
La empresa estimula el trabajo en equipo.	3,23	,774	30
Se siente realizado en su trabajo actual.	3,03	,615	30
Siente orgullo de pertenecer a su Institución.	3,10	,481	30
Su jefe le reconoce su esfuerzo.	2,90	,845	30

Siente que su desempeño es reconocido por sus compañeros.	2,80	,805	30
Cumple puntualmente con sus labores.	3,57	,817	30
Se preocupa y colabora para que todo marche bien.	3,47	,730	30
Su oficina tiene las condiciones adecuadas para desarrollar su labor.	3,60	,724	30
Sus equipos y mobiliarios son adecuados para desarrollar su labor	3,40	,770	30
El Jefe trata al personal con respecto.	3,37	,615	30
Es cordial el trato entre los trabajadores de su oficina.	3,20	,610	30
Existe canal de comunicación formal en su Institución.	3,40	,724	30
Está usted informado sobre las principales acciones y logros de la Institución.	3,33	,802	30
Cuándo comete un error, su jefe le llama la atención en privado.	2,90	,960	30
Su Jefe trata al personal de manera cordial.	3,20	,714	30
Es escuchado por su Jefe cuando quiere comunicarle algo.	3,30	,596	30
Cuándo hay dificultades en la oficina, su Jefe los convoca para tratar el tema en conjunto.	3,30	,750	30
Recibo un trato justo por parte de mi Jefe.	3,17	,592	30
El jefe brinda el mismo trato a todos los trabajadores.	3,10	,712	30
Existe un ambiente de confianza entre los compañeros.	3,20	,714	30
El jefe tiene y demuestra su confianza con los trabajadores.	3,30	,702	30
Cuando cometo un error el jefe me corrige de buena manera.	3,20	,551	30
Frecuentemente tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	3,00	,788	30
Los trabajadores están comprometidos con la empresa.	3,30	,535	30
Se siente comprometido con el éxito de la entidad.	3,40	,724	30
Colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área.	3,37	,850	30
Sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente.	3,40	,563	30

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,256	2,767	3,900	1,133	1,410	,056

## Estadísticas de elemento de resumen

	N° de elementos
Medias de elemento	32

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El jefe me trata como un miembro importante del equipo.	100,70	209,045	,603	.	,951
El jefe se preocupa por la situación de su personal.	100,93	213,720	,436	.	,953
La Empresa le ofrece oportunidad para su capacitación.	100,30	219,114	,306	.	,953
Es recompensado cuando realiza bien su trabajo.	101,43	211,289	,436	.	,954
Su jefe prioriza el trabajo en equipo.	100,97	213,206	,556	.	,952
La empresa estimula el trabajo en equipo.	100,97	212,309	,560	.	,952
Se siente realizado en su trabajo actual.	101,17	211,178	,783	.	,950
Siente orgullo de pertenecer a su Institución.	101,10	217,197	,573	.	,952
Su jefe le reconoce su esfuerzo.	101,30	209,114	,643	.	,951
Siente que su desempeño es reconocido por sus compañeros.	101,40	206,455	,797	.	,949
Cumple puntualmente con sus labores.	100,63	211,275	,573	.	,951
Se preocupa y colabora para que todo marche bien.	100,73	214,478	,492	.	,952
Su oficina tiene las condiciones adecuadas para desarrollar su labor.	100,60	215,628	,442	.	,952
Sus equipos y mobiliarios son adecuados para desarrollar su labor	100,80	214,579	,460	.	,952
El Jefe trata al personal con respecto.	100,83	214,902	,569	.	,951
Es cordial el trato entre los trabajadores de su oficina.	101,00	215,103	,562	.	,952
Existe canal de comunicación formal en su Institución.	100,80	208,993	,766	.	,950



Está usted informado sobre las principales acciones y logros de la Institución.	100,87	209,637	,657	.	,951
Cuándo comete un error, su jefe le llama la atención en privado.	101,30	204,838	,720	.	,950
Su Jefe trata al personal de manera cordial.	101,00	210,345	,709	.	,950
Es escuchado por su Jefe cuando quiere comunicarle algo.	100,90	211,128	,812	.	,950
Cuándo hay dificultades en la oficina, su Jefe los convoca para tratar el tema en conjunto.	100,90	209,610	,708	.	,950
Recibo un trato justo por parte de mi Jefe.	101,03	212,861	,714	.	,951
El jefe brinda el mismo trato a todos los trabajadores.	101,10	209,748	,741	.	,950
Existe un ambiente de confianza entre los compañeros.	101,00	211,931	,630	.	,951
El jefe tiene y demuestra su confianza con los trabajadores.	100,90	210,783	,700	.	,950
Cuando cometo un error el jefe me corrige de buena manera.	101,00	213,103	,755	.	,950
Frecuentemente tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	101,20	213,752	,485	.	,952
Los trabajadores están comprometidos con la empresa.	100,90	216,369	,565	.	,952
Se siente comprometido con el éxito de la entidad.	100,80	209,959	,718	.	,950
Colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área.	100,83	205,937	,774	.	,950
Sus compañeros asumen y cumplen con sus labores diligentemente.	100,80	216,166	,547	.	,952

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	Nº de elementos
104,20	225,545	15,018	32

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

### Fiabilidad

**Escala: ALL VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,940	,940	23

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Realizan supervisiones constantes en su área de trabajo.	3,80	,664	30
La supervisión la ejercen en todas las áreas y puestos.	3,70	,651	30
Mantiene buenas relaciones personales con sus superiores.	3,50	,682	30
Considera acorde la forma en la que sus superiores juzgan su tarea.	3,37	,765	30
Recibe apoyo de sus superiores.	3,50	,682	30
En su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación.	3,63	,615	30
La iluminación de su lugar de trabajo es adecuado.	3,67	,661	30
Dispone un adecuado entorno físico y espacio en su lugar de trabajo.	3,33	,758	30
La limpieza, higiene y salubridad es adecuada en su lugar de trabajo.	3,73	,450	30
Su local de trabajo cuenta con una temperatura acorde.	3,53	,507	30
El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	4,03	,556	30

La forma en que se da la negociación en su situación sobre aspectos laborales.	3,80	,551	30
Participa en las decisiones de su Área.	2,10	1,125	30
Participa en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.	2,20	,925	30
Recibe un trato igualitario y justo de su institución.	3,20	,551	30
Tiene la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a tu trabajo.	3,23	,679	30
Su trabajo le ofrece las oportunidades para realizar las cosas en que usted destaca.	3,47	,629	30
Le ofrece su trabajo realizar cosas que le gustan. por sí mismo.	3,30	,651	30
Su trabajo le produce la satisfacción por sí mismo.	3,30	,702	30
Alcanza metas y objetivos deseados en su trabajo.	3,47	,860	30
Su trabajo le brinda oportunidades de ascenso.	2,37	,890	30
Realizan charlas de capacitaciones.	2,50	,974	30
El salario que usted recibe es adecuado.	2,17	,913	30

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,257	2,100	4,033	1,933	1,921	,329

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Nº de elementos
Medias de elemento	23

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Realizan supervisiones constantes en su área de trabajo.	71,10	113,748	,592	.	,938
La supervisión la ejercen en todas las áreas y puestos.	71,20	111,683	,761	.	,936

Mantiene buenas relaciones personales con sus superiores.	71,40	111,145	,762	.	,936
Considera acorde la forma en la que sus superiores juzgan su tarea.	71,53	109,223	,799	.	,935
Recibe apoyo de sus superiores.	71,40	111,490	,737	.	,936
En su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación.	71,27	113,168	,690	.	,937
La iluminación de su lugar de trabajo es adecuado.	71,23	115,702	,453	.	,940
Dispone un adecuado entorno físico y espacio en su lugar de trabajo.	71,57	111,564	,652	.	,937
La limpieza, higiene y salubridad es adecuada en su lugar de trabajo.	71,17	119,799	,262	.	,941
Su local de trabajo cuenta con una temperatura acorde.	71,37	117,275	,459	.	,940
El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	70,87	119,154	,256	.	,942
La forma en que se da la negociación en su situación sobre aspectos laborales.	71,10	118,921	,279	.	,941
Participa en las decisiones de su Área.	72,80	105,407	,688	.	,937
Participa en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.	72,70	108,907	,664	.	,937
Recibe un trato igualitario y justo de su institución.	71,70	113,045	,788	.	,936
Tiene la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a tu trabajo.	71,67	112,782	,647	.	,937
Su trabajo le ofrece las oportunidades para realizar las cosas en que usted destaca.	71,43	112,737	,707	.	,936
Le ofrece su trabajo realizar cosas que le gustan por sí mismo.	71,60	114,179	,573	.	,938
Su trabajo le produce la satisfacción por sí mismo.	71,60	112,179	,666	.	,937
Alcanza metas y objetivos deseados en su trabajo.	71,43	112,875	,490	.	,940
Su trabajo le brinda oportunidades de ascenso.	72,53	107,982	,746	.	,935
Realizan charlas de capacitaciones.	72,40	106,386	,759	.	,935
El salario que usted recibe es adecuado.	72,73	107,099	,775	.	,935

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desviación estándar	Nº de elementos
74,90	122,576	11,071	23