



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA REYSER ING. SRL DE CAJAMARCA EN EL 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Bach. Luis Fernando Villena Ynfantes

**Asesor:**

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca – Perú  
2018

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Luis Fernando Villena Ynfantes**, denominada:

**“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LA EMPRESA REYSER ING. SRL DE CAJAMARCA, AÑO 2018”**

---

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera  
**ASESOR**

---

Mg. María del Pilar Miranda Guerra  
**JURADO  
PRESIDENTE**

---

Mg. Juan Carlos LLaque Quiroz  
**JURADO**

---

Mcs. Juan Romelio Mendoza Sanchez  
**JURADO**

## **DEDICATORIA**

*Con eterna gratitud a mis amados padres Eusebio Villena Fiestas y Marina Esther Infantes Arévalo, por su inmenso apoyo y motivación en poder cumplir con este logro en mi vida personal y profesional.*

*A mis queridos hermanos, Oscar, Karina, Roxana, que con sus palabras de aliento siempre me apoyaron a seguir adelante en este proyecto de vida profesional.*

*A mis hijos porque son el motor de todo este esfuerzo y en especial para mi bebé Estefany allá en el cielo.*

## AGRADECIMIENTO

A Dios, quien iluminó mi camino y me dio sabiduría, a la Universidad Privada del Norte – Cajamarca, Facultad de Negocios, carrera de Administración de Empresas, por haberme acogido en sus aulas.

A mi asesor de Tesis Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera y a mis profesores de la facultad por los conocimientos adquiridos en esta digna carrera.

A los trabajadores de la empresa Representaciones y Servicios Ingenieros SRL, quienes con suma modestia me facilitaron datos para la obtención de información para el presente.

Agradezco a mi familia y amigos que me apoyaron en este camino de superación profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Limitaciones .....	11
1.5. Objetivos .....	11
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	11
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	12
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
1.1 Antecedentes .....	12
1.1.1 <i>Antecedentes Internacionales</i> .....	12
1.1.2 <i>Antecedentes Nacionales</i> .....	14
1.2 Bases teóricas.....	16
1.2.1 <i>Definición de Clima Organizacional</i> .....	16
1.2.2 <i>Enfoques del Clima Organizacional</i> .....	16
1.2.2.1 <i>Enfoque estructural:</i> .....	16
1.2.2.2 <i>Enfoque perceptual:</i> .....	16
1.2.2.3 <i>Enfoque interactivo:</i> .....	17
1.2.2.4 <i>Enfoque cultural:</i> .....	17
1.2.3 <i>Teoría del Clima Organizacional de Likert</i> .....	17
1.2.3.1 <i>Variables Causales</i> .....	17
1.2.3.2 <i>Variables Intermediarias</i> .....	17
1.2.3.3 <i>Variables Finales</i> .....	17
1.2.4 <i>Factores del Clima Laboral</i> .....	17
1.2.4.1 <i>Factores externos</i> .....	17
1.2.4.2 <i>Factores psicológicos</i> .....	18
1.2.4.3 <i>Factores individuales, grupales y estructurales</i> .....	18
1.2.5 <i>Tipos de Clima Organizacional</i> .....	18
1.2.5.1 <i>Clima Autoritario:</i> .....	18
1.2.5.2 <i>Clima Participativo:</i> .....	18
1.2.6 <i>Características del Clima Organizacional</i> .....	19
1.2.7 <i>Dimensiones del Clima Organizacional</i> .....	19
1.2.7.1 <i>Estructura</i> .....	19
1.2.7.2 <i>Responsabilidad individual</i> .....	19

1.2.7.3	<i>Remuneración.....</i>	19
1.2.7.4	<i>Riesgos y toma de decisiones.....</i>	20
1.2.7.5	<i>Apoyo.....</i>	20
1.2.7.6	<i>Tolerancia al conflicto.....</i>	20
1.2.8	<i>Definición del Desempeño laboral.....</i>	20
1.2.9	<i>Factores del desempeño laboral.....</i>	20
1.2.9.1	<i>Factores internos.....</i>	20
1.2.9.2	<i>Factores externos.....</i>	21
1.2.10	<i>Dimensiones del desempeño laboral.....</i>	22
1.2.10.1	<i>Dimensión Productividad laboral.....</i>	22
1.2.10.2	<i>Dimensión eficacia laboral.....</i>	23
1.2.10.3	<i>Dimensión eficiencia laboral.....</i>	24
1.3	Definición de términos básicos.....	24
1.4	Hipótesis.....	26
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....</b>		<b>27</b>
3.1.	Operaciones de variables.....	27
3.2.	Diseño de investigación.....	27
3.3.	Unidad de estudio.....	28
3.4.	Población y Muestra.....	28
3.5.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	28
3.6.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	29
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....</b>		<b>29</b>
2.1	La Fiabilidad de los Resultados.....	29
2.2	Resultados de las variables y dimensiones.....	30
2.2.1	<i>Dimensión Productividad Laboral.....</i>	30
2.2.2	<i>Correlación de Variables en la dimensión Productividad Laboral.....</i>	31
2.2.3	<i>Dimensión Eficiencia Laboral.....</i>	31
2.2.4	<i>Correlación de Variables en la dimensión Eficiencia Laboral.....</i>	32
2.2.5	<i>Dimensión Eficacia Laboral.....</i>	32
2.2.6	<i>Correlación de Variables en la dimensión Eficacia Laboral.....</i>	33
2.2.7	<i>Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral.....</i>	33
2.2.8	<i>Correlación de Variables Clima Organizacional con el Desempeño Laboral.....</i>	34
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....</b>		<b>35</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>36</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>37</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>38</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>40</b>
ANEXO 1 EL FORMATO DE ENCUESTA.....		40
ANEXO 2 VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....		42
ANEXO 3 CARTA DE AUTORIZACIÓN.....		45
ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		46

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz de Operacionalización de variable Clima Organizacional.....	27
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad de resultados.....	30
<b>Tabla 3</b> Clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión productividad .....	30
<b>Tabla 4</b> Correlación Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en la productividad.....	31
<b>Tabla 5</b> Clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia.....	31
<b>Tabla 6</b> Correlación Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en la dimensión Eficiencia...	32
<b>Tabla 7</b> Clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficacia.....	32
<b>Tabla 8</b> Correlación Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en la dimensión Eficacia.....	33
<b>Tabla 9</b> Clima organizacional con el desempeño laboral.....	33
<b>Tabla 10</b> Correlación Clima organizacional con el desempeño laboral.....	34

## RESUMEN

El objetivo general de esta tesis fue conocer la relación existente del clima organizacional con el desempeño laboral en la empresa REYSER ING. SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

El estudio de esta investigación fue no experimental de corte transversal y correlacional con un enfoque cuantitativo. Se obtuvo una muestra de 15 trabajadores técnicos para la obtención de datos, y se aplicó la encuesta en la empresa Reyser ING. SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018. Así mismo nos permitió conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en sus tres dimensiones productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral.

Para medir la relación entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, en el que se observó que existe una correlación de 0.721, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.002. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor  $< 0.05$ .

Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018, relacionan de manera moderada el Clima Organizacional con el desempeño laboral en sus dimensiones productividad, eficacia y eficiencia.

Palabras claves: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

## ABSTRACT

The general objective of this thesis was to know the existing relation of the organizational climate with the labor performance in the company REYSER ING. SRL of the city of Cajamarca in the year 2018.

The study of this investigation was non-experimental of cross-section and correlation with a quantitative approach. A sample of 15 technical workers was obtained to obtain data, and the survey was applied in the company Reyser ING. SRL of the city of Cajamarca in the year 2018. Likewise, it allowed us to know the relationship of the organizational climate with the labor performance in its three dimensions labor productivity, labor efficiency and labor efficiency.

To measure the relationship between these two variables, the Spearman correlation coefficient was used, in which it was observed that there is a correlation of 0.721, that is, as the relationship increases in the same direction, it increases for both variables. Also, the significance is high because the statistical evidence shows that the results have a lower than 0.002. Then there is not enough statistical evidence to reject the relationship, because the p-value  $<0.05$ .

The conclusions reached through this study show that the workers of the company REYSER ING. SRL of the city of Cajamarca in 2018, relate in a moderate way the Organizational Climate with the labor performance in its dimensions productivity, effectiveness and efficiency.

Keywords: Organizational Climate and Work Performance

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En los países del primer mundo, el clima laboral es mirado como una oportunidad y como una estrategia que puede ser muy efectiva a la hora de mejorar las condiciones actuales y futuras de un negocio, especialmente si éste se está enfrentando a una crisis o por momentos complicados, medir el clima organizacional brinda a las organizaciones un indicador de satisfacción laboral que facilita adelantar acciones para fortalecer las mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la empresa y de sus empleados.

En Estados Unidos y Canadá, buscan un mejoramiento continuo del ambiente de la organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista este lado humano de la empresa; se pretende dar a conocer la importancia de gestionar apropiadamente el clima para el bienestar y éxito de las organizaciones.

En México y Centroamérica, hay un gran porcentaje de empresas aún utilizan sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de bienes o servicios, considerando a su gente como máquinas productoras, dejando de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen y que se ven afectados por ese sistema rígido persecutor que fomenta el miedo, el cual se ve reflejado en un clima organizacional tenso.

En América Latina, las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se pone en práctica patrones nuevos de conducta. Un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia, sería útil para la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando ambientes de trabajo motivadores. El clima laboral es primordial en el análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos dirigirnos en los próximos años con una mirada renovada.

REYSER ING. SRL, empresa prestadora de servicios eléctricos en la ciudad de Cajamarca realiza actividades de servicio de mantenimiento, ampliación y atenciones de emergencia de redes eléctricas. Empresa con una amplia experiencia en el rubro por su personal con los conocimientos y habilidades, se creyó conveniente que este estudio debería aplicarse a los técnicos eléctricos industriales, pues son ellos los que ejecutan las actividades. Se observó que los responsables de dirigir la empresa en Cajamarca no le toman importancia al clima organizacional, y los trabajadores encuentran disconformes con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven. Así mismo en la organización, no están convencidos que, mantener satisfechos a los empleados para lograr una buena producción, de manera eficaz y eficiente garantiza un clima organizacional adecuado. Por ello, es que, se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL. En Cajamarca, del año 2018.

## 1.2. Formulación del problema

¿Existe relación significativa del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa Reyser ING., en la ciudad de Cajamarca en el año 2018?

## 1.3. Justificación

La justificación **teórica** en esta investigación propone diversas reflexiones y análisis en torno al concepto de clima organizacional, así como los tipos y factores que inciden en él. El psicólogo Rensis Likert, expone que el comportamiento de los trabajadores es causado tanto por el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que estos perciben, así como por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.

La justificación **práctica** en la investigación es conveniente porque directores y/o jefes de las diversas organizaciones acepten que el clima organizacional hace que el personal se motive por su trabajo, en consecuencia, es necesario que propicien un ambiente que genere un estímulo, pues se agilizaría la actividad de producción siendo más eficiente y eficaz, además será de vital importancia porque la empresa tendrá conocimiento de la situación en la que se encuentran su clima organizacional y se verá reflejado en un desempeño óptimo para el bien de la empresa.

La justificación **metodológica** del proceso de investigación dará como resultado un material escrito el cual servirá como antecedente para futuras investigaciones, material que servirá de apoyo para los diversos estudios conteniendo instrumento de recolección de datos, así como información validada por expertos.

## 1.4. Limitaciones

Se señala las dificultades actuales que se ha tenido para el desarrollo de la tesis: La accesibilidad a la información de carácter administrativo por parte de la empresa. La poca bibliografía de estas dos variables aplicadas a empresas eléctricas que nos ayudaría a tener una mejor aplicación a esta tesis. Además, y porque sigue siendo válido las dificultades dentro del trabajo. Se pudo superar ciertos obstáculos y poder realizar el desarrollo de la tesis.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación del **clima organizacional con el desempeño laboral** en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL en la ciudad de Cajamarca, año 2018.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la **dimensión Productividad** en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL
- Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la **dimensión Eficiencia** en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL
- Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la **dimensión Eficacia** en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

En esta investigación se presentarán antecedentes tanto del clima organizacional como del desempeño laboral, que permita conocer con mayor amplitud la intención de la investigación de forma que podamos comprender y mejorar nuestro presente tomando decisiones positivas para el mejor futuro de la organización. A continuación, tenemos una corta recopilación de lo manifestado por los siguientes autores:

#### 1.1.1 Antecedentes Internacionales

(Palomino y Peña, 2016) en su investigación denominada el **Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería VENEPALST LTDA, ciudad de Cartagena, 2015**. La cual fue cuantitativa, se aplicaron encuestas las cuales midieron el clima organizacional, aspectos demográficos y laborales, y el desempeño. Los resultados finales pudieron confirmar la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa. El procedimiento estadístico llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, como la percepción global del clima organizacional. Así mismo, las dimensiones individuales del desempeño repercuten positivamente y en gran medida, sobre el desempeño global. Como conclusión general de este estudio se puede plantear que todas aquellas medidas que se tomen desde la gerencia de la empresa con miras a mejorar el clima organizacional en esta empresa, tendrán repercusiones en el mediano o largo plazo sobre el desempeño laboral de los

trabajadores, así mismo, las mejoras en los aspectos puntuales del desempeño tendrán impactos positivos en el desempeño global.

(Zans, 2016) en su investigación trata sobre el **Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016**, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre estas dos variables. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un clima organizacional, favorable, optimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

(Antúnez, 2015) estudió el **Clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área** de caja de las agencias de servicios bancarios BANESCO ubicadas en la Ciudad de Maracay, estado Aragua. Su investigación surgió debido a la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores. El objetivo general fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, para lo cual fue necesario diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional, determinar el nivel de rendimiento y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados. Teóricamente, se orientó en los conceptos de clima organizacional, factores del clima organizacional, rendimiento laboral y evaluación del desempeño. Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado

Aragua, quedando conformada por treinta (30) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue igual a 0,88. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Y concluye que los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción. Se recomienda aplicar el modelo salarial de las 3R (remuneración, recompensa y reconocimiento).

(Malisa, 2012) estudió el **Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Eléctrica provincial Cotopaxi**. Su investigación concluye con lo siguiente: El clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor motivación para desenvolverse de manera idónea, ya que se lo ha dejado en segundo plano y no se le ha puesto la atención que merece, por lo cual la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi, debe fijar estrategias alternativas para desarrollar y mejorar el departamento de Recursos Humanos y su Talento. El desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, ya que la empresa para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los estándares que se requiere y de esta manera forjar un desempeño laboral apropiado y fructífero para el beneficio de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi y de sus trabajadores. El clima organizacional y el desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionados por esta razón si uno de estos aspectos sufre una modificación el otro también se ve afectado por esta razón la empresa debe cuidar significativamente éstos para alcanzar una adecuada calidad empresarial.

### 1.1.2 Antecedentes Nacionales

(Lorrén, 2018) estudió el **Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa INPROCONSA S.A.C. En el primer semestre Lima 2017**, el diseño de la esta investigación fue No Experimental de corte transversal de tipo correlacional. Los participantes de la investigación estuvieron conformados por 28 en total pertenecientes a diversas áreas como la jefatura, personal administrativo y de producción. Con relación al objetivo general de la presente investigación se observa claramente una relación entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño laboral, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,570 que nos indica que existe una relación directa y positiva moderada. Con relación al primer objetivo específico se determinó una correlación de 0.547 entre el Aspecto Individual y el Desempeño laboral, lo que demuestra que existe una relación directa; positiva moderada. Con relación al segundo objetivo específico se observa una

correlación del 0.515 entre la Comunicación y el Desempeño Laboral, lo que demuestra que existe una relación directa; positiva moderada. Con relación al tercer objetivo específico se observa una correlación del 0.704 entre la Motivación y el Desempeño Laboral, lo que demuestra que existe una relación directa; positiva alta, cabe mencionar que esta relación representa el mayor resultado del análisis de las dimensiones.

(Vargas, 2018) investiga el **Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de AUTOLAND sede La Victoria en el año 2017**. Los Materiales y métodos: fueron de tipo no experimental, transaccional. La muestra se realizó a 30 trabajadores, es decir que la muestra es no probabilística. Los resultados del clima organizacional se perciben con un nivel medio favorable entre los colaboradores y para el 30% es favorable, además se ha medido la variable desempeño laboral donde los colaboradores en un 60% aproximadamente afirman que el desempeño laboral debe mejorar, en la medición se observa que el 26.7% es deficiente y 33.37% está por mejorar, es decir se tiene un 60% de los colaboradores a quienes se les ha observado que presenta un desempeño laboral insuficiente. En conclusión, el Clima Organizacional en AUTOLAND sede de la Victoria esta como medio favorable. La variable desempeño laboral es calificada como "Por Mejorar".

(Estela y Puyo, 2017) en su investigación sobre la **Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017**. de diseño no experimental, con corte transversal y tipo correlacional. Cuyo muestreo de los participantes quedó conformado por 92 colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto. Los resultados indican que sí existe relación significativa ( $r = .403^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral. Además, se encontró que sí existe una relación significativa ( $r = .386^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión calidad de servicio. Asimismo, se encontró que sí existe relación significativa ( $r = .349^{**}$ ;  $p < .001$ ) entre clima organizacional y la dimensión productividad. Paralelamente se encontró que si existe una relación significativa ( $r = .477^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión toma de decisiones. Finalmente se encontró que no existe relación significativa ( $r = .177^{ns}$ ;  $p < .092$ ) entre clima organizacional y la dimensión de conocimiento. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral.

(Quispe, 2015) efectuó la investigación del **Clima Organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas- Apurímac, 2015**, el estudio se realizó a una población de 64 trabajadores con diferentes grados de instrucción, compuesta por 31 profesionales, 8 técnicos y 25 auxiliares, se utilizó dos cuestionarios tipo Likert, una para medir la variable Clima laboral con 15 ítems y la segunda para medir la variable desempeño laboral, también con 15 ítems. Las fiabilidades de los instrumentos fueron validadas con el coeficiente

de alfa de Cronbach en 0.864 para el cuestionario de clima organizacional y 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral; finalmente la confiabilidad completa de Cronbach de ambas variables fue de 0,926 La investigación llegó a la siguiente conclusión: Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

## 1.2 Bases teóricas

A continuación, se presenta el sustento teórico de la investigación, describiendo las variables de estudio y sus características

### 1.2.1 Definición de Clima Organizacional

Son muchos los conceptos sobre clima organizacional, trataremos los que hemos considerado más relevantes:

(Likert, 2014) en su teoría del Clima Organizacional de Likert afirma que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una Organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales. De la mezcla y la relación de estas, resultan dos principales tipos de clima organizacional: el cerrado o autoritario y el abierto o participativo. Así también para Likert los factores del clima laboral son los siguientes: Factores externos, factores psicológicos, factores individuales, grupales y estructurales.

(Chiavenato, 2011) lo define de esta manera, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, éste último influye en el primero

### 1.2.2 Enfoques del Clima Organizacional

#### 1.2.2.1 Enfoque estructural:

Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional. (Quispe, 2012)

#### 1.2.2.2 Enfoque perceptual:

La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista **psicológico**. El clima es una descripción individual

psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales. (Quispe, 2012)

#### **1.2.2.3 Enfoque interactivo:**

La interacción de los individuos al responder a una situación aporta el **acuerdo compartido** que es la base del clima organizacional. (Quispe, 2012)

#### **1.2.2.4 Enfoque cultural:**

El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan **recíprocamente y comparten** una estructura común, abstracta (cultura de la organización). (Quispe, 2012)

### **1.2.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert**

(Likert, 2014), Teoría del Clima Organizacional de Likert. Hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una Organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales.

#### **1.2.3.1 Variables Causales**

Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables.

#### **1.2.3.2 Variables Intermedias**

Estas Variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

#### **1.2.3.3 Variables Finales**

Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario que corresponde a un clima cerrado y a un sistema muy participativo, que corresponde a un clima abierto.

### **1.2.4 Factores del Clima Laboral**

#### **1.2.4.1 Factores externos**

de la organización son los clientes, proveedores, presiones sindicales y los medios de comunicación.

### 1.2.4.2 Factores psicológicos

son los que están presentes como las actitudes, las opiniones, las percepciones, las motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones.

### 1.2.4.3 Factores individuales, grupales y estructurales

- a. **Individuales**, comprende sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y el nivel de estrés que puedan sentir influye sobre su comportamiento y sobre o ambiente al interior de la organización.
- b. **Grupales**, existen las formales e informales dentro de la organización, su estructura, procesos de comunicación, identificación, nivel de cohesión, espíritu de cuerpo, normas y códigos de las relaciones, roles y papeles al interior de los mismos, también afectan sobre el clima organizacional.
- c. **Estructurales**, compuesta por las normas de trabajo, las políticas empresariales, el sistema y flujo de comunicación y las relaciones de poder. La forma como está diseñada la estructura organizacional, las jerarquías y los niveles organizacionales, las tareas, roles y funciones de los miembros, la carga y la presión en el trabajo, afectan sobre el clima organizacional. Asimismo, la psicología organizacional se encarga del estudio del comportamiento de las personas en el seno de una organización.

### 1.2.5 Tipos de Clima Organizacional

Según la propuesta de Likert (2014) los tipos de Clima Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo

#### 1.2.5.1 Clima Autoritario:

- Sistema I Autoritario explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- Sistema II Autoritarismo paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

#### 1.2.5.2 Clima Participativo:

- Sistema III Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.
- Sistema IV Participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

### **1.2.6 Características del Clima Organizacional**

En el clima organizacional es evidente en el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. (Luc, 1997)

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- Es externo al individuo.
- Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.

Rodríguez, (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

### **1.2.7 Dimensiones del Clima Organizacional**

Para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer, el clima organizacional depende de seis dimensiones:

#### **1.2.7.1 Estructura.**

Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

#### **1.2.7.2 Responsabilidad individual.**

Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

#### **1.2.7.3 Remuneración.**

Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

#### **1.2.7.4 Riesgos y toma de decisiones.**

Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.

#### **1.2.7.5 Apoyo.**

Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

#### **1.2.7.6 Tolerancia al conflicto**

Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

### **1.2.8 Definición del Desempeño laboral**

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Chiavenato, I. (2010) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos.

### **1.2.9 Factores del desempeño laboral**

(Bain, 2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

#### **1.2.9.1 Factores internos.**

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

- ✓ **Factores duros**, la productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un

perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

- ✓ **Factores blandos**, se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.
  - **Organización y sistemas.** Para mejorar su productividad se debe volver más *flexible*, capaz de prever los *cambios del mercado* y de responder a ellos, estar pendientes de las *nuevas capacidades de la mano de obra*, de las *innovaciones tecnológicas*, así como poseer una *buena comunicación* en todos los niveles.
  - **Métodos de trabajo.** Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, *la eliminación del trabajo innecesario* y la realización del trabajo necesario con *más eficacia*, a través de un *estudio del trabajo* y de la formación profesional.
  - **Estilos de dirección.** Es el responsable del *uso eficaz de todos los recursos* sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el *diseño organizativo*, las *políticas de personal*, la *descripción del puesto* de trabajo, la *planificación* y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los *costos* de capital, las fuentes de capital, los sistemas de *elaboración del presupuesto*, las técnicas de control de *costos* y otros.

#### 1.2.9.2 Factores externos.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

- ✓ **Ajustes estructurales.** Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.
- ✓ **Cambios económicos.** El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las

actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

- ✓ **Cambios demográficos y sociales.** Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.
- ✓ **Recursos naturales.** Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.
- ✓ **Administración pública e infraestructura.** Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

### 1.2.10 Dimensiones del desempeño laboral

#### 1.2.10.1 Dimensión Productividad laboral

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

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

(D’Alessio, 2012), la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente del recurso (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \frac{\text{PRODUCTOS}}{\text{INSUMOS}} = \frac{\text{RESULTADOS}}{\text{RECURSOS}}$$

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

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

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

Productividad

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

### 1.2.10.2 Dimensión eficacia laboral

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

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

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

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

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

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

### 1.2.10.3 Dimensión eficiencia laboral

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

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

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

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

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

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

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

## 1.3 Definición de términos básicos

**Autonomía.** - Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

**Autoritario.** - Que impone a los demás su autoridad

**Clima organizacional.** - El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento.

**Desempeño laboral.** - Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Eficacia.** - Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

**Eficiencia laboral.** - Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

**Eficiencia.** - Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

**Estructura Horizontal.** Una estructura organizativa horizontal es una estructura basada en la colaboración entre los individuos y la igual distribución de poder. (Rodríguez, 2003)

**Estructura Organizacional.** La estructura organizacional de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar. (Alles, 2005)

**Estructura vertical:** Una empresa con una estructura organizativa vertical es una en la que existen niveles de poder y comando. (Rodríguez, 2003)

**Hipotético-deductivo.** - Es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación **de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación)**

**Interactivo.** – Cuando un mensaje se relaciona con una serie de elementos

**La productividad.** - Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

**Niveles de Medida.** - Un nivel de medición es la escala que representa una jerarquía de posición

**Participativo.** – Que participa o toma parte activa de algo

**Perceptual.** – Perceptivo, forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentimientos para formar una impresión consiente de la realidad física de su entorno (interpretación)

**Productividad laboral.** - Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

**Responsabilidad.** – Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral

**Tolerancia.** – Es el respeto hacia las ideas, preferencia, forma de pensamiento crítico, o comportamiento de las demás personas.

## 1.4 Hipótesis

- Se relaciona significativamente el **Clima Organizacional con el Desempeño Laboral** en la empresa Reyser ING. Cajamarca, 2018.
- Se relaciona significativamente el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en su dimensión **Productividad** en los trabajadores de la empresa Reyser ING. Cajamarca, 2018.
- Se relaciona significativamente el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en su dimensión **Eficiencia** en los trabajadores de la empresa Reyser ING. Cajamarca, 2018.
- Se relaciona significativamente el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en su dimensión **Eficacia** en los trabajadores de la empresa Reyser ING. Cajamarca, 2018.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Operaciones de variables

En esta sección, el autor define las variables utilizadas y luego procede a su operación. Si el estudio es no experimental se efectúa una operación a ambas variables. Si el estudio es experimental sólo se efectúa la operación a la variable dependiente. Esta operación se realizará en base a dimensiones, indicadores e ítems.

**Tabla 1** Matriz de Operacionalización de variable Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
Clima Organizacional	Likert, (2014) teoría del Clima Organizacional. Hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una Organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales. De la mezcla y la relación de estas, resultan dos principales tipos de clima organizacional: el cerrado o autoritario y el abierto o participativo. Es así que para Likert, los factores del clima laboral son los siguientes: Factores externos, factores psicológicos, factores individuales, grupales y estructurales	Estructura - Organización	Nivel percepción de obligaciones
		Remuneración	Nivel de percepción compromiso de reglas y normas
		Riesgos y toma de decisiones	Nivel de equidad de remuneración
			Nivel de Reto
			Nivel de Riesgo y situación laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
Desempeño Laboral	Según Chiavenato, I. (2010) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.	Productividad - Variedad de habilidades	variedad de niveles de actividades
			Nivel de ejecución del trabajo
			Nivel de habilidades y talentos
		Eficiencia - Identidad de la tarea	Nivel de ejecución de tareas o procesos
			Nivel de resultados visible
		Eficacia - Significación de la tarea	Nivel de impacto de trabajo
Nivel de eficacia en la organización o ambiente externo			

Fuente: Elaboración en base a las variables

### 3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación que se realizó en la empresa REYSER ING. SRL de la ciudad de Cajamarca; es no experimental porque los estudios que se realizaron fueron sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Es Correlacional porque se asociaron variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Transversal pues para la investigación se recopilaron datos en un momento único. Con un enfoque cuantitativo porque se utilizó la

recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Hernandez Sampieri (2014)

Por ejemplo:

Diseño transversal:

Estudio	T1
M	O

Donde

**M: Muestra**

**O: Observación**

### 3.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio de la presente investigación fueron los trabajadores del área técnica de la empresa REYSER ING. SRL de Cajamarca.

### 3.4. Población y Muestra

La población y muestra estuvo conformada por un total de 15 trabajadores del área técnica de la empresa REYSER ING. SRL de Cajamarca.

Cargo	Trabajadores
Técnicos	15
<b>Total</b>	<b>15</b>

### 3.5. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Consistió en una interrogación escrita que se realizó a los técnicos con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación.

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

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: la encuesta, que en éste caso consta de dos partes: uno para la variable independiente y otro para la variable dependiente.

Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio.

- V.I.: Clima Organizacional: **Estructura – Remuneración, Riesgo y Toma de Decisiones**, indicadores e ítems.
- V.D.: Desempeño Laboral: **Productividad – Eficiencia – Eficacia**, indicadores e ítems.

### 3.6. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Se usó el programa Excel para procesamiento de datos y mostrar los resultados obtenidos, además del programa SPSS para realizar la prueba de hipótesis (Correlación Spearman de variables) y alfa de Cronbach.

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

### 2.1 La Fiabilidad de los Resultados

#### Estadísticos de Fiabilidad.

##### Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.846	15

##### Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.892	15

Según tabla de valoración de la concordancia del coeficiente de Cronbach, este resultado de confiabilidad se ubica en los rangos 0.846 (VD) y 0,892 (VI), siendo buena la aplicación del instrumento.

**Tabla 2: Confiabilidad de resultados**

**Confiabilidad Completo de Cronbach de ambas variables**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.932	30

Según tabla de valoración de la concordancia del coeficiente de correlación de Cronbach, este resultado de confiabilidad se ubica en el rango mayor a 0,90, siendo muy buena la aplicación del instrumento.

*Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) (Landis y Koch, 1977)*

valores del Coeficiente de Correlación <u>Intraclase</u> (CCI).	
Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
>0,90	Muy buena
0,71-0,90	Buena
0,51-0,70	Moderada
0,31-0,50	Mediocre
<0,30	Mala o nula

**2.2 Resultados de las variables y dimensiones**

**2.2.1 Dimensión Productividad Laboral**

**Tabla 3 - Objetivo específico**, establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión **Productividad** de los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL.

PRODUCTIVIDAD	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Algunas veces sí, algunas veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de veces sí	0	0.0%	2	13.3%	6	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	53.3%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	26.7%	3	20.0%	0	0.0%	7	46.7%
Total	0	0.0%	2	13.3%	10	66.7%	3	20.0%	0	0.0%	15	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca 2018

De los 15 técnicos de la empresa Reyser Ing. SRL, el 53.3% opinaron La mayoría de veces sí se presentó productividad en la empresa, de ellos el 40% opinaron que algunas veces sí, algunas veces no se presentó un clima organizacional y solo un 13.3% de ellos opinaron que la mayoría de veces no se presentó un clima organizacional en la empresa.

### 2.2.2 Correlación de Variables en la dimensión Productividad Laboral

**Tabla 4** - Correlación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en la dimensión productividad de los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL

Correlación Clima Organizacional* Desempeño laboral - PRODUCTIVIDAD		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.590	0.107	2.637	0.021 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.593	0.110	2.655	0.020 <sup>c</sup>
N de casos válidos		15			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca 2018

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación Spearman para variables ordinales donde ( $r_s = 0.593$ ) y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.020) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión productividad de los trabajadores de la empresa Reyser ING SRL.

**Se logró establecer que en la empresa REYSER ING SRL., sí existe relación moderada del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en su dimensión Productividad; siendo bueno un 53.3% y 46.7% muy bueno en cuanto al desempeño laboral en su dimensión productividad, de ellos el 66.7% indican que el clima organizacional es moderado, un 20% muy bueno, y el 13.3% mediocre.**

### 2.2.3 Dimensión Eficiencia Laboral

**Tabla 5** - **Objetivo específico**, establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión **Eficiencia laboral** en los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL.

EFICIENCIA	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Algunas veces sí, algunas veces no	0	0.0%	2	13.3%	3	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	33.3%
La mayoría de veces sí	0	0.0%	0	0.0%	7	46.7%	2	13.3%	0	0.0%	9	60.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	1	6.7%
Total	0	0.0%	2	13.3%	10	66.7%	3	20.0%	0	0.0%	15	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca 2018

De los 15 técnicos de la empresa Reyser Ing. SRL, el 60% opinaron La mayoría de veces sí se presentó eficiencia en la empresa, de ellos el 46.7% opinaron que algunas veces sí, algunas

veces no se presentó un clima organizacional y solo un 13.3% de ellos opinaron que la mayoría de veces si se presentó un clima organizacional en la empresa.

### 2.2.4 Correlación de Variables en la dimensión Eficiencia Laboral

**Tabla 6** - Correlación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en la dimensión Eficiencia - Identidad de la tarea en los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL.

Correlación Clima Organizacional* Desempeño laboral – EFICIENCIA		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.662	0.112	3.186	0.007 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.650	0.119	3.083	0.009 <sup>c</sup>
N de casos válidos		15			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca 2018

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación Spearman para variables ordinales donde ( $r_s = 0.650$ ) y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.009) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión eficiencia en los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL.

**Sí existe relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en su dimensión Eficiencia de manera moderada; siendo bueno un 60%, moderado un 33.3% y solo un 6.7% muy bueno en cuanto al desempeño laboral en su dimensión Eficiencia. De ellos el 66.7% es moderado, el 20% indicaron que el clima organizacional es bueno y el 13.3% mediocre.**

### 2.2.5 Dimensión Eficacia Laboral

**Tabla 7 - Objetivo específico**, establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión **Eficacia** laboral en los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL.

EFICACIA	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Algunas veces sí, algunas veces no	0	0.0%	2	13.3%	4	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	6	40.0%
La mayoría de veces sí	0	0.0%	0	0.0%	6	40.0%	3	20.0%	0	0.0%	9	60.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	2	13.3%	10	66.7%	3	20.0%	0	0.0%	15	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca 2018

De los 15 técnicos de la empresa Reyser Ing. SRL, el 60% opinaron La mayoría de veces sí se presentó eficacia en la empresa, de ellos el 40% opinaron que algunas veces sí, algunas veces no se presentó un clima organizacional y solo un 20% de ellos opinaron que la mayoría de veces sí se presentó un clima organizacional en la empresa.

### 2.2.6 Correlación de Variables en la dimensión Eficacia Laboral

**Tabla 8** - Correlación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en la dimensión Eficacia de los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL

Correlación Clima Organizacional* Desempeño laboral - EFICACIA		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.569	0.111	2.498	0.027 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.566	0.112	2.476	0.028 <sup>c</sup>
N de casos válidos		15			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca 2018

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación Spearman para variables ordinales donde ( $r_s = 0.566$ ) y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.028) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficacia de los trabajadores de la empresa Reyser ING. SRL.

**Se logró establecer que en la empresa REYSER ING SRL., sí existe relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en su dimensión Eficacia de manera moderada. Siendo bueno un 60%, moderado un 40% respecto al desempeño laboral en su dimensión eficacia. De ellos el 66.7% es moderado, el 20% bueno y el 13.3% es mediocre el clima organizacional.**

### 2.2.7 Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral

**Tabla 9 - Objetivo General**, Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el año 2018.

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Algunas veces sí, algunas veces no	0	0.0%	2	13.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	20.0%
La mayoría de veces sí	0	0.0%	0	0.0%	9	60.0%	2	13.3%	0	0.0%	11	73.3%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	1	6.7%
Total	0	0.0%	2	13.3%	10	66.7%	3	20.0%	0	0.0%	15	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca 2018

De los 15 técnicos de la empresa Reyser Ing. SRL, el 73.3% opinaron **La mayoría de veces sí** se presentó desempeño laboral en la empresa, de ellos el 60% opinaron que **algunas veces sí, algunas veces no** se presentó un clima organizacional y solo un 13.3% de los ellos opinaron que **la mayoría de veces sí** se presentó un clima organizacional en la empresa.

### 2.2.8 Correlación de Variables Clima Organizacional con el Desempeño Laboral

**Tabla 10** - Correlación Clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el año 2018.

Correlación Clima Organizacional* Desempeño laboral		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.730	0.128	3.852	0.002 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.721	0.141	3.752	0.002 <sup>c</sup>
N de casos válidos		15			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca 2018

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación Spearman para variables ordinales donde ( $r_s = 0.721$ ) y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.002) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el año 2018

**Con respecto al objetivo general se logró determinar que en la empresa REYSER ING SRL., sí existe una buena relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral; teniendo un 73.3% bueno, moderado un 20% y 6.7% muy bueno en cuanto al desempeño laboral. En cuanto al clima organizacional tenemos que el 66.7% es moderado, 20% es bueno y 13.3% es mediocre.**

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación **significativa buena** del Clima organizacional con el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL de la ciudad de Cajamarca.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Palomino y Peña (2016), Zans (2016), Malisa (2012), Estela y Puyo (2017) y Quispe (2015) y en sus tesis pudieron confirmar la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en cada una de las empresas estudiadas. Por otra parte, Vargas (2018) concluye que, el Clima Organizacional en AUTOLAND sede de la Victoria esta como medio favorable. La variable desempeño laboral es calificada como “Por Mejorar”.

Los resultados obtenidos en cuanto a la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión productividad de los trabajadores de la empresa REYSER ING SRL., se encontró que existe relación **moderada**. Este resultado guarda relación con el estudio de Zans (2016), en su tesis encontró un ambiente motivado y propicio eleva el desempeño laboral en su productividad.

Estela y Puyo (2017) encontró que sí existe relación significativa ( $r = .349^{**}$ ;  $p < .001$ ) entre clima organizacional y la dimensión productividad.

Otro resultado del objetivo específico fue conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la **dimensión eficiencia** de los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL., donde se encontró que existe relación **moderada**. Malisa (2012), en su estudio del desempeño laboral nos dice que se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, ya que la empresa para su mejor desarrollo, necesita un desempeño **óptimo** para alcanzar los estándares que se requiere y de esta manera forjar un **desempeño laboral apropiado y fructífero** para el beneficio de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi y de sus trabajadores.

En este último objetivo específico fue conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la **dimensión eficacia** de los trabajadores de la empresa Reyser Ing. SRL., donde también se encontró existencia de relación **moderada**. Palomino y Peña (2016), en su estudio plantea que todas las **medidas de mejora que tome la gerencia** de la empresa en cuanto al clima organizacional tendrá **repercusiones a mediano y largo plazo** sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

Se concluye que el **objetivo específico** del desempeño laboral de los trabajadores en su **dimensión producción** es **individualista**, teniendo por mejorar **como equipo o grupo de trabajo**, porque a pesar que su clima organizacional es moderado y su producción es buena, **podría mejorar a muy buena** el clima organizacional en la empresa.

Se concluye que el **objetivo específico** del desempeño laboral de los trabajadores en su **dimensión eficiencia** es **individualista**, además que la **tercera parte (33.3%) de trabajadores de este grupo no es eficiente**. La empresa debe **optimizar recursos y servicios para reducir este alto índice de trabajadores deficientes**. Esto afectará en gran medida a mejorar el clima organizacional que tiene el 66.7% moderado.

Se concluye que el desempeño laboral de los trabajadores en su **dimensión eficacia** es **individualista**, además, **gran parte de este grupo (40%) no es eficaz** en sus actividades diarias o metas programadas, en Reyser Ing. SRL., estas actividades se miden por la rapidez y término de estas. **A mayor impacto dentro de la empresa en el clima organizacional, mejor será su eficacia laboral**.

Estas **dos variables tienen buena relación**. El clima organizacional y el desempeño laboral se encuentran estrechamente **vinculadas**, por esta razón si **uno de estos aspectos sufre una modificación el otro también**, es por eso que: En el **Clima Organizacional**, aumentando la confianza, responsabilidades, mejorando la remuneración, la situación laboral y compromiso de cada uno de los trabajadores, esto **afectará en el Desempeño Laboral** en cuanto a los niveles de actividades, tiempos de ejecución de trabajos, habilidades, tareas y procesos terminados de manera eficaz y eficientes para beneficio de la empresa.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa incluir en su Plan de Trabajo:

- ✓ Se recomienda a la empresa Reyser Ing. SRL, **aplicar capacitaciones, efectuar reuniones de integración**, para que el clima organizacional se vea **reflejado en la producción**. Pues los **trabajadores son el factor humano más** valioso de la empresa. Además de **comprometer y concientizar** al personal.
- ✓ Se recomienda a la empresa **reforzar** su clima organizacional en su **dimensión responsabilidad** del personal pues el índice de trabajadores **mediocres** en su **eficiencia** es alto. Esto **ayudará** a la empresa a **ejecutar** las actividades con los **recursos necesarios y óptimos**.
- ✓ Se recomienda a la empresa **reforzar** su desempeño laboral en su **dimensión eficacia** con **capacitaciones por perfil de puesto, charlas de motivación**, pues el índice de **trabajadores mediocres** es muy alto, esto tendrá un **mayor impacto en los tiempos de ejecución** de trabajo y la **culminación efectiva diaria** de las actividades.
- ✓ Se recomienda a la empresa de **manera general aplicar instrumentos de investigación: encuestas escritas y verbales** que ayuden a conocer si los trabajadores se sienten comprometidos, bien remunerados y si sus **actividades corresponden a una mejora** en la **producción, efectiva y eficiente** en la empresa.
- ✓ **Realizar evaluaciones** anuales a **todo el personal** administrativo, técnico y operativo, relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral, para que esta **medición sea utilizable en la planificación y mejoramiento** de la empresa
- ✓ **Monitorear permanentemente** a los trabajadores de la empresa sobre estas dos variables que **son importantes el clima organizacional y el desempeño laboral**, a través de **profesionales expertos en estos temas, recursos humanos**.

## REFERENCIAS

- Antúnez, Y (2015), *Clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios BANESCO ubicadas en la Ciudad de Maracay, estado Aragua*
- Arias, F (2006) <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>.
- Arístides, V. H. (2012), *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.
- Chiavenato, I (2011), *Administración de Recursos Humanos. (9° Ed). El capital humano de las organizaciones*. México: Editorial McGraw-Hill
- Daniel, D. (2010) [https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio\\_de\\_caso](https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_de_caso).
- Estela y Puyo (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*
- Hernández, F (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.  
[http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana\\_Cuestionarios%20para%20evaluacion\\_Anexo%20C.pdf](http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana_Cuestionarios%20para%20evaluacion_Anexo%20C.pdf)  
<http://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2015/09/Formulario-Clima-Organizacional.pdf>  
<http://www.mediafire.com/download/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-+sampieri+-+6ta+EDICION.pdf>  
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-deben-analizar-clima-organizacional-anualmente-hay-group-151225?href=tepuedeinteresar>  
<https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>  
<https://retos-directivos.eae.es/que-preguntas-debe-tener-una-encuesta-para-medir-el-clima-laboral/>
- Likert, R (2014). [file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TL\\_Mino\\_Pérez\\_EdgaroMauricio.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TL_Mino_Pérez_EdgaroMauricio.pdf).
- Luthans, F. (2008). *comportamiento organizacional*. México: McGraw-HILL.
- Likert, R (2018). Wikipedia, La enciclopedia libre. Fecha de consulta: 02:39, septiembre 23, 2018 desde [https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Rensis\\_Likert&oldid=104894485](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Rensis_Likert&oldid=104894485).
- Lorrén, N (2018), *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa INPROCONSA S.A.C. En el primer semestre Lima 2017*

Malisa, L (2012), *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Eléctrica provincial Cotopaxi*

Palomino y Peña (2016), *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería VENEPALST LTDA, ciudad de Cartagena, 2015*

Vargas, D (2018), *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de AUTOLAND sede La Victoria en el año 2017*

Zans, A (2016), *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*

## ANEXOS

### ANEXO 1 EL FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTA Estimado Señor: La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL. Cajamarca 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. DATOS DEMOGRÁFICOS Edad: ( ) Sexo ( ) Situación Laboral: Contratado ( ) Estado Civil: Soltero ___ Casado ___ Grado de Instrucción: Secundaria ___ Técnico ___ Universitario ___ Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:		Siempre	La mayoría de veces si	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces no	Nunca
N°	ITEM	5	4	3	2	1
<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>ESTRUCTURA</b>						
1	¿Es de su alcance las normas y procesos de trabajo que garanticen el buen desempeño en el puesto?					
2	¿La Organización tiene definida las funciones y tareas de cada área o puesto de trabajo?					
3	¿El lenguaje e instrucciones que se dan dentro de la organización son entendibles?					
4	¿Se le puede realizar observaciones al jefe, pues las acepta y trata de superarlas?					
5	¿La organización cuenta con las herramientas, materiales, equipamiento que aseguren un buen trabajo a sus trabajadores?					
<b>RIESGO Y TOMA DE DECISIONES</b>						
6	¿Conoce las decisiones que se pueden realizar dentro de su puesto de trabajo?					
7	¿Conoces la responsabilidad de las actividades que se realizan en la empresa?					
8	¿Puede cambiar de una tarea a otra en su trabajo?					
9	¿Conoce los riesgos y sus consecuencias dentro de la empresa eléctrica?					
10	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
<b>REMUNERACIÓN</b>						
11	¿Los beneficios adicionales de seguro contra riesgos que brinda la organización son adecuadas?					
12	¿Está de acuerdo con la remuneración salarial mensual?					
13	¿Se ofrecen reconocimientos que estimulen su trabajo en esta organización?					
14	¿Le pagan horas extras, horas nocturnas y feriados laborados por su trabajo?					
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?					
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>EFICIENCIA</b>						
16	¿Se mide el desempeño INDIVIDUAL que realiza en la empresa?					
17	¿Es valorado su desempeño laboral dentro de la organización?					
18	¿Tiene una idea clara de cómo se evalúa su desempeño laboral?					
19	¿Se exige el cumplimiento de metas diarias en la organización?					

20	¿Los tiempos de ejecución de actividades se cumplen de maneja diaria como parte de los objetivos de la organización?					
	<b>EFICACIA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
21	¿Ante un evento de crítico de emergencia eléctrica la empresa presiona el cumplimiento y suspende otras?					
22	¿Se le proporciona información adecuada para el desarrollo de sus actividades diarias?					
23	¿La empresa capacita al personal en las diferentes áreas que desarrolla en su puesto de trabajo?					
24	¿Las herramientas y materiales que se les proporciona logran desarrollar su trabajo con calidad?					
25	¿La empresa cumple con el horario normal para lograr realizar las actividades diarias que se le ha asignado?					
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
26	¿Se realizan competencias para evaluar la productividad de su trabajo en la empresa?					
27	¿Conoce si la empresa aprovecha las habilidades de cada trabajador para tener mejor productividad?					
28	¿Conoce las exigencias del trabajo, sobre todo en campo?					
29	¿La empresa informa de los avances de productividad diaria que realiza de forma individual?					
30	¿Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

## ANEXO 2 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

#### I. REFERENCIA

1.1 Experto Miguel Ángel Macías Hernández  
 1.2 Especialidad Estadístico  
 1.3 Cargo actual Docente  
 1.4 Grado Académico Doctor  
 1.5 Institución Universidad Nacional de Cajamarca  
 1.6 Tipo de Instrumento Encuesta Cuestionario  
 1.7 Lugar y Fecha Cajamarca 24 agosto 2018

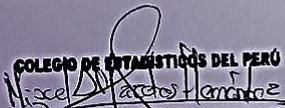
#### II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
TOTAL		50					

Coefficiente de valoración porcentual: C = ..... 100 .....

#### III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
 .....  
 .....

COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
  
 Lic. Miguel Ángel Macías Hernández  
 Colega, n° 285  
 Firma del experto



**FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

1.1 Experto ..... *Cristian Pineda Rojas OTB*  
 1.2 Especialidad ..... *Administración*  
 1.3 Cargo actual ..... *Docente Honorario*  
 1.4 Grado Académico ..... *Maestría*  
 1.5 Institución ..... *UPN*  
 1.6 Tipo de Instrumento ..... *Autoevaluación*  
 1.7 Lugar y Fecha ..... *Cajamarca - 25.08.2018*

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	+					
2	Formulación con lenguaje apropiado	+					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	+					
4	Facilita la prueba de hipótesis	+					
5	Suficiente para medir la variable	+					
6	Facilita la interpretación del instrumento	+					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	+					
8	Expresado con hechos perceptibles	+					
9	Tiene secuencia lógica	+					
10	Basado en aspectos teóricos	+					
<b>TOTAL</b>		8					

Coefficiente de valoración porcentual: C = *50. (Cinuenta)*

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....

*[Handwritten Signature]*  
 .....  
 Firma del experto

**FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

1.1 Experto ..... FERNANDO SANCHEZ V160  
 1.2 Especialidad ..... CONTABILIDAD  
 1.3 Cargo actual ..... DOCENTE  
 1.4 Grado Académico ..... CONTADOR  
 1.5 Institución ..... UNIVERSIDAD NACIONAL CAJAMARCA  
 1.6 Tipo de Instrumento ..... CUESTIONARIO  
 1.7 Lugar y Fecha ..... CAJAMARCA 25 AGOSTO 2018

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>					

Coefficiente de valoración porcentual: C = 50 (cincuenta)

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....



Firma del experto

**ANEXO 3 CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Formato 4

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Alfredo Rojas Pacheco  
(Nombre del representante del área de la empresa)

identificado con DNI N° 18181244, en mi calidad de Asistente Administrativo y Técnico  
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)

del área de Administración y Técnica  
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución REYSER ING. SRL  
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20190746992, ubicada en la ciudad de Cajamarca

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Luis Fernando Villena Ynfantes  
(Nombre completo del bachiller)

identificado con DNI N° 26737638 bachiller en la carrera de Administración  
(Nombre de la carrera profesional)

para que utilice la información del área de la unidad de negocios de Administración y Técnica  
(Nombre completo del área) de esta empresa/institución;

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) y de esta manera optar al Título Profesional.

Cajamarca, 13 de Julio del 2018

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

( ) **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder Del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

[Firma]  
Firma del Representante de la Empresa  
DNI: 18181244

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

[Firma]  
Firma del Bachiller  
DNI: 26737638

Código: COR-F-REC-SA-17.08      UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.      Vigencia: 06/06/2018  
Pág.: 1 de 1      Versión: 02

## ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de Consistencia				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	Variable 1 Clima Organizacional	
¿Existe relación significativa del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa Reyser ING., en la ciudad de Cajamarca en el año 2018?	Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL en la ciudad de Cajamarca, año 2018.	Se relaciona significativamente el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa Reyser ING. Cajamarca, 2018	Dimensiones	Indicadores
			Estructura	Nivel de percepción de obligaciones Nivel de percepción de interés de reglas y normas
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis Específicas:</b>	Remuneración	Nivel de equidad de remuneración
¿Existe relación significativa del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Productividad - Variedad de habilidades en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL?	Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Productividad - Variedad de habilidades en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL	Se relaciona significativamente el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Productividad - Variedad de habilidades en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL	Riesgos y toma de decisiones	Nivel de Reto Nivel de Riesgo y situación laboral
			Variable 2 Desempeño Laboral	
¿Existe relación significativa del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia - Identidad de la tarea en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL?	Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia - Identidad de la tarea en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL	Se relaciona significativamente el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia - Identidad de la tarea en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL	Productividad - Variedad de habilidades	variedad de niveles de actividades Nivel de ejecución del trabajo Nivel de habilidades y talentos
			Eficiencia	Nivel de ejecución de tareas o procesos Nivel de resultados visible
¿Existe relación significativa del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficacia - Significación de la tarea en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL?	Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficacia - Significación de la tarea en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL	Se relaciona significativamente el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión Eficacia - Significación de la tarea en los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL	Eficacia - Significación de la tarea	Nivel de impacto de trabajo
Alcance Diseño: No experimental Transversal Correlacional Cuantitativo  Método: Hipotético - Deductivo	Población: Personal técnico de la Empresa Reyser Ing. SRL Cajamarca 2018  Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia  Tamaño de muestra: Muestra 15 trabajadores de la Empresa Reyser Ing. SRL. Cajamarca, 2018	Variable 1: <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 30 minutos Ámbito de Aplicación: Empresa REYSER ING SRL. Forma de Administración: individual Variable 2: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 30 minutos Ámbito de Aplicación Empresa REYSER ING SRL. Forma de Administración: individual	Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL  Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL  Paquete estadístico SPSS Correlación de las variables 1 y 2  R de Pearson	