

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE CALZADO DEL  
DISTRITO EL PORVENIR PROVINCIA DE TRUJILLO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:  
Licenciada en Administración

**Autora:**

Lizeth Lorena Rodriguez Hurtado

**Asesor:**

Mg. Edwin Alberto Arroyo Rosales

Trujillo - Perú

2021

## DEDICATORIA

La tesis presente está dedicada a mi madre, la persona quien me apoyo desde pequeña y me motivo a seguir adelante, agradecerle por siempre apoyarme en las buenas y las malas ¡Ella es todo para mí en esta vida, sin ella mi vida no tiene sentido, te quiero mami!

Gracias a ella, he podido tomar el camino correcto y ser la mujer que siempre estará de pie, sin importar las circunstancias debo ver la luz de que todo me ira bien y seguir siendo una persona buena con todos a mi alrededor.

Esta tesis es un paso más para completar en mi carrera profesional y seguir adelante sin detenerme, va dedicado a toda mi familia “Rodríguez Hurtado”. Gracias por impulsarme y seguir adelante.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Privada del Norte por el excelente servicio educativo y por los docentes, que siempre hacen lo posible por enseñar a sus alumnos con buen corazón y por brindar el mejor aprendizaje, conocimientos, experiencias que estoy seguro que me ayudaran para ser un buen profesional.

También, quiero agradecer a mis amigos que siempre me han ayudado con algunos cursos que me han sido difíciles, me han tenido una paciencia, los quiero mucho siempre estarán en mi corazón.

Agradezco a toda mi familia por siempre decirme “NO TE RINDAS, TÚ PUEDES”, ellos el regalo que la vida me dio.

Agradezco a mi asesor Edwin Alberto Arroyo Rosales por apoyarme con mi tesis.

Gracias Dios mío por estar siempre a mi lado, por nunca dejarme sola en los malos momentos, porque sé que siempre estará en mi con corazón y seguiré teniendo en fe en todo, en las cosas buenas de la vida.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01 Planilla de trabajadores .....	30
TABLA 02 Fiabilidad de la variable: clima organizacional.....	37
TABLA 03 Fiabilidad de la variable: desempeño laboral.....	38
TABLA 04 Rho de Spearman de la variable clima organizacional y desempeño laboral.....	38
TABLA 05 Análisis comparativo de datos respecto al desempeño laboral.....	39
TABLA 06 Rho de Spearman de estructura organizacional y desempeño laboral.....	40
TABLA 07 Análisis comparativo de datos respecto a la estructura organizacional.....	40
TABLA 08 Rho de Spearman de motivación y desempeño laboral.....	41
TABLA 09 Análisis comparativo de datos respecto a la motivación.....	42
TABLA 10 Rho de Spearman de comunicación y desempeño laboral.....	43
TABLA 11 Análisis comparativo de datos respecto a la comunicación.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Matriz IPERC .....	26
-------------------------------	----

## RESUMEN

La tesis tiene como objetivo principal determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021, por lo tanto, se desarrolló una investigación descriptiva correlacional, no experimental - transversal. Para recolectar la información se aplicó la encuesta con la muestra de 46 trabajadores y la escala de Likert para obtener los resultados, después de analizar los datos se encontró que la empresa tiene un nivel muy bueno (78.3%) en el clima organizacional y un nivel muy bueno (76.1%) en el desempeño laboral, mostrando que hay un nivel muy bueno entre ambas variables, pero se debe mejorar algunos factores para obtener mejores resultados. Asimismo, para garantizar su relación entre ambas variables se utilizó el Rho de Spearman con un coeficiente de  $= 0.985$  (una alta correlación entre las variables) con un valor significativo de 0.000 siendo menor a  $<0.05$ , señala que existe una relación positiva entre las variables.

**Palabra clave:** Clima organizacional, desempeño laboral

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas internacionales enfrentan cambios grandes en la económica, social, tecnología, cultura y demográfica que ocurre de manera rápida e imprevisible. Algunas organizaciones no crecen a la velocidad del cambio sino más bien se tardan en incorporarse a la dinámica y estructura organizacional que les rodea. Es por ello, que varias entidades no tienen la mínima idea que el mundo cambia y se les olvida adaptarse (Chavienato, 2007).

Actualmente en el mundo empresarial es importante ser competitivos y cubrir con las demandas del mercado actual, donde hay muchas empresas que han mejorado sus estrategias en servicios o productos. Pero mientras que las empresas incrementan sus ingresos dejan de lado el talento humano que es el factor principal de toda compañía afectando así al desempeño laboral mediante estrés, saturación de trabajo.

(Chavienato, 2007) En la década 60' las personas fueron consideradas como el recurso elemental para el éxito organizacional; como el recurso más importante e inteligente que necesita las organizaciones para hacer frente a los retos que se presentan. Es importante que exista un equilibrio entre los cambios y la creación de un ambiente para que los colaboradores no se sientan amenazados “El proceso de cambio en las organizaciones requiere realizarse mediante la sensibilización y colaboración del personal para minimizar efectos en el clima organizacional y productividad” (Galindo, 2017, p. 17).

Para Griffin et al. (2020) , señalan que la administración de recursos humanos es el conjunto de actividades organizacionales dirigidas atraer, desarrollar y mantener una fuerza laboral efectiva. Las personas no son recursos que se consumen, utilizan o producen costos, más bien son el activo poderoso que impulsa la creatividad de una organización.

En otras palabras, toda persona lo que busca es tener un equilibrio entre un ambiente cómodo y un trabajo que le permita desarrollar de manera efectiva sus actividades. Para (Jáuregui & Louffat, 2019) el clima organizacional es percibido de manera positiva para el trabajador, cuando se sienta valorado, apreciado y respetado; por el cual, puede generar mayor desempeño, productividad, creatividad, innovación, satisfacción en el trabajo y compromiso.

Asimismo, “El desempeño laboral es el proceso en el cual el empleado es evaluado por su desempeño con el fin de cumplir con sus funciones para obtener resultados” (Louffat, 2016, p. 43).

Para (European Business School, 2020) en un estudio realizado se encuestó a 14,000 personas en 15 países, donde indicaron que el 71% de los empleados a nivel mundial se sienten cómodos con sus tareas laborales y su nivel de motivación en su lugar de trabajo es el 88% que representa en la India donde aseguran sentirse contentos con su empleo a diferencia de Japón con un 44%, entre otros países.

Hoy en día el gran reto de las empresas en Latinoamérica es tener una gestión de recursos humanos excelente, por el cual, permita hacer cambios en la incertidumbre en donde se ve afectado en el ambiente trabajo, más cuando la comunicación es una barrera entre todos los empleados, una empresa podrá tener todos los medios digitales disponibles en su organización, pero no podrá crear confianza, es por eso que se debe crear un vínculo entre todo el personal de la compañía. El estudio realizado revela que más de 70% de los encuestados la

comunicación en el equipo de trabajo debe ser fluida y debe generar confianza entre ambos lados, el otro 73 % piensa que su desempeño y productividad se debe a que sus jefes confían en ellos. (Correa, 2020)

En el Perú, el término del clima organizacional viene siendo sumamente importante para todas las empresas grandes, pequeñas y mypes, porque es un tema que ayuda al desempeño laboral de los trabajadores. Algunos trabajadores se ven afectados por el bajo rendimiento y se ve reflejado en su desempeño laboral, donde hay una falta de incumplimiento en sus actividades. Al suceder ese problema interno los trabajadores sentirán miedo porque suele haber presión por parte de los superiores como: si no llegamos a la meta establecida habrá un corte de personal, cualquier error que se cometa, falta, equivocación o si no hace las cosas como las dice el superior le despedirán, eso asusta y a la vez intimida al trabajador bajando así su rendimiento laboral. Un empleador debe reconocer comentarios como: es divertido trabajar para esta compañía o aquí hay un fuerte sentimiento de equipo.

En la ciudad de Trujillo, las empresas locales han tratado de mantenerse firmes y optar por los nuevos cambios de medidas de seguridad para sus empleados dentro de su organización ante la crisis de la pandemia, muchas empresas tuvieron que trabajar cuidadosamente sin correr riesgos con su personal ante la activación de sus actividades al levantarse e incorporarse de nuevo al mundo de los negocios y seguir cumpliendo su cartera de clientes. Por lo tanto, da paso a que las empresas pongan más presión a sus trabajadores para cumplir con sus objetivos, pero mientras allá más incremento de producción el personal debe dar al 100% dejando de lado su comodidad y afectando así nivel de productividad ante un cambio de entorno negativo e incómodo.

Específicamente, es el caso de la empresa dedicada principalmente a la fabricación y comercialización de calzado, en el distrito del Porvenir, provincia de Trujillo, departamento de la Libertad. Fue creada el 13 de enero del 2010, proyectando el negocio de calzados para la confección de diferentes modelos para niños, caballeros y damas. Actualmente, la empresa viene desarrollando problemas internos en cuanto al clima organizacional afectando de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores debido a la falta de gestión en el talento humano reflejándose en sus obligaciones asignadas a cada uno en su puesto de trabajo. Las causas son la falta de coordinación, comunicación, falta de motivación, falta de aceptación dentro del equipo de trabajo, ambiente laboral, trabajo en equipo y entre otros.

Por lo tanto, la presente tesis tiene como problema general: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021? Además, los siguientes problemas específicos : ¿De qué manera la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021?, ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021? y ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021? Asimismo, se consideró como objetivo general: Determinar de qué manera clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir; al mismo tiempo, se propuso como objetivos específicos: Identificar de qué manera la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la

empresa de calzado del distrito El Porvenir, Conocer de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir y Verificar de qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir.

Según Arroyo (2020) señala: “Las hipótesis son las guías de una investigación para demostrar y explicar acerca de lo investigado” (p.189).

Por lo cual, se planteó como hipótesis general: H1 Se relaciona de manera positiva el clima organizacional con el desempeño laboral o H0 No se relaciona de manera positiva el clima organizacional con el desempeño laboral. También, se consideró las hipótesis específicas: Se relaciona de manera positiva la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores, se relaciona de manera positiva la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores y se relaciona de manera positiva la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores.

El presente estudio de investigación tiene como justificación de teórica con el fin contribuir teóricamente entre el clima organizacional y desempeño laboral; también, cuenta con una justificación practica que se realizó con el objetivo de identificar los problemas que afecta al clima organizacional y en el cual permitirá encontrar soluciones. Por último, tiene una justificación metodológica se basó en los resultados obtenidos por la elaboración de encuestas a los empleados para medir las variables en cual ayudara a aportes a investigaciones siguientes.

## **ANTECEDENTES**

### **Internacional**

González (2019) realizó en su tesis y tuvo como objetivo conocer la percepción del capital humano del clima organizacional de la empresa constructora. La investigación es de tipo transversal descriptivo y se consideró como muestra a 134 participantes a quienes se les encuestó. En conclusión, indicaron que los trabajadores tienen un nivel alto de satisfacción dentro de la organización, cuentan un ambiente amable, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo; resaltando que los trabajadores son solo buscan cumplir con sus objetivos sino apoyar a sus compañeros de trabajo para que puedan terminar con éxito, la empresa debe potenciar a sus trabajadores más, mejorar la descripción de los puestos para que el personal pueda entender cuál es su meta que debe cumplir, mejorar las áreas para evitar riesgos contra el personal, promover los reconocimientos.

Según, Sánchez (2017) en su tesis planteó como objetivo conocer las condiciones del ambiente que reducen la satisfacción laboral en el trabajo del sector de calzado en la provincia de Tungurahua. Al mismo tiempo, se utilizó un diseño descriptivo, método mixto (entre cuantitativos y cualitativos). Los resultados indican que hay liderazgo de autocrático afectando así a la toma de decisiones y el descontento de su personal, falta de empatía a los empleados, también, la falta ausencia de incentivos, motivación, escasez de comprensión a los nuevos trabajadores, que no se adaptan al clima de la empresa.

### **Nacional**

Según, Pastor (2018) en su tesis planteó como objetivo conocer si se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral. Su método fue transversal y correlacional, se aplicó a 162 encuestadas. Los resultados indican que el 83.3% de los trabajadores se sienten bien en su

ambiente de trabajo, un 72.30% de desempeño laboral. En las conclusiones se determinó que existe una relación directa las dos variables y afirman que mientras mejor sea el clima organizacional, mayor será la productividad laboral de los trabajadores.

Asimismo, Mendoza (2021) en su Tesis sobre una empresa de capacitación en el Perú; tuvo la misma problemática en la empresa donde realizó su investigación donde se observa que la empresa carece de espacios para sus trabajadores, no existe comunicación, no hay trabajo en equipo, la información no llega a tiempo y otros no se sienten partes de la empresa. En conclusión, el clima organizacional influye bastante en el desempeño laboral, porque mientras los trabajadores se sientan cómodos en su ambiente de trabajo ayudara a desempeñarse correctamente en sus actividades.

Según Pisco (2021), en su tesis de investigación analizó los problemas internos del Gobierno Regional de Junín. El objetivo fue conocer qué relación existe entre el clima organizacional y desempeño laboral. La metodología fue descriptiva – correlacional (no experimental); la muestra fue 231 personas, aplicando como instrumento una encuesta. Los resultados indicaron que el 64.5% del clima organizacional es regular y 55.4% nivel de motivación fue regular, 44.6% es malo porque indica que los trabajadores no están motivados bien; el desempeño laboral de nivel medio con un 88.3%. En conclusión, se recomienda dar un mejor ambiente al trabajador, con ello tratar de tener una buena comunicación, apoyar y motivar al personal a que cumpla con sus funciones correctamente sin ningún problema.

Para el autor Layme (2017), en su tesis de investigación tuvo de objetivo determinar qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral en la panadería Layme. La metodología es científica de tipo aplicada, con estudio descriptivo correlacional, cuantitativo,

no experimental y el estudio de muestra tuvo conformado por 30 trabajadores. Los resultados fueron que el 33.3% de los trabajadores consideraron bueno el clima organizacional y el 53.3% de los trabajadores fue bueno. Por lo tanto, se determinó que la hipótesis general no fue rechazada, demostrando que existe relación entre las variables propuestas.

Castillo (2019) en su Tesis Titulada su objetivo fue determinar que influye el clima organizacional en el desempeño laboral de su personal en la constructora Digucy. El tipo de método es corte transversal - descriptivo – correlacional Los instrumentos aplicados comprobaron que mediante el método estadístico alfa Cronbach de 0.959 para la variable de clima organizacional y 0.957 desempeño laboral existe una alta confiabilidad, se llegó a las siguientes conclusiones: a medida que mejore el clima organizacional aumentara el desempeño del personal, señala que se debe mejorar la estructura de la empresa porque influye de manera negativa a los trabajadores , también , se debe mejorar la comunicación dentro de la empresa porque no es muy fluida y dificulta expresar sus opiniones o inquietudes del personal.

### **Local**

Bon & Luna (2021) en su tesis investigada: Propuso determinar cómo influye el clima organizacional sobre el desempeño laboral en el Banco de crédito de Trujillo, tuvo como diseño de investigación correlacional – no experimental (cuantitativo) y se utilizó la encuesta (cuestionario); la muestra tomada de 55 empleados.

En conclusión, los datos reflejaron el 73% de los trabajadores aprecian buen clima laboral, también se puede mencionar que el 56% de los trabajadores se desempeñan en sus puestos de trabajos porque la mayoría del personal trabaja más de lo que se pide, la mayoría opta por resolver sus problemas con calma, mediante capacitaciones que le brinda la empresa eso le

permite tener más conocimientos, en el cual, aprovechan las oportunidades que la empresa les genera. Como conclusión principal se puede decir que mientras más apoyes a los trabajadores, los motivos y fomentes un ambiente de trabajo bueno permitirá al personal ser más productivo con su trabajo.

Adrianzén & Valencia (2019) en su tesis: Propuso como objetivo determinar la relación que tiene la influencia sobre las variables en el personal médico. Su estudio fue de tipo Descriptivo – correlacional; la muestra fue de 25 trabajadores y fueron conformados por el personal médico. Dando como conclusión la investigación indica que los trabajadores están un poco insatisfechos con algunos problemas dentro de la empresa, como la comunicación entre directivos y empleados, falta de atención por parte de los directivos a los empleados al veces suelen tener problemas con su trabajo pero al no ser escuchados suelen tener problemas y eso perjudica en su desempeño laboral, potenciar la información porque es el medio más importante dentro este centro de trabajo y seguir creando un ambiente de confianza entre toda la empresa.

Arana & Loyola (2019) en su tesis consideró como objetivo determinar qué relación tiene el clima organizacional en el desempeño laboral del equipo de ventas. Su método de investigación fue descriptivo - correlacional. Los resultados fueron que existe una relación entre las variables con un 0.99%; también, se consideró la percepción de los colaboradores con respecto con el clima organizacional fue de 97.1%.

## **BASES TEÓRICAS**

### **Clima organizacional**

Para Rubió (2016) definió el clima organizacional “como sentimiento, precepciones, expectativas, normas, políticas, procedimientos, actitudes y conductas que caracterizan la vida laboral en una organización” (p.75).

Galindo (2017) indicó que el clima organizacional en una empresa es el resultado de la interacción de múltiples factores que comprenden la cultura organizacional, los estilos de liderazgo, la disposición de trabajo, tamaño de la empresa y como el conjunto de características de un ambiente interno que influye en la motivación de sus integrantes de la organización y en el cual influya en su conducta.

Chiavenato (2011) mencionó que el ambiente es la influencia para la motivación de los participantes, también se puede describir como la cualidad del ambiente organizacional que percibe o sienten los miembros de manera que influya en su conducta.

### **Importancia del Clima Organizacional**

De acuerdo con Rubió (2016) mencionó que el clima organizacional es un indicador que muestra los valores, las cualidades y creencias de las personas dentro de una organización. Asimismo, es importante analizarlo y diagnosticarlo para saber los resultados finales de una organización (índices de productividad, eficiencia, calidad de servicio), que permita influir en los patrones de conducta dentro de la empresa; por el cual, puede afectar al rendimiento de los empleados y en otras ocasiones suele provocar el efecto contrario. Por ejemplo, si el clima es percibido de manera positiva fomentara el compromiso y la pertinencia en ayudar alcanzar los objetivos de la empresa.

## **Perspectivas de clima organizacional**

De acuerdo con Jáuregui & Louffat (2019) mencionan sobre las siguientes perspectivas que influye en el comportamiento humano dentro de su entorno de trabajo son:

**Perceptiva psicológica:** es la percepción que tiene cada individuo o varias personas cuando están en un ambiente laboral. Las percepciones del colaborador sobre el clima suelen ser diferentes debido a las características propias de cada individuo como: personalidad, los estilos cognitivos, la capacidad, la inteligencia, la edad, entre otros.

**Perceptiva organizacional:** es la percepción que el colaborador se forma de la organización donde obtiene un conjunto de características como: procesos, estructura, políticas, prácticas, procedimientos (tanto formales como informales), en el cual, ayudan a identificar y distinguir a una organización de otras.

**Perceptiva integradora:** es la integración de ambos enfoques que permite que el clima organizacional pueda tener varias variables para predecir el comportamiento a nivel individual y sobre el desempeño a nivel organizacional. Es integrado porque incluye tanto la percepción psicológica como organizacional.

## **Tipos de Clima Organizacional**

Para Jáuregui & Louffat (2019) mencionaron 7 tipos de clima organizacional, los cuales son:

**Clima de innovación y de creatividad:** son estrategias empresariales para afrontar el incremento de la competitividad, cambios tecnológicos e incertidumbre que permitan aumentar la efectividad de los procesos. El factor más relevante en el clima de innovación es el liderazgo transformador (líder que inspire confianza siendo un modelo a seguir para los trabajadores) y

la creatividad son las ideas novedosas que aportan los empleados con el fin que sean valorados a nivel organizacional.

**Clima de seguridad:** es fundamental para el éxito de toda empresa si cumple con las políticas y procedimientos para el colaborador en el cual le permita trabajar seguro para evitar incidentes. El cumplimiento de las normas de seguridad ayudara a generar una percepción de eficiencia y productividad en el trabajo.

**Clima ético:** es aquel donde refleja los procedimientos organizacionales, prácticos empresariales y políticas. Es decir, es donde las personas perciben que las decisiones tomadas y dilemas éticos se cumplan correctamente; asimismo, ayude a promover comportamientos favorables dentro de la empresa, adaptando valores, respeto, cumplimiento entre ambas partes.

**Clima de alta efectividad:** para considerar este tipo de clima es importante generar confianza, escuchar al personal, tener alta comunicación interna. En el cual, permita tener una buena relación entre empleados y superiores para tener un mejor manejo en la toma de decisiones para que la empresa pueda afrontar ante cualquier desafío. Si hay una alta efectividad ayudara a trabajar en equipo, alcanzar los objetivos y planes, cumplir con el propósito que tiene la organización.

**Clima de baja efectividad:** se produce cuando hay pocas sugerencias u opiniones voluntarias, escasos resultados aceptables, demasiados gerentes con poca creatividad (resistencia al cambio, baja preocupación por los errores y calidad), falta de comunicación. En otras palabras, hay menos consultas por sus funciones laborales o problemas, más ordenes de superiores algunos son críticos y amenazantes afectando así a los trabajadores a no poder rendir en su trabajo

**Clima favorable y desfavorable:** es una forma en que se puede percibir un entorno agradable, cómodo, tranquilo; por el cual, permita al trabajador adaptarse al ambiente laboral de la organización. Por otro lado, el clima desfavorable es lo contrario al otro tipo de clima, con la diferencia que no es ambiente adecuado para el personal.

**Clima de comunicación:** es aquel donde se puede generar una buena comunicación entre empleados que permita generar confianza, participación en las decisiones en cual sienta que es tomado en cuenta.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Para Jáuregui & Louffat (2019), consideraron que la satisfacción laboral tiene que tener dimensiones que influyan en la conducta de las personas. A continuación, se mencionará las dimensiones que ayudará en el estudio del clima organizacional para ser evaluadas:

**Estructura organizacional:** Es cuando los colaboradores se sienten cómodos sobre el diseño o estructura laboral; en el cual, es reflejado en el funcionamiento y/o operatividad de la empresa. Asimismo, también implica normas, procedimientos, reglamentos que se debe cumplir.

**Motivación:** Son los esfuerzos que necesita para alcanzar una meta, también se refiere a la percepción de los trabajadores respecto al reconocimiento que reciben por parte de la organización, en función a sus méritos y resultados alcanzados. Donde, la empresa les da su remuneración por los servicios prestados sobre un trabajo establecido. (Robbins, 2004)

**Comunicación:** Esta dimensión es una forma efectiva para fomentar la participación de los trabajadores, con la razón de que los empleados puedan dar sus opiniones y puedan fortalecer las relaciones.

**Liderazgo:** Esta dimensión se basa en la influencia que debe tener un líder en el que pueda generar entusiasmo, confianza, apoyo y disposición a sus compañeros de trabajo con el fin de cumplir sus metas; también, es el proceso de influir en el comportamiento de otros a través del trabajo, trabajo en equipo y motivación en su desempeño laboral para lograr obtener resultados favorables.

### **Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2011) consideró que el desempeño laboral es la evaluación del personal de cómo se desempeña una persona en un puesto de trabajo y como desarrolla su potencial. Es un medio que permite detectar los problemas del personal, en cómo está integrado a la empresa o puesto que ocupa.

Desde la perspectiva de Gomez et al. (2016) definieron: “El desempeño como la identificación y gestión del rendimiento de los recursos de una organización” (p.260).

Para Louffat (2013) consideró que el desempeño laboral es muy importante porque permitirá diagnosticar el nivel de competencia de los trabajadores, para tomar medidas para mejorar el potencial y saber en qué se debe corregir, mejorar, solucionar sus debilidades.

### **Factores que influyen en el desempeño laboral**

#### **La motivación:**

Griffin et al. (2020), mencionó que es una forma de motivar a las personas para que alcancen su desempeño, esto implica que elaboren arduamente, asistan de forma habitual a trabajar y permitan atribuir cosas positivas a la organización.

**Ambiente organizacional:** es el entorno que contiene las mejores condiciones aptas para que un trabajador puede desenvolverse correctamente y adaptarse al ambiente de su puesto laboral tanto como organizacional. (Chiavenato, 2000)

**Grado de confianza:** es un elemento importante entre ambas partes tanto como trabajadores y superiores a nivel organizacional, entre más se tome en cuenta más permitirá llegar a aquellos trabajadores que tienen problemas para desarrollarse o desempeñarse. (Chiavenato, 2000)

**Programas de capacitación:** Es importante porque ayudara al trabajador a capacitarse y aprender cosas nuevas que le permitan implementar su nivel de desempeño. (Chiavenato, 2000)

### **La importancia de la realimentación sobre el desempeño**

Para Chiavenato (2011) en un estudio realizado por General Electric Company comprobó la eficacia del desempeño laboral. Donde se constató que fue muy positivo: muchas personas tienen un concepto favorable de la evaluación del desempeño y piensan que muchas personas deben a ver cómo está marchando en su puesto laboral. Asimismo, se realizó un estudio y se encontró que son pocos los gerentes que emplean el programa de evaluación del desempeño como iniciativa. También, se puede identificar y modificar algunos aspectos que mejorarían el desempeño laboral de los trabajadores en sus puestos de trabajo como:

1. Un lugar adecuado para que trabaje el personal
2. Capacitación constante
3. Incentivo salarial por buen desempeño
4. Mejoramiento de las relaciones entre superiores y personal
5. Realimentación sobre la persona evaluada

## Las siete claves del desempeño

Según Chiavenato (2011) afirmó que para tener éxito en el desempeño se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Gozar de atribuciones:** se trata de despertar la fuerza y la energía que tienen las personas en su interior con el fin de satisfacer sus necesidades como: vivir, amar, aprender, legar.
- **Acuerdos del desempeño para ganar – ganar:** se trata cuando ambas partes ganan, el trabajador tiene los recursos disponibles que le brinda la empresa para producir o aumentar su productividad con éxito.
- **Nuevo papel del líder:** es aquella persona que ofrece su apoyo, ayuda, capacitación y ayuda a resolver los problemas internos que hay en la empresa y ayuda a aclarar las dificultades que tienen un trabajador para realizar sus actividades.
- **Realimentación 360°:** es cuando los líderes y miembros de la organización se deben someter a la realimentación tener una evaluación anónima sobre el desempeño y por lo cual incluya la opinión o ideas de colegas, clientes, proveedores y subordinados.
- **Autoevaluación y evaluación del equipo:** Es el conjunto de personas que se evalúan para percibir cual es el nivel de desempeño que tienen, y que permitirá retroalimentar en algunos aspectos que fallan para poder mejorar después.
- **Iniciativa:** es el nivel de capacidad, madurez y confianza que existe entre todos los trabajadores internos de la organización, en el cual, permita actuar en caso que allá problemas, preguntas o recomendar algunos puntos.

## Dimensiones de desempeño laboral

Las dimensiones que se debe considerar para la variable Desempeño laboral son:

**Calidad de trabajo:** este indicador se refiere a la forma en que el trabajador puede presentar resultados favorables con respecto a su calidad de trabajo, mediante los recursos brindados por la empresa. (Chiavenato, 2011)

**Trabajo en equipo:** Es un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, para mejorar la coordinación, interacción y participación para mejorar el éxito de todo proceso. (Chiavenato, 2000)

**Iniciativa:** Es el comienzo del trabajador de cómo se adapta a su nuevo ambiente de trabajo, donde es proactivo y tiene la habilidad para desempeñar correctamente sus funciones. (Chiavenato, 2011)

**Eficiencia:** Es obtener los resultados alcanzados, pero con los recursos necesarios, utilizando métodos, medios educados y procedimientos, debidamente organizados. (Chiavenato, 2000)

### **Métodos de evaluación del desempeño**

Según, Louffat (2013) afirmó que, para realizar una buena evaluación, se debe considerar los siguientes los métodos:

**El método de jerarquización:** consiste en evaluar y comparar entre individuos o equipo basado en factores definidos con antelación. En el cual, se tendrá un ranking de resultados sobre cada persona o equipo que ocupa el lugar según su puntaje obtenido.

**El método de escalas:** consiste en evaluar el desempeño laboral del individuo o el equipo comparando los niveles o grados alcanzados en cada competencia con los estándares definidos en cada puesto.

**El método comportamental:** consiste en presentar un informe sobre el historial del desempeño laboral del individuo o equipo de trabajo durante los periodos establecidos con el fin de saber cuál ha sido la evolución del comportamiento.

**El método de resultados:** se basa en los indicadores numéricos y resultados de la productividad realizada por el equipo o individuo evaluado.

### **DEFINICIONES CONCEPTUALES:**

- a) **Clima organizacional:** Es la percepción que tiene un individuo en un ambiente de trabajo y en la que permite influir de manera positiva en su conducta para poder desempeñar sus actividades.
- b) **Comunicación:** Es la acción de comunicarse a través de intercambios de palabras con otras personas o es la transmisión de señales mediante códigos de emisor a receptor.
- c) **Motivación:** Es la acción de motivar a una persona para que pueda cumplir con sus metas. Por el cual, permite que la persona pueda realizar acciones para poder cumplirlas.
- d) **Liderazgo:** Es una disciplina que ejerce cierta persona para influir en un grupo determinado con el fin de alcanzar en conjunto las metas establecidas.
- e) **Actitud:** Es la postura que revela el estado de ánimo de una persona para comportarse frente a otras personas.
- f) **Desempeño laboral:** Es el desempeño que tiene una persona con respecto a sus actividades realizadas, en el cual, serán evaluadas para medir el desempeño que tiene en su puesto de trabajo.

- g) **Remuneración:** Es aquel dinero que recibe un trabajador por los servicios proporcionados al empleador.
- h) **Estructura organizacional:** Es la distribución de puestos de empleo dentro de una organización de acuerdo a las tareas divididas, agrupadas, coordinadas y controladas para lograr cumplir con los objetivos establecidos.

## **BASE LEGAL**

### **Medidas de seguridad y condiciones de trabajo**

Ley N°29783 "Ley de seguridad y salud en el trabajo" - Decreto supremo N° 001-2021-TR, tiene como propósito impulsar medidas de la salud, seguridad y bienestar para los trabajadores cuando hay riesgos laborales; en el cual, tiene como deber el empleador.

### **Artículo 42°**

- a) Tener en orden los documentos y/o informes sobre las condiciones que se encuentra la empresa o el puesto de trabajo.
- b) Tener en cuenta y promover la iniciativa de realizar capacitaciones el riesgo laboral que presenta el lugar o puesto de trabajo.
- c) Realizar inspecciones periódicas durante un tiempo determinado sobre el lugar de trabajo: infraestructuras, maquinas e equipos.

### **Artículo 102°**

- a) Realizar estudios médicos a los trabajadores, para certificar si el trabajador es apto para el puesto de trabajo dependiendo el riesgo laboral.

- b) Con la finalidad de diseñar medidas de prevención para reducir enfermedades a los trabajadores o en otros aspectos en general

### Artículo 103°

- a) El empleador debe realizar un análisis de los riesgos encontrados en la empresa con la matriz IPERC (La identificación de peligros y la evaluación de riesgos y controles), por el cual, le permitirá saber en qué condiciones se encuentra la empresa.

Información obtenida y adaptada al trabajo de investigación <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-diversos-articulos-del-reglamen-decreto-supremo-n-001-2021-tr-1923867-3/>. Publicado el 28 de enero del 2021. Recuperado el 10 de noviembre del 2021.

### Figura 01

Matriz IPERC ((La identificación de peligros y la evaluación de riesgos y controles)

IPERC - IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO					
IDENTIFICACIÓN DE CONTEXTO				IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS	
PROCESO	ACTITUD	TIPO DE ACTIVIDAD	TIPO DE PEPLIGRO	PELIGRO	RIESGO
PRODUCCIÓN	MOVIMIENTO DE MAQUINARIAS	ROUTINARIA	POTENCIAL - FÍSICO	·Suelo en mal estado/irregular ·Objetos y liquido en el suelo ·Superficies de trabajo en mal estado ·Falta de señalización, orden y limpieza	·Caida al mismo nivel
				·Plataformas de trabajo temporales	· Caidas a distinto nivel
				·Uso de soportes y apoyos de materiales ·Uso de soporte y ayuda	·Caidas de objetos

*Nota:* La Figura fue obtenida y adaptado del Trabajo de Investigación “Aplicación del IPERC para reducir el grado de accidentabilidad en las áreas operativas de la empresa

SA. basado en la Ley 29783 y la RM 050-2013-TR”. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31981/Ramos\\_CJ....pdf?sequence=1&isAllowed=y..](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31981/Ramos_CJ....pdf?sequence=1&isAllowed=y..) Publicado el 2018. Recuperado el 12 de noviembre del 2021.

### **MOF (Manual de Organización y Funciones)**

Como sus siglas le indican es un documento que es elaborado por las empresas para plasmar y describir sobre las estructuras de la empresa (Organigrama), la descripción de los puestos y las funciones que debe realizar y cumplir los trabajadores.

Información obtenida y adaptada al trabajo de investigación:  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>. Publicado el 20 de abril del 2010. Recuperado el 28 de noviembre del 2021.

### **Remuneración y beneficios**

Ley N<sup>a</sup> 28015 –“Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”. Tiene como objetivo dar conocer los derechos laborales que tiene cada trabajador por prestar sus servicios a empresas y entre otros.

#### **Artículo 43°**

EL régimen laboral está dirigido a fomentar la formalización y desarrollo de las Microempresas, con el fin de mejorar las condiciones de derechos laborales para los trabajadores: remuneración, jornada de trabajo, descanso semanal obligatorio, descanso vacacional, despido injustificado, seguro social de salud y entre otros.

#### **Artículo 45°**

Las personas que prestan sus servicios tienen derecho a percibir por lo menos una remuneración de acuerdo a la ley, constitución y normas legales vigentes.

**Artículo 46° - Jornada y horario de trabajo**

La jornada de trabajo, es el tiempo de horario de trabajo que las Microempresas tienen que cumplir con los horarios de trabajo de cada trabajador, es aplicable por el Decreto Supremo N° 007-2002 – TR, Ley modificada N° 27671 de jornada de trabajo, horario y trabajo sobre el tiempo. EL artículo 1° indica que la jornada de trabajo para varones o mujeres mayores de edad deben tener por lo menos 8 horas diarias de trabajo y 48 horas semanales como máximo.

**Artículo 47° - El descanso semanal obligatorio**

Es el descanso en días feriados y descanso semanal obligatorio que rigen por las normas del régimen laboral común de la actividad privada.

**Artículo 48° - El descanso vacacional**

El trabajador que cumple el record establecido en artículo 10° del Decreto Legislativo N° 713, Ley de Consolidación de Descansos Remunerados de los trabajadores sujetos al Régimen Laboral, tiene derecho como mínimo 15 días de descanso.

**Artículo 49° El despido injustificado**

Es la compensación por despido injustificado es similar a 15 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios como máximo 180 remuneración es diarias.

**Artículo 50° - El seguro social de salud**

Los trabajadores o conductores de las Microempresas deben estar asegurados según la norma, conforme al artículo 1° de la ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.

Información obtenida y adaptada al trabajo de investigación:  
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>. Publicado el 03 de julio  
del 2003. Recuperado el 12 de noviembre del 2021.

**Tabla 01***Planilla de trabajadores*

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	HORAS TRABAJADAS	INGRESOS DEL TRABAJADOR			TOTAL SUELDO BRUTO	RETENCIONES A CARGO DEL TRABAJADOR	APORTACIONES DEL EMPLEADOR			SCTR (1.23 %)	NETO A PAGAR	
			SUELDO BÁSICO	VACACIONES	CTS		ONP (13%)	ESSALUD	GRATIFICACIÓN	BONIFICACIÓN			
1	EDGAR ROMERO RUIZ	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
2	JULIA RAMOS ROSALES	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
3	KEN SECLÉN MORALES	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
4	LUZ RODRIGUEZ BENITES	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
5	EDWIN HURTADO MEREJILDO	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
6	MERCEDES MORALES CAMPOS	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
7	JUAN CARLOS RUIZ	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
8	FREDDY MORENO RODRIGO	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
9	LENER TOLEDO RUIZ	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
10	JONGHYUN CASTAÑEDA H.	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
11	TAEMIM LEE KIMBUM	192	2,000.00	166.667	166.667	2,333.33	281.67	195.00	333.3333	30.00	26.65	2,415.00	
<b>TOTAL</b>			<b>2,112.00</b>	<b>22,000.00</b>	<b>1,833.33</b>	<b>1,833.33</b>	<b>25,666.67</b>	<b>3,098.33</b>	<b>2,145.00</b>	<b>3,666.67</b>	<b>330.00</b>	<b>293.15</b>	<b>26,565.00</b>

*Nota:* Tabla obtenida y adaptada del Trabajo de Investigación “El costeo por órdenes de producción para determinar la rentabilidad bruta por línea de producto de la empresa industrial calzados Jaguar S.A.C- en la ciudad de Trujillo para el año, 2017”. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14818>. Publicado el 14 de diciembre del 2018. Recuperado el 13 de noviembre del 2021.

## **Capacitación**

“Ley N° 728 de productividad y competitividad laboral”

### **Capacitación laboral y productividad**

#### **Artículo 84°**

El empresario está obligado a proveer al personal capacitación e entrenamiento con el fin de mejorar la productividad laboral de sus trabajadores.

#### **Artículo 86°**

Las acciones de capacitación son:

- a) Incrementar la productividad
- b) Actualizar y capacitar a los trabajadores para que tengan conocimientos y aptitudes para desempeñar en sus funciones correspondientes.
- c) Brindar la información correcta al trabajador sobre los nuevos cambios y maneras de trabajar correctamente.
- d) Capacitar a los trabajadores ayudara a preparar para ocupar un puesto o una vacante que este ha disponible.

Información obtenida y adaptada al trabajo de investigación:<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0075/ley-productividad-competitividad-laboral-2021.pdf>.. Publicado el 1997. Recuperado el 13 de noviembre del 2021.

## **Comunicación**

Es relacionarse con una o más personas donde compartan: valores, ideas y pensamientos.

Asimismo, las organizaciones no pueden funcionar y operar sin comunicación, ya que, es la red que integra y coordina todas sus dependencias

### **Barreras de comunicación:**

**Barreras personales:** Son aquellas emociones, motivaciones y sentimientos personales (preocupaciones) que tiene la persona, donde puede afectar o distorsionar las comunicaciones con las demás personas.

**Barreras físicas:** Son aquellas barreras e interferencias que representa el ambiente donde ocurre comunicación en una organización. Por ejemplo: el ruido, distracción, distancia física entre personas, entre otros.

**Barreras semánticas:** Son aquellos símbolos, gestos, señales utilizados para la comunicación entre uno o más, lo cual también puede estar distorsionada si no se especifica correctamente el significado hacia la otra persona.

### **Acceso a la información:**

Para tener una buena comprensión acerca de la comunicación, se debe considerar:

**Datos e información:** Es aquel registro de datos que permite la facilidad al personal para poder elaborar correctamente sus actividades, en el cual, le tiene que brindar la empresa o institución.

**Comunicación:** Es aquella información que se trasmite de persona a otra. Para que el destinatario lo reciba y comprenda es sumamente importante, para evitar información errónea.

Información obtenida y adaptada al trabajo de investigación:

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>. Publicado el 01 de enero del 2000.

Recuperado el 13 de noviembre del 2021.

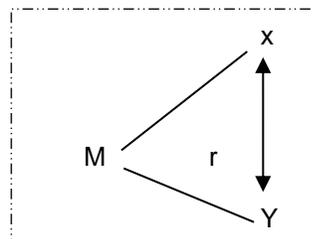
## CAPÍTULO II. MÉTODO

### 2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque miden las variables en un determinado contexto, utilizando métodos estadísticos, y después se extrae conclusiones. Por el cual, refleja la necesidad de medir los fenómenos o dificultades de investigación (Hernández et al., 2014)

Por otra parte, el tipo de investigación es descriptivo por que busca medir y recoger información sobre las variables en investigación, en el cual su objetivo no es identificar como se relacionan sino describir los fenómenos, situaciones, contextos o sucesos; es decir, detallar como son y se manifiestan. También, investigación correlacional para medir la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, donde busca sustentar la hipótesis como prueba para evaluar el grado de correlación es necesario medir cada una de ellas. (Arroyo, 2020)

El diseño es no experimental, porque no busca manipular las variables sino solamente observar los fenómenos, para analizarlos (Hernández et al., 2014)



Donde:

M: Muestra (Los trabajadores de la empresa de calzado)

x: Clima organizacional (Variable 1)

y: Desempeño laboral de los trabajadores (Variable 2)

r: Relación de las variables (Correlación)

La población son el conjunto de elementos o personas que son parte de una investigación. También, la población es la totalidad de individuos, elementos o factores que forman parte del objeto de estudio. Para tener la población indicada se debe tener en cuenta el lugar y tiempo determinado. (Bernal, 2016)

La población está compuesta por 48 trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021.

Bernal (2016) definió la muestra como una parte de la población estudiada para realizar la investigación, para obtener la información necesaria sobre las variables de estudio. El tipo de muestra es aleatoria o probabilístico en donde se utilizó la siguiente fórmula para hallar el número de personas:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n : Tamaño de muestra
- N: Tamaño de la población = 48
- Z: Es nivel de confianza = 1.96 (95%)
- e : Margen de error = 0.03
- q : La probabilidad de fracaso = 0.5
- p : La probabilidad de éxito = 0.5

Aplicando la formula descrita, se obtuvo una muestra de 46 trabajadores para la empresa de calzado del distrito El Porvenir de Trujillo 2021.

En cuanto a la técnica de investigación son el conjunto de medios, recursos y herramientas que se utilizan para obtener y registrar la información, en el cual, ayudara analizar y obtener resultados para la investigación. La encuesta es una técnica efectiva para obtener información representativa de algún fenómeno que es representada por una población. (Martinez, 2018). Por lo cual, se encuestará a 46 trabajadores dentro de la empresa de calzado del distrito del Porvenir provincia de Trujillo y se utilizará como instrumento el cuestionario, donde será aprobado por expertos que garantizan la confiabilidad del instrumento y aplicación.

El instrumento se adecuó al cuestionario que tiene las dos variables elegidas. Para la variable de clima organizacional se adoptó al cuestionario de la tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Digucy E.I.R. L.,2019” de la Universidad Autónoma del Perú. De igual manera, se consideró algunas de las preguntas para realizar el cuestionario presente de la tesis, pero adaptando al rubro de calzado. Igualmente, para el cuestionario de la variable desempeño laboral, se adaptó el cuestionario de la misma tesis en mención. Por lo cual, es importante mencionar que todas las afirmaciones están relacionadas al tema de investigación. Donde el cuestionario tendrá las variables, dimensiones e indicadores, las cuales serán evaluadas mediante preguntas cerradas para la facilidad de las personas; en el cual, se empleará la escala de Likert y se elaboró un total de 24 preguntas para cada variable y se asignó la escala de Siempre (5), Casi Siempre (4), A Veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1). La herramienta se hará de manera física para entregar a los trabajadores de la empresa para que puedan marcar.

Obtenida y adaptada al trabajo de investigación:  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/897>. Publicado en octubre del  
2019. Recuperado el 14 de noviembre del 2021

Para esta investigación se estableció un procedimiento: que comenzó primero con la entrevista al representante legal de la empresa para saber un poco sobre el desempeño laboral de sus trabajadores. Luego, de lo mencionado anteriormente se pasó a entrevistar a cada uno de los trabajadores por cada área, realizando así un análisis completo sobre los problemas internos que hay y sobre las variables investigadas. Después se encuestó de manera presencial a todos los trabajadores.

Es por ello, que el análisis de datos recolectados a través de la técnica e instrumentos propuestos se aplicaron los métodos de estadística Alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento, estadística Rho spearman que es para medir la correlación entre dos variables.

Al tener los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la empresa calzado, se logró plantear las siguientes hipótesis para la presente tesis de investigación. Es por ello, que para poder contrastar la hipótesis general y específicas se utilizó el programa estadístico SPSS V21, seleccionando el coeficiente de correlación de Spearman, para interpretar la correlación de las hipótesis. La coeficiencia de correlación se calcula de las puntuaciones obtenidas de las variables propuestas (Fernández et al., 2014)

Por último, es importante mencionar que el presente trabajo de investigación ha considerado varios autores de acuerdo a la Normas APA donde se citó correctamente. La información que se menciona dentro de la investigación cumple con el criterio de uso de información y reservando el nombre de la empresa, con el fin de utilizarlo para fines académicos.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La empresa de estudio tiene como giro de actividad la fabricación y comercialización de calzado; en el cual, se dedica la confección de diferentes modelos para niños, caballeros y damas se encuentra ubicado en el distrito del Porvenir, provincia de Trujillo, departamento de la Libertad desde 2010. Ofreciendo a sus diversos clientes ubicados en: Trujillo, Lima, Cajamarca, Arequipa y entre otros.

#### 3.1 Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento de clima organizacional y desempeño laboral

Se utilizó el instrumento de la variable: Clima organizacional con la estadística de alfa de Cronbach para saber la fiabilidad del instrumento, en el cual se tomó en cuenta la escala Likert.

**Tabla 02**

*Fiabilidad de la variable: Clima Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.788	24

*Nota: Estadístico SPSS*

Se puede observar que la tabla 02 indica que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,788 o 78%, por lo tanto, indica que el instrumento utilizado para saber sobre los casos procesados es confiable para la investigación siguiente.

**Tabla 03**

*Fiabilidad de la variable: Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	24

*Nota:* Estadístico SPSS

Se puede observar que la tabla 03 indica que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,813 o 81%, por lo tanto, indica que el instrumento utilizado para saber sobre los casos procesados es confiable para la investigación siguiente.

### 3.2 Descripción de los resultados

#### Hipótesis:

H1: Se relaciona de manera positiva el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado.

H0: No se relaciona de manera positiva el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzados.

#### Tabla 04

*Rho de Spearman de la variable clima organizacional y desempeño laboral*

V1 Clima Organizacional	V2 Desempeño Laboral		Rho de Spearman
	Bueno	Muy Bueno	
	21.74%	23.91%	Rho = ,985** Sig. (Bilateral) = ,000
	78.26%	76.09%	
Total	100%	100%	

*Nota:* Programa SPSS

### Interpretación:

En la tabla 04, se puede apreciar en la siguiente tabla los resultados de correlación con las variables, con un coeficiente Rho Spearman de 0,985 y una correlación positiva muy fuerte, con un valor 0,000 menor 0,05 por lo tanto significa que se relaciona de manera positiva y se acepta la hipótesis. Asimismo, el nivel de la V1 es muy bueno (78.3 %) y la V2 es muy bueno (76.1%).

### Triangulación de resultados

**Tabla 05**

*Análisis comparativo de datos respecto al desempeño laboral*

<b>Entrevista al trabajador</b>	<b>Análisis documental</b>	<b>Resultados</b>
¿La empresa brinda capacitaciones? - No, con respecto a todo el año no han brindado capacitaciones.	Artículo 84° de la Ley N°728 "Ley de productividad y competitividad laboral."	Toda empresa o empleador está obligado a proporcionar al trabajador capacitación, para mejorar su productividad y desempeño laboral
¿Crees que es importante las capacitaciones? ¿Por qué? - Sí, porque nos permitirá desarrollar más habilidades y aumentar nuestro desempeño laboral.	Artículo 86° de la Ley N°728 "Ley de productividad y competitividad laboral.."	Toda empresa debe brindar capacitaciones, en el cual, beneficiara no solamente a la empresa sino a los trabajadores con un mejor desempeño e incremento de productividad laboral al tener más conocimientos sobre su puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

### Dimensión: Estructura Organizacional

#### Hipótesis:

H1: Se relaciona de manera positiva la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado.

H0 No se relaciona de manera positiva la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado.

**Tabla 06**

*Rho de Spearman de la dimensión estructura organizacional y desempeño laboral*

D1 Estructura Organizacional	V2 Desempeño Laboral		Rho de Spearman
	Regular	Buena	
Regular	2,2%	0,0%	Rho = ,767** Sig. (Bilateral) = ,000
Bueno	21,7%	23,9%	
Muy Bueno	76,1%	76,1%	
Total	100%	100%	

*Nota:* Programa SPSS

### Interpretación:

En la tabla 06, se puede observar en los resultados que el coeficiente Rho Spearman de 0,767 con una correlación positiva considerable, con un valor 0,000 menor 0,05 por lo tanto significa que se relaciona de manera positiva y se acepta la hipótesis. También, muestran el nivel de la dimensión: Estructura organizacional indica un nivel regular de 2.17 %, nivel bueno 21,74% y nivel muy bueno 76,09%.

### Triangulación de resultados

**Tabla 07**

*Análisis comparativo de datos respecto a la estructura organizacional*

Entrevista al trabajador	Análisis documental	Resultados
¿Sientes que las instalaciones de la empresa te dan seguridad? - Más o menos, porque hay algunos lugares	Artículo 103° de la Ley N°29783 "Ley de seguridad y salud en el trabajo"	La empresa es responsable de realizar un análisis sobre los riesgos que se encuentran en la empresa. Con la finalidad de garantizar la salud y

de la empresa que se deben mejorar.		seguridad de sus trabajadores.
¿Conoces cuáles son tus funciones en tú puesto de trabajo?	(Rio, 2010) Es un documento formal que elabora las empresas que sirve como guía para el personal.	La algunos trabajadores no tienen establecidos sus funciones, lo primordial seria que la empresa debe tener en cuenta la importancia de tener el documento de funciones para cada trabajador.
- Sí, aunque algunos trabajadores no tienen establecido sus funciones.		

Fuente: Elaboración propia

### Dimensión: Motivación

#### Hipótesis:

H1: Se relaciona de manera positiva la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado.

H0 No se relaciona de manera positiva la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado.

#### Tabla 08

##### *Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral*

		V2 Desempeño Laboral		Rho de Spearman
D2 Motivación	Bueno	19.6%	23.9%	Rho = ,609** Sig. (Bilateral) = ,000
	Muy Bueno	80.4%	76.1%	
	Total	100%	100%	

*Nota:* Programa SPSS

#### Interpretación:

En la tabla 08, se puede observar en los resultados que el coeficiente Rho Spearman de 0,609 con una correlación positiva media, con un valor 0,000 menor 0,05 por lo tanto significa que se relaciona de manera positiva y como resultado se rechaza la hipótesis nula. Asimismo,

señala que el nivel de la dimensión: Motivación indica que tiene un nivel bueno 19,57% y nivel muy bueno 80,43%.

### Triangulación de resultados

**Tabla 09**

*Análisis comparativo respecto a la motivación*

<b>Entrevista al trabajador</b>	<b>Análisis documental</b>	<b>Resultados</b>
<p>¿Sabe, si la empresa cuenta con un plan de emergencia?</p> <p>- Sí, la empresa cuenta con un plan de emergencia.</p>	<p>Artículo 42° de la Ley N°29783 "Ley de seguridad y salud en el trabajo"</p>	<p>La ley indica que toda empresa debe tener un plan de emergencia ante casos de riesgos. Y que deben promover la capacitación y participación sobre la prevención de riesgos laborales que presenta el puesto de trabajo.</p>
<p>¿Usted considera que se toman las medidas de seguridad necesarias para su trabajo?</p> <p>- Más o menos, porque hay momentos donde se utiliza materiales fuertes y suele afectarme.</p>	<p>Artículo 102° de la Ley N°29783 "Ley de seguridad y salud en el trabajo"</p>	<p>La empresa proporciona algunas medidas seguridad para sus trabajadores, pero hay algunos trabajadores que están un poco mal y es importante que implementen más medidas de seguridad para la salud del trabajador.</p>
<p>¿Usted sabe la importancia los beneficios laborales?</p> <p>- Sí</p> <p>¿Se encuentra en planilla?</p> <p>- No</p>	<p>Artículo 43° de la Ley N° 28015 "Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa."</p>	<p>La empresa cuenta con planilla para los trabajadores para que gocen de sus derechos laborales con todos los beneficios de la ley. Pero se debería orientar sobre la importancia de estar en planilla a los trabajadores, porque algunos desconocen.</p>

Fuente: Elaboración propia

## Dimensión: Comunicación

### Hipótesis:

H1: Se relaciona de manera positiva la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado.

H0 No se relaciona de manera positiva la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado.

**Tabla 10**

*Rho de Spearman de la comunicación y desempeño laboral*

	V2 Desempeño Laboral		Rho de Spearman
D3 Comunicación	Regular	2.2%	0.0%
	Bueno	23.9%	23.9%
	Muy Bueno	73.9%	76.1%
	Total	100%	100%

Rho = ,745\*\*  
Sig. (Bilateral) = ,000

*Nota:* Programa SPSS

### Interpretación:

En la tabla 10, se puede observar en los resultados que el coeficiente Rho Spearman de 0,745 con una correlación positiva media, con un valor 0,000 menor 0,05 por lo tanto significa que se relaciona de manera positiva y como resultado se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, indica que el nivel de la dimensión: Comunicación donde se puede apreciar hay un nivel regular 2,17 %, nivel bueno 23,81% y nivel muy bueno 73,91%. Por lo cual, revela que los trabajadores de la empresa de calzado consideran bueno la comunicación de la empresa (73,91%).

## Triangulación de resultados

**Tabla 11**

*Análisis comparativo de datos respecto a la comunicación*

<b>Entrevista al trabajador</b>	<b>Análisis documental</b>	<b>Resultados</b>
<p>¿Considera usted que el ruido le interrumpe en el trabajo?</p> <p>- Sí, las maquinas suelen hacer mucho ruido y algunos les incomoda u otros se acostumbraron.</p>	<p>(Chiavenato,2007)</p> <p>Las barreras de comunicación pueden perjudicar al personal , algunas variables pueden afectar el proceso de comunicación, incomodar y distraer.</p>	<p>La importancia de identificar las barreras de comunicación que presenta la empresa, por ejemplo : incomodar o distorsionar el mensaje por el exceso de ruido y no podría llegar correctamente.</p>
<p>¿Recibes la información necesaria para elaborar en tú trabajo?</p> <p>- Sí, diariamente recibimos la información necesaria, cronogramas de actividades para saber qué se debe realizar.</p>	<p>(Chiavenato, 2007)</p> <p>considera que es importante tener acceso a la información para tener un mejor rendimiento laboral y tener como guía que representa las actividades que debe realizar un trabajador.</p>	<p>La empresa brinda la información necesaria a sus trabajadores diariamente para que puedan cumplir con sus actividades.</p>

## IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En la presente tesis se planteó si hay una relación directa en la estructura organizacional y desempeño laboral en la empresa de calzado, se pudo encontrar que el coeficiente de correlación es de  $= 0,767$ , con un valor significativo de  $0,000$ . Lo cual indica que existe una relación entre la dimensión y la variable. Donde muestra que la mayoría de los trabajadores perciben una buena estructura de la organización; es decir, sienten que hay buenas condiciones de trabajo, espacio para poder desempeñarse correctamente en sus funciones del trabajo. Por lo tanto, se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la siguiente hipótesis, donde demuestra que existe una relación entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa de calzado. Estos resultados son corroborados por Castillo (2019) en su investigación menciona que se debe evaluar las condiciones que se encuentra la empresa, identificar las deficiencias que padece las áreas y modificar el manual de seguridad de acuerdo a las deficiencias encontradas. De modo similar, Mendoza (2021) refiere que se debe mejorar los espacios de trabajo para algunos trabajadores, tener en cuenta algunos elementos de ergonomía para mejorar el desempeño laboral y tener un buen clima. Para concluir, lo mencionado anteriormente y al analizar los resultados confirmanos que mientras haya mejores condiciones de trabajo en la estructura organizacional de la empresa, permitirá que el personal se sienta cómodo, seguro y perciban un buen ambiente laboral que mejorará el desempeño del trabajador.

La tesis en investigación habrá relación entre motivación y desempeño laboral del personal en la empresa de calzado, se pudo encontrar que el coeficiente de correlación es de  $= 0.609$ , con un valor significancia de  $0.000$ . Lo cual señala que existe una relación entre la dimensión y la variable. Esto quiere decir que los trabajadores se sienten satisfechos con las medidas de seguridad, la remuneración y que su esfuerzo es reconocido por su trabajo, por lo tanto, ayuda a incrementar su nivel de dedicación al trabajo. Por el cual, se puede observar que se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula, donde indica que si existe una relación entre Motivación y Desempeño Laboral en la empresa de calzado. Estos resultados son corroborados por Castillo (2019) en su investigación señala que algunos trabajadores no están satisfechos con sus logros, la falta de actividades de integración dentro la empresa para incentivar al personal. A su vez, Layme (2017) expresa que se debe recompensar al trabajador por su labor, dar bonos por las buenas actividades ejecutadas, donde el trabajador sienta que está siendo reconocido por su esfuerzo. Lo mismo que Mendoza (2021) en su investigación propone que se debe crear espacios para compartir con otros compañeros de trabajo, reconocer el esfuerzo por su labor. Por lo tanto, lo mencionado anteriormente y al analizar los resultados confirmamos que mientras se incentive al personal, haya seguridad en el trabajo, reconocido por sus esfuerzos, una buena remuneración, mejora en su desempeño laboral del colaborador.

En la investigación presente indica habrá relación significativa entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa de calzado, se pudo encontrar que el coeficiente de correlación es de  $r = 0.745$ , con un valor significancia de 0.000. Lo cual muestra que existe una relación entre la dimensión y la variable. Esto quiere decir que los trabajadores pueden expresarse con libertad y compartir sus ideas sobre algunos puntos de vista, y que la empresa les brinda la información necesaria para desarrollar y cumplir con sus obligaciones (documentos, cronogramas de actividades). Asimismo, se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la siguiente hipótesis, donde menciona que existe una relación entre Comunicación y Desempeño Laboral en la empresa de calzado. Los resultados encontrados por Pastor (2018) en su investigación recomienda que se debe emplear la comunicación efectiva para brindar más confianza a los trabajadores para que puedan expresar y compartir nuevas ideas. Igualmente, Castillo (2019) en su investigación sugiere que se debe implementar diferentes canales de información para que los trabajadores tengan acceso a la información. Lo mismo que Mendoza (2021) refiere que la información no llega a tiempo, y es perjudicial porque no pueden elaborar bien sus funciones. Además, es importante crear lazos entre el personal para que se sientan más cómodos y puedan expresarse libremente. Por último, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmamos que mientras mejor está la comunicación en la organización permitirá crear lazos entre ambas partes, ayudará a que se puedan comunicar y a trabajar en equipo, será mejor el desempeño laboral de los trabajadores, si hay disponibilidad de la información en el momento de elaborar las actividades será mejor el desempeño y la ejecución de sus funciones.

## 4.2 Conclusiones

- Se ha determinado que se relaciona de manera positiva el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021, mediante el estadístico Rho de Spearman con un coeficiente 0.985 y un valor 0,00 significativo menor a 0,05. Por lo cual, señala que si se mejora más el clima organizacional ayudara a mejorar el desempeño laboral del personal.
- Se ha identificado que se relaciona de manera positiva la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021, con el Rho de Spearman de 0.767 y con un nivel de error 0,00 menor a 0.05. Donde la mayoría de los trabajadores expresan que el nivel de estructura organizacional tiene un nivel bueno (76.1%), esto se debe a que no están totalmente satisfechos con el ambiente, espacio, condiciones de trabajo. Por lo cual, se requiere mejorar la estructura organizacional para garantizar un mejor desempeño laboral del personal.
- Se da a conocer que se relaciona de manera positiva la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021, con una correlación de 0.609 y un valor de 0,00 menor a 0.05. Donde los trabajadores indican que el nivel de motivación es muy bueno (80.4%), pero el resto del personal no están satisfechos con su remuneración, según ellos no reconocen su esfuerzo, hay falta de conocimiento sobre estar en planilla. Por el cual, se sugiere motivar e incentivar mejor al trabajador para incrementar su desempeño laboral.

- Se verificó que se relaciona de manera positiva la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021, con una correlación de 0.745 y un valor de 0,00 menor a 0.05. Donde los trabajadores señalan que el nivel de comunicación es muy bueno (73.9%) pero el resto del personal indica que no recibe la información a tiempo para realizar sus tareas, falta de comunicación entre compañeros no es muy fluida. Por el cual, se sugiere mejorar la comunicación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y trabajar en equipo.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir mejorando el ambiente laboral de la organización para brindar mayor seguridad, confianza al trabajador para que sientan que hay buenas condiciones laborales dentro de la empresa. Con respecto al desempeño laboral se sugiere brindar nuevamente capacitaciones a todo el personal para que puedan aprender, reforzar su aprendizaje y conocimientos acerca de diversos temas que ayuden e influyen a incrementar su desempeño laboral.
- Se recomienda seguir mejorando la estructura organizacional de la empresa para brindar mayor estabilidad y comodidad al trabajador. También, se debe emplear MOF para los trabajadores que no tienen establecidos sus funciones de este modo ayudara a tener un mejor desempeño laboral y cumplir con sus obligaciones.
- Para seguir mejorando la motivación de los trabajadores se requiere mejorar las medidas de seguridad para que se sienta más seguro el personal, incentivar al trabajador para que pueda desempeñarse mejor y reconocer por medio de premios o bonos, orientar a los trabajadores sobre el beneficio de las planillas porque algunos ellos no saben acerca de eso.
- Respecto a la comunicación se recomienda impulsar la participación de todos los trabajadores para que puedan interactuar más y llevarse mejor por medio actividades grupales, compartir, eventos. Mientras mejor este a la comunicación interna entre todos los trabajadores reforzará trabajar en equipo y habrá mayor acceso a la información para su disponibilidad.

## REFERENCIAS

- Adrianzén, A. & Valencia, L . (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Arana, C. & Loyola, I . (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el equipo de venta de una tienda por departamento de Trujillo, 2018. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Arroyo, A. (2020). Metodología de la investigación en las ciencias empresariales. Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Bicentenario (28 de enero de 2021). El peruano : Decreto Supremo . Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-diversos-articulos-del-reglamen-decreto-supremo-n-001-2021-tr-1923867-3/>
- Bon, H. & Luna, M. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de atención telefonica del Banco de Crédito del Perú Agencia Trujillo - 2018. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo,Perú.
- Castillo, C. (2019). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Constructora DIGUCY E.I.R.L - 2019. Universidad Autónoma del Perú, Lima,Perú.
- Chavienato, I. (2000). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones.5° Edición. México: The McGraw-Hill.
- Chavienato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones.8° Edición. México: The McGraw-Hill.

Correa, R. (19 de junio de 2020). Clima laboral estudio mandomedio del teletrabajo.

Obtenido de <https://mandomedio.com/blog/clima-laboral-estudio-mandomedio-del-teletrabajo/>

Galindo, L. (2017). En Estructuras organizacionales y gestión del conocimiento (pág. 17). México: Pearson.

Gomez, L ; Balkin, D & Crydy,R . (2016). Gestion de recursos humanos. Madrid: Pearson Educación.

González, J. (2019). Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

Griffin, R & Phillips, J.(2020). Comportamiento organizacional :Administración de personas y organizaciones. México: Cengage Learning .

Hernández, R ; Fernández,C & Baptista,P.(2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Jáuregui, K. & Louffat, E. (2019). Cultura y clima organizacional: Fundamentos e instrumentos. Perú: Pearson Educación.

Layme, W. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino. Universidad César Vallejo, Lima,Perú.

Normas legales. (03 de julio de 2003). Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Normas legales. (27 de marzo de 1997). Ley N° 728 de productividad y competitividad laboral. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0075/ley-productividad-competitividad-laboral-2021.pdf..>

- Louffat, E. (2013). Administración de equipos humanos. Argentina: cengage Learning.
- Louffat, E. (2016). Evaluando el desempeño del personal . Perú: Pearson Educación.
- Martinez, H. (2018). Metodología de la investigación con enfoque en competencias.  
México: Cengage Learnig.
- Mendoza, J. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una  
empresa de capacitación del Perú,Lima 2021. Universidad Peruana de Las  
Américas, Lima, Perú.
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores  
administrativos de una empresa privada de Combustibles e  
Hidrocarburos,Lima,2017. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Pérez, E. &. (14 de diciembre de 2018). El costeo por órdenes de producción para  
determinar la rentabilidad bruta por línea de producto de la empresa industrial  
calzados Jaguar S.A.C., en la ciudad de Trujillo para el año 2017. Obtenido de  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14818>
- Pisco, M. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del  
Gobierno Regional de Junín,2021. Universidad de Huánuco, Huánuco,Perú.
- Ramos, J. (2019). Aplicación del IPERC para reducir el grado de accidentabilidad en  
las áreas operativas de la empresa Gelan SA. basado en la Ley 29783 y la RM.  
050- 2013-TR. Obtenido de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31981>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.
- Rubió, T. (2016). Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las  
organizaciones. Barcelona: Octaedro S.L.

Sánchez, M. (2017). El clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector del calzado en la Provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

European Business School. (14 de Enero de 2020). Los países con mayor confianza laboral . Obtenido de <https://www.eude.es/blog/paises-confianza-laboral/>

**ANEXOS**

Anexo 1. Carta de autorización de uso de información de la empresa.

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

Yo .....  
 identificado con DNI ..... en mi calidad de Gerente General  
 del área de Gerencia de la empresa/institución .....  
 con R.U.C.N ..... ubicada en la ciudad de Trujillo - Porvenir

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**  
 A la señora Lizeth Lorena Rodríguez Hurtado  
 identificado con DNI N° 70350886 egresado de la ( ) Carrera profesional o ( ) Programa de  
 Postgrado de Administración para  
 que utilice la siguiente información de la empresa:  
datos internos sobre la descripción de la empresa, el  
organograma de la empresa, sustrato al personal

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, ( ) Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o (x) Título Profesional.

Recuerda que para el trámite debes adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder, (para el caso de empresas privadas).
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.  
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

  
**MANUFACTURAS DE CALZADO S.A.S.C.**  
 Firma y sello del Representante Legal o Representante del área de Gerencia  
 DNI: .....

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

  
 Firma del Egresado  
 DNI: 70350886

CÓDIGO DE DOCUMENTO	CDR-F-SEC-VAC-05.04	RÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

Anexo 2: Matriz Consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar de qué manera clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>H1: Se relaciona de manera positiva el clima organizacional con el desempeño laboral</p> <p>H0: No se relaciona de manera positiva el clima organizacional con el desempeño laboral.</p>	<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>No experimental</p>	<p><b>UNIDAD DE ESTUDIO:</b></p> <p>La empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021.</p>
			<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Correlacional Descriptivo</p>	
<p><b>ESPECÍFICOS :</b></p> <p>¿De qué manera la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021?</p> <p>¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021?</p> <p>¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS :</b></p> <p>Identificar de qué manera la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa.</p> <p>Conocer de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa.</p> <p>Verificar de qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa.</p>	<p><b>ESPECÍFICAS :</b></p> <p>Se relaciona de manera positiva la estructura organizacional con el desempeño laboral.</p> <p>se relaciona de manera positiva la motivación con el desempeño laboral.</p> <p>Se relaciona de manera positiva la comunicación con el desempeño laboral.</p>	<p><b>TÉCNICA:</b></p> <p>Encuesta , entrevista y análisis documental</p>	<p><b>POBLACIÓN :</b></p> <p>La población está conformado por 48 trabajadores de la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021 .</p>
			<p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>Cuestionario Guía de entrevista Ficha documental</p>	<p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La muestra está compuesta por 46 trabajadores en la empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021 .</p>

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 : Clima organizacional	Chiavenato (2000) el clima organizacional es la percepción que tienen los miembros de una organización ,por el cual, influye en su comportamiento.	El clima organizacional se mide a través de la estructura organizacional , motivación, comunicación y liderazgo.	Estructura organizacional	Ambiente de trabajo	Del 1 al 6	Escala de Likert :  Nunca (1)  Casi Nunca (2)  A Veces (3)  Casi Siempre (4)  Siempre (5)
				Condiciones de trabajo		
				Funciones establecidas		
			Motivación	Seguridad en el empleo	Del 7 al 12	
				Remuneración		
				Beneficios		
			Comunicación	Libertad de expresión	Del 13 al 18	
				Barreras de comunicación		
				Accesibilidad Información		
			Liderazgo	Confianza	Del 19 al 24	
				Apoyo		
				Compromiso		
Variable 2 : Desempeño laboral	Chiavenato ( 2000 ) el desempeño laboral es una forma de medir o evaluar el desempeño de cada individuo con el fin que cumplan con sus funciones.	El desempeño laboral se mide a través de la calidad de trabajo , trabajo en equipo , iniciativa y eficiencia.	Calidad de trabajo	Responsabilidad	Del 1 al 6	
				Cumplimiento de tareas		
				Disponibilidad de recursos		
			Trabajo en equipo	Comunicación	Del 7 al 12	
				Cooperación		
				Respeto y apoyo		
			Iniciativa	Capacitación	Del 13 al 18	
				Actitud proactiva		
				Adaptación al ambiente		
			Eficiencia	Rendimiento laboral	Del 19 al 24	
				Resultados alcanzados		
				Optimizar recursos		

Anexo 4: Guía de entrevista

## **GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL**

**OBJETIVO:** Recolectar toda la información acerca del clima organizacional y desempeño laboral que perciben los trabajadores.

**LUGAR:** En una Empresa de Calzado en el Distrito del Porvenir, Provincia de Trujillo.

**OBSERVACIÓN:** La siguiente información recaudada será utilizada con fines académicos.

### **PREGUNTAS:**

1. **¿Sientes que las instalaciones de la empresa te dan seguridad?**
2. **¿Conoces cuáles son tus funciones en tú puesto de trabajo?**
3. **¿Qué opinas sobre el ambiente de trabajo dentro de la empresa?**
4. **¿Sabe, si la empresa cuenta con un plan de emergencia?**
5. **¿Usted considera que se toman las medidas de seguridad necesarias para su trabajo?**
6. **¿Usted sabe la importancia de los beneficios laborales? ¿Se encuentra en planilla?**
7. **¿Se siente satisfecho con su remuneración?**
8. **¿Existe oportunidad para expresar y compartir las ideas que tiene?**
9. **¿Les brindan la información necesaria para realizar su trabajo?**
10. **¿Es buena la comunicación con sus compañeros de trabajo?**
11. **¿Considera que es importante la coordinación entre áreas y trabajadores?**
12. **¿Les genera confianza su líder de área o Gerente?**
13. **¿La empresa brinda capacitaciones?**

Anexo 5: Ficha de análisis documental

TÍTULO :		"Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de calzado del distrito El Porvenir provincia de Trujillo 2021"					
ESTUDIANTE:		Lizeth Lorena Rodríguez Hurtado					
VARIABLES	DIMENSIONES	CATEGORIAS	LEY	MODIFICACION DE LEY	ARTÍCULO	PRINCIPALES HALLAZGOS	URL
Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Instalaciones de la empresa	Reglamento de la Ley N°29783 "Ley de seguridad y salud en el trabajo"	Decreto supremo N° 001-2021-TR , publicado el 28/01/2021	Artículo 103°	Los trabajadores deben tener medidas de seguridad ante cualquier lugar de trabajo que sea riesgo.	<a href="https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-diversos-articulos-del-reglamente-decreto-supremo-n-001-2021-tr-1923867-3/">https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-diversos-articulos-del-reglamente-decreto-supremo-n-001-2021-tr-1923867-3/</a>
		MOF (Manual de Organización y Funciones)	-	-	-	(Rio, 2010) Es un documento formal que elabora las empresas y sirve como guía para el personal.	<a href="http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/">http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/</a>
	Motivación	Medidas de seguridad	Reglamento de la Ley N°29783 "Ley de seguridad y salud en el trabajo."	Decreto supremo N° 001-2021-TR , publicado el 28/01/2021	Artículo 42°	Los trabajadores deben tener medidas de seguridad ante cualquier lugar de trabajo que sea riesgo.	<a href="https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-diversos-articulos-del-reglamente-decreto-supremo-n-001-2021-tr-1923867-3/">https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-diversos-articulos-del-reglamente-decreto-supremo-n-001-2021-tr-1923867-3/</a>
		Plan de emergencia	Reglamento de la Ley N°29783 "Ley de seguridad y salud en el trabajo."	Decreto supremo N° 001-2021-TR , publicado el 28/01/2021	Artículo 102°		
		Remuneración y beneficios laborales	Ley N° 28015 "Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa."	-	Artículo 43° Artículo 45° Artículo 46° Artículo 47° Artículo 48° Artículo 49° Artículo 50°	Los trabajadores en la presente ley tienen derecho a percibir por lo menos remuneración y estar en planilla .	<a href="https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf">https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf</a>
	Comunicación	Barreras de comunicación	-	-	-	(Chiavenato, 2007) Las barreras de comunicación pueden perjudicar al personal , algunas variables pueden afectar el proceso de	<a href="http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf">http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf</a>

						comunicación, incomodar y distraer.	
	Comunicación	Acceso a la información	-	-	-	(Chiavenato,2007) considera que es importante tener acceso a la información para tener un mejor rendimiento laboral y tener como guía un documento que presenta actividades que se presenten.	
<b>Desempeño Laboral</b>	Iniciativa	Capacitaciones	Decreto Legislativo N°728 "Ley de productividad y competitividad laboral.	-	Artículo 84° Artículo 86°	Los trabajadores deben tener capacitación en el trabajo a fin que pueda mejorar s productividad laboral.	<a href="https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0075/ley-productividad-competitividad-laboral-2021.pdf">https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0075/ley-productividad-competitividad-laboral-2021.pdf</a>

Anexos 6: Validación del cuestionario de Clima Organizacional



TALLER DE TESIS 6

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Título de investigación :	Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de calzado del distrito El Porvenir de Trujillo 2021.
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

1. Datos Generales:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Luigi Vatslav Cabos Villa

1.2 Cargo e Institución donde elabora: Coordinador de carrera

1.3 Especialidad del experto: RRHH

1.4 El instrumento de medición pertenece a la variable: Clima organizacional

1.5 Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

En la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas con SI o No, marcando cada una "x" cada preguntas. También, se consideró una columna para las observaciones o sugerencias, con el fin de mejorar las preguntas de cada variable de estudio.

Ítem:	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con título de investigación?	x		
3	¿Se menciona las variables de investigación en el instrumento?	x		
4	¿El instrumento se relaciona con las variables de estudio?	x		
5	¿Las preguntas están claras y coherentes?	x		
6	¿Cada una de las preguntas están relacionadas con los indicadores de estudio ?	x		
7	¿El diseño de instrumento facilita el análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿Son entendibles las alternativas de respuesta en el instrumento de medición ?	x		
9	¿Considera que los ítems miden lo que se pretende medir?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:



DNI: 18086193

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL.							
N°	Dimensiones / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	
<b>Estructura Organizacional</b>							
1	Se siente satisfecho con el ambiente de trabajo.	X		X		X	
2	Siente que el espacio es cómodo para elaborar bien sus funciones.	X		X		X	
3	Sientes que las instalaciones de tu trabajo te dan seguridad.	X		X		X	
4	Las condiciones de iluminación le permite realizar bien su trabajo.	X		X		X	
5	Las funciones de su puesto están establecidas claramente.	X		X		X	
6	La empresa tiene establecida cada firma o puesto de trabajo.	X		X		X	
<b>Motivación</b>							
7	Existe medidas de seguridad para su trabajo.	X		X		X	
8	La empresa tiene un plan de seguridad en casos de emergencia.	X		X		X	
9	Se siente satisfecho con su remuneración.	X		X		X	
10	Creés que el sueldo que percibes está de acuerdo con las funciones que desempeñas.	X		X		X	
11	Existe beneficios remunerados .	X		X		X	
12	Sientes que tu esfuerzo es reconocido .	X		X		X	
<b>Comunicación</b>							
13	Existe oportunidad para expresar y compartir las ideas que tiene.	X		X		X	
14	Existe una buena comunicación con sus compañeros.	X		X		X	
15	Las condiciones del ruido le interrumpe en el trabajo.	X		X		X	
16	Existe una buena cobertura de líneas para poder comunicarse dentro de la empresa.	X		X		X	
17	Recibe la información necesaria para realizar su trabajo.	X		X		X	
18	Recibe el cronograma de trabajo diariamente.	X		X		X	
<b>Liderazgo</b>							
19	Existe confianza entre su jefe área.	X		X		X	
20	Su jefe le motiva a seguir adelante con su trabajo.	X		X		X	
21	Su jefe le ayuda a resolver cualquier duda que tenga.	X		X		X	
22	Su jefe le da consejos para mejorar en su trabajo.	X		X		X	
23	Que tan comprometido esta su jefe con su trabajo.	X		X		X	
24	Le inspira confianza su jefe de área.	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Cabos Villa, Luigi Vatslav

Especialidad del validador: RRHH

1.- **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2.- **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión del constructo.

3.- **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem.



Firma del experto

DNI: 18086193

Anexos 7: Validación del cuestionario de Desempeño Laboral



TALLER DE TESIS 6

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Título de investigación : Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de calzado del distrito El Porvenir de Trujillo 2021.

Línea de investigación: Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

1. Datos Generales:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Cabos Villa, Luigi Vatslav

1.2 Cargo e Institución donde elabora: Coordinador de carrera

1.3 Especialidad del experto: RRHH

1.4 El instrumento de medición pertenece a la variable: Desempeño laboral

1.5 Autor del instrumento:

En la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas con SI o No, marcando cada una "x" cada preguntas. También, se consideró una columna para las observaciones o sugerencias, con el fin de mejorar las preguntas de cada variable de estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con título de investigación?	x		
3	¿Se menciona las variables de investigación en el instrumento?	x		
4	¿El instrumento se relaciona con las variables de estudio?	x		
5	¿Las preguntas están claras y coherentes?	x		
6	¿Cada una de las preguntas están relacionadas con los indicadores de estudio?	x		
7	¿El diseño de instrumento facilita el análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿Son entendibles las alternativas de respuesta en el instrumento de medición?	x		
9	¿Considera que los ítems miden lo que se pretende medir?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:



DNI: 18086193

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.								
N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Calidad de Trabajo</b>								
1	Ordena sus herramientas de trabajo después de una jornada laboral.	X						
2	Logra desarrollar su trabajo con calidad.	X						
3	Realiza sus actividades en el tiempo establecido y sin errores.	X						
4	Logra con éxito cumplir las tareas asignadas.	X						
5	Dispone de los recursos necesarios para desempeñar su trabajo.	X						
6	Dispone de las máquinas e equipos necesarios para desempeñar su trabajo.	X						
<b>Trabajo en equipo</b>								
7	La comunicación es clara, fluida, precisa con sus compañeros de trabajo.	X						
8	El líder facilita la comunicación y la participación de los demás.	X						
9	Brinda el apoyo necesario a sus compañeros para ayudarlos a entender mejor.	X						
10	Hay cooperación entre todos para alcanzar las metas establecidas.	X						
11	Valora y respeta a sus compañeros de trabajo.	X						
12	Se escuchan las opiniones de todos.	X						
<b>Iniciativa</b>								
13	La empresa brinda capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.	X						
14	Recibe la preparación necesaria para realizar su trabajo.	X						
15	Tienes una actitud positiva y proactiva para realizar tus funciones.	X						
16	Identificas rápidamente los procedimientos que debes realizar, sin esperar que te indiquen.	X						
17	Te adaptas fácilmente a los nuevos cambios que realiza la empresa.	X						
18	Se siente parte de la empresa.	X						
<b>Eficiencia</b>								
19	Conoces los procedimientos que debes realizar en tus funciones.	X						
20	Es fácil para ti aceptar mayor responsabilidad en tu trabajo.	X						
21	Logra con éxito terminar su cronograma de actividades diariamente.	X						
22	Cumple sus funciones con los resultados esperados.	X						
23	Ejecuta su trabajo en el tiempo establecido.	X						
24	Realiza un buen uso de los materiales entregados para sus funciones.	X						

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Cabos Villa, Luigi Vatslav

Especialidad del validador: RRHH

1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2.- Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión del constructo.

3.- Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem.



Firma del experto

DNI: 180861983