

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES WG & LE S.R.L, CAJAMARCA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

MIRIAN KARINA RODAS BARDALES

Asesor:

Mg. JUAN CARLOS LLAQUE QUIROZ

Cajamarca - Perú

2019

## DEDICATORIA

A dios por ser la guía en mi vida, por darme salud y sabiduría, por ser quién me ilumina día a día y por enseñarme que la felicidad existe.

A mis padres y hermanos que con esfuerzo y dedicación me brindaron su apoyo incondicional, con su ejemplo me motivaron a salir adelante.

A mis hijas Nicole y Rubí por ser mi inspiración y el motivo más importante en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiar mis pasos, para afrontar las adversidades de la vida, a la Universidad Privada del Norte, por ser la institución que me brindó la base de mis conocimientos, a mis padres por su apoyo y la confianza depositada en mi persona.

A mi asesor MG. Juan Carlos LLaque Quiroz, por sus conocimientos, horas de apoyo incondicional y asesoramiento para la realización de la presente. A la empresa de servicios generales WG & LE S.R.L por el apoyo brindado para llevar a cabo el estudio.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
1.1 Realidad problemática .....	7
1.1.1 Justificación .....	9
1.1.2 Limitaciones .....	10
1.1.3 Marco teórico.....	11
1.1.3.1 Antecedentes.....	11
1.1.3.2 Bases teóricas .....	19
Definición de clima organizacional .....	19
1.2 Formulación del problema.....	30
1.3 Objetivos.....	30
1.4 Objetivo general .....	30
1.5 Hipòtesis .....	31
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Coeficiente de correlación de Pearson .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 2: Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 3: Clima Organizacional con las funciones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 4: Clima Organizacional con la dimensión comportamiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 5: Clima Organizacional con la dimensión rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 6: Relación entre desempeño laboral con la estructura del clima organizacional.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 7: Relación entre desempeño laboral con comportamiento del clima organizacional .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 8: Relación entre desempeño laboral con relaciones interpersonales .....</b>	<b>44</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: Dimensión más relevante del clima organizacional .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 2: Dimensión más relevante del desempeño laboral .....</b>	<b>40</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L., Cajamarca 2018. El tipo de investigación es correlacional pues estableció el grado de correlación entre las variables de estudio a través de la prueba estadística de Pearson. Para ello se seleccionó una muestra de 60 trabajadores, elegidos a partir de muestreo no probabilístico por conveniencia dado la facilidad de acceso que se tuvo al grupo. En tal sentido se aplicaron dos instrumentos de recojo de información. En la escala de likert se consideró cinco opciones: 1 Nunca. 2: Casi nunca. 3: A veces. 4: Casi siempre. 5: Siempre, estas permitieron recoger información respecto al clima organizacional y al desempeño laboral, a través de 36 y 37 ítems. En consideración al Alfa de Cronbach se estableció la confiabilidad de los referidos instrumentos, cuyo resultado alcanzó a 0.8054 y 0.8124. Los resultados muestran relación positiva media entre ambas variables según la prueba estadística de Pearson un coeficiente de 0.618; es decir que cuando cambia el clima organizacional también cambia el desempeño laboral en dirección positiva de manera media. Esto significa que las variables si se relacionan entre ellas en la misma direccionalidad . La hipótesis fue validada debido a que el nivel de significancia es de 0.38, por lo tanto el clima organizacional se relaciona de manera directa con el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño organizacional.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

En los últimos años a nivel mundial son cada vez más las empresas que se embarcan en el desafío de gestionar un adecuado clima organizacional ya que este tiene relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, facilitando a las organizaciones ser más exitosas y competitivas, a lo largo del tiempo se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, permitiendo al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales considerando que hoy en día las personas constituyen lo más valioso de una organización; son ellas las que hacen los cambios, las transformaciones, y son quienes a través de sus acciones proyectan la cultura organizacional. (Portafolio, 2014)

Los gerentes, están tomando mayor importancia con respecto al clima organizacional, este contribuye y encamina en el logro de los objetivos organizacionales. En la actualidad existen algunas organizaciones funcionando bajo un enfoque tradicional. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional y nacional, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento y de esta manera logre un buen desempeño laboral. El clima organizacional es una percepción colectiva de las personas en relación con las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas que se dan en una organización, y su consecuente reacción a esta percepción. Se construye a lo largo de un periodo significativo de tiempo con el día a día y es observable, medible y cuantificable. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tienen los trabajadores con respecto a su trabajo. (Portafolio, 2014).

El clima organizacional tiene gran influencia en el desempeño laboral. Se reconoce que el clima organizacional es la piedra angular de la organización, pues tiene una relación directa con el desempeño laboral y esto a la vez, determina en el logro de los objetivos organizacionales. La finalidad es lograr los objetivos de la organización, brindando todo lo necesario al trabajador que se desempeña dentro de la entidad.

En la ciudad de Cajamarca se observó que el ambiente laboral no es óptimo en muchas organizaciones. Es decir, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores, estos factores son los siguientes: La estructura de la empresa presenta ambientes de trabajo que no son lo óptimos para generar un buen ambiente laboral, la iluminación de las instalaciones no es apropiadas y los colores de las paredes no generan un ambiente propicio, afectando el desempeño laboral de los colaboradores.

La productividad laboral, la eficiencia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa, no es lo óptimo y todo ello representa el reflejo de su desempeño y la gestión de la organización que no llega a cumplir con las expectativas. (Barrantes, 2017)

La empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, con RUC 20491718201, es una empresa que brinda servicios de alquiler de maquinaria pesada, instalación de geomembranas, instalaciones eléctricas, montaje de bombas y electrobombas, metalmecánica, montaje en pozas, medio ambiente, venta de insumos, obras civiles brindando servicios a las mineras de la zona como Coimolache-Buenaventura, Gold Fields, Mur, San Martín. En dicha empresa no se les da la importancia necesaria a los colaboradores, por consecuencia el desempeño laboral de los trabajadores es ineficiente por el inadecuado clima organizacional que está posee. La actitud de los colaboradores con respecto al trabajo que realizan en la empresa es hoy en día muy importante, es decir que es necesario generar un clima organizacional adecuado en todas las personas que ejercen una función dentro de las organizaciones pues muchas veces los superiores no toman en cuenta la opinión de los colaboradores, lo que genera en algunos casos incomodidad laboral, un sentimiento de explotación, a pesar que el sueldo cubre sus necesidades básicas personales y familiares sienten que el sueldo no cubre sus expectativas. Esto genera que el desempeño de los trabajadores no sea el óptimo y adecuado. Esto a la vez genera que la gestión se estanque y en consecuencia la población quede perjudicada.

En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores, para mejorar la organización debe contar con los medios, los ambientes necesarios para desarrollar actividades. Pues el clima organizacional repercute en el desempeño laboral generando la productividad de la empresa.

De acuerdo a lo anteriormente presentado, es que se considera necesario realizar la presente investigación acerca de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L., Cajamarca 2018.

### **1.1.1 Justificación**

El presente estudio sobre clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018, se basa en los antecedentes teóricos que asumen, en mayor o menor grado el efecto de contar con un clima organizacional adecuado y un buen desempeño laboral aumentando la productividad. Es así que algunos estudios muestran que la calidad de trabajo, se va favoreciendo las relaciones interpersonales y desarrolla la eficacia de la organización. En tal contexto los aportes de la presente investigación son de suma importancia, para conocer el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales WG & LE S.R.L, la organización deben de generar un clima organizacional adecuado pues los diferentes factores reflejan en los colaboradores, siendo así más productivos y eficientes. Cabe destacar que Becker, desarrolló la teoría del capital humano y señaló que es el principal factor que influye en la creación del valor, tanto para los colaboradores así como para los ciudadanos. Por lo tanto, el referido Capital humano no es sólo un activo intangible estático, sino es más que un proceso ideológico, es un medio para lograr un fin. Las organizaciones modernas consideran que el clima organizacional tiene una relación en el desempeño laboral por lo cual se tiene que brindar todo lo necesario para lograrlo.

Las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales y las organizaciones dependen directamente de las personas para operar, producir sus bienes y servicios, atender a sus clientes, competir en los mercados y alcanzar sus objetivos globales y estratégicos. Es una relación de mucha

dependencia que proporciona beneficios recíprocos, una larga simbiosis entre las personas y las organizaciones (Chiavenato, 2011).

Con el desarrollo de la investigación se pudo alcanzar los objetivos planteados para proponer estrategias orientadas a mejorar las condiciones del clima empresarial en pro de un incremento en el desempeño laboral a favor del desarrollo de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.

Los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral servirán para que la empresa tome decisiones estratégicas y acciones para fomentar un clima laboral que permita que el desempeño laboral de los trabajadores en la organización sea positivo.

El clima organizacional y el desempeño laboral constituyen elementos primordiales e integradores para el desarrollo competitivo, lo que a su vez favorece el logro de los objetivos y metas empresariales. Se ha evidenciado que las organizaciones que mantienen un buen clima laboral son más productivas y eficaces, por lo tanto les permite cumplir con las metas trazadas. Además, desarrollar un clima organizacional facilita la eficacia laboral, la productividad y la activa participación motivadora de los colaboradores.

### **1.1.2 Limitaciones**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación la principal limitación es el horario para desarrollar las hojas censales (aplicación). Otra limitación es la falta de predisposición de los trabajadores para colaborar con la realización de nuestro trabajo de investigación. Frente a tales dificultades se generó horarios accesibles en consideración a la disponibilidad de los colaboradores en coordinación con el área administrativa de la empresa, además mediante el apoyo del gerente fue más fácil que los trabajadores llenen los instrumentos de recojo de información.

### 1.1.3 Marco teórico

En lo referente al clima organizacional y el desempeño laboral existen diversas investigaciones realizadas tanto a nivel internacional, nacional como local. Los antecedentes deben contener investigaciones de acuerdo con el rubro en el cual se desarrolla la tesis, sin embargo agotada la amplia revisión bibliográfica no se encontró exactamente en las variables propuestas; por lo tanto se optó por escoger tesis similares que abordan, de algún modo, las variables de estudio. Pero en consideración a todos los manuales de investigación se ha seguido el procedimiento, en consecuencia, los presentes antecedentes no invalidan el referido apartado. Es así que se mencionan algunas investigaciones las cuales brindaron un marco de referencia para el desarrollo de la presente investigación.

#### 1.1.3.1 Antecedentes

Matute, Becerra, y Muñoz (2015) en su estudio publicado “*Clima organizacional en empresas mineras*”, planteó como objetivo establecer qué dimensiones componen el clima organizacional en las empresas mineras en el Perú, para lo cual tomaron como modelo la unidad económica administrativa Orcopampa de la Compañía de Minas Buenaventura SAA. La investigación se centra en el diagnóstico y la evaluación del clima organizacional con la finalidad de disminuir la brecha existente entre el clima actual y el ideal. Comprende estilo de liderazgo, manejo y niveles de comunicación, diferentes relaciones laborales entre los trabajadores, rigidez, flexibilidad y adaptabilidad de la organización.

Concluyeron que uno de los aspectos claves para lograr que las inversiones obtengan alta tasa de rentabilidad con un mínimo riesgo es contar con un clima organizacional propicio que garantice un alto nivel de satisfacción de los trabajadores y un elevado nivel de productividad. Además, mencionan que es indispensable que las organizaciones evalúen constantemente su clima organizacional para lograr que el personal se sienta motivado e identificado con su lugar de trabajo.

Según Uria (2015) en su tesis *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia.LTDA. de la ciudad de Ambato”*, Ecuador. Planteò como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. La investigación fue de tipo, descriptiva, exploratoria y correlacional. La muestra que considero fue a 40 trabajadores.

Concluyó que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la empresa. Además, que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario, también que existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

Según Benites (2014) en su tesis *“Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C”*. Tuvo como objetivo determinar la influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la Empresa Consorcio La Arena S.A.C en la Región La Libertad. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional. La muestra estuvo conformada por 55 colaboradores de la empresa. Las dimensiones del clima organizacional que consideró en el estudio fueron: estructura, identidad, estilo de dirección, disponibilidad de recursos, motivación, estabilidad, trabajo en equipo, comunicación, responsabilidad, relaciones interpersonales.

Concluyó que que el clima organizacional del Consorcio La Arena está en un nivel medio de 160.5 y la evaluación de desempeño obtuvo un acalificación de 65.3, lo cual demuestra que ambos resultados coinciden en rangos medios, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.8706 demostrando una correlación positiva lo que ayuda a determinar que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral.

Según Checa y Flores (2015) en su tesis *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque”*, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque. La investigación fue de diseño correlacional y la muestra alcanzó a 223 trabajadores según muestreo aleatorio simple. El clima organizacional y desempeño laboral fueron estudiados a través de un tipo de escala nominal y una medición por intervalo, a través de una encuesta tipo cuestionario. El clima organizacional tuvo como dimensiones a estructura organizacional, motivación, infraestructura, toma de decisiones, ambiente social, desarrollo personal y comportamiento organizacional. Y la variable del desempeño laboral abordó como dimensiones a la productividad y características personales.

Concluyeron que existe una correlación positiva de nivel débil entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. En ese sentido se determinó que a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral y a mayor rendimiento mayor clima laboral. Además, mencionó que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque presentan nivel moderado de clima organizacional y desempeño laboral bajo, existiendo un ambiente flexible con regular trato de sus superiores, asimismo un compromiso adecuado hacia la institución.

Orosco (2014) en su investigación *“El clima laboral y su relación con el desempeño laboral en las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca periodo 2014”*, planteó como objetivo establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. La investigación fue de nivel descriptivo, la muestra se realizó a 112 trabajadores.

Concluyó que existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de empresas hoteleras de cuatro

estrellas en la provincia de Cajamarca. Además, se identificó que un 77,7% están satisfechos con el Clima laboral de sus empresas; al mismo tiempo determinó que un 50,9% están satisfechos con su desempeño laboral dentro de sus organizaciones. También mencionó que el clima y el desempeño laboral, son dos variables que van de la mano para lograr que el personal forme parte fundamental de la organización existiendo competitividad empresarial.

Según Cabanillas y Cabrejos (2014) en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa Minera Gold Fields la Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014”, propuso como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa Minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014. La investigación fue de diseño correlacional - descriptivo. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa. El clima Organizacional tuvo como dimensiones al liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación, identidad, conflicto y cooperación, motivación.

Concluyeron que existe una relación significativamente alta y positiva respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc, ya que el coeficiente de correlación fue de 0,78916. Además, mencionó que a mayor clima organizacional que perciban los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los mismos. Por lo tanto, un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la empresa minera Gold Fields porque influye en la Satisfacción Laboral.

Según Rivera (2015) en su tesis “Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas -2015”, planteó como objetivo principal determinar

la percepción que se tiene del clima organizacional y el desempeño laboral en la Sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas en el periodo 2015. La investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transaccional. La muestra fue de 28 trabajadores de la sub gerencia de transportes y también considero una segunda muestra a 229 transportistas que brindan servicio público urbano e interurbano en la Provincia de Andahuaylas. Las dimensiones de la variable del clima organizacional fueron: autonomía, estructura organizacional y apoyo. Y las dimensiones del desempeño laboral fueron: planificación y control.

Concluyó que la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es regular, ya que el 46,4% indican percibir un regular clima organizacional; estos resultados demuestran que el ambiente en dicha área, en su mayoría percibe un tipo de clima autoritario paternalista y consultivo, y en estas condiciones se fortalecen emociones como el miedo, presión, incomodidad y a la vez también cierta confianza. Además, que el 69,9% del total de encuestados indican que perciben el desempeño laboral también regular; entendiéndose que hay ciertas funciones que se incumplen como debería de ser, así como también en otras se cumplen.

González (2015) en su tesis *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la Agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015”*, propuso como objetivo general determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015. La investigación fue de diseño no experimental transaccional correlacional/causal. La muestra alcanzó 7 promotores de servicio. Las dimensiones del clima organizacional fueron: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones y

cooperación, estándares, conflicto e identidad. Y las dimensiones del desempeño laboral fueron: crecimiento eficiente, gestión del riesgo sobresaliente y clientes contentos. Concluyo que el clima organizacional si influye positivamente en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia mercado Unión del Banco de Crédito del Perú. Además, indicó que la influencia que tiene el clima organizacional sobre el desempeño organizacional es de 100 %. También mencionó que los promotores de servicio tienen autonomía para tomar decisiones, tienen una buena relación de equipo, existe confianza entre ellos, son reconocidos y compensados por su trabajo bien hecho, además están comprometidos con las metas y sienten orgullo de su desempeño.

Segun Quispe (2015) en su tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*", planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. La muestra fue a 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha. Las dimensiones del clima organizacional fueron (comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral) y las dimensiones de la variable desempeño laboral fueron (productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral).

Concluyó que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman en el que se observó que existe una correlación de 0.743. Asimismo, La significatividad, es alta porque la

evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor  $<0.05$ .

Según Aliaga Julcamoro (2016) en su tesis *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016”*, propusieron como Objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016. La investigación fue de tipo básica y de nivel correlacional. Consideró una población de 36 colaboradores y la muestra estuvo conformada por 9 colaboradores que laboran en el área de hospitalización. El clima organizacional estuvo representado por 6 dimensiones (estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgo y toma de decisiones, apoyo, tolerancia al conflicto) y la variable desempeño laboral estuvo conformado por 4 dimensiones (supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos y compromiso).

Concluyeron que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca; es decir que, cuando el clima organizacional es favorable entonces el desempeño laboral aumenta. Del mismo modo el estudio muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral expresado en la supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos, y el compromiso.

Según Borja (2017) en su tesis *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet – Independencia 2017”*, abordó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Cineplanet – independencia 2017. La investigación fue de diseño no experimental – transversal. El nivel de

investigación es descriptivo-correlacional. Trabajó con una población de 113 personas y utilizó una muestra de 87 trabajadores. El clima organizacional consideró como dimensiones a la eficiencia, motivación, satisfacción y el desempeño laboral tuvo como dimensiones a elementos de la evaluación de desempeño, métodos de evaluación y retroalimentación.

Concluyó que el clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral en la empresa Cineplanet del distrito de Independencia. Además, mencionó que es importante el clima organizacional, para poder llevar un buen desempeño laboral; estos generarían una repercusión positiva en la empresa, logrando ser más competentes para lograr ser una empresa líder en el rubro cinematográfico.

Según Gutiérrez (2017) en su tesis “*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017*”, abordó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017. La investigación fue no experimental, transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 62 trabajadores. El clima organizacional consideró cinco dimensiones (comunicación, condiciones laborales, autorrealización, involucramiento laboral y supervisión laboral) y la variable de desempeño laboral, también incluyó cinco dimensiones (desempeño en relación con sus superiores, desempeño con las condiciones físicas, desempeño con participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento).

Concluyó que se evidenció una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, lo que indica que efectivamente, existe una fuerte correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y todos los aspectos que afecten el clima organizacional van a producir

una variación directa en relación al desempeño laboral y viceversa del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

### 1.1.3.2 Bases teóricas

#### Definición de clima organizacional

Chiavenato (2011) señala que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p. 86)

Cortés Jiménez (2009) afirma que el clima organizacional, contiene todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento.

El clima organizacional son los efectos subjetivos percibidos del sistema, que forman el estilo informal de los administradores sobre actividades, creencias, valores y motivación de las personas en la organización. (Bravo, 2006, p.18)

Méndez Álvarez (2006) se refieren al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. El clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. (Anzola, 2003).

Finalmente, el clima organizacional es la forma en que los colaboradores interactúan socialmente influenciados por la cultura interna. (Litwin y Stringer 1968, p.50).

### **Tipos de clima organizacional**

Para Brunet (2011, pág. 210), existen los siguientes tipos de clima organizacional dentro de una organización:

#### **a) Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador.**

En el clima Autoritarismo explotador, la dirección no tiene la confianza de sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Este tipo de clima presenta un ambiente estable en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de sus instrucciones específicas.

#### **b) Clima de tipo autoritario: Sistema II - Autoritarismo paternalista.**

Es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los colaboradores.

#### **c) Clima de tipo participativo: Sistema III - Consultivo**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los colaboradores; se tratan también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de

estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinados y, muchas veces, un alto grado de confianza.

**d) Clima de tipo participativo: Sistema IV - Participación en grupo**

En este sistema, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evolución del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

**Factores que influyen en el clima organizacional**

Según Jiménez (2011) en referencia a los profesores Litwin y Stinger (1968), establecen nueve factores que influyen en el Clima Organizacional. Estos son:

- a) **Estructura:** Es la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel.
- b) **Responsabilidad:** Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.
- c) **Recompensa:** Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral.
- d) **Desafío:** En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.
- e) **Relaciones:** Deben de fundamentarse en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad,

productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo.

- f) **Cooperación:** Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.
- g) **Estándares:** En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.
- h) **Conflicto:** El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.
- i) **Identidad:** Es el sentido de Pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

### **Medidas del clima organizacional**

Según Brunet (2002) menciona tres medidas del clima organizacional estas son:

- a) **Medida múltiple de los atributos organizacionales,** considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.
- b) **Medida perceptiva de los atributos individuales,** la medida perceptiva de los atributos individuales representa más bien una definición deductiva del clima organizacional que responde a la polémica que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y considera, incluso, su grado de satisfacción.

- c) **Medida perceptiva de los atributos organizacionales**, el clima esta considerado como una medida perceptiva de los atributos organizacionales que son percibidas a proposito de una organización y de sus unidades y que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y sus unidades actuan con sus miembros y con la sociedad.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Según Gaspar (2011) las dimensiones del clima orgnizacional para el presente estudio son , la estructura organizacional, el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales.

- a) **Estructura:** Se refiere a la forma de como la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. El tamaño de la organización, permitirá a que el trabajador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades. La elección de personas idóneas para conformar la estructura jerárquica, es de mucha importancia, ya que ayudara a perseguir los objetivos de manera eficiente según lo mencionado por (Gaspar, 2011, p.18).

Esta dimensión lo conforman los siguientes indicadores: Tamaño, estilo de dirección y estructura formal. Las empresas han sofisticado sus estructuras organizacionales para fomentar mayores incrementos de control y satisfacción del cliente.

- b) **Comportamiento Organizacional:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones, relaciones con su trabajo. (Gaspar, 2011, p.20).

Esta dimensión lo conforman los siguientes indicadores: Productividad, tensiones y estrés, aptitudes y actitudes, motivaciones y expectativas. Tales indicadores al ser mostrados por los colaboradores durante su desempeño le permite logros personales y laborales.

- c) **Relaciones Interpersonales:** Es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas

relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa. (Gaspar, 2011, p.23).En esta dimensión se consideran los siguientes indicadores: Comunicación, compañerismo, conflictos interpersonales. La comunicación efectiva tiene un valor significativo en en el éxito de las relaciones interpersonales y por ende en el fortalecimiento del clima organizacional.

### **Definición de desempeño laboral**

Robbins (2014) menciona que, así como los gerentes manejan personas, también tienen que interesarse en controlar el desempeño de los empleados; en términos generales, esto implica asegurarse de que los esfuerzos laborales de los empleados tengan la magnitud y la calidad necesarias para que los objetivos organizacionales se cumplan. (p. 273)

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014) señala que es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad.

Chiavenato (2014) expuso que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p. 367)

Robbins y Coulter (2010) definen al desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Morales (2016) afirma que el desempeño laboral es un proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Sin la evaluación del desempeño no hay desarrollo individual.

Chiavenato (2014) también expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (p. 236)

Palaci (2015) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. (pag.155)

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

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

Finalmente Florez (1992, p. 81), expuso que el desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados.

## Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Laza (2016) detalla 6 factores que influyen en el desempeño laboral, estos son:

- a) **La motivación:** La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. La primera y la última irían de la mano. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos. Pero es la empresa la que decide el salario del trabajador. Puede haber negociaciones, y puede haber casos excepcionales, pero generalmente un puesto de trabajo se oferta con un salario establecido. Mejorarlos en función del progreso del trabajador contribuirá de una manera tremenda en la motivación del empleado. Por otra parte, el trabajador ha de contar con su propia motivación intrínseca, aquella que le haga levantarse cada día para ir a trabajar y dar lo mejor de sí mismo.
- b) **La adecuación al ambiente de trabajo:** Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar un trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además esté motivada e interesada por las características del mismo.
- c) **Establecer objetivos:** Es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables. Estos dan un motivo, una razón para que los trabajadores realmente tengan ganas de dar lo mejor de sí mismos.
- d) **El reconocimiento del trabajo realizado:** El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen

quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Además, si el único feedback que se recibe es negativo, la actitud podrá verse mermada. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado. Es una inversión muy sencilla que devolverá grandes beneficios.

- e) **La participación del empleado:** Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- f) **La formación y desarrollo profesional:** Un trabajador que aprende cada día es un trabajador motivado y, por tanto, un trabajador con un gran desempeño laboral. Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

### **Herramientas para medir el desempeño organizacional**

Según Robbins (2014) todos los gerentes necesitan contar con herramientas apropiadas para supervisar y medir el desempeño organizacional. Pueden implementar controles antes de que comience una actividad, durante el tiempo en que se desarrolla una actividad, y después de que se ha completado una actividad.

Se detallan:

- a) **Control preventivo:** Es el tipo de control más deseable, ya que evita los problemas en virtud de su implementación se da antes de la realización de la actividad laboral. La clave de los controles preventivos estriba en que permiten poner en práctica acciones gerenciales antes de que ocurra un problema y, por

consiguiente, dan la oportunidad de prevenirlo en lugar de corregirlo una vez que el daño este hecho. Sin embargo, estos controles requieren información oportuna y precisa, algo que no es fácil de obtener. En consecuencia, los gerentes terminan utilizando más los otros dos tipos de control.

- b) **Control concurrente:** Es aquel que entra en acción mientras una acción laboral está en progreso. La forma más conocida de control concurrente es la supervisión directa, a últimas fechas conocida también como administración por contacto directo, que es cuando ocurre la interacción directa entre el gerente y sus empleados en el área laboral.
- c) **Control de retroalimentación:** El control de retroalimentación entra en acción después de que la actividad ha sido ejecutada. Los controles de retroalimentación ofrecen dos ventajas.

En primer lugar, la retroalimentación proporciona a los gerentes información significativa sobre qué tan eficaces fueron sus esfuerzos de planeación.

En segundo lugar, la retroalimentación tiene la capacidad de incrementar la motivación. A la gente le gusta saber que tan bien se está desempeñando y este control permite averiguarlo.

### **Beneficios de la evaluación de desempeño**

Chiavenato (2009) define que un programa de evaluación de desempeño esta bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general, los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad. Estos beneficios son:

- a) Puede proponer mejores medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- b) Mejora la comunicación con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema puede conocer cual es su desempeño.

- c) Da a conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que mas valora la empresa en sus empleados.
- d) Da a conocer cuales son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluacion del jefe.
- e) Nos comunica que disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño y las que el propio subordinado debera tomar por su cuenta. Puede evaluar su portencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribucion e cada empleado.
- f) Puede identificar los empleados que necesitan actualizacion o perfeccionamiento en determinadas areas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- g) Puede dar mayor dinamica a su politica de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a os empleados, estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en e trabajo.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Según Pernía, K. Y Carrera, M. (2014) considera las siguientes dimensiones para la variable de desempeño laboral. Estas son: funciones, comportamiento, y rendimiento.

- a) **Funciones:** Son aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores, es decir debe desempeñarlos eficientemente, es por ello que el trabajador debe mantener un conocimiento de sus labores, la capacidad de análisis. Con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas. (Pernía, K. Y Carrera, M., 2014, p.36).

Esta dimensión considera los siguientes indicadores: Conocimiento del trabajo y capacidad de análisis. El éxito del desempeño del trabajador en el conocimiento de sus funciones, su fortaleza analítica para descomponer los problemas en elementos claros y evidentes para una solución adecuada.

b) **Comportamiento:** Son todas aquellas cualidades y comportamientos que manifiesta el colaborador frente a las funciones que se le ha sido atribuido. (Pernía, K. Y Carrera, M., 2014, p.36).

Esta dimensión considera los siguientes indicadores: Habilidades, actitud y satisfacción. La habilidades deben concordar con el perfil del puesto de trabajo para que aumente su productividad, la actitud debe ser positiva en todo momento para enfrentar los retos que le impone el puesto de trabajo.

c) **Rendimiento:** Es el grado de rendimiento laboral que manifiesta el colaborador frente a sus actividades, asimismo la eficiencia con que las ejecuta. (Pernía, K. Y Carrera, M., 2014, p.36)

Esta dimensión considera los siguientes indicadores: Resolución de problemas, ausentismo, compromiso y trabajo en equipo.

El trabajador debe mostrar capacidad para solucionar problemas dentro de sus funciones, a través de un plan de acción.

## 1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L., Cajamarca 2018?

## 1.3 Objetivos

### 1.4 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.

#### 1.4.1 Objetivos específicos

- Identificar la dimensión del clima organizacional más relevante en los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.

- Identificar la dimensión del desempeño laboral más relevante en los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y las dimensiones del clima organizacional en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.

## 1.5 Hipòtesis

El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.

### Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Clima Organizacional	El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (Chiavenato, 2011)	Estructura organizacional.	Tamaño	Escala de Likert:  Nunca.....(1) Casi nunca.....(2) A veces..... (3) Casi siempre..... (4) Siempre.....(5)
			Estilo de dirección	
			Estructura formal	
		Comportamiento organizacional	Productividad	
			Tensiones y estrés	
			Aptitudes y actitudes	
			Motivaciones	
		Relaciones interpersonales	Expectativas	
			Comunicación	
			Compañerismo	
			Conflictos interpersonales	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.	Funciones	Conocimiento de trabajo	Escala de Likert: Nunca.....(1) Casi nunca.....(2) A veces.....(3) Casi siempre.....(4) Siempre.....(5)
			Capacidad de análisis	
		Comportamiento	Habilidades	
			Actitud	
			Satisfacción	
		Rendimiento	Resolución de problemas	
			Ausentismo	
			Compromiso	
			Trabajo en equipo	

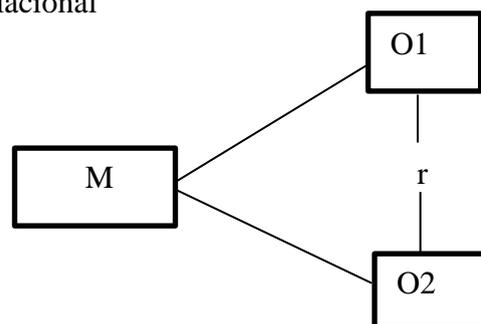
## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación se detalla a continuación:

**Investigación no Experimental.** Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152). Señala que los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. No se generó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación. Es **transeccionales (transversales)**. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.154) porque indica que las investigaciones transversales recopilan información sobre una población muestra o sub conjunto predefinido en un momento determinado, en un tiempo único, a partir de ello se recogen las características de cada variable. Es de tipo **Correlacional-descriptivo**, asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. En este caso la presente investigación recoge información de ambas variables a fin de verificar la relación entre ellas. Describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos.

Esquema del diseño correlacional



Dónde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1

O2: Observación de la variable 2

R: Relación entre las variables.

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

### Unidad de estudio

Se consideró como unidad de análisis al colaborador de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.

### Población

Se consideró los 60 colaboradores de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.

### Muestra (muestreo o selección)

Se utilizó el Muestreo No Probabilístico por Conveniencia, dado que la población es igual a la muestra, 60 colaboradores de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018. La muestra por ser igual a la población, se denotó como población muestral o censo ya que es finita y susceptible de medición.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

**La técnica.** La técnica que se utilizó fue el censo, cuyo objetivo fue obtener la información de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018.

**El instrumento** que se utilizó fue la hoja censal para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala psicométrica: Escala de Likert, la cual permitió recoger información relacionada a cada una de las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

El primero permitió recoger información relacionada a la variable del clima organizacional y consta de 36 ítems. El segundo fue aplicado para obtener información relacionada con la variable desempeño laboral de los colaboradores y consta de 37 ítems. La escala consta de 5 valores:

Nunca... (1) Casi nunca... (2) A veces... (3) Casi siempre... (4) Siempre... (5)

La validación del instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, por ello el instrumento se construyó de tal manera que se logre medir lo que se deba medir, para lo cual se sometió a un experto (investigador familiarizado con las variables) para ver si el universo es verdaderamente exhaustivo. (Hernández, et al., 2014), obteniéndose un coeficiente de valor porcentual de 84%.

**El análisis de datos** se realizó a través del paquete estadístico SPSS versión 21. Respecto al instrumento debe indicarse que la información procesada será a través de la base de datos elaborada con el procesador Excel en consideración a la escala aplicada. Para el procesamiento de la información se utilizaron tablas para la presentación de resultados de acuerdo los objetivos propuestos.

#### **2.4. Procedimiento**

La información fue recolectada a través de la hoja censal aplicada a los colaboradores de la empresa, luego se utilizó el paquete estadístico “Microsoft Office Excel” que ayudó en el procesamiento de datos para luego ser ingresados en el programa de análisis SPSS 21.0, a partir de lo cual se realizó el análisis y evaluación de la información para cada variable en estudio con sus respectivos indicadores.

Para la validación de los instrumentos se utilizó el programa de análisis epidemiológico y estadístico EPIDAT, a través del coeficiente Alpha de Cronbach.

También se utilizó el Microsoft Excel para el procesamiento de los datos obtenidos: tablas y gráficos estadísticos, representaciones visuales que permitieron una mejor comprensión de la información presentada y el Microsoft Word como procesador de textos, para la redacción del presente trabajo de investigación.

Se consideró que la variable Clima organizacional contiene 36 preguntas y la variable desempeño 37 en una escala de Likert la cual constó de 5 valores: 1 Nunca. 2: Casi nunca. 3: A veces. 4: Casi siempre. 5: Siempre.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La relación entre variables se llevó a cabo a través de la prueba estadística la correlación de Pearson. Los valores son los siguientes:

Si  $r = 1$ , existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando un de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Si  $0 < r < 1$ , existe una correlación positiva.

Si  $r = 0$ , no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.

Si  $-1 < r < 0$ , existe una correlación negativa.

Si  $r = -1$ , existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta la otra disminuye en proporción constante.

Los resultados indican, según la correlación de Pearson, con un coeficiente de 0.618, es decir entre 0,50 y 0,75 lo cual se interpreta como una correlación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto quiere decir que existe una dependencia entre dichas variables, ello significa que cuando cambia el clima organizacional también cambia el desempeño laboral en dirección positiva de manera media. En otras palabras, un adecuado clima laboral genera un adecuado desempeño organizacional como resultado genera la productividad de la empresa. Esto se corrobora con la significancia aproximada de 0.038. Los antes indicado evidencia dos aspectos, primero que si existe relación entre la variable clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores; segundo que tal relación tiene significancia positiva que se refleja en el siguiente rango de Pearson: Si  $0,50 < r < 0,75$  existe una correlación positiva (ver la tabla 1).

**Tabla 1: Coeficiente de correlación de Pearson**

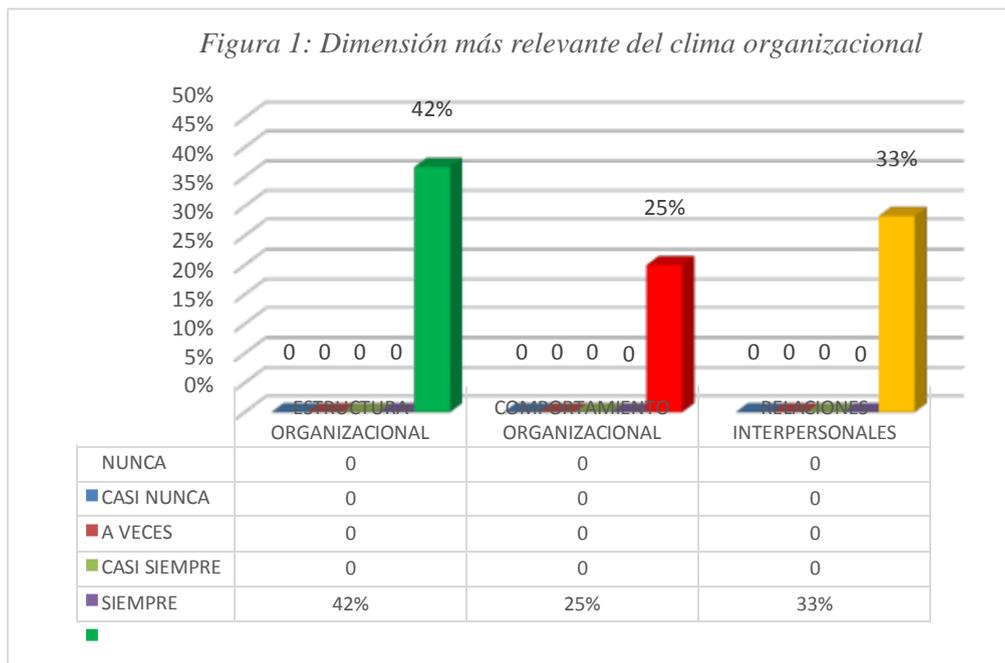
		Coeficiente	Valor
<b>Significación</b>			
aproximada		0.038	P valor = entre 0 y 1
Correlación de Pearson	de	0.618	Si $0,50 < r < 0,75$ existe una correlación positiva

**Tabla 2: Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.**

Desempeño Laboral	Clima Organizacional											
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	3	5.25%	1	1.75%	0	0.0%	4	7.0%
Algunas veces	0	0.0%	1	2.1%	19	31.3%	6	2.1%	29	54.2%	55	91.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	2.0%	23	38.33%	7	11.66%	29	48.33%	60	100.0%

La tabla 2 se interpreta de la siguiente manera: La variable clima organizacional con la variable desempeño laboral, los trabajadores de la empresa señalan, en 91.0%, que ambas variables repercuten para generar productividad en la empresa, es decir que, los colaboradores perciben que las actividades programadas deben ejecutarse en su totalidad.

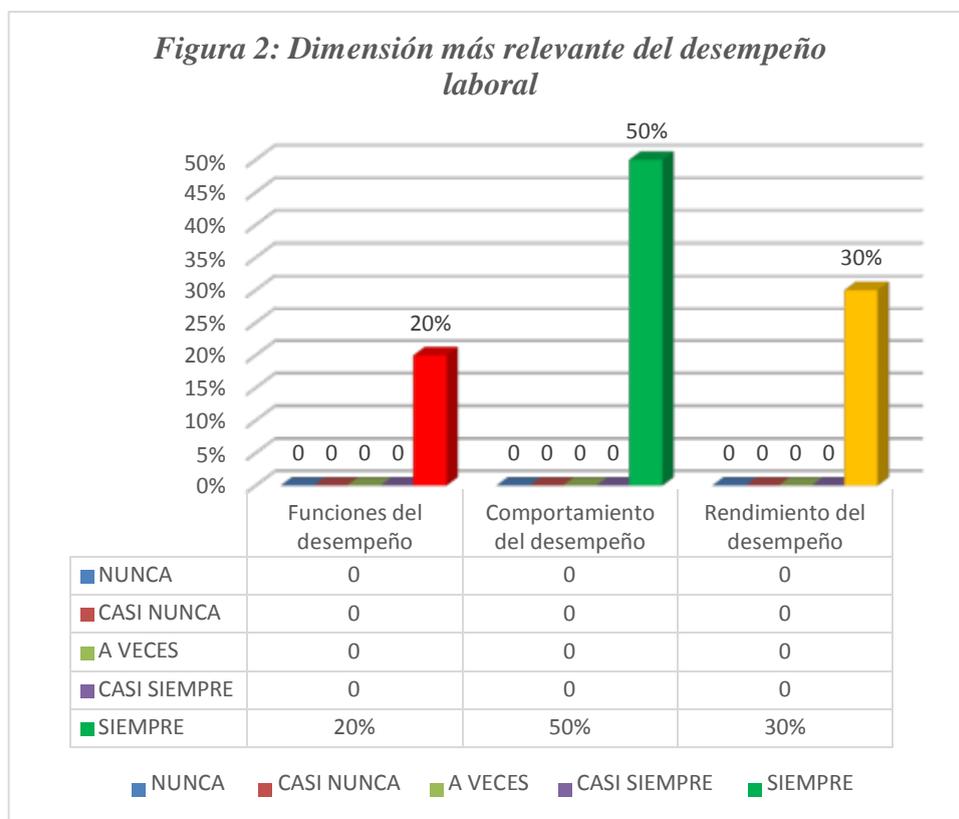
La investigación muestra las dimensiones más relevantes del clima organizacional de la empresa.



Fuente propia

Se puede evidenciar que la dimensión más relevante del clima organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018 es la estructura organizacional considerándola siempre en un 42% equivalente a 25 colaboradores, seguido consideran la dimensión relaciones interpersonales en 33% equivalente a 20 colaboradores y por último un 25% equivalente a 15 colaboradores consideran la dimensión comportamiento organizacional. Esto quiere decir que la estructura organizacional es fundamental en la organización, define muchas características para una adecuada organización, establecer autoridad, jerarquía, departamentalizaciones entre otras, permitiendo establecer funciones con los suficientes recursos para lograr las metas establecidas. Los trabajadores son muy sensibles al clima organizacional, de inmediato muestran un cambio de conducta cuando éste sufre modificaciones. De todas maneras en las organizaciones siempre una dimensión es más aceptada frente a otras por parte de los trabajadores.

La investigación también evidencia las dimensiones más importantes del desempeño laboral.



*Fuente propia*

Se puede evidenciar que la dimensión más relevante del desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018 es el comportamiento del desempeño organizacional considerándola siempre el 50% equivalente a 30 colaboradores, seguido consideran la dimensión rendimiento del desempeño en un 30% equivalente a 18 colaboradores y por último el 20% equivalente a 12 colaboradores consideran las funciones desempeño. Esto quiere decir que el comportamiento del desempeño es relevante en las organizaciones, los colaboradores deben generar un comportamiento del desempeño favorable y mediante herramientas que les genere la empresa actuar en por su propio interés o porque sienten que sus actividades laborales son bien remuneradas mediante motivación propia. Los colaboradores son fluctuantes en su desempeño laboral en consideración al clima organizacional.

La investigación también muestra resultados entre el Clima Organizacional con las funciones del desempeño laboral.

**Tabla 3: Clima Organizacional con las funciones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.**

Funciones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.	Clima Organizacional											
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	8.3%	1	2.1%	2	4.2%	7	11.6%
Algunas veces	0	0.0%	1	2.1%	19	29.2%	1	2.1%	31	50.0%	52	86.6%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	2.0%	24	40.0%	2	3.33%	33	55.0%	60	100.0%

La tabla muestra como resultado la relación entre el Clima Organizacional con el desempeño laboral en la dimensión funciones del desempeño laboral, los colaboradores señalan, en 86%, que es importante porque mediante esto se genera el cumplimiento de los objetivos. La correlación de PEARSON es de 0.604. Muestra una significación aproximada de 0.031.

**Tabla 4: Clima Organizacional con la dimensión comportamiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.**

Comportamiento del desempeño laboral.	Clima Organizacional											
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	2	4.1%	1	2.0%	2	4.1%	5	8.0%
Casi siempre	0	0.0%	1	2.0%	12	12.2%	0	0.0%	12	12.2%	25	42.0%
Algunas veces	0	0.0%	0	0.0%	11	22.4%	1	2.0%	18	36.7%	30	50.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	2.0%	25	41.66%	2	4.1%	32	53.33%	60	100.0%

La investigación muestra que existe una correlación moderada entre el Clima Organizacional con el desempeño laboral en la dimensión comportamiento del desempeño laboral de los colaboradores considerándola un 50% equivalente a 30 trabajadores. Así lo muestra la correlación de PEARSON que alcanzó un resultado de 0.718, con una significación aproximada de 0.008. Esto significa que cuando en la empresa se brindan herramientas para determinar, medir y dar seguimiento a capacidades, conocimientos y actitudes, cada colaborador muestran un mejor comportamiento repercutiendo en el desempeño laboral y por ende genera un adecuado clima organizacional, mejorando la productividad.

**Tabla 5: Clima Organizacional con la dimensión rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.**

Rendimiento del desempeño laboral	Clima Organizacional											
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	8	13.31%	0	0.0%	6	9.98%	14	23.3%
Algunas veces	0	0.0%	1	2.0%	17	28.3%	2	4.1%	26	43.29%	46	76.6%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	1	2.0%	25	41.66%	2	4.1%	32	53.3%	60	100.0%

La investigación muestra una correlación positiva considerable entre el Clima Organizacional con el desempeño laboral en la dimensión rendimiento de los colaboradores de la empresa considerándola en un 76.6% equivalente a 46 colaboradores. Tal es así que el coeficiente de PEARSON alcanzó 0.751, con una significación aproximada de 0.001. Esto quiere decir que cuando en la empresa se maneja un adecuado clima organizacional, en consecuencia, hay un mayor rendimiento de los colaboradores logrado cumplir con los objetivos y mejorando la productividad.

**Tabla 6: Relación entre desempeño laboral con la estructura del clima organizacional.**

Estructura organizacional del clima organizacional	Desempeño laboral											
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	8.3%	1	2.1%	2	4.2%	7	11.6%
Algunas veces	0	0.0%	12	19.98%	09	14.98%	1	2.1%	31	51.6%	52	86.6%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>12</b>	<b>19.98%</b>	<b>24</b>	<b>25.38%</b>	<b>2</b>	<b>3.33%</b>	<b>33</b>	<b>55.8%</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

También la investigación arroja como resultado la relación entre el desempeño laboral con la dimensión estructura organizacional de la variable clima organizacional, considerándola en un 86.6% equivalente a 52 colaboradores. La correlación de PEARSON es de 0.600. Muestra una significación aproximada de 0.030. Esto quiere decir que la empresa mediante una adecuada forma de gestión se cumplirá con los objetivos y metas generando el crecimiento continuo de la compañía.

**Tabla 7: Relación entre desempeño laboral con comportamiento del clima organizacional**

Comportamiento organizacional del clima organizacional	Desempeño laboral											
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	2	4.1%	1	2.0%	2	4.1%	5	8.0%
Casi siempre	0	0.0%	2	3.36%	11	18.48%	0	0.0%	12	12.2%	25	42.0%
Algunas veces	0	0.0%	0	0.0%	11	22.4%	1	2.0%	18	36.7%	30	50.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>2</b>	<b>3.36%</b>	<b>25</b>	<b>44.98%</b>	<b>2</b>	<b>4.1%</b>	<b>32</b>	<b>53.33%</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

La investigación muestra que existe una correlación moderada entre el desempeño laboral con el comportamiento organizacional de la empresa considerándola en un 50% equivalente a 30 colaboradores. Así lo muestra la correlación de PEARSON que alcanzó un resultado de 0.703, con una significación aproximada de 0.009. Esto significa que mediante un adecuado comportamiento organizacional que se genere en la empresa existirá un desempeño laboral adecuado y por ende un clima organizacional que incrementará la productividad.

**Tabla 8: Relación entre desempeño laboral con relaciones interpersonales**

Relaciones interpersonales del clima organizacional	Desempeño laboral											
	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	8	13.31%	0	0.0%	6	9.98%	14	23.3%
Algunas veces	0	0.0%	6	9.9%	12	19.98%	2	4.1%	26	43.29%	46	76.6%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	6	9.9%	20	33.29%	2	4.1%	32	53.3%	60	100.0%

La investigación muestra una correlación positiva considerable entre el desempeño laboral con las relaciones interpersonales del clima organizacional de la empresa, considerándola en un 76.6% equivalente a 46 trabajadores. Tal es así que el coeficiente de PEARSON alcanzó 0.732, con una significación aproximada de 0.002. Esto quiere decir que cuando las relaciones interpersonales son favorables las empresas tienen un buen desempeño laboral, en consecuencia hay repercusión en el clima.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

La investigación muestra que existe una correlación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral conforme al coeficiente de PEARSON, que alcanzó una cifra de 0.618. Esto quiere decir que cuando cambia el clima organizacional también cambia el desempeño laboral en dirección positiva de manera media. En otras palabras, un buen clima laboral también genera un buen desempeño laboral. Tal resultado es corroborado por Matute, Becerra y Muñoz (2015) quienes señalaron que uno de los aspectos claves para lograr que las inversiones obtengan alta tasa de rentabilidad con un mínimo riesgo es contar con un clima organizacional propicio que garantice un alto nivel de satisfacción de los trabajadores y un elevado nivel de productividad. Además, mencionan que es indispensable que las organizaciones evalúen constantemente su clima organizacional para lograr que el personal se sienta motivado e identificado con su lugar de trabajo.

Los resultados de la presente investigación también guardan cierta semejanza con los encontrados por Cabanillas y Cabrejos (2014) quienes afirman que existe una relación significativamente alta y positiva respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc. Es decir que a mayor clima organizacional que perciban los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los mismos. En este caso la relación del clima organizacional es con la variable satisfacción no obstante sirve como referencia de la influencia del clima en diversas variables empresariales.

La presente investigación coincide con los hallazgos de Quispe (2015) quien estableció que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman en el que se observó que existe una correlación de 0.743 (Quispe, 2015). También corrobora con resultados encontrados por Aliaga y Julcamoro (2016) quienes concluyeron que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el

desempeño laboral de los colaboradores en el hospital regional de Cajamarca; es decir que, cuando el clima organizacional es favorable entonces el desempeño laboral aumenta. Del mismo modo el estudio muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral expresado en la supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos, y el compromiso Además corrobora con lo que encontró (Borja, 2017) quien encontró que el clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral en la empresa Cineplanet del distrito de independencia. Además, señala que el clima organizacional es importante para llevar un buen desempeño laboral.

Adicionalmente concuerda con el estudio de Gutiérrez (2017) quien evidenció una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, lo que indica que efectivamente, existe una fuerte correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y todos los aspectos que afecten el clima organizacional van a producir una variación directa en relación al desempeño laboral y viceversa del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Los resultados de la investigación también, cierto modo, se corroboran con los hallazgos de Benites (2014) quien concluyó que el clima organizacional del Consorcio La Arena está en un nivel medio de 160.5 y la evaluación de desempeño obtuvo un acalificación de 65.3, lo cual demuestra que ambos resultados coinciden en rangos medios, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.8706 demostrando una correlación positiva lo que ayuda a determinar que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral (Benites, 2014). También los resultados de Serrano (2012) planteó establecer los parámetros que puedan mejorar la efectividad laboral, realizando un análisis de resultados de las evaluaciones mensuales de desempeño laboral de los empleados, de esta manera concluyó que si se maneja un buen clima laboral se logrará reflejar la mejora de del desempeño de cada empleado logrando llegar a las metas establecidas. Adicionalmente coincide con Lagos (2011) quien concluyó que el clima organizacional influye en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución Trilce – Salaverry. También mencionó que la influencia fue de 0.851 de alta relación, esto significa que el clima organizacional en las dimensiones como relaciones humanas, sistemas abiertos y procesos internos es indispensable para el desarrollo de los

docentes en una institución educativa (Lagos, 2011). Si bien es cierto no son las mismas dimensiones, no obstante, las variables de estudio son las mismas. Sin embargo, los resultados de la investigación contrastan con el estudio de Checa y Flores (2015) y Orosco (2014) quienes sostienen que existe una correlación positiva de nivel débil entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Los autores determinaron que a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral y a mayor rendimiento mayor clima laboral. Además, encontraron que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque presentan nivel moderado de clima organizacional y desempeño laboral bajo. Esto quiere decir que ambas variables tienen una correlación mínima, lo cual conlleva a reflexionar respecto a otras variables que pueden influir en el clima organizacional o en el desempeño laboral.

La investigación contrasta con los resultados encontrados con Rivera (2015) quien concluyó que la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es regular, el 46,4% indican percibir un regular clima organizacional. Además, que el 69,9% del total de encuestados indican que perciben el desempeño laboral también regular; entendiéndose que hay ciertas funciones que se incumplen como debería de ser, así como también otras se cumplen.

Los resultados del presente trabajo también contrastan con la investigación de González, (2015) quien concluyó que la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es regular, ya que el 46,4% indican percibir un regular clima organizacional; estos resultados demuestran que el ambiente en dicha área, en su mayoría percibe un tipo de clima autoritario paternalista y consultivo, y en estas condiciones se fortalecen emociones como el miedo, presión, incomodidad y a la vez también cierta confianza. Además, que el 69,9% del total de encuestados indican que perciben el desempeño laboral también regular; entendiéndose que hay ciertas funciones que se incumplen como debería de ser, así como también en otras se cumplen. Como se observa los resultados de la presente investigación coinciden o corroboran los hallazgos de otros investigadores, pero también contrastan otros resultados; esto quiere decir que, la

correlación entre ambas variables no es uniforme ni marca una tendencia lo cual da pie a que sigan las investigaciones por otras dimensiones.

Dimensión del clima organizacional más relevante de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018, es la estructura organizacional, seguida de las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional. Tal hallazgo contrasta con Uria (2011) quien concluyó que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional de la empresa. Las organizaciones, en el contexto de la competitividad, muestran mucho interés en el clima organizacional pues comprenden que constituye parte de su éxito, en ese sentido las investigaciones desarrolladas aportan información respecto a sus dimensiones a fin de tomarlas en consideración al momento de realizar acciones para mejorar dicha variable. En esa dirección la presente investigación, aporta datos respecto a la dimensiones más relevantes de la empresa estudiada para que la gerencia tome decisiones. Fue útil la aplicación de un instrumento validado y confiable el mismo que fue adaptado y mejorado de otros ya existentes. La dimensión del desempeño laboral más relevante en los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018, es el comportamiento del desempeño laboral con un 50%, seguida del rendimiento del desempeño y de la funciones del desempeño. Tal resultado contrasta con Uria (2015), quien afirma además, que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario, también existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. El desempeño laboral es una de las variables más estudiada en los últimos años por su importancia que tiene para el trabajador, por ello lo relevante de establecer las dimensiones de mayor incidencia para que la empresa tome decisiones concretas al momento de proponer mejora de la referida variable de estudio. Para ello fue necesario aplicar un instrumento validado y confiable a los colaboradores de la empresa estudiada a fin de obtener información objetiva en pro de decisiones óptimas.

Existen estudios que hacen referencia a las dimensiones del clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral; en ese sentido, Niria, Africano y Faría (2015) señalan que el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que

pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Los autores, citan a Caligiore y Diaz, 2003, p. 645: “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo”. Por lo tanto, cada empresa genera sus propias condiciones de clima organizacional y en consecuencia un nivel propio de desempeño laboral de sus colaboradores, en esa dirección ameritan nuevas investigaciones más específicas que aporten al corpus teórico de las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral.

## 4.2 Conclusiones

Los resultados indican, según la correlación de PEARSON, un coeficiente de 0.618 lo cual se interpreta como una correlación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Ello significa que cuando cambia el organizacional también cambia el desempeño laboral en dirección positiva de manera media. En otras palabras, si existe un adecuado clima laboral repercute en que se dé un adecuado desempeño laboral

Dimensión del clima organizacional más relevante en los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018 es la estructura organizacional, seguida de relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional.

Dimensión del desempeño laboral más relevante en los colaboradores de la Empresa de Servicios Generales WG & LE S.R.L, Cajamarca 2018 es el comportamiento del desempeño seguido del rendimiento del desempeño y funciones del desempeño.

Se evidencia que la investigación arroja como resultado la relación entre el Clima Organizacional con el desempeño laboral en la dimensión cualidades del colaborador. La correlación de PEARSON es de 0.604. También existe una correlación moderada entre el Clima Organizacional con el desempeño laboral en la dimensión comportamiento del desempeño laboral de los colaboradores. La correlación de PEARSON alcanzó un resultado de 0.718 y además la investigación muestra una correlación positiva considerable entre el Clima Organizacional con el desempeño laboral en la dimensión rendimiento de los colaboradores de la empresa. Tal es así que el coeficiente de PEARSON alcanzó 0.751, con

una significación aproximada de 0.001. Esto determina que existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones desempeño laboral.

Se evidencia que la investigación arroja como resultado la relación entre el desempeño laboral con la estructura organizacional del clima organizacional de la empresa. La correlación de PEARSON es de 0.600. También existe una correlación moderada entre el desempeño laboral con el comportamiento organizacional de la empresa. Así lo muestra la correlación de PEARSON que alcanzó un resultado de 0.703. Además muestra una correlación positiva considerable entre el desempeño laboral con las relaciones interpersonales del clima organizacional de la empresa. Tal es así que el coeficiente de PEARSON alcanzó 0.732. Esto quiere decir que cuando las empresas generan un buen desempeño laboral, en consecuencia, hay mejoras en el clima organizacional considerando que el desempeño laboral repercute en cada una de las dimensiones de clima organizacional y viceversa.

## Referencias

- Aliaga y Julcamoro. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Barrantes, J. T. (2017). Clima organizacional. Mundo empresarial, 14-15.
- Benites, I. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Borja, K. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet – Independencia 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Bravo, H. (2006). *Evaluación, diagnóstico y plan de mejora de clima laboral de una empresa comercial*. Lima : Universidad del Pacífico.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. . México: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. . México: Trillas.
- Cabanillas y Cabrejos. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa Minera Gold Fields la Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Checa y Flores. (2015). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos" 5ªEd.* . Bogota: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración. Octava edición*. México: Mc Graw Hill Education .
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital «Dr. Luis F. Nachón» Xalapa*. México: Universidad Veracruzana.
- Florez, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gaspar, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos(1ªEd)*. España: UOC. Recuperado de: 59 [https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s).

- González, Y. D. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Gutierrez, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. . (2010). *Metodología de la Investigación*. . México: McGraw Hill.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Matute, G., Becerra, M. & Muñoz, R. . (2015). *Clima organizacional en empresas mineras*. . Lima.
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogota. El IMCOC. Un metodo de analisis apar sus intervencion* . Bogota: Universidad del Rosario.
- Orozco. (2014). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral en las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca periodo 2014*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Palací, F. J. (2005). *Psicología de la organización*. . Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral.Utilizando la tecnica del AC sociopsicodramatico (1° Ed)*. . Mexico: EAE.
- Portafolio, R. (s.f.). El impacto del clima organizacional en los resultados. Obtenido de <http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Rivera Vivanco, B. R. (2015). *Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas* . Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins y Coulter . (2010). *Administración* . Mexico: Pearson Educación, 2010.
- Robbins, S. P. (2014). *Administración - DECIMO SEGUNDA EDICION*. . México: Pearson Educación.

Stoner, J. A. (1994). *Administración, 5° edición*, . Mexico: Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana S.A.

Uria, D. (2015). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia.LTDA. de la ciudad de Ambato*. Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

**ANEXOS**  
**ANEXO n.º 1. Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA	
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>		<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	
			<b>Variable 1</b>			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG & LE SR.L, Cajamarca 2018?	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG &amp; LE S.R.L, Cajamarca 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Identificar la dimensión del clima organizacional más relevante en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG &amp; LE S.R.L, Cajamarca 2018.</p> <p>Identificar la dimensión del desempeño laboral más relevante en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG &amp; LE S.R.L, Cajamarca 2018.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y las dimensiones del clima organizacional en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG &amp; LE S.R.L, Cajamarca 2018.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG &amp; LE S.R.L, Cajamarca 2018.</p>	<p>El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa de servicios generales WG &amp; LE S.R.L, Cajamarca 2018.</p>	Clima Organizacional	Estructura Organizativa	<p>Descriptiva - Correlacional</p> <p><b>1. Nivel de Investigación.</b> No experimental – transversal Correlacional</p> <p><b>2. Método y Diseño de la investigación</b> Método de la Investigación. Analítico – Inductivo</p> <p>Diseño de la Investigación. No experimental – transversal</p> <p><b>3. Universo, población y muestra - Población.</b></p> <p>60 colaboradores de la Empresa de servicios generales WG S.R.L, Cajamarca 2018.</p> <p><b>- Muestra.</b></p> <p>Se utilizó el Muestreo No Probabilístico por Conveniencia y la muestra es de 60 colaboradores de la Empresa de servicios generales WG S.R.L, Cajamarca 2018.</p> <p><b>4. Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos</b></p> <p><b>Fuente:</b> Primaria Técnica: Encuesta Instrumentos:</p>	
				Comportamiento Organizacional		
				Relaciones Interpersonales		
			<b>Variable 2</b>			
			Desempeño laboral	Funciones		
				Comportamiento Rendimiento	-Cuestionario de clima organizacional. -Cuestionario de desempeño laboral.	

## ANEXO n.º 2. Encuesta sobre Clima Organizacional

Estimado colaborador (a):

La presente encuesta es de carácter anónimo; tiene como objetivo identificar las características del clima organizacional de su centro de trabajo. Cada ítem tiene diferentes opciones para responder de acuerdo a lo que considere que describe su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Agradecemos su valiosa colaboración. La escala a considerar es la siguiente: Nunca... (1) Casi nunca... (2) A veces... (3) Casi siempre... (4) Siempre... (5)

	1	2	3	4	5
1. Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					
2. Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3. Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
4. El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.					
5. El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.					
6. El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					
7. Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8. Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
9. Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.					
10. Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.					
11. Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.					
12. Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.					
13. La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
14. Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					
15. El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
16. Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
17. Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					
18. Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
19. Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.					
20. Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.					
21. El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.					
22. Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
23. Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					
24. Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
25. Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.					
26. Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.					
27. Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede judicial son efectivos.					
28. Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
29. Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					
30. Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución					
31. Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
32. Se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					
33. Se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores judiciales.					
34. Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.					
35. Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.					
36. Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					

### ANEXO n.º 3. Encuesta sobre Desempeño Laboral

Estimado colaborador (a):

La presente encuesta es de carácter anónimo; tiene como objetivo identificar las características del desempeño organizacional de su centro de trabajo. Cada ítem tiene diferentes opciones para responder de acuerdo a lo que considere que describe su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Agradecemos su valiosa colaboración. La escala a considerar es la siguiente: Nunca... (1) Casi nunca... (2) A veces... (3) Casi siempre... (4) Siempre... (5)

	1	2	3	4	5
1. El personal de la Gerencia tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2. El personal de la Gerencia se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3. El personal de la Gerencia cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4. El personal de la Gerencia conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
5. El personal de la Gerencia cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6. El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.					
7. El personal es confiable para manejar información confidencial					
8. Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo					
9. Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo					
10. El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
11. Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.					
12. El personal de la Gerencia es eficiente en el desarrollo de sus funciones					
13. Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo					
14. El personal de la Gerencia se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					
15. El personal de la Gerencia sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					
16. El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
17. El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
18. El personal de la Gerencia está satisfecho con sus acciones y desempeño en el puesto.					
19. El personal de la Gerencia está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					
20. El colaborador está contento con el salario obtenido.					
21. Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado					
22. El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
23. El personal de la Gerencia soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					
24. El personal de la Gerencia mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
25. El personal de la Gerencia plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
26. El personal de la Gerencia constantemente llega tarde a su centro de labor.					
27. El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.					
28. El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
29. Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.					
30. Considero que el personal se siente identificado con la organización.					
31. El personal de la Gerencia se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
32. El personal de la Gerencia no tiene registro de salidas antes del horario establecido.					
33. El personal de la Gerencia constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo					
34. El personal de la Gerencia no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
35. El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
36. Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
37. El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					

#### **ANEXO n.º 4. Tabla de valores de los intervalos de la correlación de Pearson**

En este contexto se resumen algunos criterios de interpretación:

- 1,00 = Correlación negativa perfecta
- 0,90 = Correlación negativa muy fuerte
- 0,75 = Correlación negativa considerable
- 0,50 = Correlación negativa media
- 0,10 = Correlación negativa débil
- 0,00 = No existe correlación lineal alguna entre las variables
- 0,10 = Correlación positiva débil
- 0,50 = Correlación positiva media
- 0,75 = Correlación positiva considerable
- 0,90 = Correlación positiva muy fuerte
- 1,00 = Correlación positiva perfecta

## ANEXO n.º 5. Validación de encuesta Clima Organizacional y Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: Juan Carlos Llaque Quiroz
- 1.2. Especialidad: Administración y Negocios
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo Parcial UPNC
- 1.4. Grado académico:
  - Licenciado en Administración de Empresas
  - MBA (Magister en Administración de Negocios)
  - Magister en Dirección y Gestión del Talento Humano
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 22 de febrero de 2019

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>				
		<b>0</b>	<b>2</b>				

Coeficiente de valoración porcentual:  $c = 84\%$

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

Ficha de validación de la bachiller Mirian Karina Rodas Bardales



Firma y sello del Experto

## **ANEXO n.º 6. Confiabilidad del instrumento 1:**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

[ 1] Alfa de Cronbach

Archivo de trabajo: C:\Users\PC\Desktop\Piloto 1.xls

Campos que contienen las clasificaciones por categorías:

[ 1] Alfa de Cronbach

Archivo de trabajo: C:\Users\PC\Desktop\PILOTO 2.xls

Campos que contienen las clasificaciones por categorías:

ITEM 1

ITEM 2

ITEM 3

ITEM 4

ITEM 5

ITEM 6

ITEM 7

ITEM 8

ITEM 9

ITEM 10

ITEM 11

ITEM 12

ITEM 13

ITEM 14

ITEM 15

ITEM 16

ITEM 17

ITEM 18

ITEM 19

ITEM 20

ITEM 21

ITEM 22

ITEM 23

ITEM 24

ITEM 25

ITEM 26

ITEM 27

ITEM 28

ITEM 29

ITEM 30

ITEM 31

ITEM 32

ITEM 33

ITEM 34

ITEM 35

ITEM 36

Número de items: 36  
 Número de observaciones: 10  
 Alfa de Cronbach: 0.8054

Item eliminado Alfa de Cronbach

Item eliminado	Alfa de Cronbach
1	0.8043
2	0.8009
3	0.8059
4	0.8039
5	0.8164
6	0.7991
7	0.8331
8	0.8197
9	0.7991
10	0.8021
11	0.8062
12	0.8018
13	0.8043
14	0.8019
15	0.8009
16	0.8112
17	0.8164
18	0.7991
19	0.8331
20	0.8197
21	0.7991
22	0.8128
23	0.8164
24	0.8102
25	0.8023
26	0.8109
27	0.8009
28	0.8009
29	0.8164
30	0.7991
31	0.8231
32	0.8197
33	0.7991
34	0.8128
35	0.8164
36	0.8216

## **ANEXO n.º 7. Confiabilidad del instrumento 2:**

### **DESEMPEÑO LABORAL**

[ 1] Alfa de Cronbach

Archivo de trabajo: C:\Users\PC\Desktop\PILOTO 2.xls

Campos que contienen las clasificaciones por categorías:

ITEM 1  
ITEM 2  
ITEM 3  
ITEM 4  
ITEM 5  
ITEM 6  
ITEM 7  
ITEM 8  
ITEM 9  
ITEM 10  
ITEM 11  
ITEM 12  
ITEM 13  
ITEM 14  
ITEM 15  
ITEM 16  
ITEM 17  
ITEM 18  
ITEM 19  
ITEM 20  
ITEM 21  
ITEM 22  
ITEM 23  
ITEM 24  
ITEM 25  
ITEM 26  
ITEM 27  
ITEM 28  
ITEM 29  
ITEM 30  
ITEM 31  
ITEM 32  
ITEM 33  
ITEM 34  
ITEM 35  
ITEM 36  
ITEM 37

Número de items: 37  
 Número de observaciones: 10  
 Alfa de Cronbach: 0.8124

Item eliminado	Alfa de Cronbach
-----	-----
1	0.8043
2	0.8109
3	0.8109
4	0.8009
5	0.8164
6	0.7991
7	0.8431
8	0.8197
9	0.7991
10	0.8228
11	0.8264
12	0.8112
13	0.8043
14	0.8109
15	0.8009
16	0.8209
17	0.8164
18	0.7991
19	0.8331
20	0.8197
21	0.7991
22	0.8228
23	0.8264
24	0.8102
25	0.8023
26	0.8109
27	0.8209
28	0.8209
29	0.8164
30	0.7991
31	0.8231
32	0.8197
33	0.7991
34	0.8128
35	0.8164
36	0.8212
37	0.8013