



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA SANTA APOLONIA S.A.C 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Jose Felix Navarro Gutierrez

Asesor:

Mg. Luz Moncada Vergara

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A MIS PADRES:

Por enseñarme desde niño que uno siempre debe de conseguir un objetivo en la vida, que es ser profesional y eso se logra mediante el estudio y agradecer por todos los principios impartidos por ellos

.

AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Por iluminar mi camino del bien y rodearme de personas buenas y darme fuerza para enfrentar las adversidades de la vida

Índice de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRAFICOS	6
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	15
CAPÍTULO III: RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Tipo de clima organizacional de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018	17
Tabla 2	
Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018.....	18
Tabla 3	
Nivel del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018.....	20
Tabla 4	
Nivel del desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018	22
Tabla 5	
Coefficiente de correlación de Pearson.....	24

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1

Tipo de clima organizacional de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 201818

Grafico 2

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 201819

Grafico 3

Nivel del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 201821

Grafico 4

Nivel del desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 201823

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación	
Coefficiente de correlación de Pearson	16

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia s.a.c. 2018., para así conocer su percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo y tomar acciones correctivas necesarias para optimizar el servicio que brinda a la población. El tipo de estudio es no experimental y el diseño es correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores. Como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios uno para cada variable, las dimensiones a considerar para la variable clima organizacional fueron: trabajo en equipo, comunicación, reconocimiento, percepción de la organización, motivación y ambiente físico, en tanto que para la variable desempeño laboral se tuvieron en cuenta tres dimensiones: personal, profesional e institucional; los datos fueron procesados con el Programa SPSS 24, y los resultados fueron presentados en tablas y figuras estadísticas. Los resultados obtenidos evidencian que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia s.a.c. 2018.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, distribución de abarrotes.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of the organizational climate on the work performance of the employees of the Santa Apolonia SAC 2018. Distributor, in order to know their perception of the aspects related to the work environment and take corrective actions to optimize the service it provides to the population. The type of study is non-experimental and the design is cross-sectional correlation, the sample consisted of 60 workers. As instruments, two questionnaires were used, one for each variable, the dimensions to be considered for the organizational climate variable were: teamwork, communication, recognition, perception of the organization, motivation and physical environment, while for the variable of work performance they had take into account three dimensions: personal, professional and institutional; the data were processed with the SPSS Program 24, and the results were presented in tables and statistical figures. The results obtained show that there is significant influence between the organizational climate and the work performance of the workers of the Santa Apolonia Distributor S.A.C. 2018

Keywords: Organizational climate, work performance, distribution of groceries.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones modernas buscan día a día ser más competitivas en este mundo globalizado, por lo que crean estrategias que les permitan obtener algunas ventajas sobre sus competidores tanto en el producto como en los servicios que brindan. Por ello, centran su atención en sus empleados, que son considerados el intangible más valioso para el funcionamiento de las empresas; de esto deriva el interés de ofrecerles un clima organizacional apto para laborar, permitiéndoles sentirse satisfechos y que de esta manera realicen las actividades asignadas con eficiencia y eficacia que coadyuve al desarrollo de la visión organizacional. Como se sabe, las instituciones en general cuentan con recursos para poder cumplir sus objetivos, dentro de estos recursos podemos encontrar los recursos físicos y humanos; los primeros permitirán crear las condiciones adecuadas para que el recurso humano pueda cumplir su labor, y todo en su conjunto son los que determina el clima organizacional de una institución, este clima es un factor preponderante que influirá en el sentimiento de las personas, y como consecuencia de ello será posible lograr la motivación y compromiso de los trabajadores; es decir se logrará alcanzar un nivel de satisfacción laboral en el trabajador. Por ello se menciona que el clima organizacional y el desempeño laboral, son variables que toman en cuenta el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que en consecuencia afectan su desempeño laboral (Sotomayor, F. 2013).si una empresa valora su clima organizacional y hace que ésta se fortalezca o mejore, puede lograr grandes beneficios, ya que los trabajadores expondrán ideas innovadoras, soluciones creativas a problemas que se presenten y ayudarán a sus colegas; lo cual fomenta la unidad y un buen trabajo de equipo, el crecimiento y el

desarrollo de la propia institución. Las empresas deben ser monitoreadas frecuentemente para conocer las fallas y dificultades que permitan mejorar su funcionamiento. El caso de la empresa no es ajeno a los conflictos, quejas y reclamos de sus colaboradores. En tal razón el presente proyecto busca identificar cuáles son los principales factores que inciden desfavorablemente en el clima organizacional y por lo tanto en el desempeño laboral de sus trabajadores de manera no eficiente. El conocimiento del clima organizacional permitirá a la empresa contar con indicadores que permitan optimizar su gestión y diseñar estrategias de mejora que conduzcan a un mejor desempeño laboral, asimismo valida la propuesta de Valenzuela (2007), en relación a las dimensiones de clima organizacional, además de demostrar la relación entre dicha variable y el desempeño laboral, con lo que otras empresas pueden tomar como referencia nuestros resultados y a partir de ello realizar diagnósticos y aplicar alternativas de solución. La empresa en estudio fue constituida el 03 de marzo del 2005 bajo la modalidad de sociedad anónima cerrada (s.a.c.), con el objeto de la distribución y comercialización de productos de consumo masivo relacionados al giro de abarrotes, golosinas, artículos de limpieza e higiene personal, además de tener la representación comercial de diversas firmas nacionales y extranjeras. La empresa representaciones Santa Apolonia cuenta con una infraestructura adecuada y capacidad instalada que cubre con los requerimientos de los mismos. Además, cuenta con sucursales en el departamento de la Libertad. Actualmente se han desarrollado múltiples investigaciones sobre clima organizacional. En efecto, un buen clima organizacional permite a una organización mejorar el desempeño de sus trabajadores en las diferentes actividades que estos realizan. Esto genera un efecto motivador para que las metas y objetivos de una organización se cumplan. Sin embargo, para que esto se consolide se

deben implantar políticas de motivación, capacitación, incentivos remunerativos, comodidad para la realización de sus labores y sobre todo, eficientes relaciones con el entorno que lo rodea. Si las organizaciones toman en consideración las diferentes dimensiones para el logro de un adecuado clima organizacional, el personal mejoraría su desempeño laboral, tomaría mayor interés en sus tareas encomendadas y se identificaría con la institución. En la empresa se planteó como meta a mediano plazo ser líder en la distribución de productos de calidad a nivel regional, pero parte fundamental para lograr este objetivo es valorar el componente más importante en este proceso, que es el humano, por ello la necesidad de estudiar el tipo de clima organizacional que ellos perciben y ver su relación con su desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

General

¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018?

Específicos:

- ¿Cuál es el tipo de clima organizacional de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C.2018?
- ¿Cuál es el nivel del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el tipo de clima organizacional de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C.2018.
- Evaluar el nivel del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

“Existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018”.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El tipo de clima organizacional de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C.2018 es clima participativo consultivo.

- El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018 es regular.
- El nivel del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C.2018 en su mayoría es clima participativo consultivo.
- El nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018 en su mayoría es regular.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, descriptivo correlacional, transversal, pues se realiza la investigación en un momento determinado con la finalidad de describir como se presentan y se relacionan dos fenómenos en estudio.

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

Población: Los 60 trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C.

Muestra: Por contar con un número manejable de trabajadores la muestra será la totalidad de ellos es decir los 60, denominándose a este fenómeno una población muestral.

Autor: Raisirys Gonzáles. (2008) Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación. (Tesis). Venezuela, Universidad de oriente núcleo de sucre.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para empezar la presente indagación el investigador requerirá de una variedad de recursos materiales y humanos. Los datos de la presente investigación se obtuvieron principalmente a través de la recolección de información por medio de cuestionarios y referencias bibliográficas que ayudará a ampliar el conocimiento del problema, a la vez procederán a realizar un análisis bibliográfico en dónde buscará determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral.

Técnica: Encuesta, se aplicarán dos encuestas, una para cada variable.

Instrumento: Cuestionario, se aplicarán dos cuestionarios debidamente validados los cuales permitirán conocer la composición de cada variable, dichos instrumentos fueron

creados en base a las dimensiones pertinentes. Los instrumentos fueron aplicados el día lunes 14 de mayo del año 2018.

2.4. Procedimiento

Para el procesamiento de los datos se siguió el siguiente procedimiento, se creó una base de datos en Excel a partir de los dos cuestionarios aplicados, como parte de la estadística descriptiva, se crearon cuadros y gráficos a partir de los datos y para la estadística inferencial, se utilizó la prueba el coeficiente de correlación de Pearson

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

Cuya regla de decisión está determinada por:

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1,1], indicando el signo el sentido de la relación:

Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una 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.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1

Tipo de clima organizacional de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018

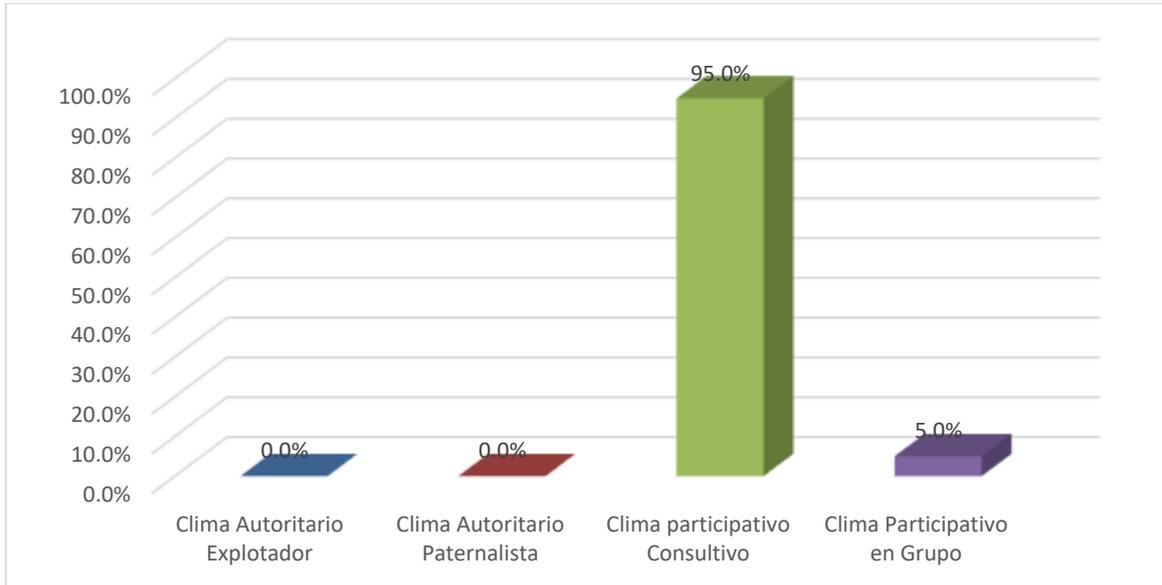
Tipo de clima	n	%
Clima autoritario explotador	0	0.0%
Clima autoritario paternalista	0	0.0%
Clima participativo consultivo	57	95.0%
Clima participativo en grupo	3	5.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Datos obtenido por el investigador

- Clima autoritario explotador. -la dirección no tiene confianza en sus empleados.
- Clima autoritario paternalista. -la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados.
- Clima participativo consultivo. -la dirección tiene confianza en sus empleados, se permite a los subordinados que tomen decisiones en los niveles inferiores.
- Clima participativo en grupo. -los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización e integrados a cada uno de los niveles.

Gráfico 1

Tipo de clima organizacional de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018



Fuente: Tabla 1

Al describir el tipo predominante de clima organizacional presente en los trabajadores es el clima participativo consultivo que se ve representado por el 95%.

Tabla 2

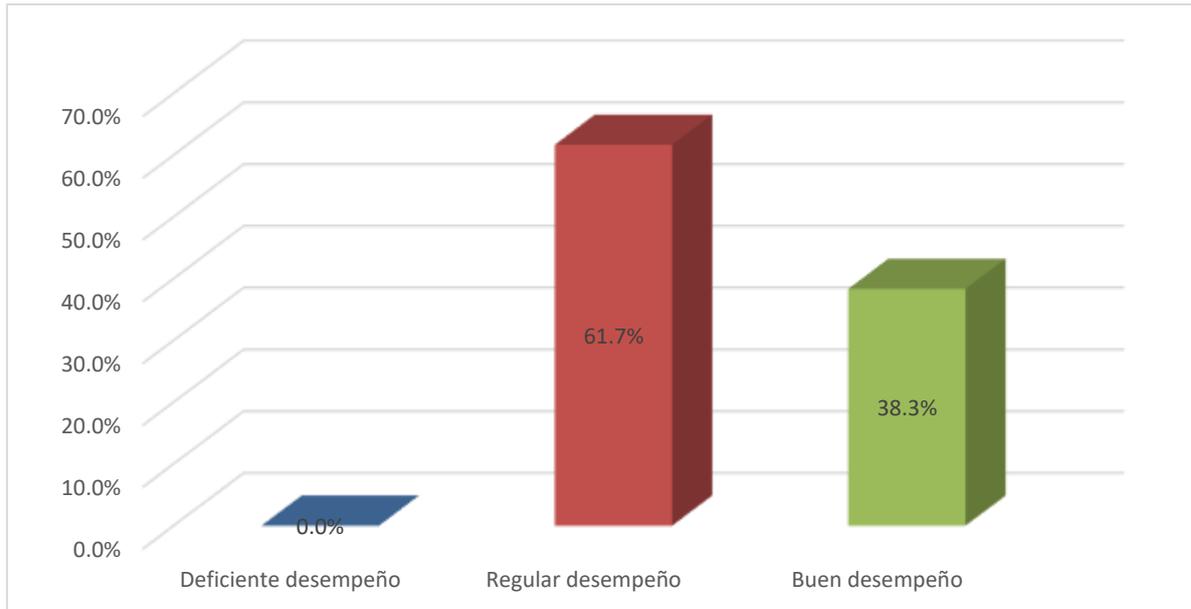
Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018

Nivel	n	%
Deficiente desempeño	0	0.0%
Regular desempeño	37	61.7%
Buen desempeño	23	38.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Datos obtenido por el investigador

Gráfico 2

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018



Fuente: Tabla 2

Al evaluar el desempeño laboral se pudo obtener que el 61.7% presenta un regular desempeño, siendo el nivel predominante, en tanto el 38.3% restante se ubica en un buen desempeño.

Tabla 3

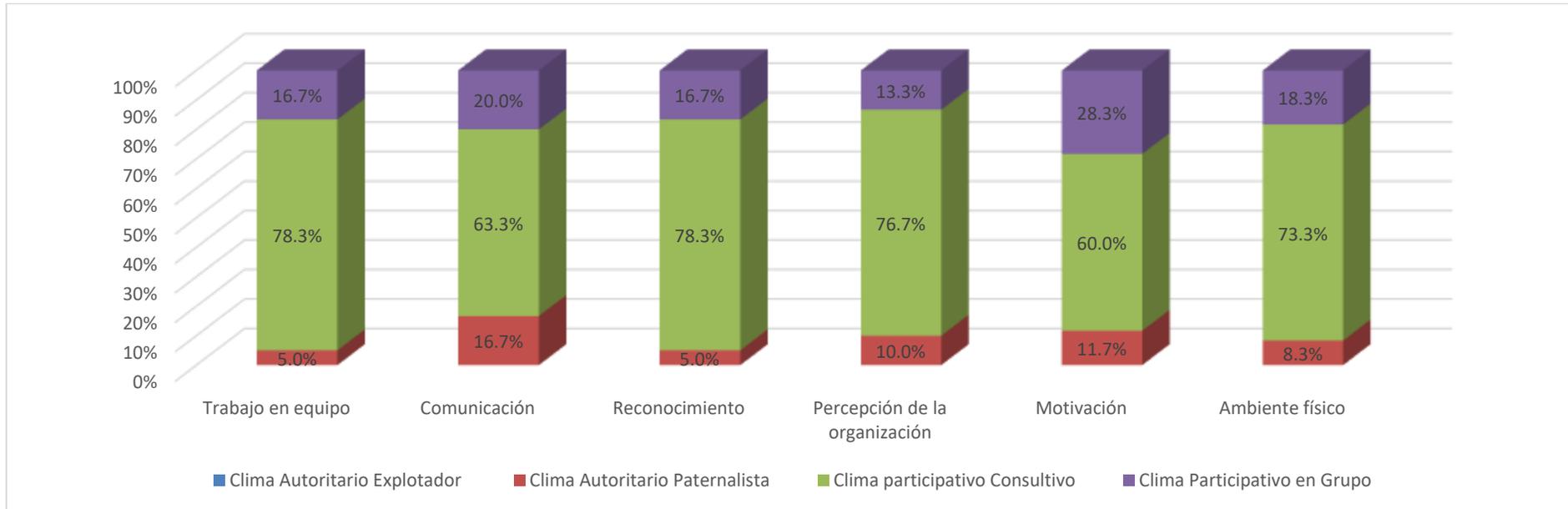
Nivel del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018

Tipo de clima	Trabajo en equipo		Comunicación		Reconocimiento		Percepción de la organización		Motivación		Ambiente físico	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Clima autoritario explotador	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Clima autoritario paternalista	3	5.0%	10	16.7%	3	5.0%	6	10.0%	7	11.7%	5	8.3%
Clima participativo consultivo	47	78.3%	38	63.3%	47	78.3%	46	76.7%	36	60.0%	44	73.3%
Clima participativo en grupo	10	16.7%	12	20.0%	10	16.7%	8	13.3%	17	28.3%	11	18.3%
Total	60	100.0%	60	100.0%	60	100.0%	60	100.0%	60	100.0%	60	100.0%

Fuente: Datos obtenido por el investigador

Gráfico 3

Nivel del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018



Fuente: Tabla 3

Al analizar el clima organizacional podemos encontrar 6 dimensiones: ambiente físico, motivación, percepción de la organización, reconocimiento, comunicación y trabajo en equipo, cuyos mayores porcentajes nos indican que el clima predominante es el participativo consultivo con 73.3%, 60%, 76.6%, 78.3%, 63.3% y 78.3% respectivamente en cada dimensión mencionada.

Tabla 4

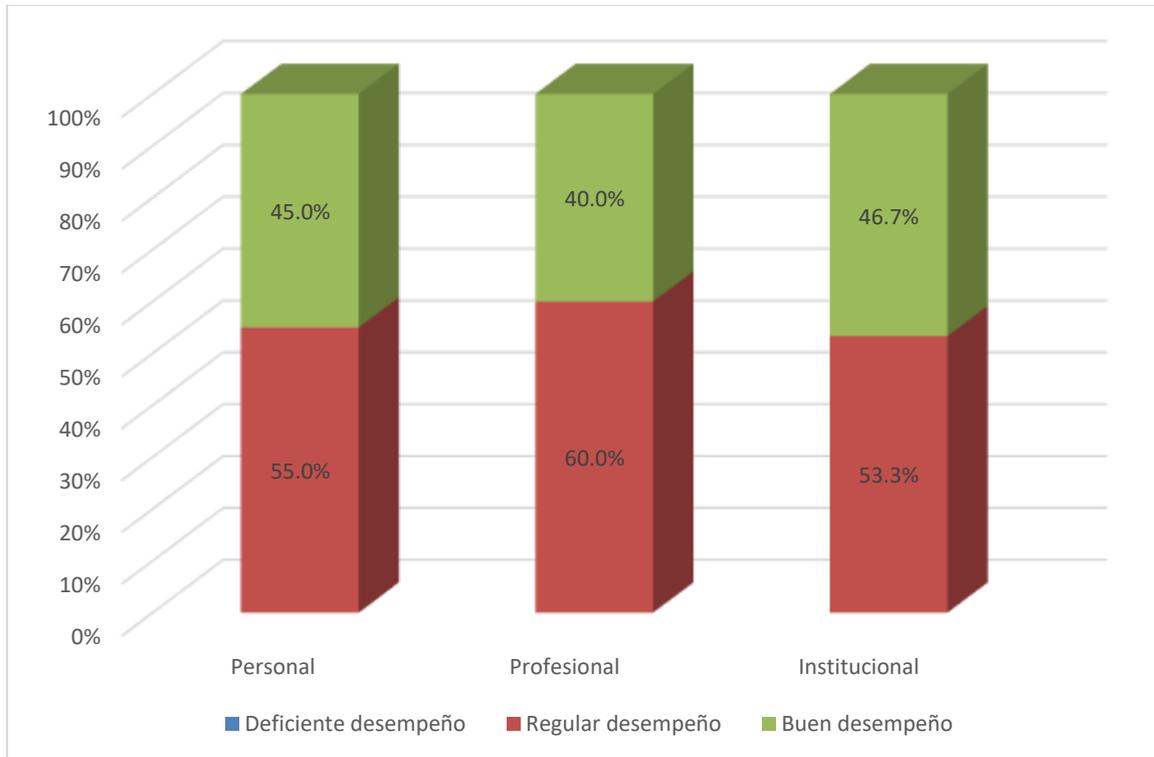
Nivel del desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018

Dimensión	Deficiente desempeño		Regular desempeño		Buen desempeño		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Personal	0	0.0%	33	55.0%	27	45.0%	60	100.0%
Profesional	0	0.0%	36	60.0%	24	40.0%	60	100.0%
Institucional	0	0.0%	32	53.3%	28	46.7%	60	100.0%

Fuente: Datos obtenido por el investigador

Gráfico 4

Nivel del desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018.



Fuente: Tabla 5

Al analizar el desempeño laboral podemos encontrar 3 dimensiones: institucional, profesional y personal, el mayor porcentaje en las tres dimensiones pertenecen a un regular desempeño de los trabajadores con un 53.3%, 60% y 55% respectivamente seguida por las diferencias de porcentajes en un nivel bueno.

Tabla 5
Coefficiente de correlación de Pearson

		CLIMA	DESEMPEÑO
CLIMA	Correlación de Pearson	1	-.024
	Sig. (bilateral)		.858
	N	60	60
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	-.024	1
	Sig. (bilateral)	.858	
	N	60	60

Fuente: Datos extraídos del Software estadístico Chi cuadrado

Mediante el coeficiente de correlación de Pearson podemos determinar que existe una correlación positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el objetivo general que se planteó en la presente investigación se pretende determinar la relación existente entre ambas variables: clima organizacional y desempeño laboral, ya que de esta última depende el logro de los objetivos y metas trazadas por la empresa.

Hoy en día se le presta mucha importancia al factor humano dentro de una organización, puesto que es el núcleo de toda actividad productiva. El bienestar y satisfacción de cada trabajador depende de muchos factores, agrupados bajo el clima organizacional que ellos perciban, pero ¿qué es realmente el clima organizacional?, diferentes autores han manifestado sus diversos puntos de vista, así pues, tenemos a:

Según Chiavenato (2000, p.86) “El clima organizacional se refiere al ambiente interno 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”.

Para Drassler (2003), considera que el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

Sin duda los autores hacen referencia a las características ambientales percibidas por los miembros de una organización, involucrando así el ambiente físico y las relaciones interpersonales que se dan dentro de una organización. Esta conclusión se ve respaldada por Goncalvez (2000) quien manifiesta que una de las características del clima organizacional es que la percepción directa o

indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. Pérez (2007) describe los siguientes tipos de clima organizacional, según la teoría de Rensis Lickert que sustenta los sistemas de organización en el marco de los climas, ellos son: clima autoritario explotador, clima autoritario paternalista, clima participativo consultivo y clima participativo en grupo. Al analizar los resultados se evidencia en mayor porcentaje (95%) los trabajadores de distribuidora Santa Apolonia S.A.C. perciben su clima como participativo consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman a nivel gerencial, pero se permiten a los subordinados que tomen decisiones específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente, las recompensas y los castigos ocasionales se utiliza para motivar a los empleados. Hay cantidad moderada de interacción entre supervisor-subordinado.

Así mismo al recopilar información sobre el concepto de desempeño laboral tenemos a: García (2001), quien define el desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Montenegro (2003), afirma que el desempeño laboral se entiende como el cumplimiento de las funciones y que se haya determinado por factores asociados al propio trabajador o a su ambiente de trabajo.

Díaz (2007) declara que el desempeño laboral incluye la práctica, la dedicación, la coordinación, la participación en actividades complementarias.

Según los diferentes autores coinciden en calificar el desempeño laboral como la conducta que presentan los colaboradores para el logro de los objetivos en las actividades realizadas.

La administración del desempeño y su evaluación ha estado presente en la historia desde hace mucho tiempo, por lo que no es un fenómeno nuevo, es una de las prácticas de administración más ampliamente desarrolladas, sin embargo, aún continúa siendo una fuente de frustración para los administradores.

Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas; los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral.

Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional. Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado.

Basándonos en la investigación de Fierro, Fortoul y Rosas (2009), se trabajó bajo tres dimensiones del desempeño laboral: personal, profesional e institucional. A través de la dimensión personal el trabajador debe ser entendido como un individuo con cualidades, características y dificultades; con ideales, proyectos, motivaciones, imperfecciones. El desarrollo profesional implica poseer características de empatía, capacidad de comunicación, flexibilidad, madurez y tolerancia. La reflexión sobre la dimensión institucional, enfatiza las características institucionales que influyen en las prácticas, a saber: las normas de comportamiento y comunicación entre colegas y autoridades; las costumbres y tradiciones, estilos de relación, ceremonias y ritos; modelos de gestión directiva y condiciones laborales, normativas laborales y provenientes del sistema más amplio y que penetran en la cultura institucional.

Al evaluar estas dimensiones encontramos un regular desempeño con tendencia a bueno, esto nos indica que si bien es cierto hay deficiencias que corregir dentro del desenvolvimiento de labores por parte de los trabajadores existe una tendencia por realizar con éxito sus tareas.

Después de la discusión a detalle se puede apreciar la influencia significativa del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C, pues si existe un óptimo clima organizacional el trabajador se sentirá a gusto y respaldado por los directivos y compañeros de trabajo y esto se verá reflejado en el desenvolvimiento que presente dentro de la organización.

4.2 Conclusiones

Luego del procesamiento y análisis de los datos se pueden llegar a las siguientes conclusiones:

Existe influencia significativa del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018. Esta relación se halló mediante el coeficiente de correlación de Pearson, ya que éste nos indica que hay una correlación positiva es decir existe una dependencia total entre las dos variables, denominada relación directa.

Se clasificó y evaluó el clima organizacional de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018 bajo 5 tipos: autoritario explotador, autoritario paternalista, participativo consultivo y participativo en grupo, llegando a determinar que el tipo predominante es el participativo consultivo con un porcentaje del 95 %.

Al analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018 se clasificó bajo tres niveles: deficiente, regular y bueno, determinando que el nivel predominante es el de regular desempeño con un porcentaje de 61.7 %.

Dentro de la variable clima organizacional podemos encontrar seis dimensiones: trabajo en equipo, comunicación, reconocimiento, percepción de la organización, motivación y ambiente físico, y el tipo de clima presente con mayor porcentaje es el clima participativo consultivo.

Al evaluar el desempeño laboral bajo sus tres dimensiones: institucional, profesional y personal, hallamos en mayor porcentaje un regular desempeño con tendencia a bueno.

REFERENCIAS

Berra y García (2003). *Diagnóstico del clima organizacional de una empresa de servicio. El caso grúas y asistencia Guadalupe*. (Tesis). México: Universidad de las Américas de Puebla.

Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Veracruz*. (Tesis). México: Universidad Veracruzana.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Edit. Mc. Graw Hill.

Daniel, J. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de Atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. (Tesis). Chimbote: Universidad San Pedro.

Díaz, J. (2007). *Clima organizacional y desempeño de los docentes de la UCLA: Un estudio de caso*. Revista Venezolana de Gerencia. Venezuela.

Dressler, G. (2003). *Organización y Administración*. Enfoque situacional. México: Edit. Prentice Hall.

Fierro, C. Fortoul, B. y Rosas, L. (2009). *Transformando la práctica docente: Una propuesta para la investigación acción*. México: Paidós.

García, M. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 febrero-marzo 2001. Disponible en <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html>.

Goncalvez, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)

Mertens, L (2000). *El desafío de las relaciones laborales en la nueva competitividad*. Lima: Oficina Nacional de la OIT para las Américas.

Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente: Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Magisterio.

Mori, A. (2008). *Clima organizacional y su incidencia significativa en el desempeño docente de los Institutos Privados de Educación Superior " Los libertadores " y " Santo Tomas de Aquino"*. (Tesis). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis). Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Pérez, A. (2005). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Revista UPIICSA, 17(7), 50-51. Recuperado de <http://www.revistaupiicsa.20m.com/Emilia/RevMayDic09/Anna.pdf>

Rodríguez, D. (2008). *Diagnóstico organizacional*. México: Alfa omega.

Saldaña, C. (2010). *Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la escuela académico profesional de ingeniería industrial de a UCV de Trujillo 2010*. (Tesis). Trujillo: Universidad César Vallejo.

Sandoval (2004), dimensiones de liderazgo

Tentalean, M. (2002). *Relación entre el clima organizacional de la Gran Unidad Escolar "José Faustino Sánchez Carrión" de Trujillo con el nivel de autoestima de los estudiantes del segundo grado de secundaria en el año 2002*. (Tesis). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Uría, D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Valenzuela, R. (2004). *Evaluación del clima organizacional*. México: Edit. Trillas.

Valverde, J. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de Oftalmología-2001-Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. (Tesis). Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Wrther y Davis (2005). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.

ANEXOS

Cuadro: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Clima Organizacional	<p>Conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. (Rodríguez, 2008)</p>	<p>Conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores de una organización respecto a la manera como se da el trabajo en equipo, la comunicación, el reconocimiento, la motivación y el ambiente físico. Se mide a través de un cuestionario.</p>	Trabajo en equipo	<p>Apoyo mutuo entre trabajadores y jefes.</p> <p>Intercambio de información.</p> <p>Responsabilidad frente a los errores.</p> <p>Tolerancia frente a los errores.</p> <p>Espíritu de trabajo en equipo entre las personas.</p>	<p>clima autoritario explotador: 30 a 52.</p> <p>clima autoritario paternalista. 53 a 75.</p> <p>clima participativo consultivo. 76 a 97.</p> <p>clima participativo en grupo. 98 a 120.</p>
			Comunicación	<p>Apertura a las diferentes opiniones de los trabajadores.</p> <p>Buena comunicación entre jefes y trabajadores.</p> <p>Confianza en la información oficial.</p>	
			Reconocimiento	<p>Capacidad de conocimiento de los jefes sobre sus trabajadores.</p> <p>Capacidad de reconocimiento</p>	

				de los jefes. Reconocimiento del trabajo bien hecho.	
			Percepción de la organización	Identificación con la institución. Oportunidades de desarrollo y progreso. Satisfacción en el trabajo.	
			Motivación	Esfuerzo por el buen desempeño. Compromiso con la institución. Iniciativa hacia el aprendizaje.	
			Ambiente físico	Infraestructura adecuada. Limpieza del espacio físico. Seguridad del espacio físico. Implementación adecuada de equipos y materiales. Comodidad en el espacio físico.	
Desempeño laboral	Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su	Acciones de los empleados relevantes para la organización que pueden ser medidos a través de su desempeño personal,	Personal	Asistencia y puntualidad. Disposición al trabajo en equipo. Capacidad de autoformación. Motivación hacia el equipo.	buen desempeño: 46 a 60. regular desempeño: 31 a 45.

	nivel de contribución a la empresa. (García , 2001).	profesional e institucional. Se mide a través de la aplicación de un cuestionario.	Profesional	Conocimientos actualizados. Implementación de estándares básicos de competencias. Conocimiento y aplicación del manual de funciones. Desempeño eficiente del trabajo.	deficiente desempeño: 15 a 30.
			Institucional	Compromiso con el cumplimiento del manual a nivel institucional. Participación en la prevención de riesgos. Participación en la toma de decisiones. Respeto por los valores laborales.	

Nota: Se utilizó en el cuadro de Operacionalización de variables la escala de medición de intervalo para ordenarlos de acuerdo a sus atributos, se eligió ese intervalo a criterio personal.

Ficha técnica del cuestionario de clima organizacional.

I. Denominación del Instrumento: Cuestionario de clima organizacional

II. Autor

III. Finalidad: Determinar el nivel de clima organizacional percibido por los trabajadores.

IV. Forma de administración: Individual, personalizada.

V. Estructura.

Dimensión	Ítems	Puntaje mínimo / Puntaje Máximo	Escala por dimensión	Escala para el puntaje total
Trabajo en equipo	1,2,3,4,5	5 – 20	clima autoritario explotador: 5 a 8 clima autoritario paternalista: 9 a 12 clima participativo consultivo: 13 a 16 clima participativo en grupo: 17 a 20	clima autoritario explotador: 30 a 52. clima autoritario paternalista: 53 a 75.
Comunicación	6,7,8,9,10	5 – 20	clima autoritario explotador: 5 a 8 clima autoritario paternalista: 9 a 12 clima participativo consultivo: 13 a 16 clima participativo en grupo: 17 a 20	clima participativo consultivo: 76 a 97. clima participativo en grupo: 98 a 120
Reconocimiento	11,12,13,14,15	5 - 20	clima autoritario explotador: 5 a 8 clima autoritario paternalista: 9 a 12 clima participativo consultivo: 13 a 16 clima participativo en grupo: 17 a 20	

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad ya que sus datos serán de forma anónima.

Instrucciones

Por favor, responda de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la empresa y no en términos de lo que usted piensa que debería ser o en términos de lo que otros contestarían. Es importante que responda de forma honesta, se le garantiza que sus respuestas serán manejadas de forma confidencial.

Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación acerca del Clima Organizacional. Para cada una de ella tendrá 04 alternativas de respuesta.

- 1) Totalmente en desacuerdo.
- 2) En desacuerdo.
- 3) De acuerdo.
- 4) Totalmente de acuerdo.

TRABAJO EN EQUIPO

Ítem	Características	1	2	3	4
1	Mi jefe y mis compañeros (as) me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
2	La mayoría de las veces en mi dependencia compartimos la información más que guardarla para nosotros				
3	Cuando hay fallas o errores en mi dependencia o área reconocemos que nos equivocamos.				
4	Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error				
5	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en mi institución				

COMUNICACIÓN

Ítem	Características	1	2	3	4
6	En esta institución se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores.				
7	Existe buena comunicación entre los jefes y los trabajadores.				
8	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.				
9	Existe buena comunicación entre los diferentes servicios y dependencias que trabajan generalmente juntos.				
10	Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho.				

RECONOCIMIENTO

Ítem	Características	1	2	3	4
11	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.				
12	Mi jefe es rápido para reconocer una buena labor.				
13	En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.				
14	En esta institución se entregan reconocimientos mensuales, semestrales y/o anuales por realizar un buen trabajo, por puntualidad u otros.				
15	Recibe algún tipo de saludo, felicitación u otros por fechas especiales (Día de trabajo, Día del servidor público, día del Fiscal, abogado, contador, médico, onomástico)				

PERCEPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Ítem	Características	1	2	3	4
16	Me siento identificado con los valores de la institución.				
17	En general, me siento orgulloso de trabajar en esta institución.				
18	En esta institución desarrollo mis conocimientos, aptitudes, habilidades e intereses.				
19	No deseo irme a trabajar a otra institución.				
20	Esta institución es un buen lugar donde trabajar.				

MOTIVACIÓN

Ítem	Características	1	2	3	4
21	En esta institución todos tratamos de hacer bien nuestro trabajo.				
22	Si es necesario, no me importa quedarme más tiempo en mi trabajo fuera del horario establecido.				
23	Mi trabajo es interesante.				
24	En esta Institución, la mayoría de los trabajadores estamos muy comprometidos con nuestro trabajo.				
25	Mis compañeros y yo nos sentimos bien cuando se nos ayuda a aprender en nuestro trabajo.				

AMBIENTE FÍSICO

Ítem	Características	1	2	3	4
26	Considero que la infraestructura es adecuada para la labor que desarrollamos.				
27	El espacio físico en el que laboro siempre está limpio.				
28	En esta institución existe seguridad (contra fuego, sismo, perdidas y/o robos, etc.)				
29	Los medios que tengo (equipo, material, muebles) para hacer mi trabajo son los adecuados.				
30	En general me siento cómodo en el ambiente físico donde trabajo.				

Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral.

I. Denominación del Instrumento: Cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral.

II. Finalidad: Determinar el nivel de desempeño laboral en las dimensiones personal,

III. Forma de administración: Individual, personalizada.

IV. Estructura.

Dimensión	Ítems	Puntaje mínimo / Puntaje Máximo	Escala por dimensión	Escala para el puntaje total
Desempeño personal	1,2,3,4,5	5 – 20	deficiente desempeño: 5 a 9 regular desempeño: 10 a 15 buen desempeño: 16 a 20	buen desempeño: 46 a 60. regular desempeño: 31 a 45. deficiente desempeño: 15 a 30.
Desempeño profesional	6,7,8,9,10	5 – 20	deficiente desempeño: 5 a 9 regular desempeño: 10 a 15 buen desempeño: 16 a 20	
Desempeño Institucional	11,12,13,14,15	5 - 20	deficiente desempeño: 5 a 9 regular desempeño: 10 a 15 buen desempeño: 16 a 20	

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La presente escala es de carácter anónimo, por lo que, te solicito contestes con la máxima atención y sinceridad.

Agradeceré que respondas con sinceridad cada uno de los enunciados marcando con un aspa la frecuencia con que se cumplen los ítems.

Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 04 alternativas de respuesta.

- 1) Totalmente en desacuerdo.
- 2) En desacuerdo.
- 3) De acuerdo.
- 4) Totalmente de acuerdo.

ÍTEMS	1	2	3	4
1. Demuestro asistencia y puntualidad.				
2. Comparto mis conocimientos con los demás.				
3. Acepto las sugerencias de los demás para corregir mis errores.				
4. Muestro interés por mejorar permanentemente en mi rendimiento laboral.				
5. Motivo a mis compañeros hacia un trabajo efectivo.				
6. Demuestro conocimientos actualizados y dominio de la disciplina y del área a cargo.				
7. Aplico conocimientos, métodos y herramientas propios de la disciplina en los procesos que dirijo.				
8. Conozco e implemento los estándares básicos de competencias relacionadas con mi cargo.				
9. Conozco el manual de funciones y lo aplico en mi práctica laboral.				
10. Propongo y sustento mi trabajo de manera eficiente.				
11. Custodio la aplicación y el cumplimiento del manual en los diferentes espacios de la institución				
12. Me comprometo con acciones dirigidas a la prevención de diferentes tipos de riesgos.				
13. Promuevo actividades con diferentes miembros de la empresa para fortalecer la identidad institucional.				
14. Participo en los escenarios definidos por las directivas para apoyar la toma de decisiones.				
15. Fomento el respeto por los valores entre superiores y compañero de trabajo.				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Proyecto de Investigación es Descriptivo Correlacional – Transversal

Título: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA SANTA APOLONIA S.A.C. 2018

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
<p>Pregunta general ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar si existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018</p>	<p>“Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018”.</p>	<p>Variable 1 Clima Organizacional Apoyo mutuo entre trabajadores y jefes. Intercambio de información. Responsabilidad frente a los errores. Tolerancia frente a los errores. Espíritu de trabajo en equipo entre las personas.</p>	<p>Población: Por contar con un número manejable de trabajadores nuestra muestra será la totalidad de ellos, denominándose a este fenómeno una población muestral. Muestra:60 trabajadores. (20 administrativos y 40 de fuerza de ventas).</p>	<p>Método: Tipo de investigación es Descriptivo Correlacional – Transversal, pues se realiza la investigación en un momento determinado con la finalidad de describir como se presentan y se relacionan dos fenómenos en estudio. El diseño se diagrama de la sgte manera:</p>		
	<p>Objetivos Especificos -Determinar el tipo de Clima Organizacional de los trabajadores de la</p>		<p>Variable 2 Desempeño Laboral de los trabajadores de la Distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018.</p>				

	<p>Distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018. -Determinar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018. -Determinar el nivel del Clima Organizacional y Desempeño Laboral por dimensiones de los trabajadores de la Distribuidora Santa Apolonia S.A.C. 2018. -Relacionar el Clima Organizacional con las dimensiones de Desempeño Laboral de los trabajadores</p>		<p>Asistencia y puntualidad. Disposición al trabajo en equipo. Capacidad de autoformación. Motivación hacia el equipo.</p>				
--	---	--	--	--	--	--	--

	de la Distribuidora Santa Apolonia S.A.C 2018.						
--	--	--	--	--	--	--	--


Miguel Ángel Carrillo Gómez
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESP 673

DNI: 45007383