



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

TESIS:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MULTIVENTAS JOSECITO S.R.L
DE LA CIUDAD DE JAÉN, AÑO 2019”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

BACHILLER:

YULISSA YUSSETY MERA MENDOZA

ASESOR:

MAG. CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE

CHICLAYO, 2021

DEDICATORIA

A mi madre, que es mi fortaleza y fuente de
inspiración para salir adelante.

A mis tíos, por su tiempo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por regalarme la vida y permitir realizar mis sueños.

A la casa de estudios y todos los docentes que han sido parte de la investigación y con sus conocimientos me han permitido terminar con éxito este estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo de investigación.	28
3.2. Diseño de investigación.	28
3.3. Variables y operacionalización.	29
3.4. Población, muestra y muestreo.	31
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	31
3.6. Procedimientos de recolección de datos.	31
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	32
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	33
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Resumen de procesamiento de casos.....	33
Tabla N° 2. Estadísticas de fiabilidad.....	33
Tabla N° 3. Separación por intervalos según Stanones.....	34
Tabla N° 4. Autorrealización.....	34
Tabla N° 5. Comunicación.....	35
Tabla N° 6. Involucramiento laboral.....	36
Tabla N° 7. Condiciones laborales.....	37
Tabla N° 8. Clima organizacional.....	38
Tabla N° 9. Funciones.....	39
Tabla N° 10. Comportamiento.....	40
Tabla N° 11. Rendimiento.....	41
Tabla N° 12. Desempeño laboral.....	42
Tabla N° 13. Tabla cruzada: Clima organizacional *Funciones.....	44
Tabla N° 14. Pruebas de Chi – Cuadrado.....	44
Tabla N° 15. Tabla cruzada: Clima organizacional *Comportamiento.....	46
Tabla N° 16. Pruebas de Chi – Cuadrado.....	46
Tabla N° 17. Tabla cruzada: Clima organizacional *Rendimiento.....	47
Tabla N° 18. Pruebas de Chi – Cuadrado.....	47
Tabla N° 19. Tabla cruzada: Clima organizacional *Desempeño laboral.....	49
Tabla N° 20. Pruebas de Chi – Cuadrado.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfica N° 1. Autorrealización.....	35
Gráfica N° 2. Comunicación.....	36
Gráfica N° 3. Involucramiento laboral.....	37
Gráfica N° 4. Condiciones laborales.....	38
Gráfica N° 5. Clima organizacional.....	39
Gráfica N° 6. Funciones.....	40
Gráfica N° 7. Comportamiento.....	41
Gráfica N° 8. Rendimiento.....	42
Gráfica N° 9. Desempeño laboral.....	43
Gráfica N° 10. Clima organizacional *Funciones.....	45
Gráfica N° 11. Clima organizacional *Comportamiento.....	46
Gráfica N° 12. Clima organizacional *Rendimiento.....	48
Gráfica N° 13. Clima organizacional *Desempeño laboral.....	49

RESUMEN

La investigación tiene como título “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la Ciudad de Jaén, año 2019”, la cual tuvo como objetivo general, Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019. El estudio fue tipo básico y de acuerdo a su diseño fue no experimental de nivel descriptivo correlacional, la población y muestra fue de 60 colaboradores que son parte de la empresa Multiventas Josecito S.R.L, para recoger datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. De acuerdo a los resultados obtenidos, se valida la hipótesis donde ambas variables son dependientes según el valor de significancia bilateral menor a 0.05, teniéndose un valor positivo del coeficiente Chi cuadrado = 24.61, lo cual indica una relación directa y positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, empresa.

ABSTRACT

The research is entitled "Organizational climate and work performance of the workers of the company Multiventas Josecito SRL of the City of Jaén, year 2019", which had as general objective, Determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the company Multiventas Josecito SRL of the city of Jaén, year 2019. The study was basic type and according to its design it was non-experimental with a correlational descriptive level, the population and sample consisted of 60 collaborators who are part of the company Multiventas Josecito SRL, to collect data the survey technique was used as instruments two questionnaires. According to the results obtained, the hypothesis is validated where both variables are dependent according to the bilateral significance value of less than 0.05, having a positive value of the Chi square coefficient = 24.61, which indicates a direct and positive relationship between the organizational climate and Work performance of the workers of the company Multiventas Josecito SRL of the city of Jaén, year 2019.

Keywords: Organizational climate, job performance, company.

I. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad el capital humano se considera un factor clave en el éxito de las organizaciones, por lo cual el nivel de su involucramiento laboral tiene que ver mucho con la consecución de los objetivos, para ello es preciso y necesario que exista un entorno laboral saludable, donde el trabajador se desenvuelva cómodamente y cuente con las mejores condiciones laborales, así mismo este logre buenas relaciones interpersonales con el resto de sus compañeros a fin de que haya buena comunicación y la información fluya de manera clara, logrando así un buen desempeño laboral y los mejores resultados para la entidad.

A nivel internacional, según su investigación, Portinari (2016) menciona que en España la mayoría de los trabajadores permanecen más en su centro de labores que en su casa, percibiendo un sueldo muy bajo que no permite cubrir su canasta familiar y cumpliendo con horas de trabajo muy largas. Entonces España se ubica como uno de los países donde los trabajadores trabajan más horas, pero su productividad es poca, esto debido a que un 58 % de los trabajadores no se encuentra satisfecho por falta de tiempo para actividades familiares y un 26, 6% considera que solo tiene dos horas libres al día. Por eso hoy en día el gerente debe tener un gran objetivo que es crear un buen ambiente laboral para que de esta manera el trabajador se sienta a gusto y tenga confianza con el desempeño que realiza, lográndose buenos niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de la organización.

En Perú, el Diario Gestión (2018), analiza una encuesta efectuada por APTITUS hacia los trabajadores del sector de Servicios Generales, Energía y Minería, Construcción, industrial y Comunicaciones, para dar detalles sobre el clima organizacional, donde se encontró que “el 86% de peruanos estaría dispuesto

a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. Asimismo, el 81% de los trabajadores considera que el clima es muy importante para su desempeño laboral y el 19% que este aspecto no influye en sus funciones. En cuanto a cómo se desarrolla el ambiente laboral en la organización, el 70% afirmó que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen. De igual manera, sólo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño. Y, por otro lado, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo y el 36% no sienten que su trabajo sea apreciado. Entonces se puede deducir que toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento”. Es preciso resaltar que los trabajadores son de distintas edades y tienen criterios diferentes.

En la ciudad de Jaén se puede determinar que el clima laboral es un factor que influye en el éxito de las organizaciones, pues a través de ella los trabajadores se desenvuelven armoniosamente desarrollando altos niveles de eficacia que ayudan a lograr las metas establecidas, a pesar de saberse lo importante que es, esta aun no es priorizado como un elemento fundamental dentro del sector privado. En tiempos globalizados es necesario contar con gestores que tengas un perfil idóneo que cuente con las competencias y habilidades necesarias que permita llevar a cabo buenos procesos, que sea capaz de crear un ambiente acogedor y fomentar el trabajo en equipo, asimismo debe saber gestionar la retención del buen recurso humano, la existencia de un idóneo ambiente de trabajo, puede influir de manera positiva o mala en el rendimiento del colaborador, por eso es relevante mantener contento al personal para que de esta forma tengan sentido de

pertenencia con la entidad y su involucramiento se mayor, contribuyendo con los objetivos institucionales.

Se pretende determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén. Entonces esto permitirá a la gerencia tomar decisiones en base a los resultados y así poder ejecutar acciones que ayudaran a fortalecer el clima organizacional y por en el desempeño laboral en provecho de la entidad y los clientes.

La empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, es una empresa sólida, y entregada con la complacencia de las necesidades de sus clientes, cuenta con un total de 60 trabajadores y se enfoca en el sector de construcción, minero e industrial ofreciendo una diversa gama de servicios, como alquiler de maquinaria pesada, venta de equipos, repuestos, materiales de construcción y diversos servicios de la misma calidad.

Brunet (2011), mencionó que “los sentimientos psicológicos del clima organizacional demuestran el funcionamiento interno de una organización, es por ello que este entorno interno puede ser de desarrollo, confianza, o inseguridad. La manera de interactuar de un individuo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste consigna su clima de trabajo y de que como este la estructura de su organización” (p. 88).

Chiavenato (2007), explicó al desempeño laboral como “la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues, el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con

relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño” (p. 123).

Por lo cual en la empresa Multiventas Josecito S.R.L ubicada en la ciudad de Jaén, se evidencio que el personal no se encuentra contento con entorno de trabajo, debido a la inexistencia de buenos factores como la autorrealización, pues el colaborador no tiene la oportunidad de crecer profesionalmente ni personalmente, no hay pertenencia laboral y el grado de involucramiento con sus actividades es bajo, la falta de canales de comunicación y condiciones laborales, creándose así una insatisfacción laboral que se ve evidencia en la inexistencia de calidad de atención al cliente.

Teniendo en cuenta la problemática expuesta, se formula como problema general: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, año 2019?

Considerándose los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, año 2019?

Ante todo, lo expuesto, se presenta la siguiente justificación:

La justificación metodológica; a través de la elaboración de instrumentos se recogerán datos que permitirán desarrollar el estudio, asimismo, estas servirán a nuevos investigadores.

Mediante la justificación científica; se busca enriquecer los conocimientos ya existentes, basándose en la teoría de Chiavenato (2007) quien proporcione información de gran importancia para la evaluación del clima laboral y por otra parte el desempeño laboral se analizó teniéndose en cuenta los criterios sugeridos por Aguirre (2018), facilitándonos las dimensiones: funciones, comportamiento y rendimiento, para así realizar evaluación oportuna del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén.

A través, de la justificación práctica, de acuerdo a los resultados que se obtengan, la organización podrá tomar las acciones correspondientes para corregir lo que se está haciendo mal y fortalecer el clima laboral, maximizando el rendimiento de sus trabajadores.

La justificación social; brinda un aporte que beneficia a los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, como también a todos los colaboradores que se desempeñan en el mismo rubro laboral.

Por su investigación metodológica, la investigación aporta instrumentos de recolección de datos (dos cuestionarios) que pueden servir para futuras investigaciones.

Entonces, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Y como objetivos específicos:

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Se tiene como hipótesis general: El clima organizacional se relaciona de una manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Y como hipótesis específicas:

H₁: Existe relación positiva entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

H₂: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

H₃: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

II. DESARROLLO.

Como antecedentes que respaldan esta investigación, tenemos a nivel internacional los siguientes:

En este ámbito hallamos en Nicaragua a Zans (2016) y su trabajo con título “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”. el objetivo general; “Analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016”. El estudio fue de carácter cuantitativo, tipo descriptivo - explicativo. La población fue de 88 colaboradores, la muestra de 59 colaboradores, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: “El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo”.

Igualmente en Ecuador ubicamos a Jiménez y Mosquera (2017) y su tesis de investigación nombrado “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas” el objetivo general fue; “Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un departamento financiero en una entidad pública, a fin de mejorar su rendimiento, mediante la propuesta de un Plan de Mejora”, el tipo de estudio utilizado fue investigación bibliográfica mediante el análisis documental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, por

cual se tuvo a la siguiente conclusión: “se pudo establecer que el ambiente laboral del área investigada se encuentra en situación de riesgo, por lo que se propone un plan de mejora para disminuir el impacto de los factores ambientales como: trabajo en equipo, liderazgo participativo, desarrollo personal y comunicación inter e intradepartamental, a fin de que el área en estudio mejore su rendimiento laboral y se alcance la unión entre los colaboradores”.

De igual modo situamos en México a Meza (2018) y su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”. El objetivo fue “identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados”, el estudio fue tipo empírico, transversal. Se contó con una muestra de 100 trabajadores que laboran en la entidad. Se usó dos tipos de cuestionarios, llegándose a la siguiente conclusión: “Se encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = .569$, $p = .000$), lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción que se tiene del ambiente laboral que se permea en la institución”.

Finalmente, en Venezuela encontramos a Arenas (2017) y su tesis llamada “El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente”. Se tuvo como objetivo general “analizar los factores del clima organizacional en el desempeño laboral exitoso de los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana La Mitisús, Municipio Cardenal Quintero del estado Mérida”, se presentó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, la población utilizada fue de 30 profesores, utilizándose la encuesta y el cuestionario. Se concluye que: “La segunda dimensión Comunicación, reveló a través de los indicadores que la miden (Comunicación con el jefe, Comunicación asertiva) que existe un alto porcentaje de considerable necesidad en estos indicadores, por lo que esta dimensión es un elemento determinante en el mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral”.

A nivel nacional, también hallamos estudios relacionados a la investigación, teniendo lo siguiente:

Se ubicó a Jiménez (2016) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Kaparoma E.I.R.L – Lima, 2016”. El objetivo fue; “determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Kaparoma E.I.R.L.” El estudio es de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Para la recogida de datos se empleó dos cuestionarios de escala de Likert, concluyéndose: “que existe evidentemente una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral”.

Según Layme (2017) y su investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino” el objetivo fue; “determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino, 2017”. El estudio es de tipo descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, el diseño que presenta es no experimental. La muestra es de 30 trabajadores. Se hizo uso de dos cuestionarios. Concluyendo que: “Se ha determinado que existe una correlación moderada, con los resultados de ($Rho = 0.623$, Sig. (Bilateral) = 0.000) entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Además, se considera que el clima organizacional fue considerado como bueno en un 33.3% de los trabajadores y el 53.3% de los trabajadores consideraron que el desempeño laboral también es bueno. Por lo tanto, al ver los datos de correlación y significancia, se determinó que no se rechaza la hipótesis general, demostrando que existe relación significativa entre ambas variables”.

Para Choque (2018) en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico la Estancia Grill E.I.R.L de la ciudad de Puno 2016”. El objetivo general fue; “Conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de restaurante Estancia Grill E.I.R.L.” Desarrollándose un tipo de estudio no experimental de carácter analítico descriptivo, teniéndose como población y muestra a 61 colaboradores de la empresa, llegándose a la conclusión: “Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales. Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Estancia Grill E.I.R.L”.

Quispe (2018) y su trabajo magistral “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018”. el principal objetivo fue “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas – 2018”. El estudio fue no experimental, la muestra fue de 60 colaboradores. Teniéndose como conclusión: “Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.868 considerada como positiva y muy fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, el desempeño laboral también lo será”.

Así mismo ubicamos a Espinoza (2018) con su tesis designada “Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral – 2016”. Se tuvo el objetivo general “Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral – 2016”. El diseño fue de tipo no experimental de nivel correlacional. Con una población de 426 trabajadores. En la que llega a la siguiente conclusión: “De acuerdo al objetivo general, determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016, se obtuvo una relación directa y significativa entre ambas variables. Demostrándose que, al existir un adecuado clima organizacional, mayor será el desempeño laboral por parte de los trabajadores”.

Ubillus (2017) y su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en grifos del Norte S.A.C.” El estudio realizado tuvo como objetivo “diagnosticar el clima organizacional y desempeño laboral del personal de despacho de Grifos del Norte S.A.C. de la ciudad de Chiclayo, año 2012”. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, con una muestra de 19 trabajadores; la técnica empleada es la encuesta de tipo escala de Likert y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios, Se determinó que: “el clima organizacional de Grifos del Norte S.A.C. tiene un nivel promedio superior y guarda relación con el desempeño laboral de sus trabajadores, el cual obtuvo un nivel alto”.

Finalmente, Ninahuanca (2017) y su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho” el objetivo general fue “establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho 2017”. La población la formaron 30 trabajadores, se trabajó con toda la población como parte de la muestra. El instrumento utilizado fue el cuestionario, se concluyó que: “evidentemente existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho 2017”.

A nivel local, también existen evidencias relacionadas a este estudio, es así que tenemos a:

En este ámbito localizamos a Cubas (2019) y su tesis titulad “El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico 04 de junio de 1,821 de Jaén – Cajamarca”. tuvo como objetivo; “Determinar la relación entre clima organizacional con el desempeño

laboral de los docentes para mejorar la calidad educativa los docentes del Instituto Superior tecnológico 04 de Junio de 1,821 de Jaén, Cajamarca”. La investigación fue no experimental del tipo descriptiva – correlacional, la población fue de 39 docentes, quedando como muestra 21 docentes. Se usó la encuesta y el instrumento del cuestionario, por lo cual se llegó a la siguiente conclusión: “Que entre la variable Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes, existe una relación estadística según la correlación de Pearson con un valor de 0.863. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación hallándose que: existe relación significativa muy alta y directa entre clima organizacional y el desempeño laboral de lo se concluye que, a mejor clima organizacional, mejor desempeño laboral”.

Bardales (2018) y su tesis denominada “Estrategia de clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa La Gran Favorita EIRL-Jaén-2018”, cuyo objetivo general es “implementar estrategias de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en la empresa”. El diseño es no experimental de tipo descriptivo – correlacional. La población fue de 10 personas y la muestra de 9 colaboradores, se hizo usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, por lo cual se concluye lo siguiente: “La estrategia de clima organizacional ayuda al mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa la gran favorita eirl-jaen-2018”.

Finalmente ubicamos a Aranda y Zaquinaula (2019) y su tesis llamada “Clima laboral y desempeño de los colaboradores del hotel Las Vegas, Jaén 2018” donde el objetivo general fue “Determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén año 2018”. Se realizó un estudio de carácter no experimental de tipo correlacional, en la cual participaron como muestra 18 colaboradores, se utilizó

como instrumento de medición el cuestionario, tendiéndose como resultado “El clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores de forma directa con un coeficiente del rho de spearman de 0.742 en cual indica relación positiva media, entre los conceptos de estudio, la propuesta de intervención como plan de capacitación mejorará el desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas”.

Como parte de las bases teóricas, en relación a la variable clima organizacional, surgen diferentes definiciones según autores:

Cubas (2019) señaló que el clima laboral es una “cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización” (p.24).

En cambio, Bordas (2016) mencionó que es el “contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una organización, y que afecta a las actitudes y comportamiento de sus miembros, por tanto, al desempeño de la organización” (p.65).

Para, García (2015) el ambiente de un trabajador es “el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización” (p. 157).

Asimismo, el autor refiere que es “experimentado por todos los individuos y se puede medir operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de las personas. Es un fenómeno subjetivo que se refiere a las actitudes, que las personas perciben” (p.158).

Martínez (2015) afirma que “el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)” (p. 88).

De acuerdo a Aliga y Julcamoro (2016) definen al clima organizacional como “el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, donde existe trato entre jefe y subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes todos estos elementos van conformando lo que se denomina clima organizacional al ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran donde los colaboradores perciben o experimentan su labor dentro la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento” (p.17).

De acuerdo a Noboa (2015) esta viene a ser “La percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización” (p .3).

Según Méndez (2015) la atmosfera laboral “es el ambiente promovido por emociones de los individuos de una organización, el cual se relaciona con su

motivación” (p.89). Mientras se estudia una organización es necesario tener en cuenta cuales son los factores bajo los que se desenvuelve el personal.

Para Chiavenato (2007) “el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que experimentan sus miembros y que influye en su conducta”. (p.31)

Rivero y Vera (2018) explican que el clima laboral tiene las presentes características: (p.22).

La atmosfera laboral es duradera y si presenta cambios buenos, se da de manera progresiva; el clima laboral influye mucho en el comportamiento de los trabajadores; el entorno laboral repercute en el grado de pertenencia de los colaboradores; el clima laboral también varia de acuerdo a la conducta de los que gerencias, Cuando existe ausencia y rotación de personal es sinónimo de que existe un mal clima de trabajo.

Por otro lado, Ferraro (como se citó por Aranda y Zaquinaula, 2019) nos resalta que existen dos variables que influyen en el clima de los trabajadores y que son los siguientes: (p.33).

Características individuales: Para, Aranda y Zaquinaula (2019) “son las actitudes, necesidades e intereses que un individuo trasfiere a una empresa, diferente a otros individuos, siendo distintas sus motivaciones” (p. 33).

Características del trabajo: Según Aranda y Zaquinaula (2019) son “inherentes a las funciones que desempeña el trabajador, las cuales satisfacen o no sus expectativas individuales” (p. 33).

De acuerdo a Likert (citado por Martínez, 2015) existen los siguientes tipos de clima laboral: (p.56).

Tipo autoritario: Está constituido por los siguientes:

Autoritarismo Explotador: Para Martínez (2015) no abunda la confianza entre los directivos y el personal “Las decisiones se toman en la parte estratégica. Los individuos laboran y perciben un clima tenso, con insuficientes recompensas, predominando la desconfianza y el miedo al interactuar los jefes con los del nivel superior” (p. 57).

Autoritarismo Paternalista: Según Martínez (2015) aquí si abunda la confianza entre los directivos y el personal “aunque la toma de decisiones es tomada en el nivel superior, en ocasiones las decisiones son tomadas por niveles inferiores. Los castigos, así como las recompensas son más utilizados para motivar a los individuos” (p. 57).

Tipo participativo: Se encuentra formado por los siguientes:

Participativo – Consultivo: Martínez (2015) afirma que la parte directiva tiene confianza en sus colaboradores; “las decisiones son tomadas por los superiores, así como también los empleados lo pueden realizarlo en los niveles inferiores. Para motivar a los empleados, usan los castigos y recompensas ocasionalmente; se satisface sus necesidades de estima y prestigio, existiendo interacción entre jefes y subordinados. Se percibe un dinámico ambiente y la administración busca lograr sus objetivos; y la comunicación es descendente” (p. 58).

Participativo en Grupo: Martínez (2015) manifiesta que la parte directiva tiene confianza plenamente en sus colaboradores, “las decisiones son tomadas equitativamente en toda la empresa, la comunicación fluye efectivamente en todas direcciones. Se motiva con la participación y el debate, así como también porque se establecen objetivos y mejoras para realizar el trabajo. Se forman equipos para alcanzar los objetivos que se han establecido en la planificación” (p. 58).

Chiavenato (2007) afirma que la relevancia del clima laboral se basa en “explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales” (p.46).

Según Gaspar (2015) para evaluar el clima laboral, se debe tener en consideración los siguientes factores:

Estructura: De acuerdo a Gaspar (2015) es “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” (p.18).

Al momento de conformar el esquema jerárquico, es muy relevante saber elegir al personal ya de que de ellos depende que los objetivos se logren de manera eficiente. Es conformado por los siguientes indicadores:

Tamaño; Según Gaspar (2015) “hace referencia a la cantidad de trabajadores que posee la organización. De alguna manera esto puede afectar el clima organizacional, si es que la empresa no cuenta con suficiente espacio, ya que de existir más integrantes laborando provocara que las personas se sientan incomodas y creara un clima hostil”. (p.18). *Estilo de dirección:* Para Gaspar (2015) “A la hora de dirigir a los integrantes, se usan diferentes estilos de dirección, la cual es la forma en la cual una persona influye en los demás. Estos estilos ocasionan distintos climas positivos o negativos, estos pueden ser: Estilo Autocrático. - El jefe impone las reglas sin escuchar a los demás ocasionando un clima tenso., Estilo Paternalista. - El jefe se interesa por sus subordinados, pero aun así es este quien toma las decisiones., Estilo Democrático. - A pesar que es el jefe es quien toma la última decisión, invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de

toma de decisiones, ocasiona un clima agradable de trabajo., Estilo Institucional. - El jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, tolerante, con confianza en sus trabajadores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado” (p.18). Estructura formal: Gaspar (2015) “hace referencia a la estructura presentada en el organigrama, la misma que es la representación gráfica que sirve de base para que los integrantes de dicha organización sepan lo que deben hacer y a quien responder, así mismo les permitirá identificarse con su trabajo. La organización debe considerar a las personas idóneas en cada puesto, para de esa manera ayuden a perseguir las metas trazadas” (p.18).

Comportamiento organizacional: Gaspar (2015) explica que es “el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relaciones con su trabajo” (p.20).

Teniéndose los presentes indicadores:

Productividad; Gaspar (2015) menciona que, “si existe un clima organizacional favorable, existirá un buen comportamiento organizacional y por ende la productividad deberá de ser eficiente y alta” (p.20). Tensiones y estrés; Gaspar (2015) resaltó que “el trabajador sienta demasiada presión en su trabajo, que su esfuerzo no está siendo reconocido como debe de ser, generando un clima negativo. Muchas veces la acumulación de mucho trabajo genera el estrés, ocasionando que el trabajador no desempeñe su trabajo de manera eficiente” (p.21). Aptitudes y actitudes; Gaspar (2015) lo conceptualiza como “la capacidad que tiene una persona para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es capaz de desarrollarse con los conocimientos y la práctica, generando un clima competitivo, con deseo de superación por parte de la persona. Es por esto que,

para analizar el clima organizacional, se debe partir primero por estudiar el comportamiento de cada una de las personas con las que se trabaja” (p.21). Motivaciones; Gaspar (2015) afirmó que “el trabajador se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacer dichas necesidades, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para poder motivar al personal no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás trabajadores. La remuneración y el reconocimiento son factores claves por la cuales el trabajador se puede sentir motivado y desarrollar su trabajo de manera adecuada, cumpliendo con sus funciones eficientemente” (p.21). Expectativas; de acuerdo a Gaspar (2015) “Se debe generar expectativas en los integrantes de la organización para que tengan una mira hacia el futuro y se guíen en base a esto, así también puedan permanecer en la organización” (p.21).

Relaciones interpersonales: Según Gaspar (2015) “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” (p.23).

Comprende los presentes indicadores:

Comunicaciones; Para Gaspar (2015) es “el pilar para un buen clima organizacional, ya que de esta manera los integrantes de la organización incrementaran su nivel de confianza. La buena comunicación generara una buena relación entre los colaboradores, es por ello que la comunicación debe ser tomada en consideración por los directivos de la organización. Se debe buscar estrategias por las cuales los integrantes de la organización se puedan comunicar y comprender mejor” (p.23). Compañerismo; Según Gaspar (2015) “la unión existente y el apoyo

que se brindan entre los integrantes de la organización traerá como beneficio un ambiente cálido y fraternal, el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los objetivos. El espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo muestra la buena relación dentro de la organización” (p.23).

Conflictos interpersonales: Gaspar (2015) afirma que “la existencia de conflictos entre los integrantes de la organización, traerá como consecuencia un ambiente hostil que perjudicará en los cumplimientos de las metas. El sentimiento de que los miembros de la organización, tanto para como superior, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan” (p.23).

Apoyándose en la teoría de Bordas (2016) se trabajó con las presentes dimensiones:

Autorrealización: Bordas (2016) afirmó que “es la estimación del colaborador en relación a las probabilidades de que el trabajo beneficie en el crecimiento y desarrollo ya sea de manera personal como profesional, posiblemente de acuerdo a las labores y las expectativas” (p.46).

Comunicación: Según Bordas (2016) “es la apreciación del nivel de expresividad, rapidez, precisión, congruencia y exactitud al momento de la transmisión y recepción de la información del funcionamiento dentro de la organización como la atención al cliente o consumidores” (p.46).

Involucramiento laboral: De acuerdo a Bordas (2016) “es la afinidad con los valores que presenta la empresa y a la vez comprometerse para ponerlos en práctica así producir el desarrollo de compañía” (p.46).

Condiciones laborales: Bordas (2016) lo conceptualiza como “la apreciación en donde la empresa facilita a los colaboradores los recursos necesarios tales

como, materiales, recursos económicos y psicosociales para que estos puedan cumplir adecuadamente con las actividades y labores que se les asignaron” (p.47).

Supervisión: Según Bordas (2016) “es el control de actividades por parte de los superiores en donde estos por medio de la verificación (supervisión), observaran si los colaboradores están realizando adecuadamente las funciones asignadas, y a la vez brindarles apoyo y orientarlos en actividades que sean partícipes de su desempeño diario” (p.47).

Con respecto a la variable desempeño laboral, también existen definiciones de acuerdo a varios autores, siendo los siguientes:

Según Rivero y Vera (2018) manifiestan que el rendimiento laboral “se refiere al comportamiento productivo y competente del trabajador que se perciben en sus actividades laborales, con el fin de llegar a culminar las metas u objetivos determinadas por la institución” (p.27).

Aguirre (2018) por su parte, la describe "como un procedimiento sistemático y estructural evalúa, mide e influye sobre comportamientos y atributos del trabajo, así como el grado de ausencia, con la finalidad de descubrir en qué medida un trabajador es productivo” (p.48).

Solanas (2017) considera que esta variable “se refleja en la conducta que se pueda observar con el comportamiento real de los trabajadores, a través de una orientación cognitiva, operacional y relacional que desarrollan en el transcurso de ofrecer un bien tangible o intangible, que a su vez interviene significativamente en los componentes climático y financiero de las organizaciones” (p. 67).

Desler y Valera (2015) consideran que el desempeño “son las actividades laborales que realiza un trabajador en una determinada organización, mediante la

muestran sus habilidades y capacidades las cuales son fundamentales para el logro de las metas empresariales” (P.222).

Según Palmar y Valero (2014) esta es “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo” (p.166).

Según Aliaga y Julcamoro (2016) el desempeño laboral presenta las siguientes características:

Habilidad para aprender: “la disposición y el interés que posee el trabajador en adquirir nuevos conocimientos en puesto de trabajo; Calidad de trabajo: cumplimiento efectivo de los trabajadores con los requerimientos establecidos de su puesto; Actitud y dedicación al trabajo: consiste en la responsabilidad, compromiso y positivismo que posee el trabajador con su trabajo; Seguimiento de normas: actitud y capacidad que posee el trabajador para cumplir con los lineamientos y reglas establecidas por la organización; Relaciones interpersonales: capacidad que tiene el trabajador para poder relacionarse. Puntualidad; es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones; Servicio al cliente: consiste en la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente”.

Gan y Jaume (2015) precisan que “una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una o más personas” (p.193).

Desler y Valera (2015) indicaron que el análisis del desempeño “consiste en valorar o medir el desempeño mostrado por el trabajador en el presente o en un

periodo anterior, relacionado con sus estándares previstos para su actividad laboral". (p.88)

Mejía (2015) sostuvo sobre la existencia de factores que actúan en el desempeño del personal:

Adecuación / ambiente de trabajo

Mejía (2015) detalló que "es muy importante que la persona se sienta cómoda en el lugar de trabajo ello tiende a provocar mayores posibilidades de desempeñar correctamente las funciones" (p.40).

La adecuación del empleado al puesto de trabajo

Para Mejía (2015) "consiste en incorporar en un puesto concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar adecuadamente el puesto de trabajo y que, además, esté motivado e interesado por las características del mismo" (p.40).

Establecimiento de objetivos

Mejía (2015) lo describe como "una buena técnica para motivar a los empleados, deben establecerse objetivos que se desarrollen en un determinado tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos, los objetivos deben ser medibles" (p.40).

Reconocimiento del trabajo

Según Mejía (2015) "el reconocer el trabajo realizado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse a menudo de que al momento que hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce, sin embargo, el primer error sí" (p.40).

La participación del empleado. Mejía (2015) afirma que “si el trabajador participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también siente que forma parte importante en la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo sin lugar a duda él es el encargado de realizar el trabajo” (p.40).

La formación y desarrollo profesional. Para Mejía (2015) “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” (p.40).

De acuerdo al autor Aguirre (2018), existen dimensiones que son de suma importancia para poder valorar el desempeño del trabajador, siendo estas:

Funciones: Según Aguirre (2018), las funciones son un conjunto de actividades y tareas realizadas por un individuo, las cuales varían de acuerdo al cargo que se ocupe, por lo cual estas deben ser realizadas con eficiencia, el colaborador debe tener conocimiento sobre el trabajo que va realizar y asimismo una capacidad de análisis para poder dar respuesta a cualquier problema que se presente.

Capacidad de análisis; Para Aguirre (2018), es aquella que “nos permite conocer más profundamente las realidades con las que nos enfrentamos, simplificar su descripción, descubrir relaciones aparentemente ocultas y construir nuevos conocimientos a partir de otros que ya poseíamos” (p. 71). ***Conocimiento del trabajo;*** Aguirre (2018) explica que este aspecto se basa “en que el trabajador tenga los conocimientos para resolver las adversidades que suceden bajos sus responsabilidades, por ello estos valores deben contribuir de un sentido común, en

los en los acontecimientos de ideas y de muestras firmes de ánimos de aprendizaje para mejorar el desempeño de sus actividades” (p. 72).

Comportamiento: Aguirre (2018) señala que son las conductas y actitudes que manifiestan los integrantes de una empresa en relación a sus funciones y competencias que les exige el cargo, y que dentro de ella se desarrollan los siguientes indicadores:

Habilidades; Para Aguirre (2018) es “la condición del resultado en beneficio de cualquier organización siendo sostenida en las operaciones estables del sistema y labor, así mismo esto se puede conseguir con integrantes motivados y capaces de desenvolver una buena labor en la organización” (p. 73). *Actitudes;* Según Aguirre (2018) es “la capacidad que permite desvincular una actividad y decisión fomentando trabajo en grupo para permitir garantizar el resultado correcto” (p. 73).

Rendimiento: Aguirre (2018) afirma que es el grado de desempeño alcanzado por un individuo en el cumplimiento de sus actividades, el cual se ve reflejado en los resultados, entonces este debe actuar de una manera eficiente, teniendo capacidad de resolución de problemas, asumiendo un compromiso laboral con sus labores y gestionar la unión y el compañerismo.

Resolución de problemas; Aguirre (2018) menciona que es la “disposición que pueden presentar los integrantes en la resolución de posibles deficiencias presenciadas día a día en el trabajo, siendo el caso de tener uso de ciertos recursos que permitan ayudar para que se puedan cumplir con las metas establecidas inicialmente” (p. 74). *Compromiso;* Para Aguirre (2018) es el nivel de responsabilidad del trabajador con sus funciones que emana su puesto de trabajo, y hace el uso de todos sus recursos para contribuir con ella. *Trabajo en equipo;* Aguirre (2018) asegura que es “la voluntad de un trabajador obteniendo una tarea

en conjunto con sus demás colegas denominado como trabajo colectivo, realizándolo conjuntamente entre todos” (p. 74).

Como parte de las bases conceptuales, se tienen los siguientes conceptos:

- ✚ Clima organizacional: Hace referencia al ambiente existente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.
- ✚ Desempeño laboral: Es la conducta que el colaborador muestra ante una asignación de una tarea o actividades, y se mide mediante tiempos establecidos de entrega y acorde a la evaluación que realiza la empresa.
- ✚ Motivación: Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psíquicos que se vinculan fuertemente con el crecimiento del ser humano, también es la reacción ante determinada situación.
- ✚ Trabajo en Equipo: Es el total de fuerzas de un grupo de trabajadores que tienen un fin en común, por lo cual asociando sus conocimientos se les hará mas fácil lograr lo prometido.
- ✚ Satisfacción en el trabajo: Es la actitud positiva que siente un individuo en base a las condiciones de trabajo con las que esta cuenta, influyendo positivamente en su comportamiento laboral.
- ✚ Evaluación: Es el proceso mediante el cual se analiza una determinada cosa para determinar si se esta desarrollando de manera correcta o tomar las medidas correspondientes.
- ✚ Habilidades: Son las capacidades y destrezas natas con las que cuenta una persona para poder llevar a cabo un conjunto de tareas.

- ✚ Comportamiento: Son aptitudes y conductas que presenta el trabajador ante las tareas asignadas. A través de ellas se mide la capacidad, la conducta y la complacencia que muestra el colaborador.
- ✚ Actitud: Capacidad para centralizar funciones, determinar decisiones y promover el trabajo en grupo.
- ✚ Conocimiento del trabajo: Determina el nivel de conocimiento y comprensión de la ocupación laboral. Capta las metodología, procedimientos y sistemas imprescindibles, para la realización de las labores del puesto de trabajo.

III. METODOLOGÍA.

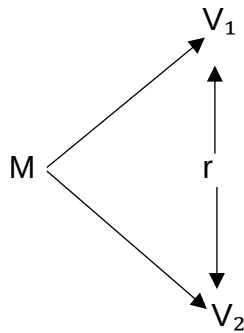
3.1. Tipo de investigación.

Es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, es básico porque “no busca solucionar un problema de manera directa, sino que solamente se orientará a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Y es descriptiva porque solo describe la realidad observada” (Tamayo, 1995, p. 122). Y según Hernández et al. (2014) cuantitativo porque es “un conjunto sistematizado que usa la recolección de datos para constatar hipótesis en base a la medición de números y estudios estadísticos con el objetivo de corroborar teorías” (p. 182).

3.2. Diseño de investigación.

Es no experimental y según su nivel descriptiva – correlacional, de acuerdo a Hernández et al. (2014), es descriptiva porque expresa particularidades y características de un objeto en estudio y correlacional porque se pretende correlacionar dos variables a más.

Se grafica así:



M= Trabajadores de la empresa Multiventas Josecito SRL

V₁= Clima organizacional

V₂= Desempeño laboral

r= Relación entre variables

3.3. Variables y operacionalización.

Variable Independiente: Clima organizacional

Clima organizacional: Según Cubas (2019) es una "cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización" (p.24).

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Desempeño laboral: Según Rivero y Vera (2018) manifiestan que el desempeño laboral "se refiere al comportamiento productivo y competente del trabajador que se perciben en sus actividades laborales, con el fin de llegar a culminar las metas u objetivos determinadas por la institución" (p.27).

Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN	INSTRUMENTOS	FUENTES O INFORMANTES
VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Cubas (2019) es una "cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización" (p.24).	El clima organizacional son las percepciones del trabajador que van de acorde con la autorrealización, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales.	Autorrealización	Crecimiento profesional Aprendizaje y desarrollo Oportunidad	Bueno Regular Malo	Cuestionario	Trabajadores de la empresa Multiventas Josecito SRL de la ciudad de Jaén
			Comunicación	Acceso a la información Precisión			
			Involucramiento laboral	Compromiso identificación			
			Condiciones laborales	Remuneración Tecnología			
VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL	Según Rivero y Vera (2018) manifiestan que el desempeño laboral "se refiere al comportamiento productivo y competente del trabajador que se perciben en sus actividades laborales, con el fin de llegar a culminar las metas u objetivos determinadas por la institución". (p.27)	Es el rendimiento que muestra un trabajador y se refleja en factores como funciones, comportamiento y rendimiento del colaborador.	Funciones	Capacidad de análisis Conocimiento de sus labores	Bueno Regular Malo	Cuestionario	Trabajadores de la empresa Multiventas Josecito SRL de la ciudad de Jaén
			Comportamiento	Actitudes Habilidades Resolución de problemas			
			Rendimiento	Compromiso Trabajo en equipo			

3.4. Población, muestra y muestreo.

Población: Rodríguez (2005) menciona que “la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”. (p.33). Este estudio estuvo constituido por una población de sesenta (60) trabajadores, los mismos que integran la empresa Multiventas Josecito SRL de la ciudad de Jaén.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios (escalas de opinión), uno, sobre el clima organizacional y el otro sobre desempeño laboral ambos aplicado a los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito SRL de la ciudad de Jaén.

La encuesta: García (1993), refiere que la encuesta “es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación” (p.88).

El cuestionario: Según García (1993) “es un conjunto de preguntas diseñadas para generar datos necesarios respecto a una o más variables en estudio” (p.93).

3.6. Procedimientos de recolección de datos.

Se desarrolló el **método hipotético deductivo** a través del cual se corroboro las conclusiones planteadas. Este método “permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en la hipótesis previamente planteada” (Hernández et al., 2014, p. 142).

Estadístico: Se procedió a recoger datos para luego ser analizados y discutidos.

A la muestra se le entregó los instrumentos para que puedan responder en un tiempo de 15 minutos las preguntas planteadas a fin de poder recoger los datos necesarios que permitan resolver el estudio.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Se utilizó el programa Excel y para la comparación se usó el software estadístico SPSS vs. 22

Así mismo, se hizo uso de la tabla de frecuencia para datos agrupados, se midió la fiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, y para contrastación de hipótesis el coeficiente de Chi – cuadrado.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Con la finalidad de determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019; se aplicó el instrumento escogido a una muestra de 60 trabajadores de la mencionada empresa, luego de tabular los resultados se procedió a validar el instrumento a través del Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100.00
	Excluido	0	0.00
	Total	60	100.00

Nota. La tabla resumen de procesamiento de casos nos muestra que no existen datos excluidos por error u omisión, por lo que, los datos obtenidos en la aplicación del instrumento son válidos al 100%.

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.82853	40

Nota. El coeficiente Alfa de Cronbach es cercano a uno e indica una fiabilidad muy alta del instrumento empleado.

A continuación, se agrupan las variables con el método de Stanones, para lo cual se calculó los intervalos que determinan los grupos: Bajo, regular, bueno, como se muestra a continuación:

Tabla 3.

Separación por intervalos según Stanones

Variable	Media	Desviación estándar	a	b
Autorrealización	15.65	5.05504	11.8587	19.4413
Comunicación	14.60	5.47784	10.4916	18.7084
Involucramiento laboral	14.93	3.66322	12.1859	17.6808
Condiciones laborales	14.21	2.90582	12.0373	16.396
Clima organizacional	59.40	12.7853	49.811	68.989
Funciones	20.86	6.14642	16.2568	25.4765
Comportamiento	18.40	3.38591	3.38591	20.9394
Rendimiento	20.66	4.56095	17.246	24.0874
Desempeño laboral	59.93	10.4149	52.122	67.7445

Nota. Los intervalos para agrupar las variables son determinados a través del método Stanones, para lo cual se obtienen los valores a ($\text{media} + 0.75 \times \text{desviación estándar}$) y b ($\text{media} - 0.75 \times \text{desviación estándar}$).

Obtenidos los intervalos se procede a agrupar las variables y se obtuvieron los siguientes resultados:

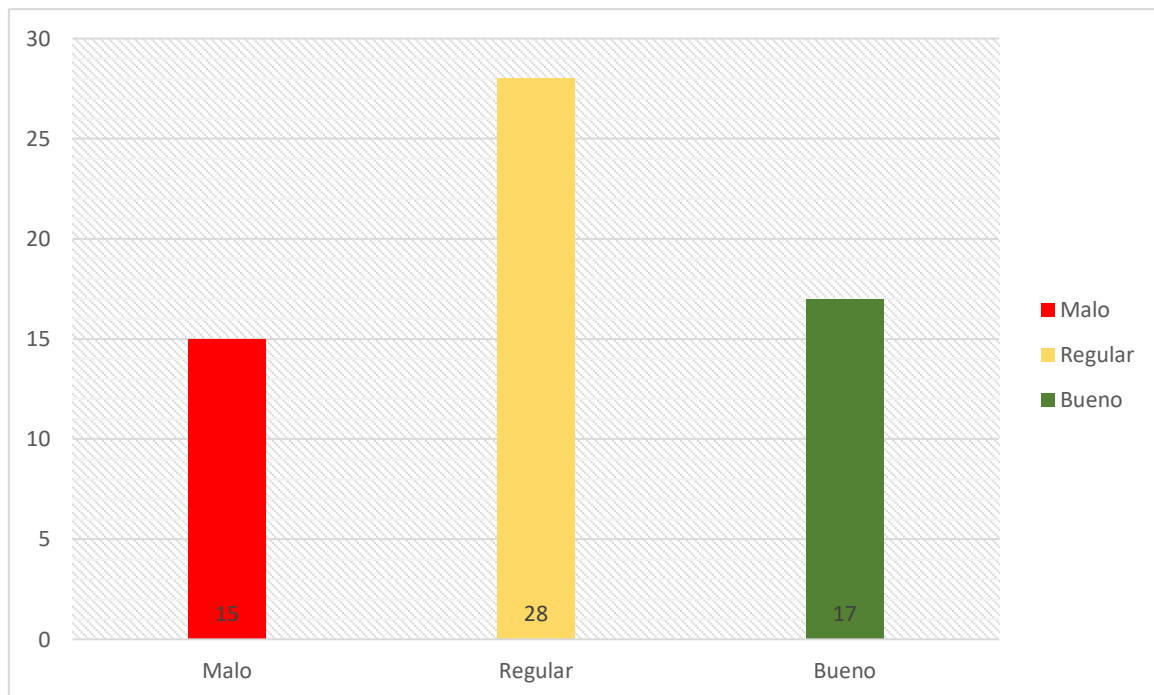
Tabla 4.

Autorrealización

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaj e acumulado
Válid o r	Malo	15	25.00	25.00	25.00
	Regula	28	46.67	46.67	71.67
	Bueno	17	28.33	28.33	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 1.

Autorrealización



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que la autorrealización es regular (46.67%), luego buena (28.33%) y mala (25.00%).

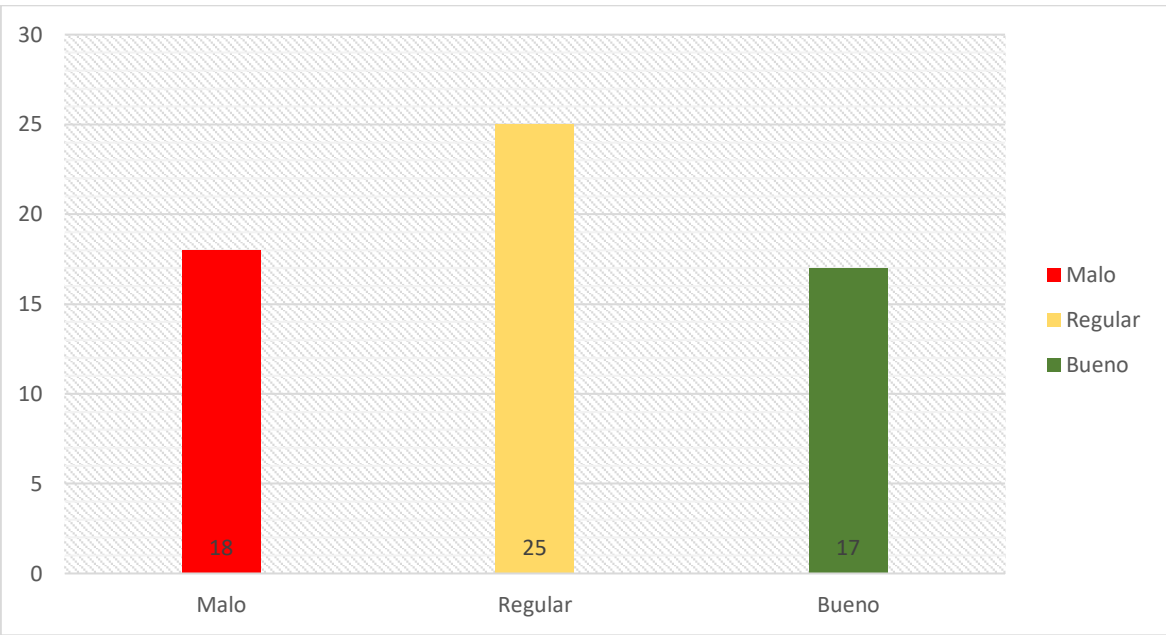
Tabla 5.

Comunicación

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaj e acumulado
Válid o r	Malo	18	30.00	30.00	30.00
	Regula	25	41.67	41.67	71.67
	Bueno	17	28.33	28.33	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 2.

Comunicación



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que la comunicación es regular (41.67%), luego mala (30.00%) y buena (28.33%).

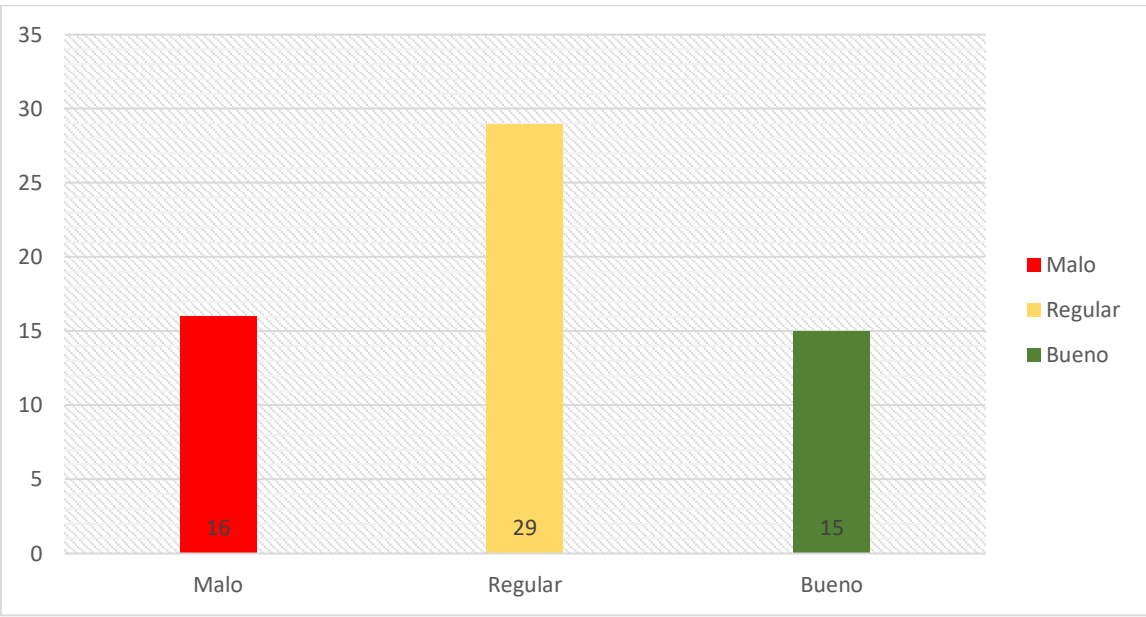
Tabla 6.

Involucramiento laboral

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaj	Porcentaj
		a	e	e válido	e acumulado
Válid o r	Malo	16	26.67	26.67	26.67
	Regula	29	48.33	48.33	75.00
	Bueno	15	25.00	25.00	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 3.

Involucramiento laboral



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que el involucramiento laboral es regular (48.33%), luego mala (26.67%) y buena (25.00%).

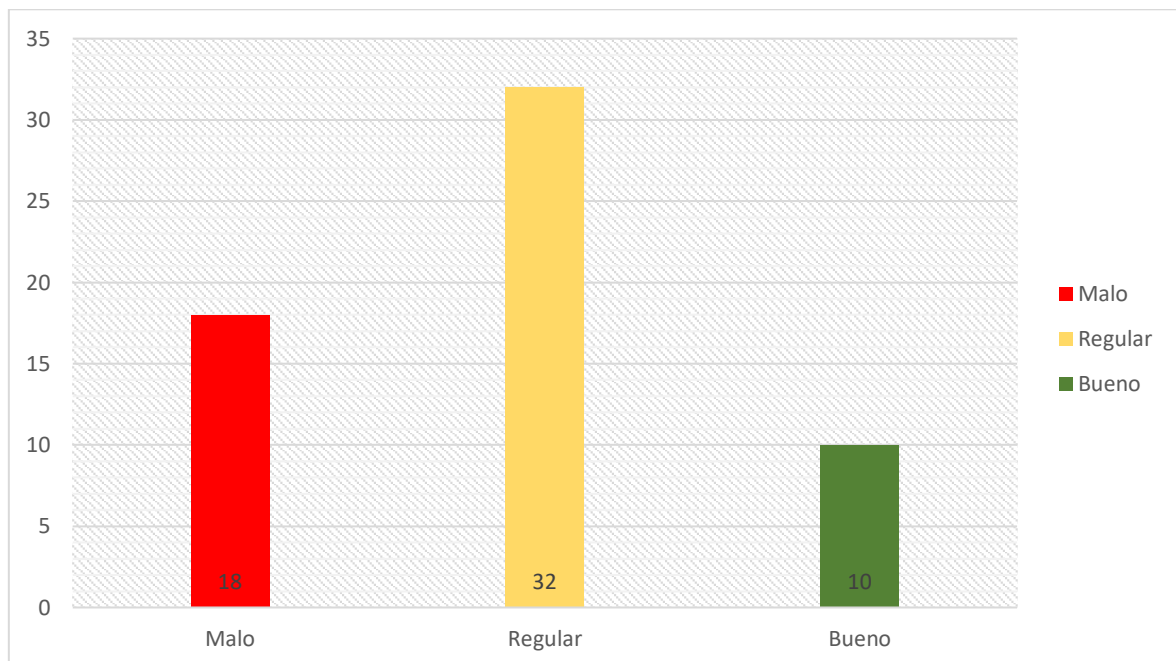
Tabla 7.

Condiciones laborales

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaj	Porcentaj
		a	e	e válido	e acumulado
Válid o r	Malo	18	30.00	30.00	30.00
	Regula	32	53.33	53.33	83.33
	Bueno	10	16.67	16.67	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 4.

Condiciones laborales



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que las condiciones laborales son regulares (53.33%), luego malas (30.00%) y buenas (16.67%).

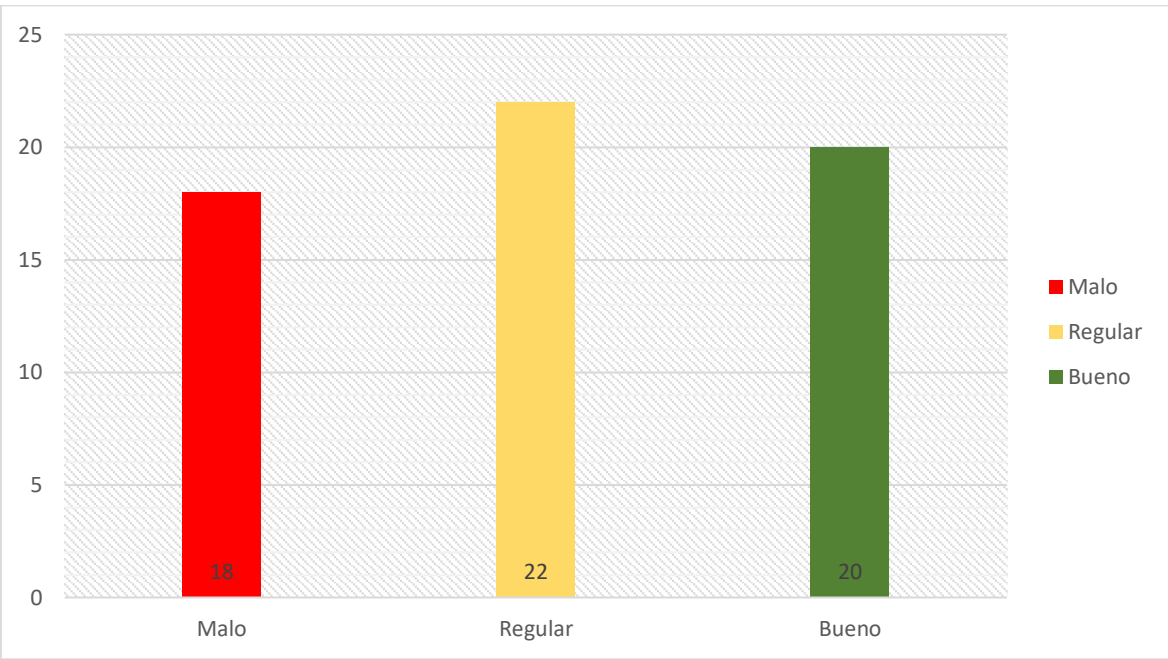
Tabla 8.

Clima organizacional

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaj e acumulado
Válid o r	Malo	18	30.00	30.00	30.00
	Regula	22	36.67	36.67	66.67
	Bueno	20	33.33	33.33	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 5.

Clima organizacional



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que el clima organizacional es regular (36.67%), luego bueno (33.33%) y malo (30.00%).

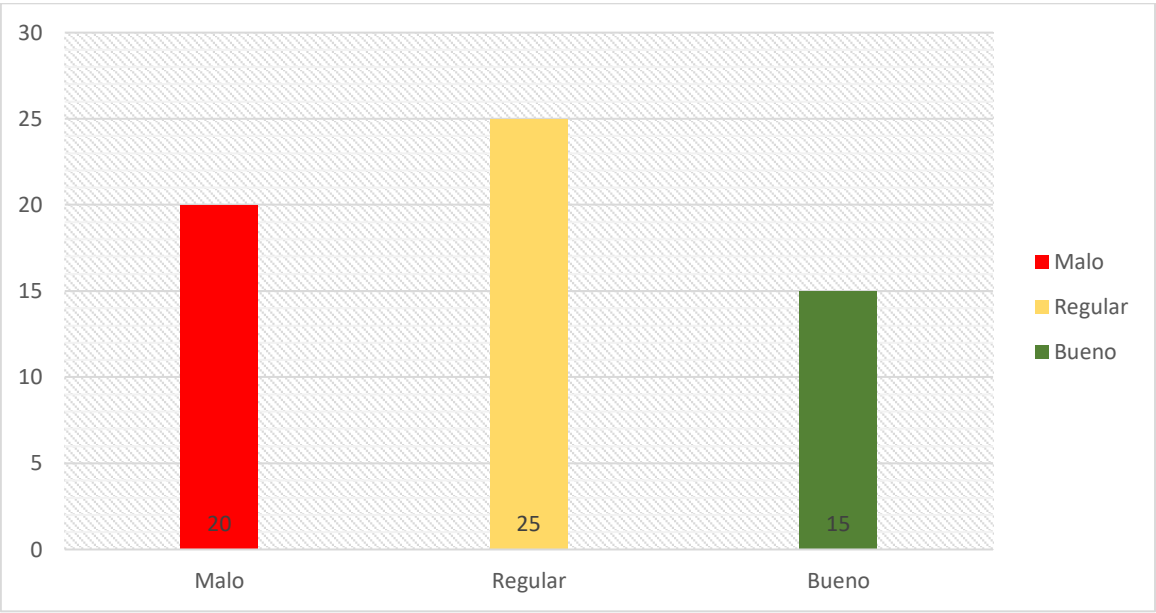
Tabla 9.

Funciones

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaj	Porcentaj
		a	e	e válido	e acumulado
Válid o r	Malo	20	33.33	33.33	33.33
	Regula	25	41.67	41.67	75.00
	Bueno	15	25.00	25.00	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 6.

Funciones



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que el cumplimiento de sus funciones es regular (41.67%), luego malo (33.33%) y bueno (25.00%).

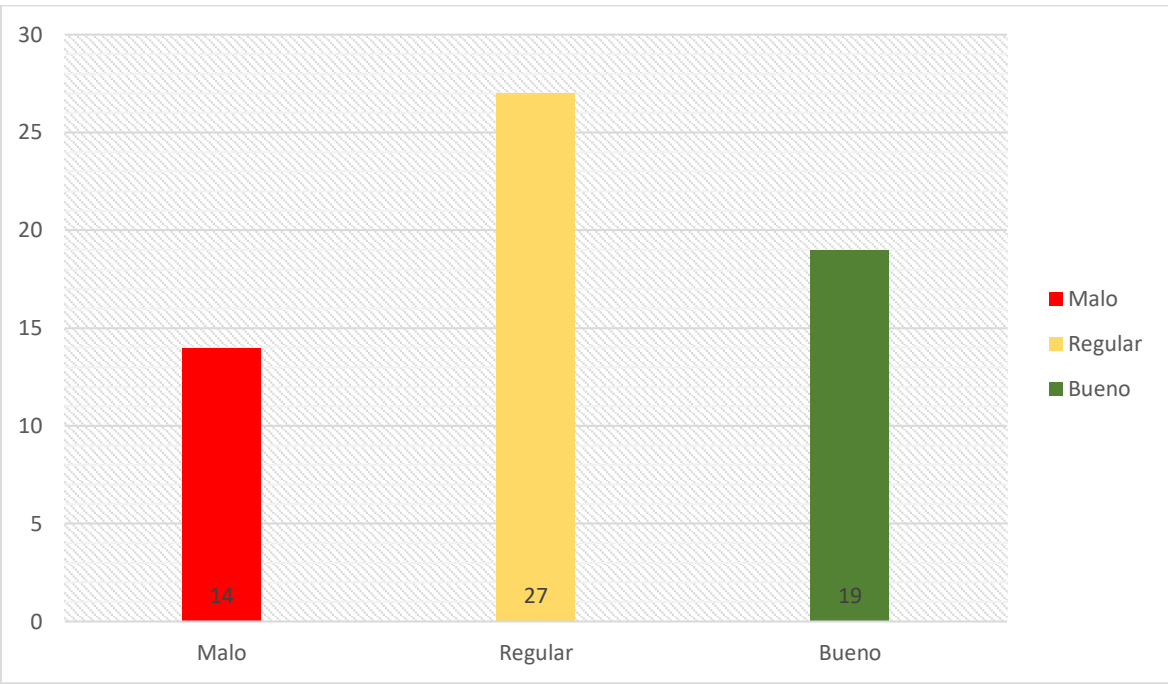
Tabla 10.

Comportamiento

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaj	Porcentaj
		a	e	e válido	e acumulado
Válid o r	Malo	14	23.33	23.33	23.33
	Regula	27	45.00	45.00	68.33
	Bueno	19	31.67	31.67	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 7.

Comportamiento



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que su comportamiento en su centro laboral es regular (45.00%), luego bueno (31.67%) y malo (31.67%).

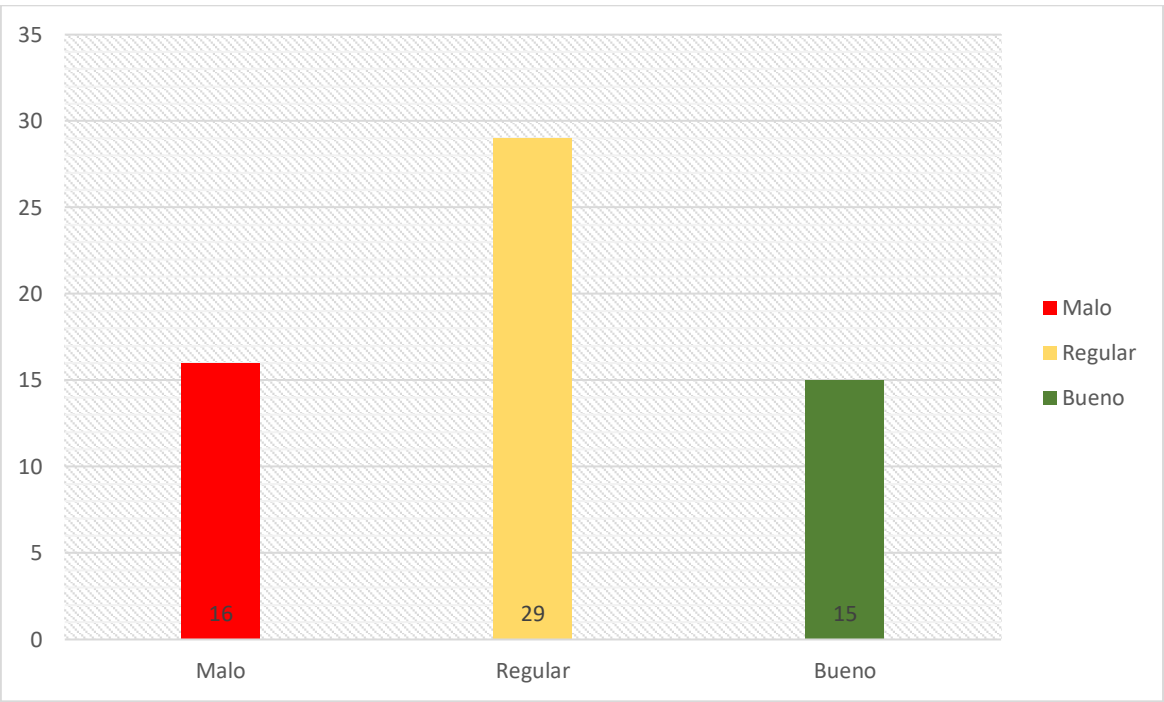
Tabla 11.

Rendimiento

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaj	Porcentaj
		a	e	e válido	e acumulado
Válid o r	Malo	16	26.67	26.67	26.67
	Regula	29	48.33	48.33	75.00
	Bueno	15	25.00	25.00	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 8.

Rendimiento



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que su rendimiento en su centro laboral es regular (48.33%), luego malo (26.67%) y bueno (25.00%).

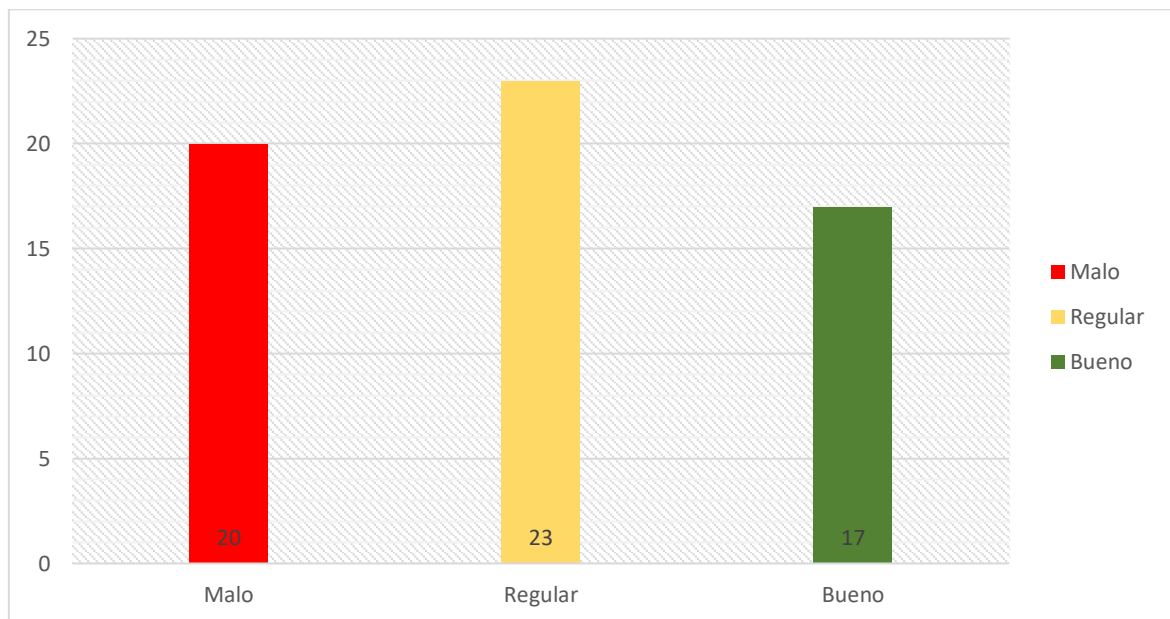
Tabla 12.

Desempeño laboral

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaj	Porcentaj
		a	e	e válido	e acumulado
Válid o r	Malo	20	33.33	33.33	33.33
	Regula	23	38.33	38.33	71.67
	Bueno	17	28.33	28.33	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Gráfica 9.

Desempeño laboral



Nota. Los resultados nos indican que los trabajadores, en su mayoría, tienen una percepción que su desempeño laboral es regular (38.33%), luego malo (33.33%) y bueno (28.33%).

Con el fin de realizar la prueba de las hipótesis planteadas en base a los objetivos, se utilizó la prueba de Chi- cuadrado, obteniendo los siguientes resultados:

Con respecto a los objetivos específicos:

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Hipótesis Nula: Existe independencia entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Hipótesis Alternativa: Existe relación positiva entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Tabla 13.

Tabla cruzada: Clima organizacional * Funciones

		Funciones			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima organizacional	Malo	11	9	0	20
	Regular	4	12	6	22
	Bueno	0	4	14	18
Total		15	25	20	60

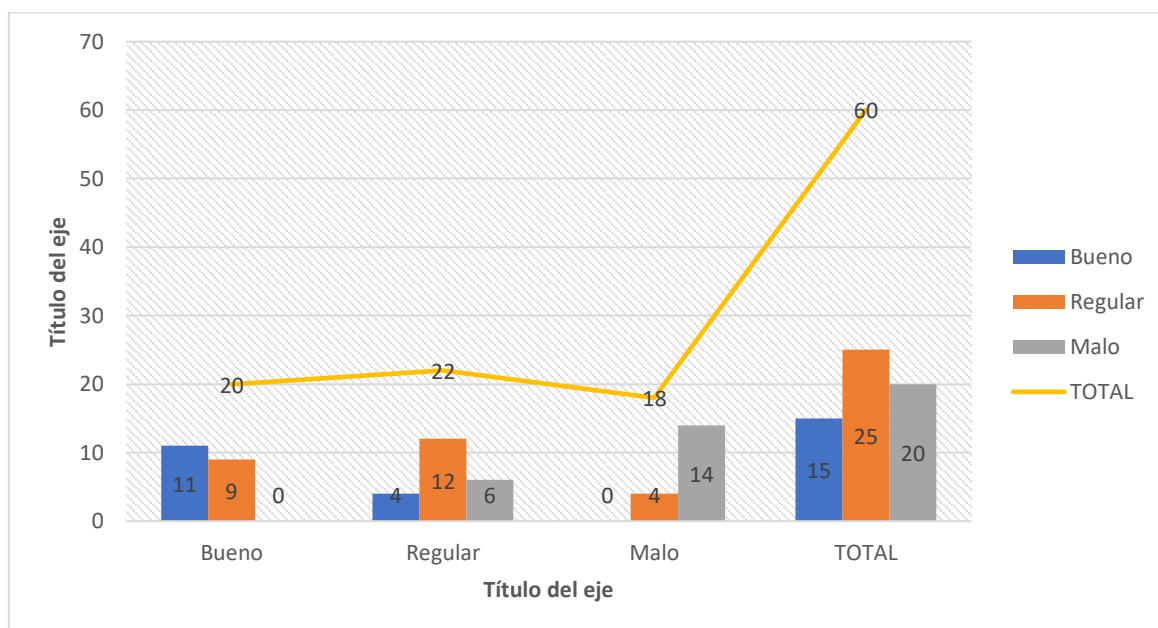
Tabla 14.

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor crítico	Valor calculado	Significación asintótica (bilateral)	Resultado
Chi-Cuadrado de Pearson	9.4877	32.25	0.00	Se rechaza la hipótesis nula.

Gráfica 10.

Clima organizacional * Funciones



Nota. Se rechaza la hipótesis nula al ser el valor calculado mayor al crítico con un nivel de significancia menor a 0.05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se indica que existe relación positiva entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Hipótesis Nula: Existe independencia entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Hipótesis Alternativa: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Tabla 15.

Tabla cruzada: Clima organizacional * comportamiento

		Comportamiento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima organizacional	Malo	8	10	2	20
	Regular	5	10	7	22
	Bueno	6	7	5	18
Total		19	27	14	60

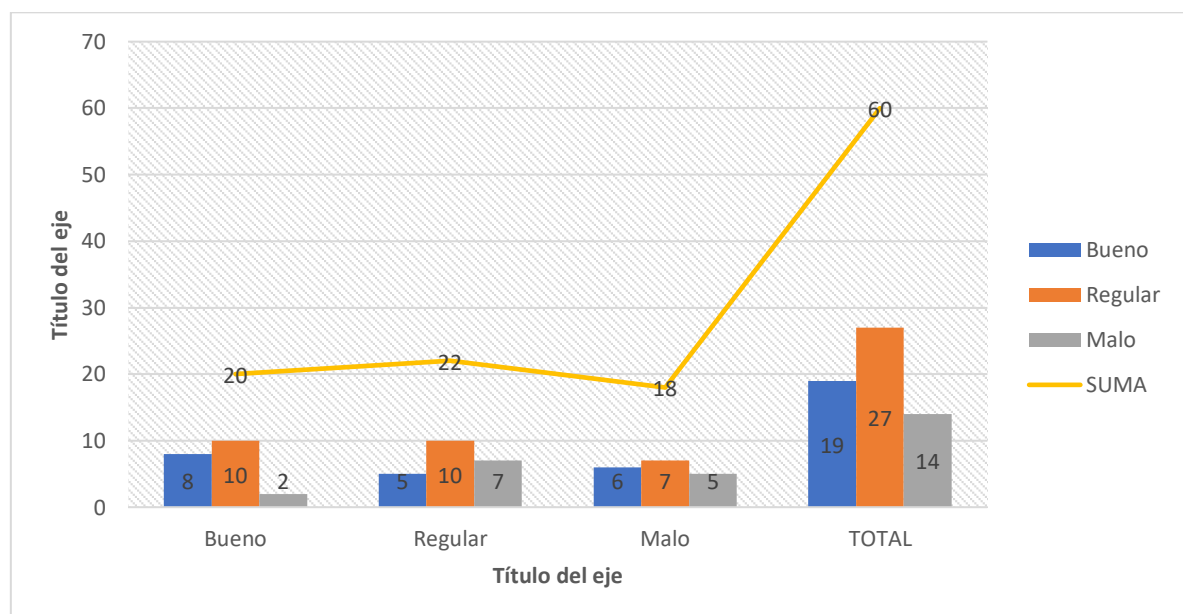
Tabla 16.

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor crítico	Valor calculado	Significación asintótica (bilateral)	Resultado
Chi-Cuadrado de Pearson	9.487729	3.63	0.00	Se rechaza la hipótesis nula.

Gráfica 11.

Clima organizacional * comportamiento



Nota. Se rechaza la hipótesis nula al ser el valor calculado mayor al crítico con un nivel de significancia menor a 0.05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se indica que existe relación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento

del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Hipótesis Nula: Existe independencia entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Hipótesis Alternativa: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Tabla 17.

Tabla cruzada: Clima organizacional * Rendimiento

		Rendimiento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima organizacional	Malo	7	12	1	20
	Regular	8	8	6	22
	Bueno	0	9	9	18
Total		15	29	16	60

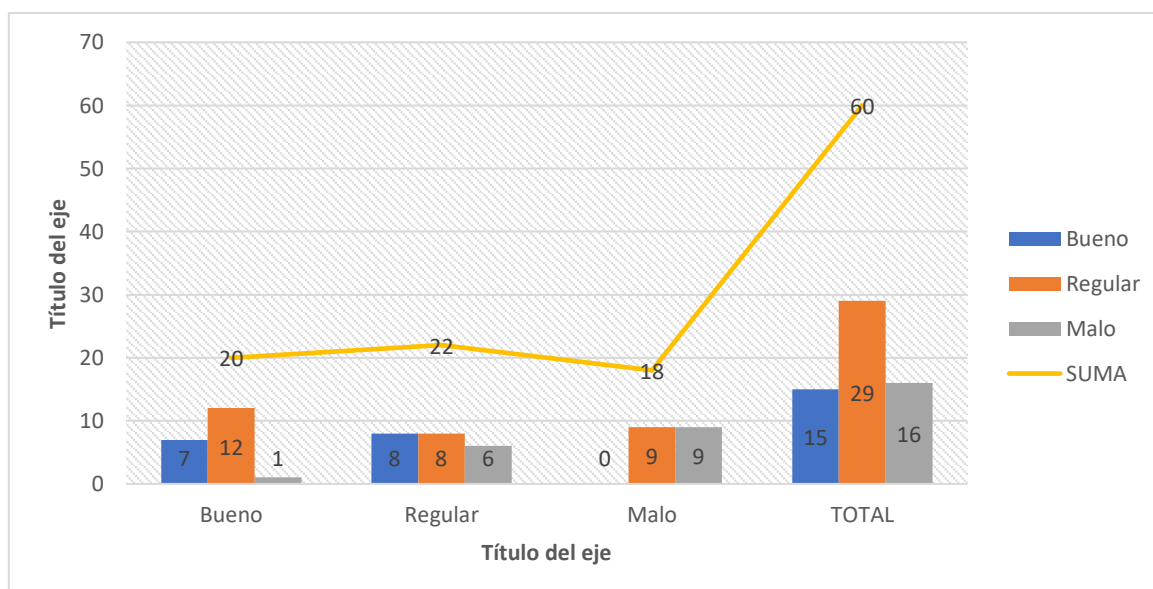
Tabla 18.

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor crítico	Valor calculado	Significación asintótica (bilateral)	Resultado
Chi-Cuadrado de Pearson	9.487729	14.86	0.00	Se rechaza la hipótesis nula.

Gráfica 12.

Clima organizacional * Rendimiento



Nota. Se rechaza la hipótesis nula al ser el valor calculado mayor al crítico con un nivel de significancia menor a 0.05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se indica que existe relación positiva entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Con respecto al objetivo general:

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Hipótesis Nula: Existe independencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Hipótesis Alternativa: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Tabla 19.

Tabla cruzada: Clima organizacional * Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima organizacional	Malo	10	10	0	20
	Regular	7	8	7	22
	Bueno	0	5	13	18
Total		17	23	20	60

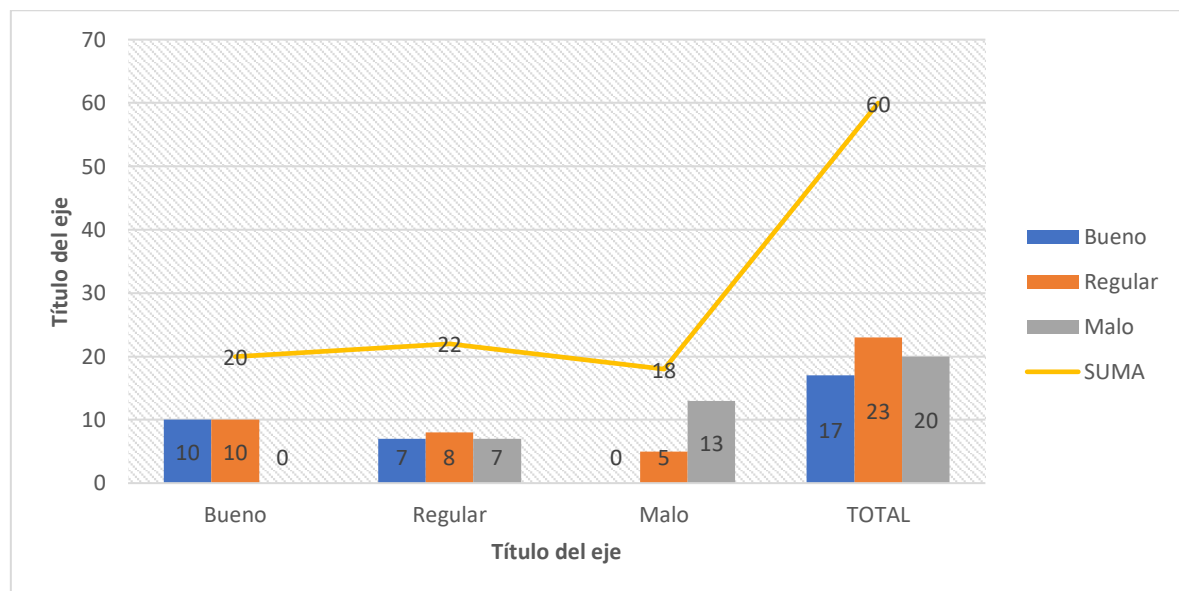
Tabla 20.

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor crítico	Valor calculado	Significación asintótica (bilateral)	Resultado
Chi-Cuadrado de Pearson	9.487729	24.61	0.00	Se rechaza la hipótesis nula.

Gráfica 13.

Clima organizacional * Desempeño laboral



Nota. Se rechaza la hipótesis nula al ser el valor calculado mayor al crítico con un nivel de significancia menor a 0.05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se indica que existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño

laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.

Apoyándose en los resultados de este estudio, surge la siguiente discusión:

Mediante el coeficiente estadístico de Chi- Cuadrado, se comprueba que el clima organizacional se relaciona de una manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019. Dicho resultado coincide con el de Layme (2017) quien logró determinar que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, según Rho con valor 0. 623 y nivel de significancia = 0.000, afirmándose que a un mayor grado de clima organizacional mejor será el nivel de desempeño laboral. Del mismo modo los resultados tienen concordancia con el estudio de Choque (2019) quien llega a la conclusión que el clima organizacional se relaciona de una manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores, entendiéndose que si el clima laboral es bueno del mismo modo el rendimiento laboral es más eficiente.

En relación al primer objetivo específico, se comprueba que existe una relación positiva entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019. Este resultado guarda coincidencia con la investigación de Solano (2017) quien llegó a manifestar que se evidencia una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia, según nivel de significancia menor a 0,05. De similar modo, Rivero y Vera (2018) concluyen que entre el clima organizacional y la función del desempeño laboral existe una relación positiva. Por ello, Ninahuanca (2017) define a la función laboral como un conjunto de actividades

realizadas por los colaboradores mediante el uso de conocimientos del trabajo y capacidad de análisis, con el fin de ayudar al logro de las metas y objetivos de la organización.

Con respecto al segundo objetivo específico, se corrobora que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019, cuyo resultado es similar al de Flores y Gavino (2018) quienes indicaron que según el coeficiente Rho de Spearman con valor 0.481 y nivel de significancia 0.000 menor a 0.05, se demuestra la existencia de una relación positiva media directa entre la variable clima organizacional y la dimensión comportamiento del desempeño laboral. Asimismo, Escobedo (2020) señaló que, según la validación de datos realizado, se confirma que existe una relación directa y positiva entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral, ya que así lo respalda la prueba estadística. Es así que, Espinoza (2018) conceptualiza el comportamiento laboral como un conjunto de habilidades y actitudes que ponen en práctica una persona con el fin de ayudar al crecimiento de la organización.

En relación al tercer objetivo específico, se determina que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019, de igual modo Bardales (2018), concluye que el clima organizacional guarda una relación positiva con el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores, ya que así lo demuestra los resultados según nivel de significancia menor a 0,05. Igualmente se tiene similitud con los resultados de la investigación de Pastor (2018) quien indicó que existe una relación positiva entre el clima laboral

y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores administrativos, según correlación de Rho den 0.521 y significación bilateral de 0.002.

Entonces, Flores y Gavino (2018) definen al rendimiento laboral como el comportamiento o conducta que tiene el colaborador en relación a su capacidad de resolución de problemas, su compromiso y trabajo en equipo, lo cual es medido en un periodo de tiempo.

V. CONCLUSIONES.

- Se determina que existe una relación positiva entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019. Evidenciándose que existe un regular desempeño en las funciones de los trabajadores, al no contar con suficiente autonomía para tomar decisiones y no tener suficiente capacidad de análisis antes un problema que se presente.
- Se determina que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019. Reflejándose la existencia de un medio comportamiento en el desempeño laboral, debido a que no todo el personal tiene las habilidades necesarias para desarrollar su trabajo y actitud positiva para lograr un rendimiento eficaz.
- Se determina que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019. Esto al percibirse un regular rendimiento en los trabajadores, debido a factores como; no todo el personal se integra y se logra el trabajo en equipo, asimismo, no todo el personal tiene la capacidad para solucionar conflictos de manera rápida y oportuna.

VI. RECOMENDACIONES.

- Al gerente de la empresa Multiventas Josecito S.R.L, a fin de fortalecer el desempeño de las funciones de sus colaboradores, se le recomienda establecer un plan de capacitación basada en desarrollo de competencias, con la finalidad de poder identificar y fortalecer las competencias de los trabajadores para así apoyarlos a aumentar sus conocimientos de tal manera que puedan mejorar el cumplimiento de sus funciones y puedan dar soluciones ante cualquier problema que emerja, ayudando así al crecimiento de la empresa, asimismo mediante este plan se podrá tener un diagnóstico del rendimiento real y el desempeño deseado.
- Al gerente de la empresa Multiventas Josecito S.R.L, a fin de fortalecer el comportamiento laboral de sus colaboradores, se le recomienda poner en práctica un programa de fortalecimiento de habilidades blandas, con el objetivo de que el colaborador pueda obtener una serie de herramientas que le permita identificar y mejorar sus propias habilidades, mejorar su comportamiento y rendimiento en el área de trabajo y así lograr los objetivos, asimismo debe establecer buenas relaciones interpersonales entre el personal para brindar un buen servicio de atención al cliente.
- Al gerente de la empresa Multiventas Josecito S.R.L, a fin de mejorar el rendimiento de sus colaboradores, se le recomienda realizar un curso taller de gestión y evaluación del desempeño, con el objetivo de definir las responsabilidades del personal, asegurar el cumplimiento de los objetivos y que el colaborador adquiera nuevos conocimientos y desarrolle capacidades para dar soluciones a cualquier problema que se presente, mostrando liderazgo en sus actividades y un óptimo grado de productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada distrito de Puente Piedra - Lima, 2018* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21396>
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jozhbqMukZsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Aliaga, M. & Julcamoro, R. (2016) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016* (tesis pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9967>
- Aranda, S., & Zaquinaula, U. (2019). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores del hotel Las Vegas, Jaén 2018* (tesis de pre grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5898>
- Arenas, O. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente* (tesis de post grado). Universidad de Carabobo, Guanare, Venezuela. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5153/oarenas.pdf?sequence=1>
- Bardales, Y. (2018). *Estrategia de clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa La Gran Favorita EIRL-Jaén-2018* (tesis

- de pre grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5045>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en la Organizaciones*. Trillas, México: Trillas.
- Cubas, W. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico “04 de junio de 1,821” de Jaén – Cajamarca* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28958>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México: McGrawHill: 86
- Choque, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico la Estancia Grill E.I.R.L de la ciudad de Puno 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8882>
- Desler, G., & Valera, R. (2015). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano*. Df México, México: Pearson educación.
- Diario, Gestión. (2018). *86 % de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*. Recuperado de: [https://gestion.pe/economia/management-
empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-
noticia/](https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/)

- Duran, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/Trabajo_en_equipo.html?id=GG12DwAAQBAJ&redir_esc=y&q=trabajo%20en%20equipo%202018&f=false
- Escobedo García, C. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral – 2016* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13226>
- Flores Ccoriñaupa, G. y Gavino Bautista, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1538/Gavi_Tesis_Li_cenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Gan, M., y Jaume, F. (2015). *El clima laboral*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- García, M. (1993). La Encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (Comp.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad.
- García, G. (2015). *Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Recuperado de: <https://docplayer.es/326643-Clima-organizacional-hacia-un-nuevo-modelo.html>

- Gaspar, G. (2015). Manual de Recursos Humanos (1ªEd). Recuperado de:
<https://books.google.es/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Jiménez, J. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Kaparoma E.I.R.L – Lima, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3658>
- Jiménez, H., & Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas* (trabajo de pre grado). Universidad del Pacifico, Quito, Ecuador. Recuperado de:
https://www.academia.edu/35124742/CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_SU_INCIDENCIA_EN_EL_DESEMPEÑO_LABORAL_DE_LOS TRABAJADORES DE LOS DEPARTAMENTOS FINANCIEROS EN ENTIDADES PÚBLICAS
- Layme, W. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12585>
- López, m. (1988). *Administración en enfermería, hoy*. Murcia: universidad de Murcia.
- Martínez, J. (2015). *Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books/about/Actualizaciones_para_el_Management_y_el.html?id=DrRHb-9Lp84C&redir_esc=y

- Mcadams, J. (1998). *Premiar el desempeño. una guía del directivo para mejorar los resultados a través de las personas*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Mejía, D. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014* (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Rioja, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1272>
- Méndez, c. (2015). *Clima organizacional en Colombia: el imcoc, un método de análisis para su intervención*. Colombia.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas* (tesis de post grado). Universidad de Morelos, Nuevo León, México. Recuperada de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/901>
- Ninahuanca, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho* (tesis pre grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6952>
- Noboa, A. (2015). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Recuperado de: <http://www.unorte.edu.uy/director/especificidades-del-clima-organizacional-en-las-instituciones-de-salud-macao-2007>
- Palmar, R., y Valero, J. (2014). *Competencias y desempeño laboral*. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos*,

- Lima 2017 (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1° Ed). México: EAE
- Portinari, b. (2016). la conciliación empieza en la oficina. el país. obtenido de http://elpais.com/elpais/2016/04/25/actualidad/1461573711_452919.html
- Quispe, H. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018* (tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28951?show=full>
- Rivero, M., & Vera, C. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma – 2018* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29002/Rivero_CMTDM-Vera_CCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, d. (2005). *Diagnóstico organizacional*. México d.f: Editorial Alfaomega.
- Solanas, A. (2017). *Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado*. Recuperado de: https://books.google.com/books/about/M%C3%A9todos_en_psicolog%C3%ADa.html?id=PIJbOgAACAAJ
- Solano Reátegui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*

[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725>

Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES

Tamayo, C. y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.

Ubillus, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en grifos del Norte S.A.C.* (tesis de post grado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5704>

Zans, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* (tesis de post grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXOS

ANEXO 01. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, **Yulissa Yussety Mera Mendoza**, identificada con DNI N° 70054168, a efecto de cumplir con el Reglamento vigente de Grados y Títulos de la Universidad Particular de Chiclayo, Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela profesional de Administración y Finanzas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Particular de Chiclayo.

Jaén, 19 de mayo de 2021.



Yulissa Yussety Mera Mendoza
DNI N° 70054168

ANEXO 02. DECLATORIA DEL ASESOR



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS – FACEN



Chiclayo, 26 de mayo del 2021

Señor Mg.
ANDRÉS CHUQUIRUNA LEÓN
Decano de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios
Universidad Particular de Chiclayo

ASUNTO : **Aprobación del informe final de tesis – ASESOR**

Es grato dirigirme a usted para saludarle por el presente y, a la vez, informarle como docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios - FACEN y **asesor** del (la) bachiller en: MERA MENDOZA YULISSA YUSSEY procedí a revisar el informe de tesis titulado

“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito s.r.l de la Ciudad de Jaén, año 2019” el cual cumpliendo el protocolo de virtualización de Expediente de Informe Final aprobado por Consejo Universitario mediante Resolución N°166-2020-CU-UDCH del 03 de junio del 2020; debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19; informo a usted que, **no habiendo encontrando observaciones, en calidad de asesor procedo aprobar el informe de tesis** y considerar apto para revisión de Turniting y posterior revisión de jurado.

Atentamente

Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

Docente FACEN

DNI: 41418490

ANEXO 03. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para medir el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén.

Sexo: Masculino ☐

Femenir ☐

Tiempo de Servicio:

Un cordial saludo, en estos momentos estoy realizando una investigación que involucra evaluar el clima organizacional de los trabajadores, por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas.

NUNCA = Muy bajo..... (1)
CASI NUNCA = Bajo..... (2)
ALGUNAS VECES = Regular.... (3)
CASI SIEMPRE = Bueno..... (4)
SIEMPRE = Muy Bueno..... (5)

CLIMA ORGANIZACIONAL						
Ítem	Dimensión: Autorrealización	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
2	Se reconoce los logros en el trabajo.					
3	Las actividades que realiza permiten aprender y desarrollarse.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	La organización le brinda capacitaciones para mejorar su aprendizaje.					
Ítem	Dimensión: Comunicación	1	2	3	4	5
6	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
7	Existen suficientes canales de comunicación.					
8	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
9	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
10	Existe coordinación entre el personal de las diversas oficinas.					
Ítem	Dimensión: Involucramiento laboral	1	2	3	4	5
11	El personal se encuentra comprometido con la empresa.					
12	Tiene definido de manera clara y precisa las metas de la empresa.					
13	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
14	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
15	Se identifica con la organización y hace un uso adecuado de los recursos para lograr las metas.					

Ítem	Dimensión: Condiciones laborales	1	2	3	4	5
16	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
17	La infraestructura donde usted labora es la más adecuada.					
18	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
19	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
20	Su área de trabajo cuenta con suficiente iluminación y ventilación.					

**Encuesta para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa
Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén.**

Sexo: Masculino ☐

Femenir ☐

Tiempo de Servicio:

Un cordial saludo, en estos momentos estoy realizando una investigación que involucra evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas.

NUNCA = Muy bajo..... (1)
 CASI NUNCA = Bajo..... (2)
 ALGUNAS VECES = Regular.... (3)
 CASI SIEMPRE = Bueno..... (4)
 SIEMPRE = Muy Bueno..... (5)

DESEMPEÑO LABORAL						
Ítem	Dimensión: Funciones	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El personal tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	El personal cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
3	El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
4	Aplica sus competencias en el área que desempeña y en general las aporta para el desarrollo de la empresa.					
5	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.					
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato					
7	El personal cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
Ítem	Dimensión: Comportamiento	1	2	3	4	5
8	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
9	El personal es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					
10	El personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					
11	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.					
12	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
13	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
Ítem	Dimensión: Rendimiento	1	2	3	4	5



14	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
15	El personal soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					
16	El personal plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
17	Considera que el personal se siente identificado con la organización.					
18	El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
19	El personal no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
20	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					

ANEXO 04. MATRIZ DE CONSISTENCIA

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIO - ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, año 2019?	Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.	El clima organizacional se relaciona de una manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.	VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL Según Cubas (2019) es una "cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización" (p.24).	La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, es básico porque "no busca solucionar un problema de manera directa, sino que solamente se orientará a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Y es descriptiva porque solo describe la realidad observada" (Tamayo, 1995, p. 122). Y según Hernández et al. (2014) cuantitativo	El diseño de investigación es no experimental y según su nivel descriptiva – correlacional, de acuerdo a Hernández et al. (2014) esta es descriptiva porque e basa en detallar las cualidades y particularidades fundamentales de cualquier individuo o fenómeno y correlacional	La población está conformada por los 60 trabajadores de la Empresa Multiventas Josecito SRL
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2			MUESTRA

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, año 2019?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.	H ₁ : Existe una relación positiva entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.	DESEMPEÑO LABORAL Según Rivero y Vera (2018) manifiestan que el desempeño laboral “se refiere al comportamiento productivo y competente del trabajador que se perciben en sus actividades laborales, con el fin de llegar a culminar las metas u objetivos determinadas por la institución” (p.27).	porque es un conjunto sistematizado que usa la recolección de datos para constatar hipótesis en base a la medición de números y estudios estadísticos con el objetivo de corroborar teorías.	porque tiene como fin identificar qué tipo de relación existe entre variables o dimensiones de una determinada muestra de estudio.	Debido a que la población es pequeña en esta investigación se contará con toda la población como muestra que son un total de 60 trabajadores de la Empresa Multiventas Josecito SRL
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, año 2019?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.	H ₂ : Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.				

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L. de la ciudad de Jaén, año 2019?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.	H ₃ : Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito S.R.L de la ciudad de Jaén, año 2019.				
INSTRUMENTO			MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS			
Para esta investigación se aplicará como técnica de investigación una encuesta, y como instrumento un cuestionario, que permitirá la recolección de datos.			Se aplicará el método hipotético deductivo el mismo que permitirá llegar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. Y el método estadístico con la finalidad de procesar los datos.			

ANEXO 05. VALIDACION DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres GENNER NOE FLORES TAPIA
.....DNI N° 70397814.....
- 1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
AMAZONICA.....
- 1.3. Nombre del instrumento o motivo de la evaluación:
Cuestionario para evaluar el Clima organizacional y desempeño laboral
de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito s.r.l de la Ciudad
de Jaén, año 2019.
- 1.4. Autor del instrumento:
Bach. Mera Mendoza Yulissa Yussety
- 1.5. Título de la investigación:
Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la
empresa Multiventas Josecito s.r.l de la Ciudad de Jaén, año 2019.

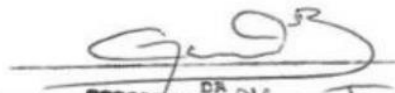
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ÍTEMS	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			100
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			100
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			100
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO VÁLIDO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100


MARÍA GENNER NOE FLORES TAPIA
C.L.A.D. 15339



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres William Suárez Peña
.....DNI N° 40898847.....
- 1.2. Institución donde labora: Universidad Nacional de
Jaén.....
- 1.3. Nombre del instrumento o motivo de la evaluación:
Cuestionario para evaluar el Clima organizacional y desempeño laboral
de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito s.r.l de la Ciudad
de Jaén, año 2019.
- 1.4. Autor del instrumento:
Bach. Mera Mendoza Yulissa Yussety
- 1.5. Título de la investigación:
Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la
empresa Multiventas Josecito s.r.l de la Ciudad de Jaén, año 2019.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			100
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			100
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			100
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento Fiable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100


Mg. Willem Suárez Peña
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 12959



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres Solano Villarreal
Gastón Walter.....DNI N° 16.78.66.92.....
- 1.2. Institución donde labora: Dirección Sub Regional
de Jaén.....
- 1.3. Nombre del instrumento o motivo de la evaluación:
Cuestionario para evaluar el Clima organizacional y desempeño laboral
de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito s.r.l de la Ciudad
de Jaén, año 2019.
- 1.4. Autor del instrumento:
Bach. Mera Mendoza Yulissa Yussety
- 1.5. Título de la investigación:
Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la
empresa Multiventas Josecito s.r.l de la Ciudad de Jaén, año 2019.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ÍTEMS	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			100
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			100
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			100
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento Fiable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100


Abg. Lic. Walter Gastón Solano Villarreal
CLAD. 004799

ANEXO 06. CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, José Jesús Delgado Millán, como Gerente de la empresa Multiventas Josecito s.r.l, a través de este documento hago constar que autorizo la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario) correspondiente a la investigación: **“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiventas Josecito s.r.l de la Ciudad de Jaén, año 2019”** presentado por la Bach. Mera Mendoza Yulissa Yussety, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas.

Jaén, 11 de noviembre de 2019.

MULTIVENTAS JOSECITO S.R.L.


José Jesús Delgado Millán
GERENTE GENERAL

Gerente
José Jesús Delgado Millán