



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DIAZ, JAÉN 2018”**

AUTOR

BACH. RIVERA MORETO DELBER JESÚS

ASESOR

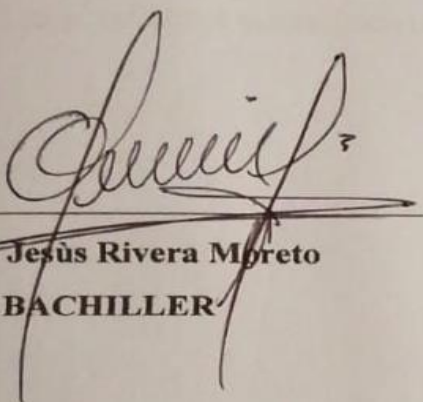
MAG. CASTAÑEDA PÉREZ JORGE ANTONIO

JAÉN – PERÚ

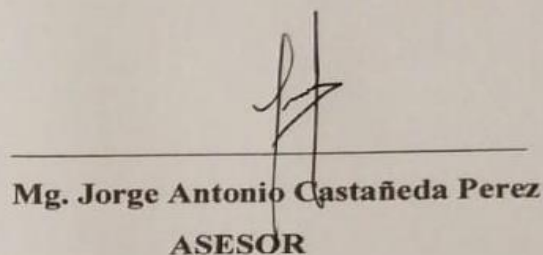
2019

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Tesis presentada por el Bachiller Delber Jesús Rivera Moreto a la facultad de Comunicación, Empresa y Negocios de la Universidad Particular de Chiclayo, para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.



Delber Jesús Rivera Moreto
BACHILLER

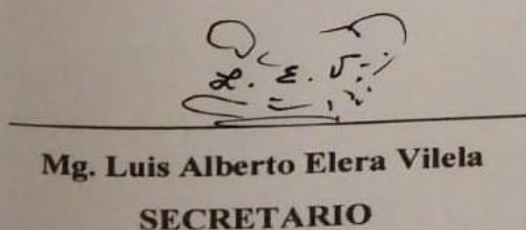


Mg. Jorge Antonio Castañeda Perez
ASESOR

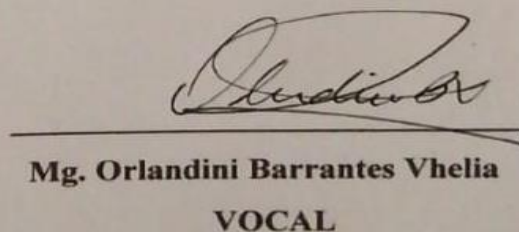
Aprobado por:



Mg. Weiky Nelly Carpio Vásquez
PRESIDENTE



Mg. Luis Alberto Elera Vilela
SECRETARIO



Mg. Orlandini Barrantes Vhelia
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres: Plácido Rivera Majuán y Virginia Moreto Condezo. Más que un pequeño homenaje, este escrito representa el resultado de su infinito e incondicional apoyo.

El autor.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de forma muy especial a mi asesor Mag. Jorge Antonio Castañeda Pérez quien impartió nociones preponderantes para poder finalizar este estudio.

A la Universidad Particular de Chiclayo, quien nos suministró todas las facilidades para formarme como profesional, con valores y ética profesional.

A todos los catedráticos quienes me instruyeron y capacitaron durante todos los ciclos académicos, su aporte ha sido relevante para el desarrollo de esta tesis.

A todos mis compañeros de aula por su apoyo y ese espíritu alegre, lo que hizo agradable el paso por esta casa de estudios.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es determinante para el desarrollo, crecimiento y sostenimiento de las organizaciones, es así que debido al bienestar o satisfacción de los empleados depende la imagen y desempeño de las actividades, además del interés de los empleados por estar en armonía con el crecimiento y desarrollo de la organización, considerando a ésta como una empresa que les provee seguridad y bienestar para el logro de sus metas personales.

Es por ello que el trabajo en la vida del ser humano juega un papel importante, las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones, y ésta depende de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral; que sea satisfactoria y estimulante, o bien todo lo contrario, de igual manera que si una organización no cuenta con un clima favorable tiene sus desventajas frente a otras que sí lo tienen.

Para obtener los resultados de la investigación se siguió el siguiente orden de la estructura de la investigación, que comprende cinco capítulos.

Capítulo I. El problema de investigación que está compuesto por la, realidad problemática, planteamiento del problema, formulación del problema, justificación e importancia de la investigación, objetivos de la investigación

Capítulo II marco teórico científico que está conformado por antecedentes de la investigación, base teórica, base conceptual, hipótesis y variables.

Capítulo III marco metodológico de la investigación está conformado por tipo de investigación, diseño de investigación/contrastación de hipótesis, población y muestra, materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos y procedimientos para la recolección de datos,

tabulación de datos, presentación y análisis estadístico de los datos Capítulo IV presentación de resultados.

Capítulo IV presentación de resultados.

Capítulo V análisis e interpretación de los resultados

Conclusiones

Recomendaciones

RESUMEN

La tesis se denomina “Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa comercializadora de repuestos Díaz, Jaén 2018, el objetivo que se planteó, es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de las empresa Díaz, el tipo de estudio es cuantitativo del nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por 32 personas siendo la misma proporción la muestra; la técnica utilizada para recolectar los datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario tipo Likert; se concluyó que el clima organizacional en la empresa comercializadora de repuestos Díaz es desfavorable, en especial en términos de involucramiento laboral y comunicación que tienen a la hora de desempeñar sus funciones los colaboradores, así mismo el desempeño laboral no es bueno, pues el nivel de desempeño, competencias de gestión y diseño de trabajo tienen bajos resultados. Finalmente existe correlación entre clima organizacional y el desempeño laboral ya que se obtuvo un Rho de Spearman 0,716 siendo una correlación positiva alta, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Se acepta H1, porque sig. es, $0.01 < 0.05$ por lo tanto si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa comercializadora de repuestos Díaz.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRAC

The thesis is called “Organizational climate and work performance in the Jaén spare parts trading company, 2018, the objective that was set, is to determine the relationship between the organizational climate and work performance in the Diaz company workers, the type of study It is quantitative of the descriptive correlational level with a non-experimental design, the population was made up of 32 people, the same proportion being the sample; the technique used to collect the data is the survey and the instrument is the Likert type questionnaire; It was concluded that the organizational climate in the commercialization companies of spare parts of repulery Díaz is desfavorable, especially in terms of labor involvement and communication that the employees have when performing their functions, likewise the work performance is not good, because the Performance level, management skills and work design have under results. Finally, there is a correlation between organizational climate and work performance since a Rho of Spearman 0.716 was obtained being a high positive correlation, the correlation is significant at the 0.01 level (2 tails). H1 is accepted, because sig. It is, $0.01 < 0.05$, therefore, if there is a significant relationship between organizational climate and work performance in the parts trading company.

Keywords: organizational climate, work performance.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
RESUMEN	vii
ABSTRAC.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Planteamiento del Problema	17
1.3. Formulación del Problema	19
1.3.1. Problema General.....	19
1.5. Objetivos de la Investigación	20
1.5.1. Objetivo General	20
1.5.2. Objetivos Específicos.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO	22
II. MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO	23
2.1. Antecedentes de la Investigación	23
2.2. Base Teórica	28
2.2.1. Clima Organizacional:	28
2.4. Hipótesis	50
2.4.1. Hipótesis General.....	50
2.5. Variables.....	51

2.5.1. Identificación de Variables	51
2.5.2. Conceptualización de Variables.....	51
2.5.3. Operacionalización de Variables	52
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.1. Tipo de Investigación	55
3.2. Diseño de investigación/contrastación de hipótesis	55
3.3. Población y muestra	55
3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos	56
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	59
IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	60
4.1. Presentación de resultados.....	60
CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	89
5.1. Análisis e interpretación de los resultados	90
5.2. Conclusiones.....	93
5.3. Recomendaciones	94
Formulación del Problema General	106
Objetivo General.....	106
Objetivos específicos	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable independiente	52
Tabla 2 Operacionalización de variable dependiente	53
Tabla 3 Existe oportunidad de progresar en la empresa	60
Tabla 4 El administrador busca el éxito de sus empleados.....	61
Tabla 5 Se desarrolla al personal en la empresa	62
Tabla 6 Se siente comprometido con la organización	63
Tabla 7 Las tareas encargadas son estimulantes	64
Tabla 8 Ante algún problema tiene el apoyo del supervisor.....	65
Tabla 9 Se le retroalimenta para mejorar su accionar	66
Tabla 10 La información es de fácil acceso	67
Tabla 11 Es fluida la comunicación entre pares y jefes	68
Tabla 12 Los medios para comunicarse son eficaces	69
Tabla 13 Cuenta con recursos suficientes para realizar su tarea.....	70
Tabla 14 Es atractiva la remuneración.....	71
Tabla 15 Planifica y evalúa su trabajo	72
Tabla 16 Utiliza adecuadamente sus recursos	73
Tabla 17 Cumple con los objetivos señalados	74
Tabla 18 Se capacita para mejorar su trabajo	75
Tabla 19 Cumple con las tareas asignadas.....	76
Tabla 20 Cuenta con conocimientos para realizar sus funciones	77
Tabla 21 Tiene actitud en su centro laboral	78
Tabla 22 Cuenta con habilidades para realizar sus tareas.....	79
Tabla 23 Cuenta con experiencia para realizar sus actividades	80
Tabla 24 Cumple con las normas establecidas	81
Tabla 25 Estandariza los procesos que realiza.....	82
Tabla 26 Acepta los cambios	83
Tabla 27 Asume riesgos al realizar sus funciones	84
Tabla 28 Nivel del clima organizacional	85
Tabla 29 Nivel del desempeño laboral.....	86
Tabla 30 Prueba de hipótesis Rho Spearman.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2 Existe oportunidad de progresar en la empresa.....	63
Figura 3 El administrador busca el éxito de sus empleados	64
Figura 4 Se desarrolla al personal en la empresa.....	65
Figura 5 Se siente comprometido con la organización	66
Figura 6 Las tareas encargadas son estimulantes.....	67
Figura 7 Ante algún problema tiene el apoyo del supervisor	68
Figura 8 Se le retroalimenta para mejorar su accionar	69
Figura 9 Ante algún problema tiene el apoyo del supervisor	70
Figura 10 Es fluida la comunicación entre pares y jefes	71
Figura 11 Los medios para comunicarse son eficaces	72
Figura 12 Cuenta con recursos suficientes para realizar su tarea	73
Figura 13 Es atractiva la remuneración	74
Figura 14 Planifica y evalúa su trabajo.....	75
Figura 15 Utiliza adecuadamente sus recursos	76
Figura 16 Cumple con los objetivos señalados.....	77
Figura 17 Se capacita para mejorar su trabajo	78
Figura 18 Cumple con las tareas asignadas	79
Figura 19 Cuenta con conocimientos para realizar sus funciones	80
Figura 20 Tiene actitud en su centro laboral.....	81
Figura 21 Cuenta con habilidades para realizar sus tareas	82
Figura 22 Cuenta con experiencia para realizar sus actividades.....	83
Figura 23 Cumple con las normas establecidas	84
Figura 24 Estandariza los procesos que realiza	85
Figura 25 Acepta los cambios.....	86
Figura 26 Asume riesgos al realizar sus funciones	87
Figura 27 Nivel del clima organizacional.....	88
Figura 28 Nivel del desempeño laboral	89

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente el capital humano es el recurso intangible más valioso de una empresa y su ambiente de trabajo, lo que permite que a cada individuo, según sus competencias, actuar y desarrollarse de la mejor manera posible. Por esa razón, el clima organizacional, entendido como la percepción y valoración que tienen los colaboradores de la empresa en la que laboran, ha tomado importancia en los últimos años por la serie de problemas que se han suscitado a nivel empresarial, tales como: el alto número de rotación, baja motivación y productividad, ausentismo laboral, entre otros aspectos que requiere atención.

Hoy en día las empresas viven un problema serio, siendo este un clima organizacional desfavorable percibido por los colaboradores; pero el problema mayor se percibe cuando erróneamente sobre el clima laboral, se tiene una mala percepción de un buen clima, lo que lleva a considerar como lo percibe cada miembro del equipo. Entonces es necesario plantear no solo el estudio del clima laboral, sino también de los diversos factores que hacen distinta su percepción.

Chiavenato (2007) En su libro administración de recursos humanos precisa que el clima organizacional “es el ambiente más cercano y más inmediato a la organización. Por lo tanto, es el ambiente específico de cada organización. Cada organización tiene su propio ambiente de trabajo, del cual obtiene sus entradas y en el que coloca sus salidas o resultados. En el ambiente de trabajo es donde la organización crea su nicho de operaciones y establece su dominio” (p.28).

Chiavenato (2011) define el desempeño, “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización”

(p.202). En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño en los trabajadores es el resultante de diversos factores que influyen el personal, dentro de ellos, como se ha visualizado en organizaciones a nivel mundial, el clima organizacional que presenta una empresa.

Así mismo plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. Por tanto, “el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa” (p.203).

El clima organizacional, en el ámbito nacional, viene adquiriendo mayor relevancia tanto en las organizaciones públicas como privadas, debido a la toma de conciencia de las altas direcciones que consideran que solamente se logrará alcanzar la calidad total, si este es el adecuado e influye acertadamente el desempeño laboral para alcanzar los objetivos de la institución, ya que, en la mayor cantidad de organizaciones, el ambiente laboral que se percibe es desfavorable.

El diario Gestión (2016) señala que, pese a que existen esfuerzos de las empresas del país por mantener un buen clima organizacional para sus colaboradores, más de la mitad de los empleados asegura haber sufrido problemas en su centro de trabajo, lo que entorpece su desempeño. Así lo reveló la encuesta de Aptitus, en la cual el 53.7% de participantes reconoce haber tenido serios inconvenientes con sus compañeros.

Por lo que evitar estos conflictos dentro de las organizaciones se ha convertido en un punto clave para evitar que repercutan negativamente en el desempeño y los resultados de la

compañía, por lo cual Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus cita que “por lo cual los líderes deben saber cuándo invertir y cortar situaciones que vayan en contra de la estrategia de la empresa”.

La empresa de estudio es una organización dedicada a la comercialización de repuestos y partes para motos, y como toda empresa, tiene una característica que la individualiza, esta es señalada como clima organizacional, la cual puede ser favorable o desfavorable dependiendo de diferentes aspectos, evidenciándose en la referida empresa, problemas de comunicación entre compañeros de trabajo y directivo, discusión entre colaboradores lo cual conlleva a conflictos y relaciones interpersonales inadecuadas, desempeño individual y colectivo bajo, es decir las condiciones en las que se desarrolla el trabajo no son las más adecuadas, las cuales a priori, se relacionan con el desempeño laboral; sin embargo lo mencionado se confirmará con la presente investigación; así mismo se puede señalar que son escasas las investigaciones realizadas a este tipo de empresas.

En la empresa se observa que la comunicación es fluida pero muchas veces no efectiva, y las relaciones interpersonales, de acuerdo a lo observado es favorable, la capacitación lo realiza el administrador; sin embargo no hay perspectiva de desarrollo personal y profesional, la remuneración es baja, lo que propicia que al realizar las actividades, se genere insatisfacción y bajo desempeño en los colaboradores.

Situación que se advierte, podría ser originada por la falta de preparación de los administradores, quienes, si bien es cierto, en su mayoría tienen una carrera profesional, no es afín a los negocios, y no se capacitan para realizar una buena gestión de la empresa, esto generaría inestabilidad, baja productividad e insatisfacción de los colaboradores de la empresa.

Además, se puede señalar que las dimensiones que lo componen repercuten en la moral y el comportamiento de los miembros de la organización, pues tiene consecuencias para la organización como lo es: alta rotación de personal, adaptación de los colaboradores, etc.

Cambiar la percepción del clima organizacional en una empresa, no es una tarea fácil que pueda desarrollarse de un momento a otro, se requiere la participación de todos los colaboradores de la empresa, ellos como actores partícipes de un proceso de cambio real y favorable para la productividad de la empresa; por lo que es necesario encontrar y determinar todos los factores involucrados en éste, y así se tendrá un mejor conocimiento sobre ellos y será más factible plantear un proceso de cambio; ya que sin este, el mal clima laboral generará bajo desempeño en los colaboradores, repercutiendo negativamente en el logro de los objetivos de la empresa.

1.2. Planteamiento del Problema

A nivel mundial, toda organización siendo pública o privada consideran al clima organizacional como un aspecto importante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, en este mismo sentido es el ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentran las personas para aumentar o disminuir su desempeño organizacional y encaminar su gestión en un continuo mejoramiento de ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave para el desarrollo de las organizaciones (Segredo Pérez, Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 2017). Las organizaciones al ser más competitivas por consecuencia de cambios al entorno Empresarial creen que a los colaboradores le hacen un favor contratándoles en su compañía y piden mucho esfuerzo humano para realizar las actividades laborales y poder llegar a mejorar su productividad, sin darse cuenta que es vital el factor del ambiente laboral es decir que sea reconocida como un buen lugar para trabajar; en este mismo sentido lo que buscan las personas

ser empleadas donde se sientan bien, con un ambiente organizacional positivo; porque allí es donde pasan el mayor tiempo del día a día. (Muños, 2011)

En el Perú, las organizaciones tanto públicas y privadas tienen problemas con el desempeño de sus colaboradores a causa del deficiente clima organizacional, esto se encuentra evidenciada en un estudio de clima laboral en América Latinoamérica en el año 2014 y 2015, dicho estudio está elaborado para descubrir los resultados y tendencias del clima laboral en 15 países de América Latina, ejecutada a más de 500 Empresas según se ha citado a (Acsendo, 2016) donde se ha considerado mencionar los resultados que son de mucha importancia para este trabajo de investigación: (1) Perú es uno de los países que tiene el desempeño Laboral más bajo, con una calificación de 69.76% en el año 2015, seguido por Chile 70,65% y Costa Rica 73.22%. (2) En sectores de servicios públicos, tecnológicos y financieros, estipulan una tendencia con menor desempeño laboral reflejando un 78,65% de calificación porcentual. (3) En la misma encuesta los resultados según un análisis de las áreas dentro de las organizaciones indicaron que las ventas y mercadeo ocupan el segundo lugar en el rango de las áreas con menor desempeño Laboral con un 77.12%.

En la región de Cajamarca igualmente se presenta indicadores bajos en el contexto organizacional. La región es considerada la menos competitiva del país, así lo informó el Instituto Peruano de Economía (IPE) en un informe sobre el Índice de Competitividad Regional, INCORE 2016. (Fuentes Campos, 2016). Este índice es obtenido como resultado de 6 pilares de competitividad: (entorno económico, infraestructura, salud, educación, laboral e institucional), según se ha visto Cajamarca es considerada una región con menor competitividad laboral determinadas por tendencias de las 24 regiones del Perú, siendo uno de los pilares el "Laboral", que responder principalmente a las deficiencias para el desempeño laboral.

En nuestra Región existen fuentes de información y análisis de factores que relacionan al clima organizacional y desempeño Labora que las organizaciones Públicas y privadas aún no han tomado en cuenta para la buena gestión de sus instituciones. Por ejemplo, en el año 2013 se realizó en nuestra región una encuesta sobre el desempeño laboral, donde se evidenció que gran parte de los colaboradores encuestados necesitaban que el ambiente laboral donde se desempeñaban le permita desarrollarse profesionalmente con capacitaciones constantes, y que los Gerentes o jefes sean competentes siendo aliados en la consecución de objetivos; manifestando también que el jefe idóneo para ellos es aquél líder inspirador que ostenta su liderazgo con mansedumbre, buena comunicación, exclusividad y firmeza. (Rubio, 2013)

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018?

1.3.2. Problemas Específicos

a.- ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores de empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018?

b.- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que muestran los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018?

c.- ¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018?

1.4. Justificación e importancia de la Investigación

Justificación metodológica: la validez y confiabilidad del trabajo de investigación generará conocimiento válido y confiable que podrán ser utilizados para posteriores investigaciones relacionadas con el clima organizacional y desempeño laboral.

Justificación teórica: se valora como una contribución para la apertura y en torno al conocimiento de investigaciones y teorías del clima organizacional y el desempeño laboral en las empresas, organizaciones e instituciones del ámbito local, a fin de sensibilizar a los propietarios sobre la importancia de este tema para lograr mayor efectividad y productividad en sus colaboradores.

Justificación práctica; se justifica pues es un elemento fundamental para el desempeño de los colaboradores en su puesto de trabajo, según varios estudios realizados, indican que mientras mejor se sienta en un ambiente el colaborador, mejor se desempeñará en su trabajo. Así mismo, al estar presente en todas las organizaciones privadas y públicas, es importante que los colaboradores se encuentren en las condiciones necesarias para que se desempeñen de forma eficaz y eficiente, logrando efectividad. Por lo tanto, es trascendental para la empresa describir el ambiente en el que se desempeñan los trabajadores, para identificar factores negativos y otorgar recomendaciones de mejora que disminuya la problemática encontrada.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a.- Identificar cual es el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.
- b.- Identificar cual es el nivel de desempeño laboral que muestran los trabajadores de la empresa comercializadora de repuesto Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.
- c.- Conocer cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO

II. MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional

Meza (2018) realizó la investigación en México denominada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas” la cual tuvo como objetivo “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”. La investigación es de tipo empírico, cuantitativo transversal; utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 100 empleados. Llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Palomino y Peña (2016) en su tesis el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda. Tuvo como objetivo Analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda, la metodología es descriptiva correlacional, la población de estudio está conformada por 97 personas y la muestra está constituida por 49 individuos la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario y concluyo que pudo confirmar la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa. El procedimiento estadístico llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima organizacional. Así mismo,

las dimensiones individuales del desempeño repercuten positivamente y en gran medida, sobre el desempeño global.

Narváez (2016) en su tesis “relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados del rubro minero, en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo”; donde trabajó con una muestra de 161 sujetos entre hombres y mujeres, a quienes se les aplicó dos instrumentos para conocer el nivel de clima organizacional y el involucramiento en el trabajo, Utilizando la escala de medición del Clima Organizacional y la escala de Lodahl y Kejner, concluyó que existe una relación significativa entre las dos variables mencionadas según la edad en el segmento de 34 a 45 años y según el área administrativa; con respecto al tiempo de servicio, no se halló una correlación significativa en ninguno de los tres segmentos divididos; concluyendo así que el clima laboral es percibido como bueno por los colaboradores de dicha empresa.

Lasluisa (2016) realizó la tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Capolivery.Cia.Ltda”, la cual tuvo como objetivo “conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.Cia.Ltda de la ciudad de Ambato”. La investigación fue desarrollada con un enfoque cuali – cuantitativo, nivel exploratorio descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicada a una muestra de 20 personas. Los hallazgos muestran que el clima organizacional SI incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA.

Quiñónez y Lascano (2013) en su tesis “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede

Esmeraldas (PUCESE)”, tuvo como objetivo “determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, en la cual se diagnostica la situación actual del clima organizacional de la PUCESE”, la investigación fue descriptiva, se logró señalar que “el clima organizacional es una herramienta estratégica importante para la gestión del recurso humano y para el desarrollo organizacional, determinando que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores”.

Pineda (2004) “La importancia del Clima Organizacional y del rendimiento laboral en empleados de una Institución Pública de Administración de justicia”. La investigación se realizó con una muestra de 20 personas, hombres y mujeres entre las edades de 20 a 45 años, con cargos de oficiales y auxiliares fiscales. Se utilizó el método inductivo y deductivo que se basó en conductas observadas particulares encuesta estructurada, los Test de personalidad 16 PF y el STAI para medir el estrés y la ansiedad. De los resultados de las encuestas aplicadas se concluye: la mayoría del personal del Ministerio Público, presentan problemas como lo son las malas relaciones interpersonales, debido a la poca comunicación, el liderazgo que ejercen los jefes, el desconocimiento de objetivos y valores morales, como también la falta de promoción y oportunidad de superación, carencia de reconocimiento y de motivación, lo cual crea el clima de descontento y apatía en la realización de las tareas. Existe la necesidad de trabajo en equipo, más comunicación y comprensión en la realización de tareas, los colaboradores, suelen ser bondadosos y amables cuando quieren, pero el exceso de trabajo les provoca estrés, ansiedad y tensión nerviosa, la cual se refleja en el temperamento emocional y reacciona con agresividad ante las situaciones de mucha presión ya sea de trabajo o atención al público. Por lo que se recomendó crear una clínica psicológica dentro de la institución, para brindar atención a los empleados que por el ritmo de trabajo, la presión y la tensión,

requieren ser atendidos y escuchados para tener buena higiene mental.

A nivel nacional

Flores (2018) realizó el trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande, 2018”. Tuvo como objetivo “determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande, 2018”. El tipo de investigación es cuantitativo con diseño no experimental, transversal y correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 73 trabajadores. Concluyó que existe relación positiva media entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial regional Pasto Grande, 2018.

Monteza (2017) realizó la investigación “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota” Tarapoto; tuvo como objetivo “determinar la relación entre ambas variables, clima organizacional y desempeño laboral”. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 63 trabajadores. “Se obtuvo como resultado principal que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular con un 65% mientras el desempeño laboral también se encuentra en un nivel regular con un 57%. Al mismo tiempo se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables”.

Solano (2017) realizó la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”, tuvo como objetivo determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la

Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017; esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; la autora demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675.

Rivera (2016) realizó la investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016”. La cual tuvo como objetivo “determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo ,Lima,2016”. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental transversal correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos aplicó dos cuestionarios a una muestra de 40 trabajadores. El autor encontró una correlación nula por lo tanto no existe relación significativa entre las variables de estudio.

Lainfiesta (2015) su estudio “los factores más relevantes del clima organizacional de una empresa de la industria metal-mecánica que repercuten en el desenvolvimiento del empleado de forma positiva, negativa o que no repercuten”, investigación que se realizó con el 100% de los empleados de una empresa de la industria metal- mecánica, con un total de 37 empleados, la información se obtuvo con un cuestionario estructurado con preguntas cerradas de opción múltiple, y se concluyó que: el clima repercute positivamente para el 50% de los aspectos evaluados y que los factores que más repercuten en el desenvolvimiento de los empleados dentro de esta organización de forma positiva son: La relación de compañerismo, el ambiente de trabajo, la relación patrono-trabajador los sentimientos hacia el trabajo.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Clima Organizacional:

Méndez (2008) sostiene que el clima organizacional es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, está relacionado con la motivación de los empleados. De igual manera que se puede analizar y describir una organización en cuanto a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones en la percepción del medio ambiente laboral donde el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y conducta individual. La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de la cual, la persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él, en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la empresa para un individuo.

Gan (2007) menciona cuatro componentes objetivos dentro del clima organizacional:

- a) Las condiciones físicas y de prevención en el lugar de trabajo,
- b) La remuneración o salario,
- c) El diseño de puestos de trabajo y,
- d) Los procesos, procedimientos y facilitadores.

Chiavenato (2009) menciona que el clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente laboral; es decir, a los aspectos de la organización

que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y, es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en la salud emocional de las personas y recíprocamente.

Marchant (2005) refiere que el clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, la relación entre el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución”

Martínez (2008) sostiene que el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción. Posee las siguientes características:

- a. Es un conjunto molecular y sintético como la personalidad.
- b. Es una configuración particular de variables situacionales.
- c. Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- d. Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular.
- e. Está determinado por las características, conductas aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- f. Está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.

- g. Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- h. Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- i. Es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas.

Además, refiere 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.). En el clima organizacional es necesario resaltar lo siguiente:

- a) El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- b) Las características percibidas directa o indirecta por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- c) El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- d) El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- e) Las características de la organización son permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- f) El clima junto con las estructuras, características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente dinámico. Las percepciones y respuestas que constituyen el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria,

participativa, y otros.

- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, y otros).
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, y otros).

Marchant (2005) mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima organizacional en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización, y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa es menor. Los esfuerzos que haga la empresa por mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen las personas. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los funcionarios aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

Goncalves (2000) el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información radica en la comprobación de que el Clima laboral influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones

estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. Así mismo estudios sistemáticos del clima permiten efectuar intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, entre otros. (Goncalves, 2000)

Definiciones a tener en consideración son las de Davis y Newstrom (2014), señalan respecto a que es el ambiente dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compañía. Cada organización posee su propia cultura, tradiciones y métodos de acción que en su totalidad constituyen su clima, que este no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real y se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de la organización.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011) lo definen como, el resultado de la interacción de la conducta de las personas y grupos, los conflictos, estilos de liderazgo, estructura de la organización y comunicación o como un grupo de propiedades del ambiente de trabajo que los empleados perciben en forma directa e indirecta y que se supone es una fuerza mayor para influir en la conducta de los mismos o el grupo de características que describen una organización y que a) la distinguen de otras organizaciones; b) tienen permanencia relativa en el tiempo c) influyen en la conducta de las personas en la organización.

Sostiene además que el clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Los empleados esperan ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones basándose en la percepción que tienen del clima en la organización.

Davis y Newstrom (2014) indican que “Los elementos clave que contribuyen a crear un clima favorable son la calidad de liderazgo; grado de confianza; comunicación ascendente y descendente; sentimientos de realizar un trabajo útil; responsabilidad, recompensas justas; presiones razonables del empleo; oportunidad controles razonables; estructura y burocracia, y compromiso del empleado: participación”

Entonces, se puede decir que las organizaciones tienen personalidades, y el clima organizacional es una medida de esa personalidad; por lo tanto el clima organizacional recibe una fuerte influencia por parte de la conducta de las personas que se encuentran en la organización, la estructura de ésta y los procesos.

a. Funciones del Clima Organizacional:

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011); sostiene que el clima laboral, es la base del funcionamiento organizacional: define límites, genera un sentido de identidad para los miembros, facilita el compromiso, permite mantener la estabilidad y unidad de la organización, define pautas, normas, controla y guía los comportamientos de las personas que participan en ella.

b. Variables que influyen en el Clima Organizacional:

Así mismo según Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011) las variables son:

1) Las características individuales: son los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.

2) Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.

Ferraro (2012) menciona que una de las variables que afectan a los empleados son las características del trabajo, ya que se puede o no satisfacer las expectativas de cada uno de ellos sin que se vea afectado el desempeño de los mismos dentro de la institución. La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir, aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

c. Determinaciones específicas del Clima Organizacional

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011) afirma que existen unas determinaciones específicas que deben ser tenidas en cuenta al hablar de clima organizacional:

Condiciones económicas.- Las condiciones de la economía pueden influir en muchas de las propiedades propuestas. Las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo a la forma en que los altibajos de la economía influyen en la organización.

Estilo de liderazgo.- Es posible que este tenga un fuerte impacto en el clima organizacional, que influya en los estilos adoptados por los gerentes en todos los niveles de la organización.

Políticas organizacionales.- Las políticas administrativas influyen en el ambiente para la competencia y los conflictos.

Valores gerenciales. Es casi seguro que los valores de alta gerencia influyen en el clima organizacional. Como resultado los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlos como paternalistas, impersonales, formales o informales, agresivos, pasivos, dignos o indignos de confianza.

Características de los miembros.- La edad, el modo de vestir y la conducta de los miembros de la organización, o incluso el número de gerentes de sexo masculino y femenino, pueden tener cierto impacto en algunos aspectos del clima organizacional.

Tipo de actividad. - La actividad a la que se dedica una organización influirá en su clima, y este puede influir en el tipo de personas atraídas como posibles empleados y en la forma en que se comportarán después de contratarlos.

d. Dimensiones del Clima Organizacional

Según Palma (2006) las del clima organizacional y tomado para la investigación son:

Autorrealización.

Refiere que es la percepción del individuo con respecto a que el medio laboral favorece al desarrollo profesional y personal de acuerdo a la función y con proyecto de futuro.

La autorrealización significa lograr lo que se ha deseado. Es el ambiente de las necesidades de los individuos. Es hacer lo que uno se siente dotado y puede desarrollarlo, lo que hace que se sienta satisfecho y contento cuando surge la posibilidad de mejorar su calidad de vida familiar y profesional.

Es menester que para Maslow, la autorrealización es la necesidad de poner en práctica las capacidades que le permiten a una persona, ser lo que quiere realmente en la vida.

Involucramiento Laboral

Señala que es la identificación del individuo con los valores y compromiso para cumplir y desarrollar la empresa.

La identidad es el sentimiento de pertenecer a la empresa y muy valioso en el equipo; en sí, es compartir los objetivos personales con los de la organización.

Supervisión

Sostiene que es la apreciación de las funciones y significancia de los directivos en la supervisión de las actividades en relación de apoyo y orientación a las funciones que forman el día a día de su desempeño.

El control se refiere a las presiones y reglas que utiliza la gerencia para supervisar a los colaboradores.

Comunicación

Manifiesta que es el nivel de celebridad, fluidez, claridad, precisión y coherencia de la información pertinente y relativa al ejercicio interno de la organización como con la atención al cliente.

Condiciones laborales

Señala como el proveer recursos materiales, económicos y/o psicosociales para cumplir las funciones delegadas. Estas son basadas en la preocupación de los individuos por la comodidad para realizar efectivamente su trabajo.

e. Tipos de Clima Organizacional

Robbins y Judge (2009) afirma la existencia de dos tipos de clima organizacional: el Clima tipo Autoritario y el Clima de tipo Participativo.

El Clima de Tipo Autoritario que puede ser:

- **Autoritarismo Explotador:** En este tipo de clima, la dirección no confía en sus empleados. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cima de la organización. Los empleados perciben y trabajan en una atmósfera tensa, con muy pocas recompensas, donde predomina el miedo y la desconfianza; las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con base al miedo, la comunicación sólo existe en forma directa, con instrucciones específicas.

- **Autoritarismo Paternalista:** existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, como la establecida entre un amo y su siervo; aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores. Los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

El Clima de Tipo Participativo, que puede ser:

- Participativo – Consultivo: En este tipo de clima, la dirección tiene confianza en sus empleados; las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos. Para motivar a los empleados, usan la recompensa y los castigos ocasionales; satisfacen las necesidades de prestigio y de estima, existe interacción entre ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar. La comunicación que establece es de tipo descendente.

- Participativo en Grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados, la toma de decisiones se da de forma equitativa en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral. La forma de motivar es la participación e implicación, por el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

f. Características del Clima Organizacional

Robbins y Judge (2009) sostienen que las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento que motiva a los miembros de la organización, en especial sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Entre estas principales características del clima se tiene:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.

- Tiene cierta permanencia.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez el clima afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima organizacional.

g. Importancia del Clima Organizacional

Chiavenato (2007) afirma que el objetivo final que se busca con el clima laboral es explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales. El conocimiento de las causas subyacentes de la motivación es muy importante, porque permitirá actuar en ellas para aumentar la motivación de las personas.

Concretamente a las organizaciones debería interesarle que las personas estén motivada pues todos los estudios certifican la fuerte relación existente entre el Clima Laboral de los colaboradores y gratificación visualizadora dentro de la institución.

2.2.2. Desempeño laboral

a. Definición

Robbins y Coulter (2014) definen que “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (p.395). En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda

una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

En las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. Hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral; (Robbins y Judge, 2013, p.543).

b. Objetivos de la evaluación de desempeño

Robbins y Judge (2013) “la evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos” (p.254). Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

Lo que se evalúa son tres conjuntos de criterios más comunes de la tarea individual, Robbins y Judge (2013), siendo estos:

- Resultados de las tareas individuales

Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

- Conductas

En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos

cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

- Rasgos

Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización, experiencia ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de rasgos para evaluar el desempeño laboral.

c. Razones para evaluar el desempeño

Aamodt (2010) “explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo” (p.216). En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos pero no para otros.

Las razones son:

- Proporcionar capacitación a los empleados

Aamodt (2010) define que “el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar” (p.216).

Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas (Aamodt, 2010, p.216).

- Determinar los incrementos salariales

Aamodt (2010) refiere que “el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos” (p.217). Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral.

En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo (Aamodt, 2010, p217).

- La toma de decisiones para ascenso

Aamodt (2010) define que “la otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos” (p.218). Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado, esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados con mayor antigüedad.

Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el desempeño o en su pertenencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente. El mejor empleado en un nivel no siempre lo es en el siguiente (Aamodt, 2010, p.218).

- Toma de decisión para despido

Aamodt (2010) “desafortunadamente, proporcionar realimentación, asesoría y capacitación a los empleados no siempre mejora el desempeño ni reduce los problemas de disciplina” (p.218). Las técnicas de administración del desempeño de este no son exitosas, los resultados de una revisión pueden indicar que la mejor vía de acción es despedir al empleado.

d. Evaluación de desempeño

Dessler y Verela (2011) exponen que “las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación” (p.223). Conseguir la evaluación de un supervisor relativamente cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado.

Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos auto dirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño. (Dessler y Verela, 2011, p.223)

- Evaluación por parte de los colegas (pares)

Dessler y Verela (2011) “sostienen que se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas (pares) gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor” (p.224).

Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo autoadministrados.

- Comités evaluadores

Dessler y Verela (2011) señalan que “algunas de las empresas usan comités evaluadores, por lo general están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y unos tres o cuatro supervisores” (p.224). Usar múltiples evaluadores resulta ser positivo puede ayudar a resolver obstáculos como el prejuicio por parte de evaluadores individuales. Ya que también llega a ofrecer un recurso para introducir en la evaluación los diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas.

- Autoevaluaciones

Dessler y Verela (2011) “sostiene que ocasionalmente, también se utiliza las autoevaluaciones del desempeño del personal de una organización, por lo común junto con las calificaciones de los supervisores” (p.225). El problema esencial con las autoevaluaciones es que los empleados usualmente se califican a sí mismos más alto que como califican sus supervisores o sus colegas.

- Evaluación por parte del personal subalterno

Dessler y Verela (2011) refieren que en “ciertas empresas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos denominan retroalimentación

ascendente” (p.230). Tal procedimiento ayuda a la alta gerencia a comprender los estilos administrativos de sus subalternos y a identificar problemas potenciales con los individuos y a tomar las medidas correctivas con cada gerente, según se requiere.

- Evaluación de 360° grados

Dessler y Verela (2011) advierten que la evaluación de 360° grados denominada también evaluación integral, “es una de las más utilizada hoy en días por las organizaciones, ya que la información del desempeño se recopila completamente alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas, y clientes internos o externos” (p.232).

- Administración del desempeño

Dessler y Verela (2011) manifiestan que “se trata del desarrollo mediante el cual las compañías tienen la seguridad de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas que la organización se plasma” (p.234).

Incorpora las prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento enfocado a metas y luego lo recompensan en una forma que se espera; y a que esto obtendrá sentido en las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesional de cada empleado (Dessler y Verela, 2011, p.243).

e. Beneficios de la evaluación de desempeño

Un programa de evaluación del desempeño se ha planteado, coordinado y entendido bien, ya que trae beneficios a corto mediano y largo plazo los principales beneficiarios son según Chiavenato (2011):

- Beneficios para el gerente

Es importante que se evalúe el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y esencialmente contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados

Tener comunicación con sus subordinados, con el propósito de hacerles saber que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite como esta su desempeño.

- Beneficios para el subordinado

Conoce las reglas del juego, y cuáles son las formas del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora. Conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño conforme a la evaluación de este, cuáles son sus puntos fuertes y débiles. Conoce las medidas del jefe y toma para aumentar su desempeño y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregir, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc).

- Beneficios para la organización

Los beneficios que se encuentran es que se evalúa el potencial humano a mediano y largo plazo, asimismo define cual es la contribución de cada empleado.

Identifica a los empleados que necesitan reforzarse y perfeccionarse en determinadas área de sus actividades y selecciona a los empleados en los aspectos de (promociones, crecimiento y desarrollo personal) con el impulso a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo).

f. Dimensiones del desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) menciona que las dimensiones de desempeño más utilizados por las empresas se dan en tres grupos. “Señalando que existen muchas dimensiones a tener en cuenta en la evaluación del desempeño de los colaboradores dependiendo del método de evaluación que se emplee” (p.212), pero por lo general son siguientes:

- **Nivel de desempeño**

Chiavenato (2011) indica que el nivel de desempeño se determina por medio de la evaluación del desempeño, siendo “el proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades cometidas y responsabilidades de los puestos que desempeñan” (p.212). Entre las principales se tiene:

Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados”.

Responsabilidad: Aptitud para completar tareas y deberes asignados de acuerdo a plazos y metas originalmente pactados. Apoyar e implementar decisiones comprometidas por completo con el logro de objetivos comunes, cumplir con sus compromisos. Posibilidad de auto establecer objetivos más altos que el promedio.

Calidad de trabajo: Volumen de trabajo ejecutado. Tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor, atención de servicios en modo eficiente y en tiempo oportuno”.

- **Competencias de gestión**

Chiavenato (2011) está relacionada con las “capacidades que son verdaderamente críticas para alcanzar el éxito en un puesto de trabajo y de esta manera saber si la persona tiene las

características idóneas para desempeñarse óptimamente en su puesto” (p.212). Entre las principales se obtiene:

Iniciativa: Es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Relaciones interpersonales: Capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegura una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información, valora las contribuciones de los demás.

- **Diseño de trabajo**

Chiavenato (2011) afirma que es una “herramienta que dota a la empresa de los conceptos técnicos necesarios para estandarizar y medir el trabajo realizado por sus trabajadores, buscando una buena relación entre los directivos y los trabajadores” (p.212). Factores que se pueden medir:

Cumplimiento de las normas: Capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos acorde a las normas establecidas por la institución.

Trabajo en equipo: Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

Confiabilidad y discreción: Capacidad de ser realista y franco. Establece relaciones basadas en el respeto mutuo y confianza en el trato con los demás.

Oportunidad: Capacidad de visualizar los cambios como oportunidad, demostrar un comportamiento decididamente orientado a la asunción de riesgo.

2.3. Base Conceptual

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

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

Comunicación: es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Comunicación interpersonal: la comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación

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

Eficacia: mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

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

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

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

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

Motivación: es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

a.- Es bajo el nivel percibido del clima organizacional por los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

Es alto el nivel percibido del clima organizacional por los colaboradores en la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

b.- Es bajo el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

Es alto el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

c.- Existe relación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

Existe relación negativa baja entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de Variables

Variable independiente: clima organizacional

Variable dependiente: desempeño laboral

2.5.2. Conceptualización de Variables

Variable independiente: clima organizacional

Percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que laboran. Éstas dependen de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. Refleja la interacción entre características personales y organizacionales. (Palma, 2004)

Variable dependiente: desempeño laboral

Proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. (Robbins y Coulter, 2014)

2.5.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	I	INST.	FUENTES
Clima organizacional	Percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que laboran. Éstas dependen de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. Refleja la interacción entre características personales y organizacionales. (Palma, 2004)	Autorrealización	Oportunidades de progreso	1	C U E S T I O N A R I O	Trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz.
			Preocupación de éxito de los empleados	2		
			Desarrollo del personal	3		
		Involucramiento laboral	Compromiso con la organización	4		
			Tareas estimulantes	5		
		Supervisión	Apoyo del supervisor	6		
			Retroalimentación	7		
		Comunicación	Acceso a la información	8		
			Fluidez de la información	9		
			Canales de información	10		
		Condiciones laborales	Recursos para realizar tareas	11		
			Remuneración	12		
			Infraestructura	13		

Tabla 2: Operacionalización de variable dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	I	INST.	FUENTES
Desempeño laboral	Proceso para determinar que tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. Robbins y Coulter (2014).	Nivel de desempeño	Planificación y evaluación del trabajo	1	C U E S T I O N A R I O	Trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz.
			Uso de recursos	2		
			Cumplimiento de objetivos	3		
			Capacitación	4		
			Cumplimiento de tareas	5		
		Competencias de gestión	Conocimientos	6		
			Actitud	7		
			Habilidades	8		
			Experiencia	9		
		Diseño de trabajo	Cumplimiento de normas	10		
			Procesos	11		
			Cambios	12		
			Riesgos	13		

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Investigación cuantitativa; el cual utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. La ruta cuantitativa en esta investigación es la apropiada, porque se quiere estimar la magnitudes y probar hipótesis, los datos que se obtiene se muestra en forma numérica; nivel correlacional, pues tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular

3.2. Diseño de investigación/contrastación de hipótesis

Es no experimental, la cual es una investigación sistemática y empírica en la cual la variable no se manipula y, transversal en el cual se recolectan datos en su solo momento.

La contrastación de hipótesis se realizó a través del Coeficiente de Correlación de Spearman ya que por el nivel de investigación y al ser las variables ordinales y siguen normalidad, se ha elegido esta prueba.

3.3. Población y muestra

Población

El grupo de estudio estará conformado por todos los trabajadores que laboran en la empresa de motorepuestos Díaz, siendo en total 32

Muestra

Por no ser la población extensa se tomará a la totalidad de trabajadores, los cuales suman:
32.

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: se utilizó la técnica de encuesta cuyo objetivo fue conocer la opinión de los colaboradores sobre la relación del clima organizacional con el desempeño laboral.

Instrumentos: se utilizó el cuestionario para las dos variables en donde está compuesta por preguntas literales, cerradas de elección múltiple y de escala de Likert.

Procesamiento y recolección de datos. Se recogió la información, procedió a ingresar la información el programa estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions versión 22; para elaborar las tablas y figuras según los objetivos mencionados.

3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

Métodos

Para el análisis de los resultados de esta investigación, se utilizó la estadística descriptiva puesto que esta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, figuras y/o medidas de resumen.

Procedimiento

Descriptivo. Para el procesamiento de los datos a nivel descriptivo se utilizó tablas propias de la estadística descriptiva, lo cuales fueron procesados con el programa estadístico IBM, SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 22, el instrumento utilizado fue la encuesta.

Análisis Inferencial. Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó correlación de Rho de Spearman.

$$r = \frac{\sum x_1 x_2}{\sqrt{\sum x_1^2 \sum x_2^2}}$$

Figura 1: Fórmula Rho de Spearman

Donde

X1= Clima Organizacional

r= Relación entre variable

X2= Desempeño laboral.

3.6. Tabulación de datos

La tabulación de datos se desarrolla a base del conteo de los resultados obtenidos en la encuesta, para luego presentarlo en tablas y figuras estadísticas las cuales pasaron a ser analizadas e interpretarlos.

3.7. Presentación y análisis estadístico de los datos

Los datos recogidos por medio de los instrumentos fueron evaluados y analizados, utilizando las siguientes variables:

Tablas de frecuencia: La información necesita ser presentada de forma desagregada en categorías y frecuencias.

Figuras: presentación visual mediante figuras, los cuales hacen más estético y comprensible el análisis de los datos.

Estadísticos: pues los datos numéricos son presentados en base a porcentajes, de tal manera su análisis es más fácil de entender.

Formato de presentación; el formato que se utilizó es el programa SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 22

La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de los mismos, del marco teórico y de los antecedentes.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Tabla 3:

No existe oportunidad de progresar en la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	4	13,0	13,0	13,0
	Poco	3	8,7	8,7	21,7
	Mucho	2	6,5	6,5	28,3
	Todo o siempre	23	71,7	71,7	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

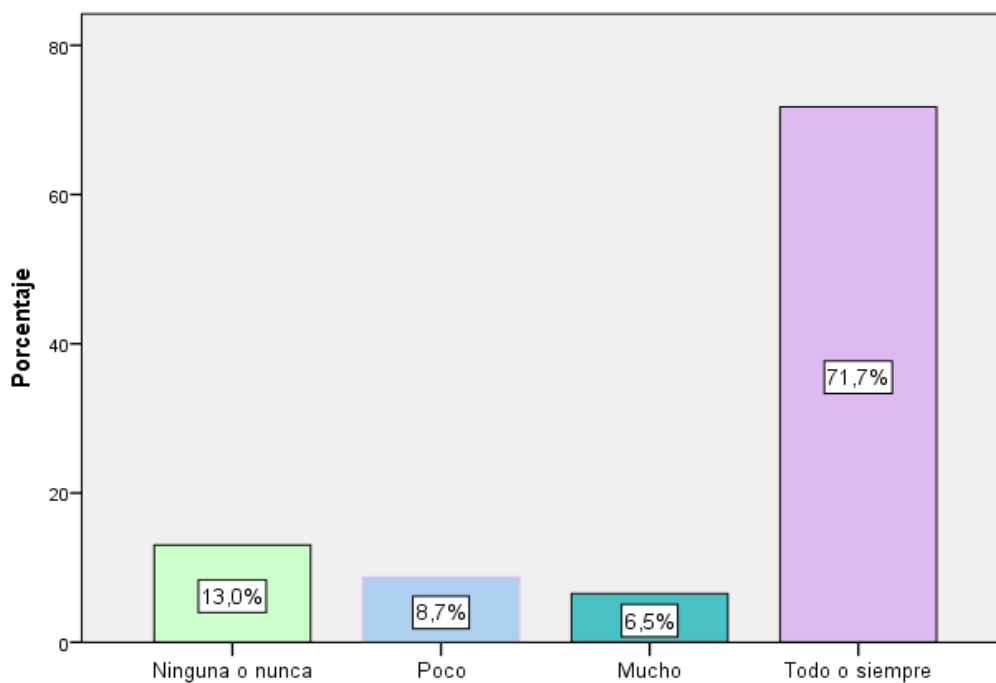


Figura 02: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 71,7% de encuestados refieren que todo o siempre no tienen oportunidad de progresar en la empresa, y el menor porcentaje 6,5% de encuestados refieren que mucho no existe oportunidad de progresar en la empresa.

Tabla 4:

El administrador busca su éxito y no el de sus empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	4	13,0	13,0	13,0
	Poco	2	6,5	6,5	19,6
	Regular o algo	3	8,7	8,7	28,3
	Mucho	7	21,7	21,7	50,0
	Todo o siempre	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

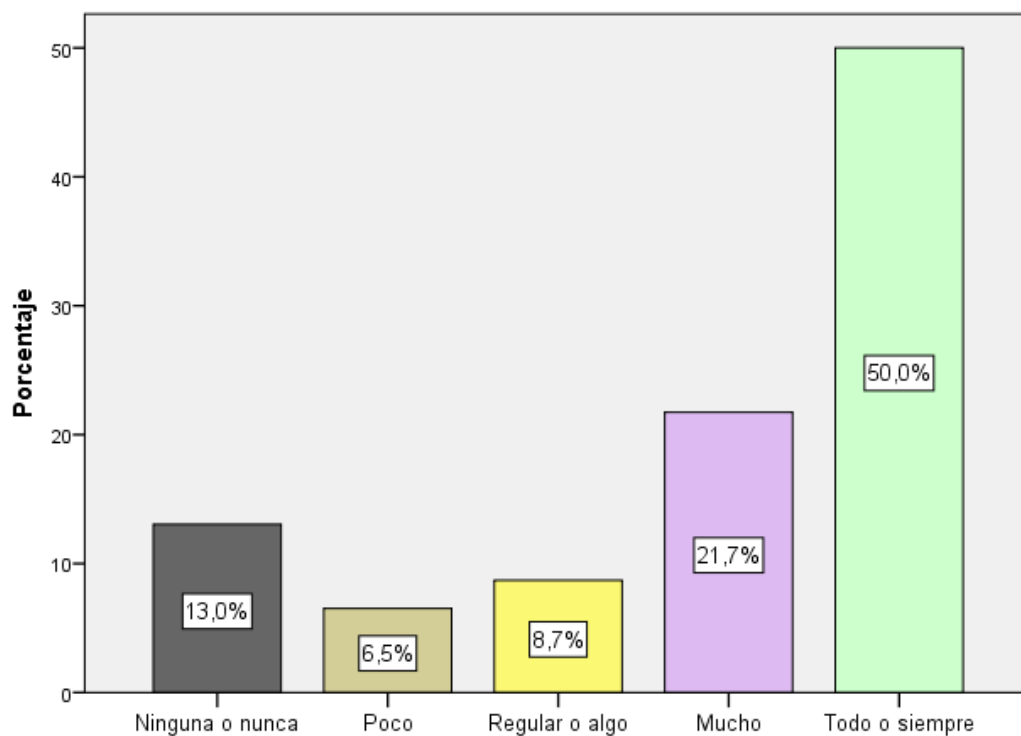


Figura 03: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 50,0% de encuestados señalan que todo o siempre el administrador busca su éxito más no el de sus empleados, y con el menor porcentaje 6,5% de encuestados respondieron que poco el administrador busca su éxito y no el de sus empleados.

Tabla 5:

Se busca las utilidades antes de desarrollar al personal en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	3	10,9	10,9	10,9
	Poco	3	8,7	8,7	19,6
	Regular o algo	5	15,2	15,2	34,8
	Mucho	8	26,1	26,1	60,9
	Todo o siempre	13	39,1	39,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

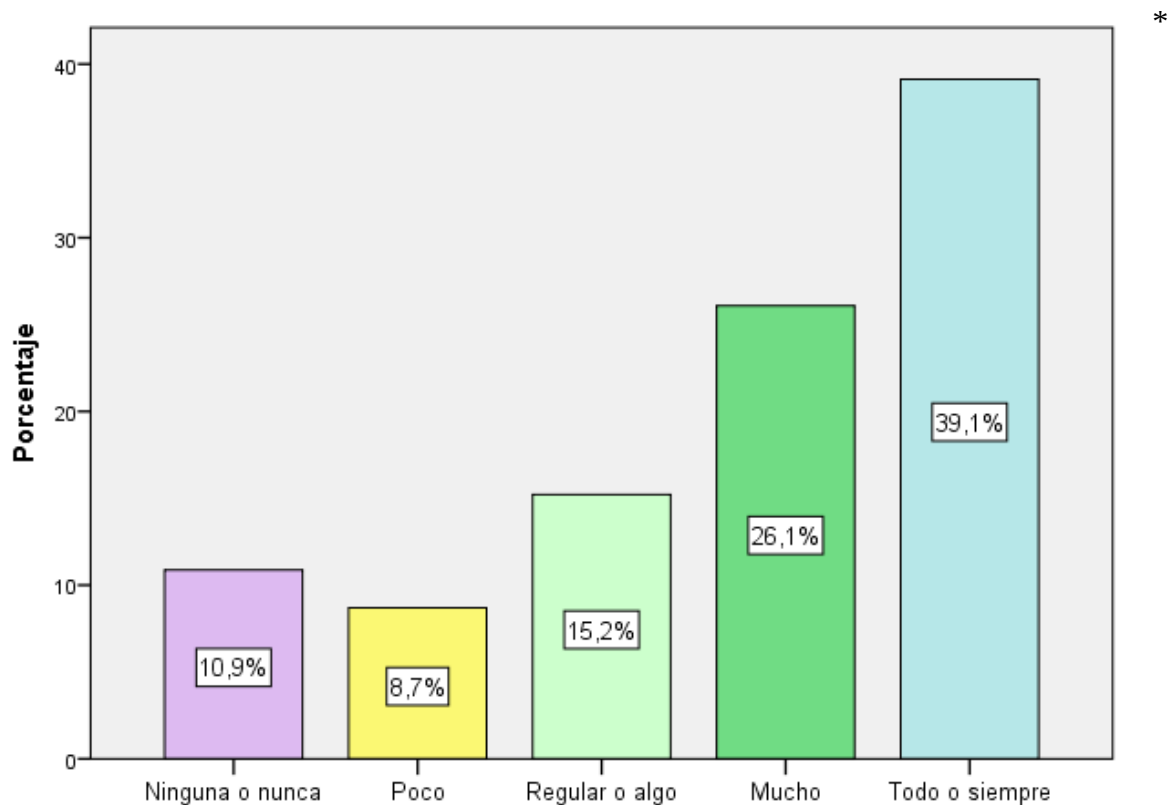


Figura 04: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 39,1% de encuestados refiere que todo o siempre se busca las utilidades y no el desarrollo del personal en la empresa, y obteniendo un menor porcentaje 8,7% de encuestados respondió que poco buscan las utilidades y no se desarrolla al personal en la empresa.

Tabla 6:

Se siente comprometido con la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	4	10,9	10,9	10,9
	Poco	1	4,3	4,3	15,2
	Regular o algo	5	15,2	15,2	30,4
	Mucho	10	32,6	32,6	63,0
	Todo o siempre	12	37,0	37,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

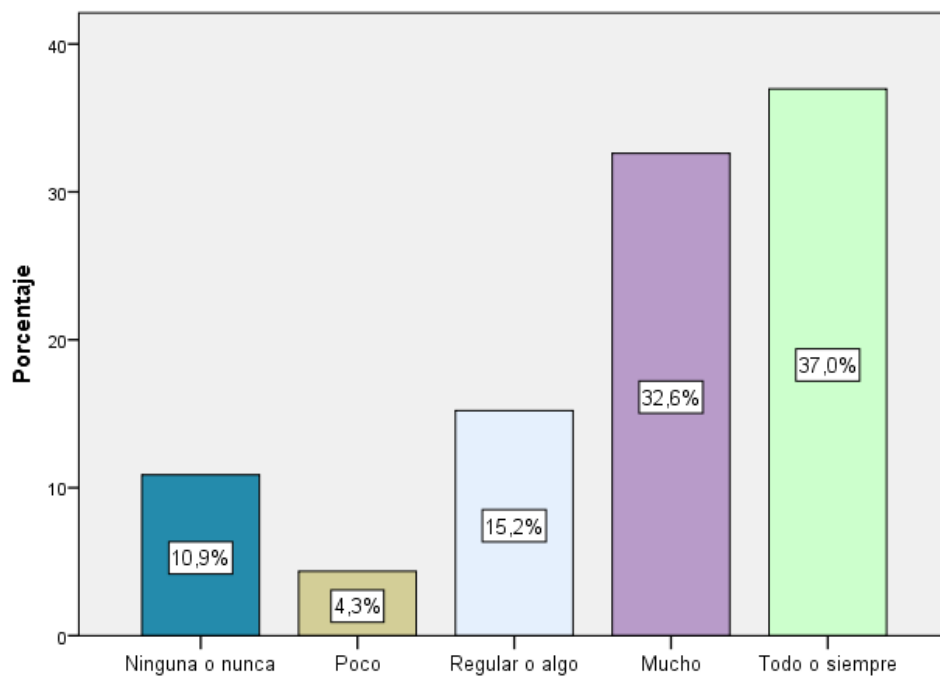


Figura 05: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 37,0% de encuestados todo o siempre se sienten comprometidos con la empresa, y el menor porcentaje 4,3% de encuestados poco, se sienten comprometidos con la empresa.

Tabla 7:

Las tareas encargadas son estimulantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	3	10,9	10,9	10,9
	Poco	6	17,4	17,4	28,3
	Regular o algo	6	17,4	17,4	45,7
	Mucho	5	15,2	15,2	60,9
	Todo o siempre	12	39,1	39,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

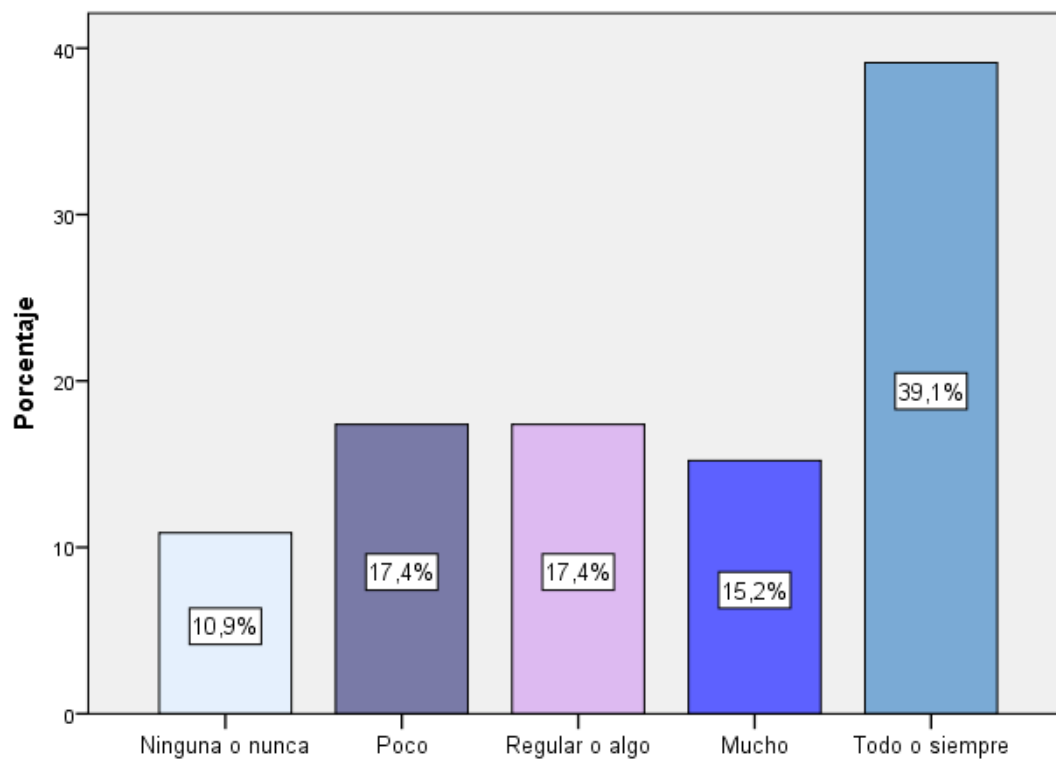


Figura 06: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 39,1% de encuestados señalan que todo o siempre las tareas encargadas son estimulantes, y el menor porcentaje de encuestados 10,9% señalan que ninguna o nunca las tareas encargadas son estimulantes.

Tabla 8:

Ante algún problema siente que no tiene el apoyo del supervisor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	3	10,9	10,9	10,9
	Poco	5	15,2	15,2	26,1
	Regular o algo	7	21,7	21,7	47,8
	Mucho	5	15,2	15,2	63,0
	Todo o siempre	12	37,0	37,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

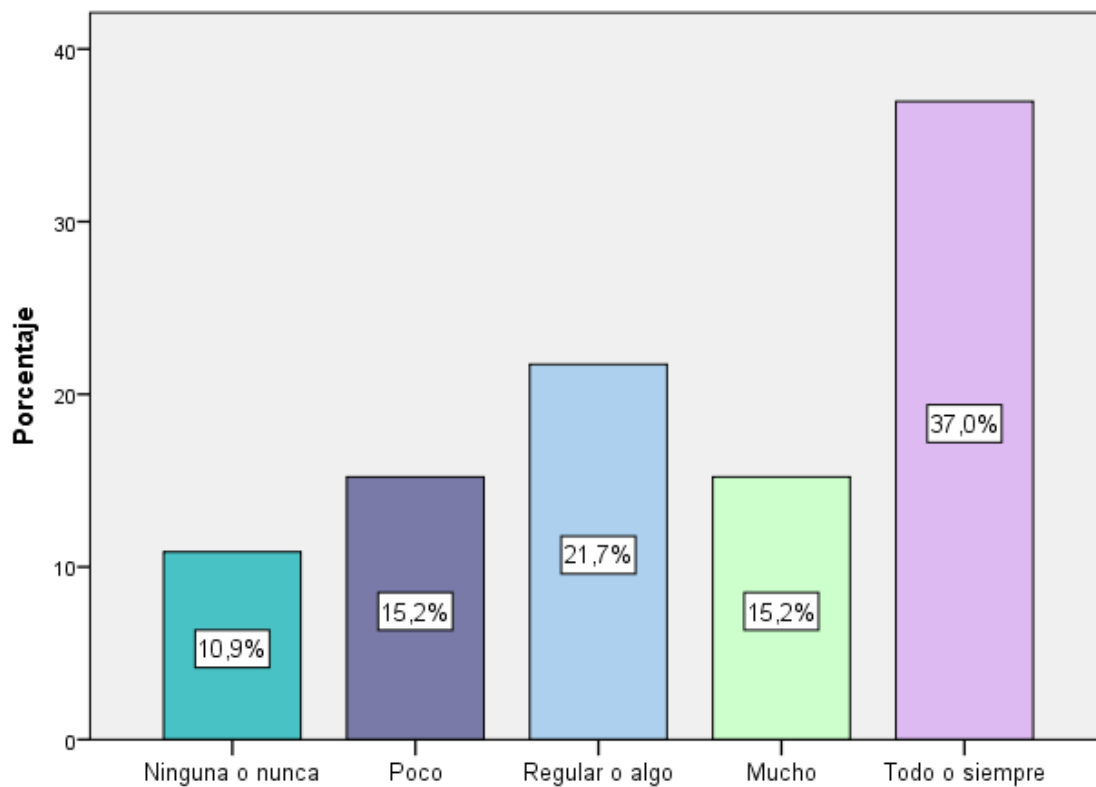


Figura 07: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 37,0% de encuestados refieren que todo o siempre cuando existe algún problema no tienen el apoyo del supervisor, y el 10,9% menor porcentaje de encuestados ninguna o nunca ante algún problema no tiene el apoyo del supervisor.

Tabla 9:

La retroalimentación es negativa para mejorar su accionar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	3	10,9	10,9	10,9
	Poco	1	2,2	2,2	13,0
	Regular o algo	6	17,4	17,4	30,4
	Mucho	10	32,6	32,6	63,0
	Todo o siempre	12	37,0	37,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

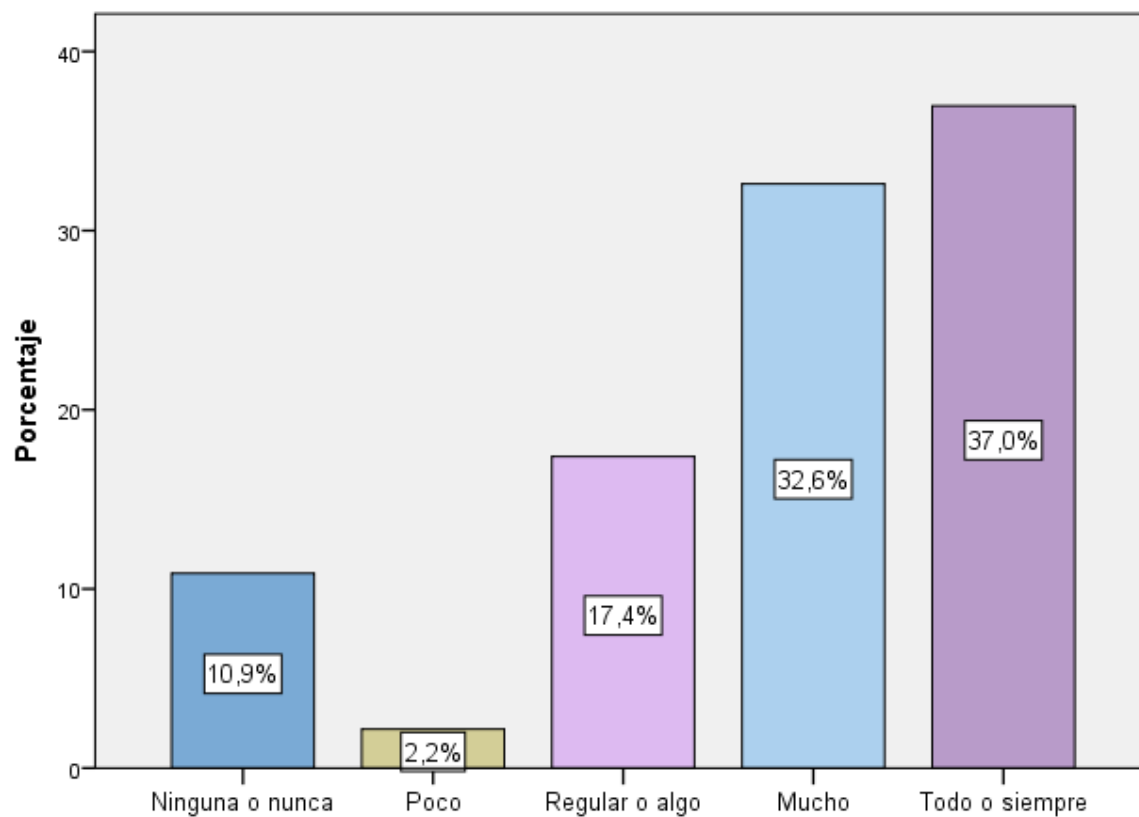


Figura 08: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 37,0% de encuestados señalan que todo o siempre la retroalimentación no es efectiva para mejorar su accionar, y el 2,2% de encuestados poco la retroalimentación no es efectiva para mejorar sus funciones.

Tabla 10:

La información es de fácil acceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	2	6,5	6,5	6,5
	Poco	1	4,3	4,3	10,9
	Regular o algo	3	8,7	8,7	19,6
	Mucho	10	30,4	30,4	50,0
	Todo o siempre	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

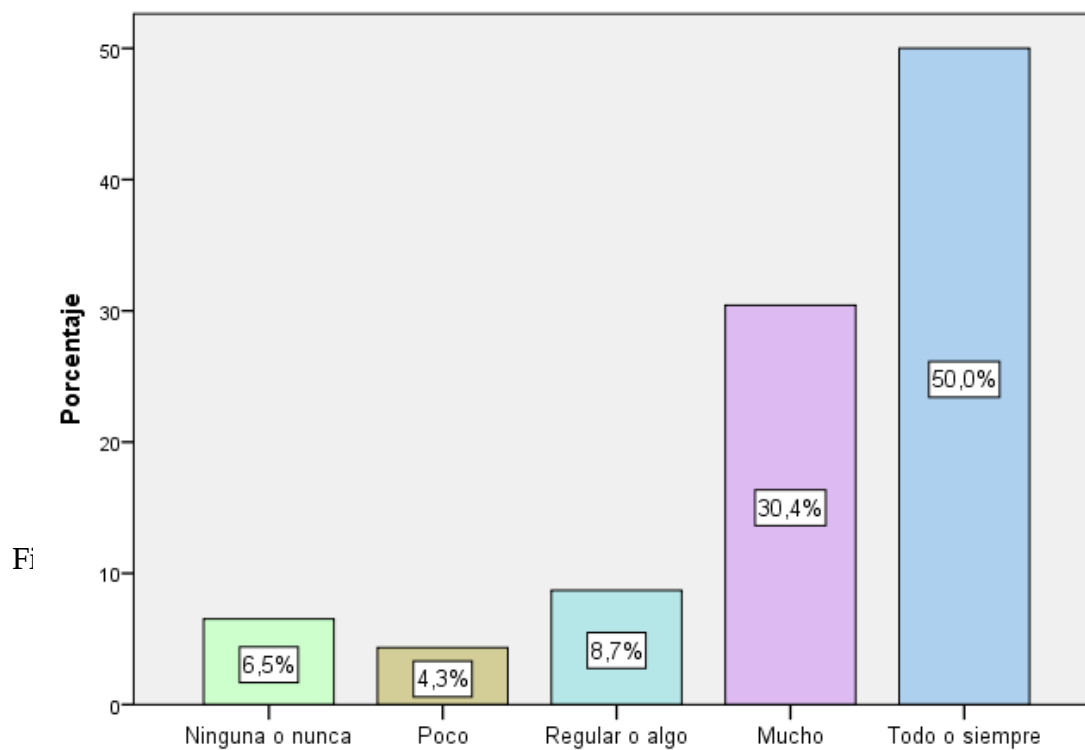


Figura 09: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 50,0% de encuestados manifiestan que todo o siempre la información es de fácil acceso, y el menor porcentaje 4,3% de encuestados respondieron que poco la información es de fácil acceso.

Tabla 11:

La comunicación es dificultosa entre pares y jefes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	6	17,4	17,4	17,4
	Regular o algo	1	2,2	2,2	19,6
	Mucho	3	10,9	10,9	30,4
	Todo o siempre	22	69,6	69,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

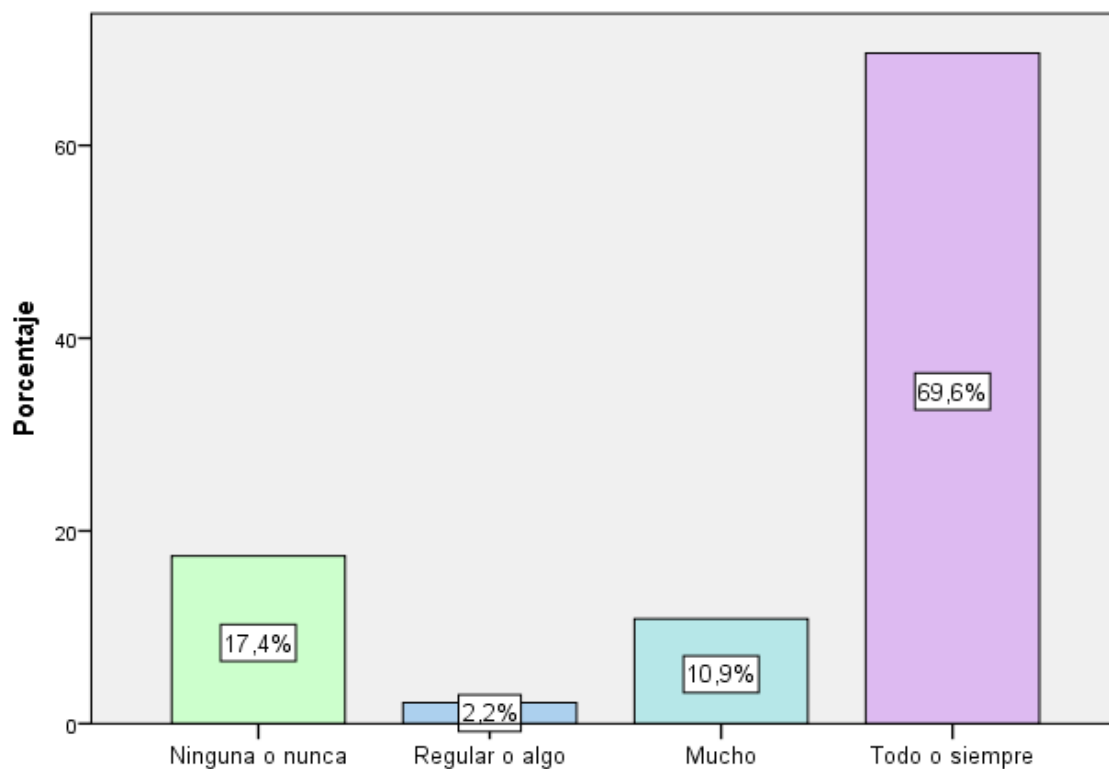


Figura 10: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 69,6% de encuestados respondió que todo o siempre la comunicación no es fluida entre pares y jefes, y el menor porcentaje 2,2% regular o algo la comunicación no es fluida entre pares y jefes.

Tabla 12:

Los medios para comunicarse son ineficaces

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	5	15,2	15,2	15,2
	Poco	3	8,7	8,7	23,9
	Regular o algo	1	4,3	4,3	28,3
	Mucho	8	26,1	26,1	54,3
	Todo o siempre	15	45,7	45,7	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

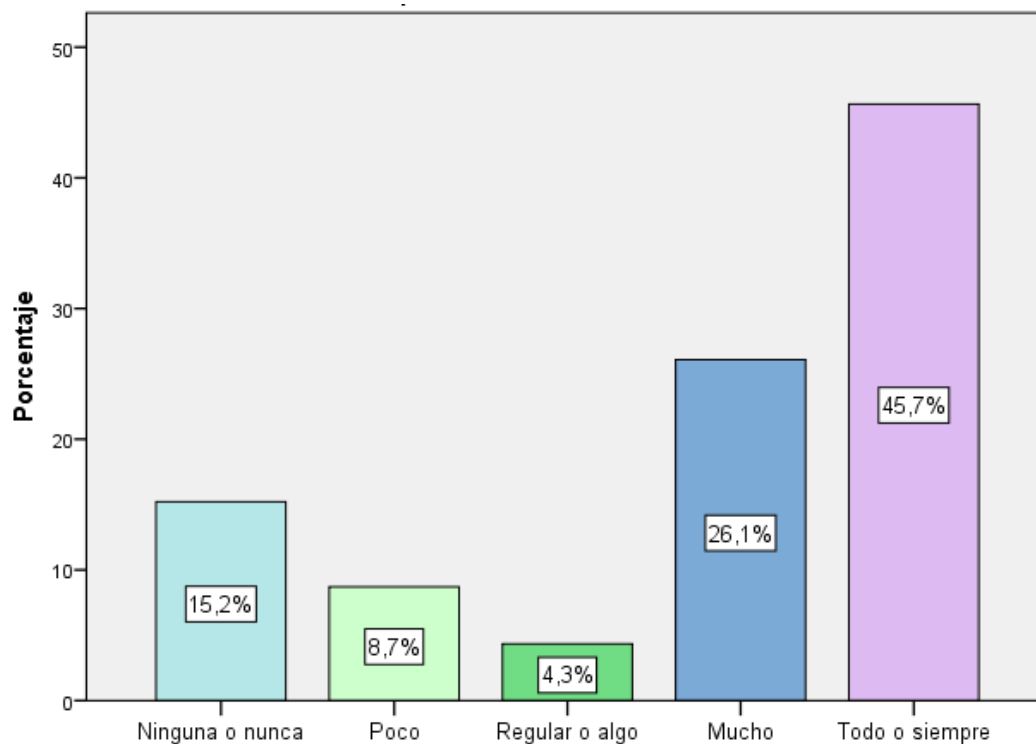


Figura 11: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 46,7% de encuestados todo o siempre los medios son ineficaces para comunicarse, y el menor porcentaje 4,3% regular o algo los medios para comunicarse son eficaces.

Tabla 13:

Cuenta con recursos suficientes para realizar su tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	9	28,3	28,3	28,3
	Poco	1	4,3	4,3	32,6
	Regular o algo	4	10,9	10,9	43,5
	Mucho	9	28,3	28,3	71,7
	Todo o siempre	9	28,3	28,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

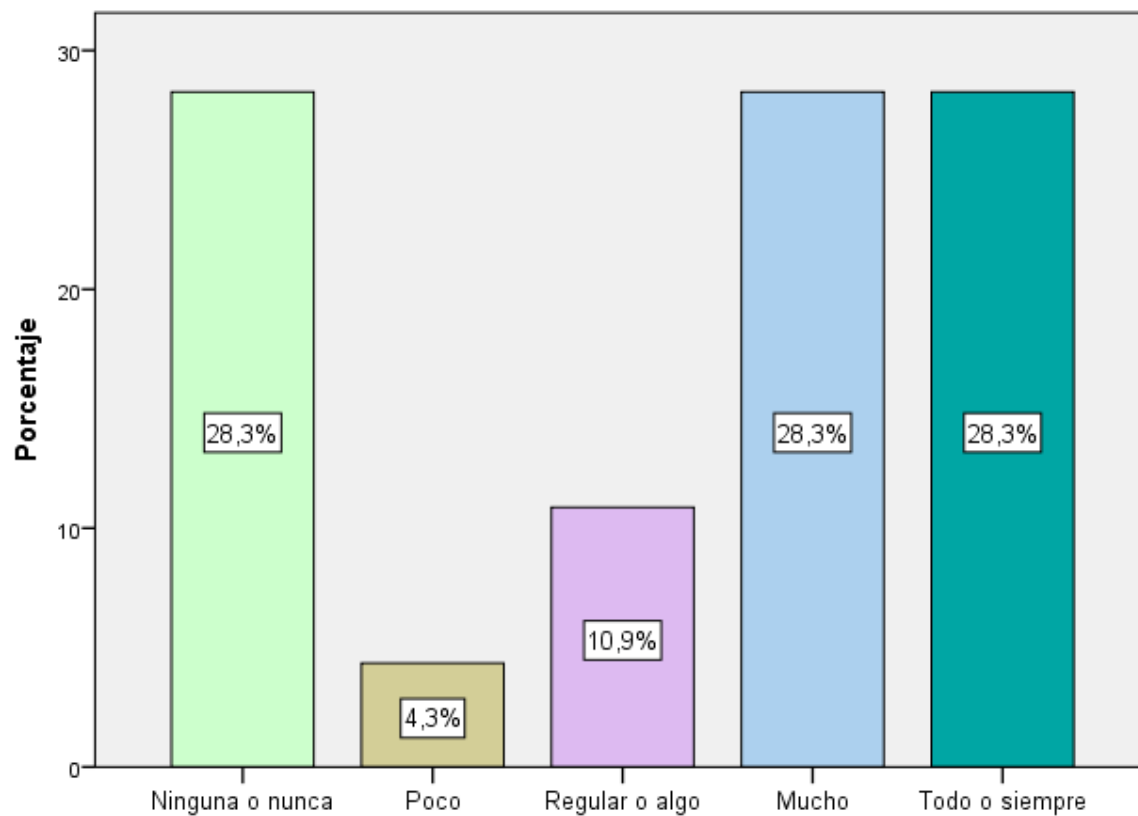


Figura 12: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 28,3% es compartido entre ninguno o nunca, mucho y todo o siempre cuentan con recursos suficientes para realizar su tarea, y el menor porcentaje 4,3% de encuestados refieren que poco cuentan con recursos suficientes para realizar su tarea.

Tabla 14:

Es atractiva la remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	8	23,9	23,9	23,9
	Poco	3	10,9	10,9	34,8
	Regular o algo	10	30,4	30,4	65,2
	Mucho	9	28,3	28,3	93,5
	Todo o siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

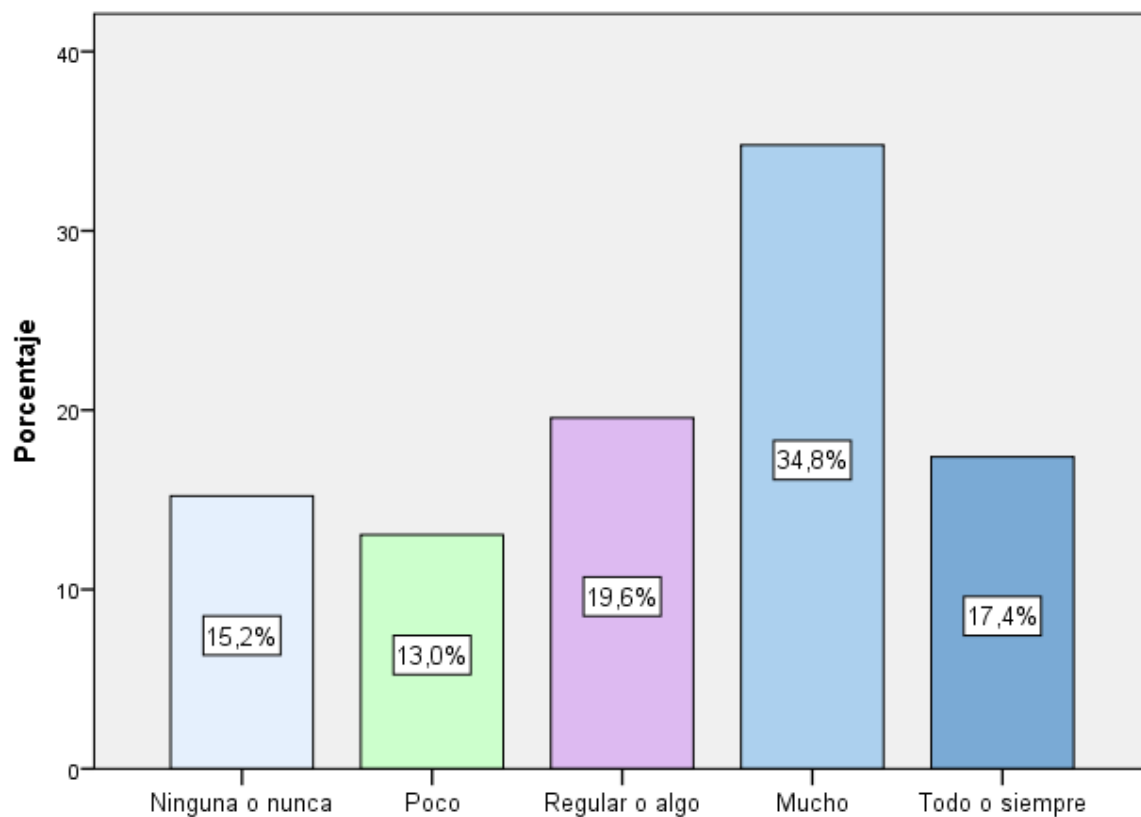


Figura 13: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 34,8% de encuestados respondieron que es mucho atractiva la remuneración, y el menor porcentaje 13,0% de encuestados para ellos es poco la remuneración atractiva.

Tabla 15:

Planifica y evalúa su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o nunca	8	23,9	23,9	23,9
	Poco	3	10,9	10,9	34,8
	Regular o algo	10	30,4	30,4	65,2
	Mucho	9	28,3	28,3	93,5
	Todo o siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

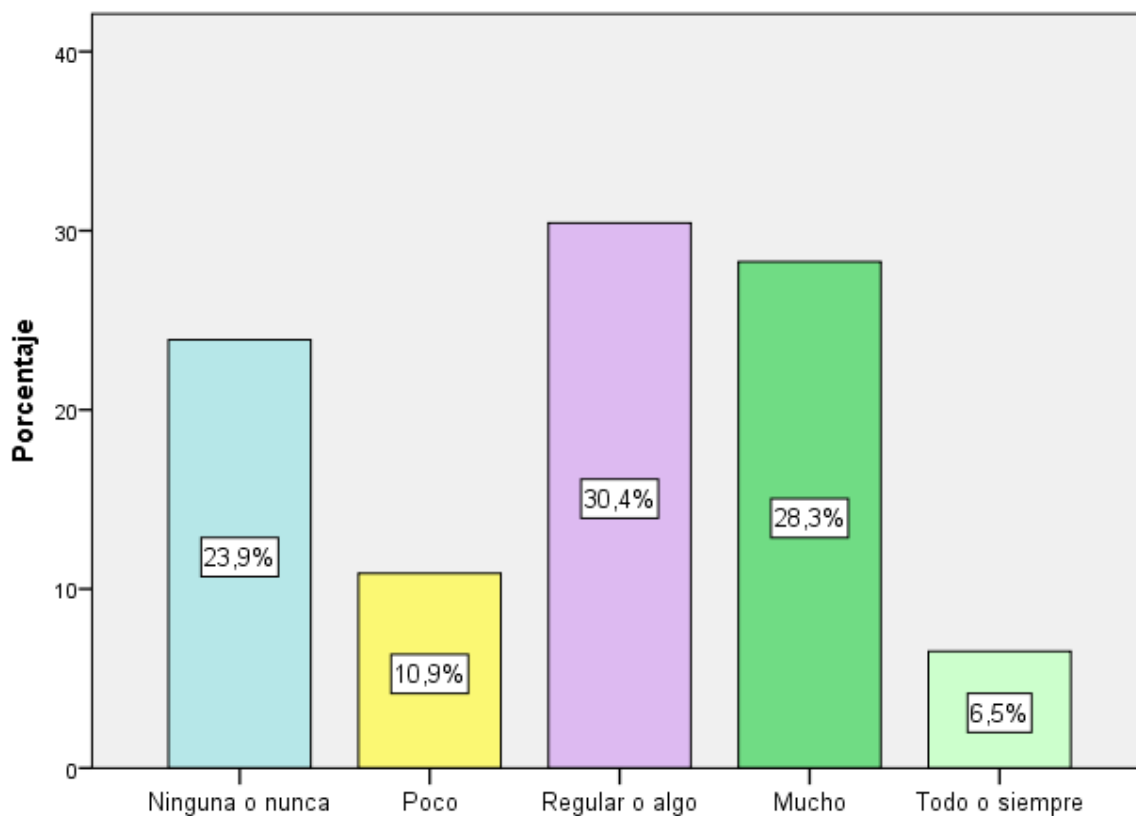


Figura 14: En la figura estadística se observa el mayor porcentaje 30,4% de encuestados están de regular o algo de acuerdo que planifican y evalúan su trabajo, obteniendo el menor porcentaje de encuestados 6,5% todo o siempre planifican y evalúan su trabajo.

Tabla 16:

Cree que se usan inadecuadamente los recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	15,2	15,2	15,2
	Desacuerdo	1	4,3	4,3	19,6
	Indiferente	5	15,2	15,2	34,8
	De acuerdo	8	26,1	26,1	60,9
	Muy de acuerdo	13	39,1	39,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

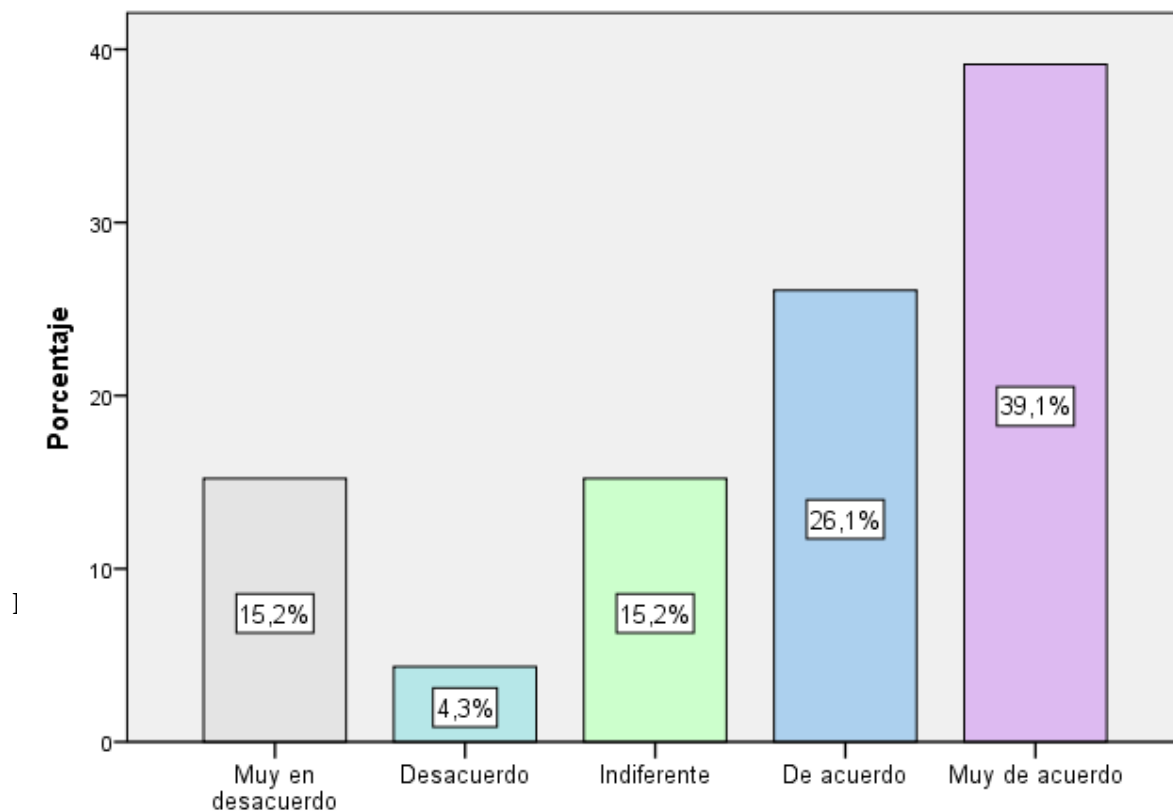


Figura 15: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 39,1% de encuestados está muy de acuerdo que utilizan inadecuadamente sus recursos, y el menor porcentaje 4,3% de encuestados está en desacuerdo en utilizar inadecuadamente sus recursos.

Tabla 17:

Cumple con los objetivos señalados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	17,4	17,4	17,4
	Desacuerdo	5	15,2	15,2	32,6
	Indiferente	7	21,7	21,7	54,3
	De acuerdo	10	32,6	32,6	87,0
	Muy de acuerdo	4	13,0	13,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

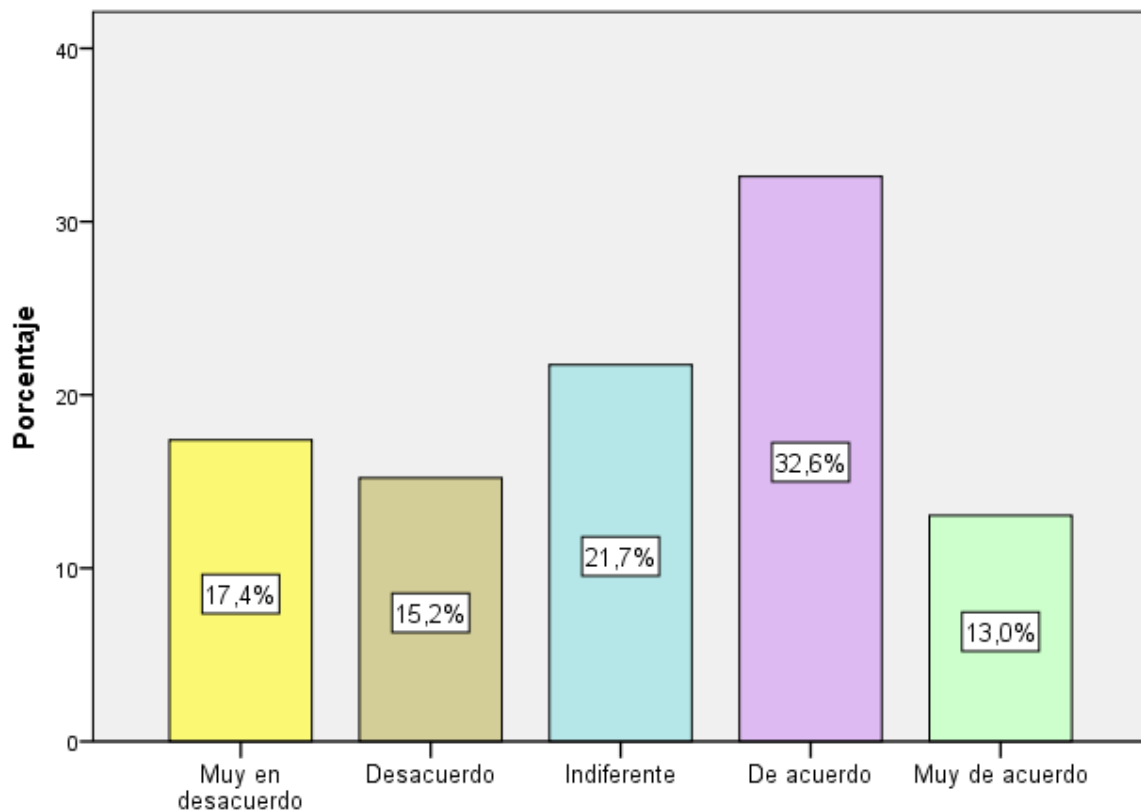


Figura 16: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 32,6% de encuestados está de acuerdo en cumplir con los objetivos señalados, y con el menor porcentaje 13,0% de encuestados está muy de acuerdo en cumplir con los objetivos señalados.

Tabla 18:

La capacitación debe ser por la empresa y no por uno mismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	19,6	19,6	19,6
	Desacuerdo	3	8,7	8,7	28,3
	Indiferente	6	17,4	17,4	45,7
	De acuerdo	8	26,1	26,1	71,7
	Muy de acuerdo	9	28,3	28,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

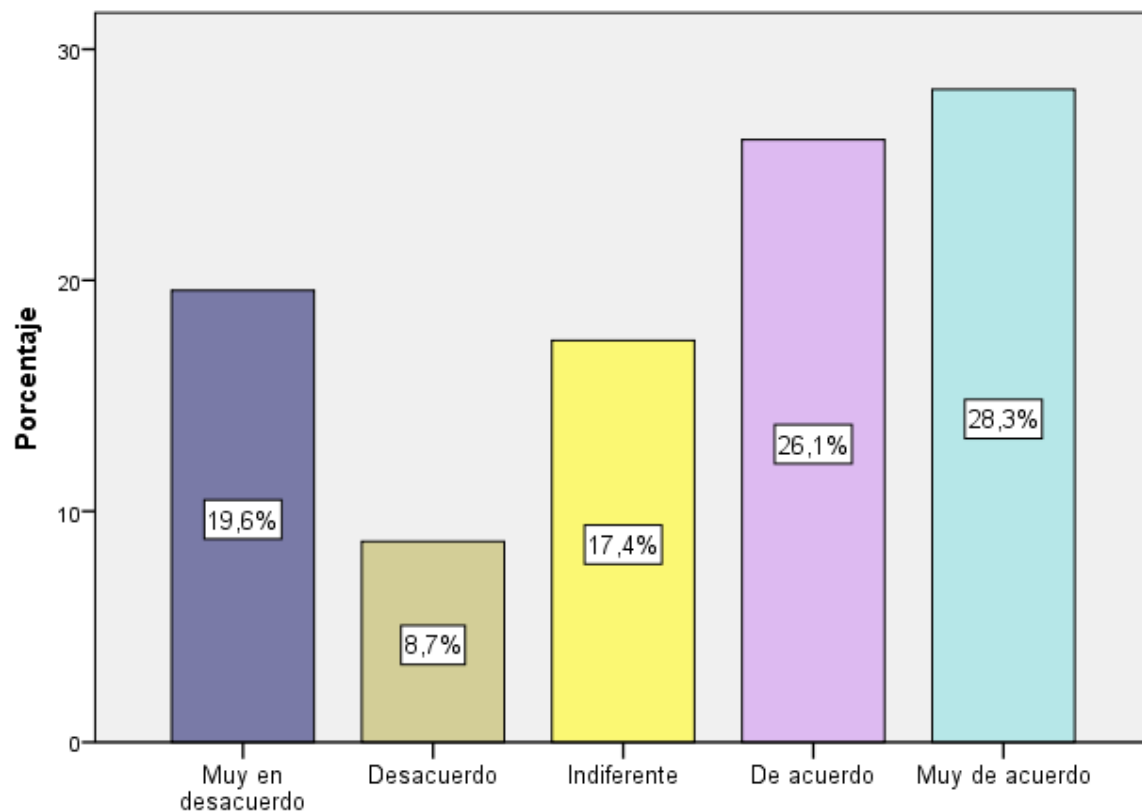


Figura 17: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 28,3% de encuestados está muy de acuerdo que la capacitación debe ser por la empresa y no por uno mismo para mejorar su trabajo, y el menor porcentaje 8,7% de encuestados está en desacuerdo que la capacitación debe ser por la empresa y no por uno mismo para mejorar su trabajo

Tabla 19:

Cumple con las tareas asignadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	17,4	17,4	17,4
	Desacuerdo	4	13,0	13,0	30,4
	Indiferente	6	19,6	19,6	50,0
	De acuerdo	8	26,1	26,1	76,1
	Muy de acuerdo	8	23,9	23,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

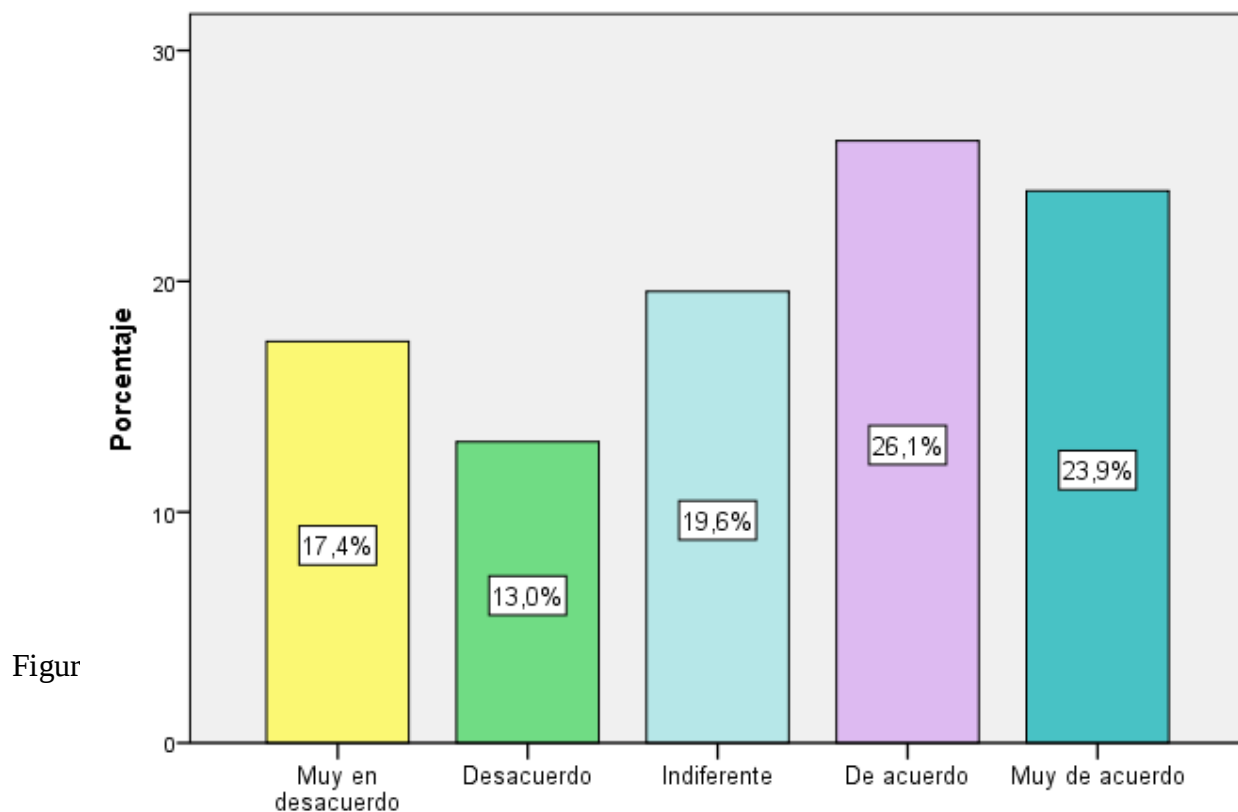


Figura 18: En la figura estadística se observa el mayor porcentaje 26,1% de encuestados está de acuerdo que cumplen con las tareas asignadas, y el menor porcentaje 13,0% de encuestados está en desacuerdo que cumplen con las tareas asignadas.

Tabla 20:

Cuenta con conocimientos para realizar sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	17,4	17,4	17,4
	Indiferente	5	15,2	15,2	32,6
	De acuerdo	7	23,9	23,9	56,5
	Muy de acuerdo	14	43,5	43,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

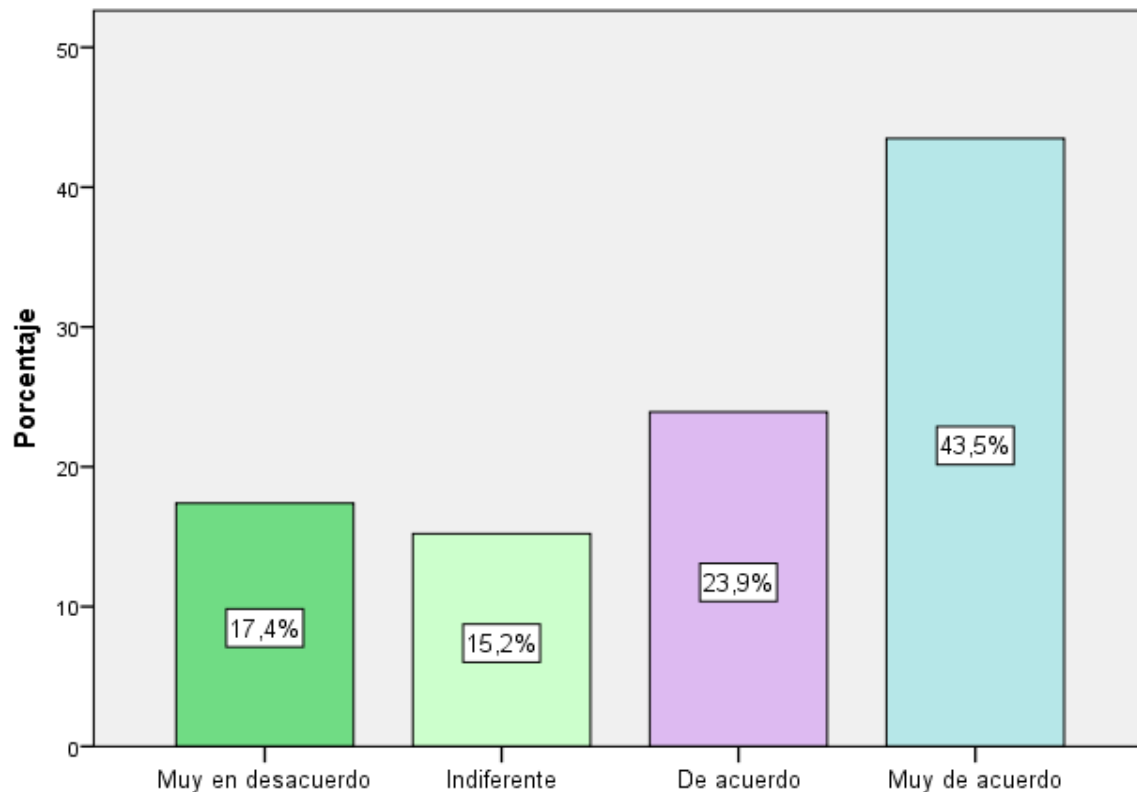


Figura 19: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 43.5% de encuestados está muy de acuerdo que cuentan con conocimientos para realizar sus funciones, y el menor porcentaje 15.2% está en desacuerdo.

Tabla 21:

La falta de actitud predomina en su centro laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	15,2	15,2	15,2
	Desacuerdo	1	4,3	4,3	19,6
	Indiferente	2	6,5	6,5	26,1
	De acuerdo	7	21,7	21,7	47,8
	Muy de acuerdo	17	52,2	52,2	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

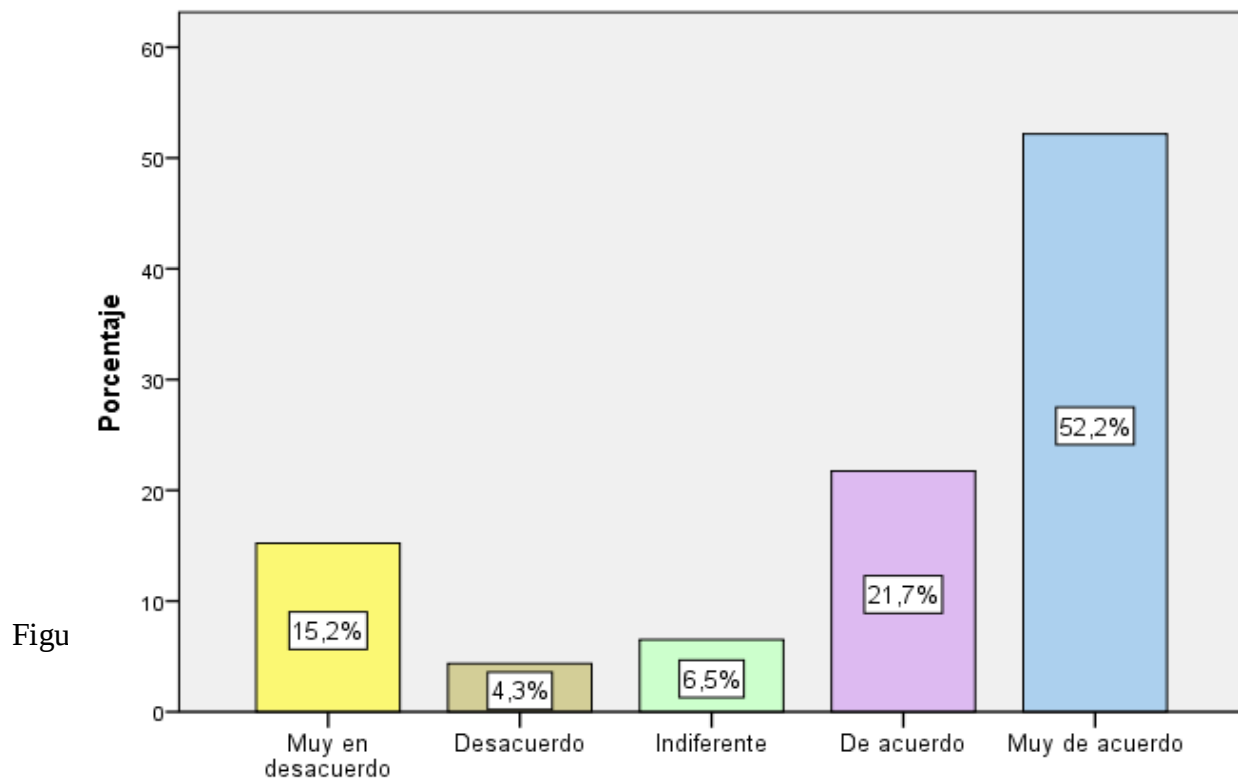


Figura 20: En la figura estadística se observa el mayor porcentaje 52.2% de encuestados está muy de acuerdo que presentan falta de actitud en su centro laboral, y el menor porcentaje 4.3% de encuestados está en desacuerdo en no tener actitud en su centro laboral.

Tabla 22:

Cuenta con habilidades para realizar sus tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	Desacuerdo	2	6,5	6,5	13,0
	Indiferente	3	10,9	10,9	23,9
	De acuerdo	15	45,7	45,7	69,6
	Muy de acuerdo	10	30,4	30,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

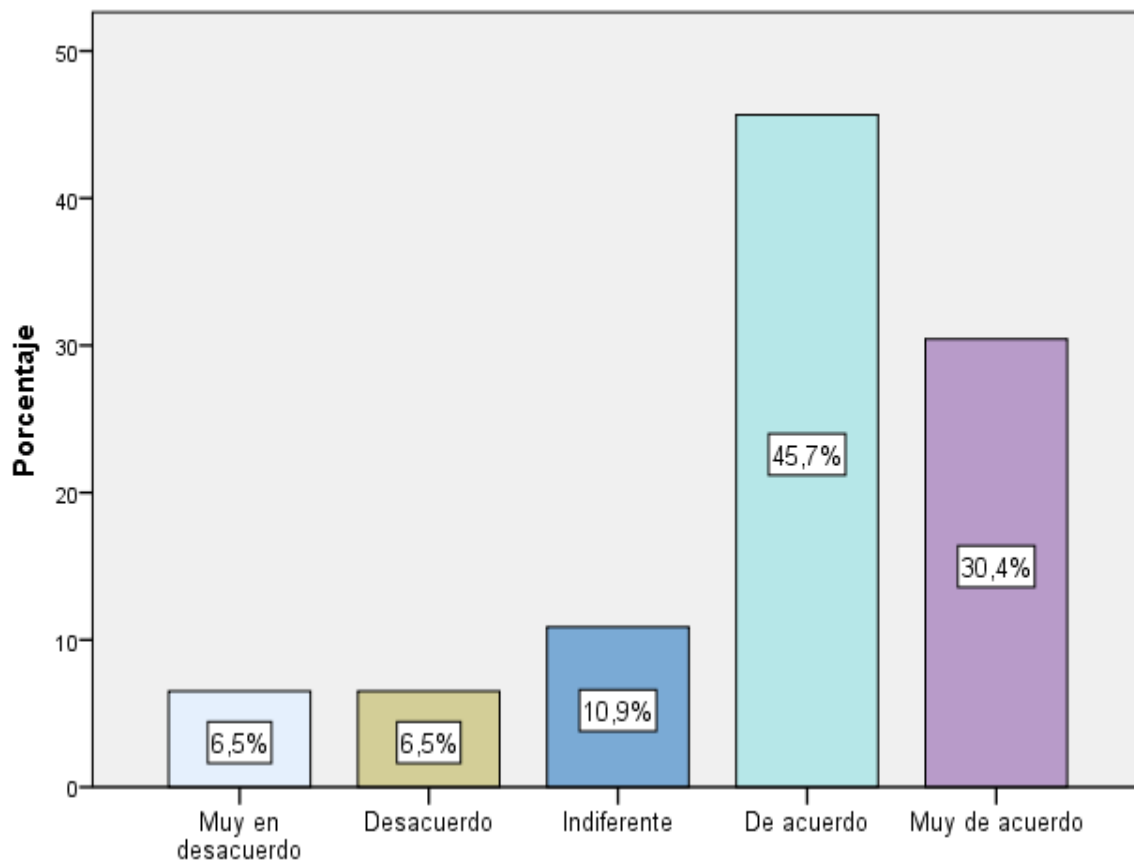


Figura 21: En la figura estadística se muestra el mayor porcentaje 45.7% de encuestados está de acuerdo que cuenta con habilidades para realizar sus tareas, y se observa que el menor porcentaje 6.5% es compartido entre muy en desacuerdo y desacuerdo.

Tabla 23:

Se debe valorar la experiencia para realizar actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	10,9	10,9	10,9
	Desacuerdo	1	2,2	2,2	13,0
	Indiferente	1	4,3	4,3	17,4
	De acuerdo	13	41,3	41,3	58,7
	Muy de acuerdo	13	41,3	41,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

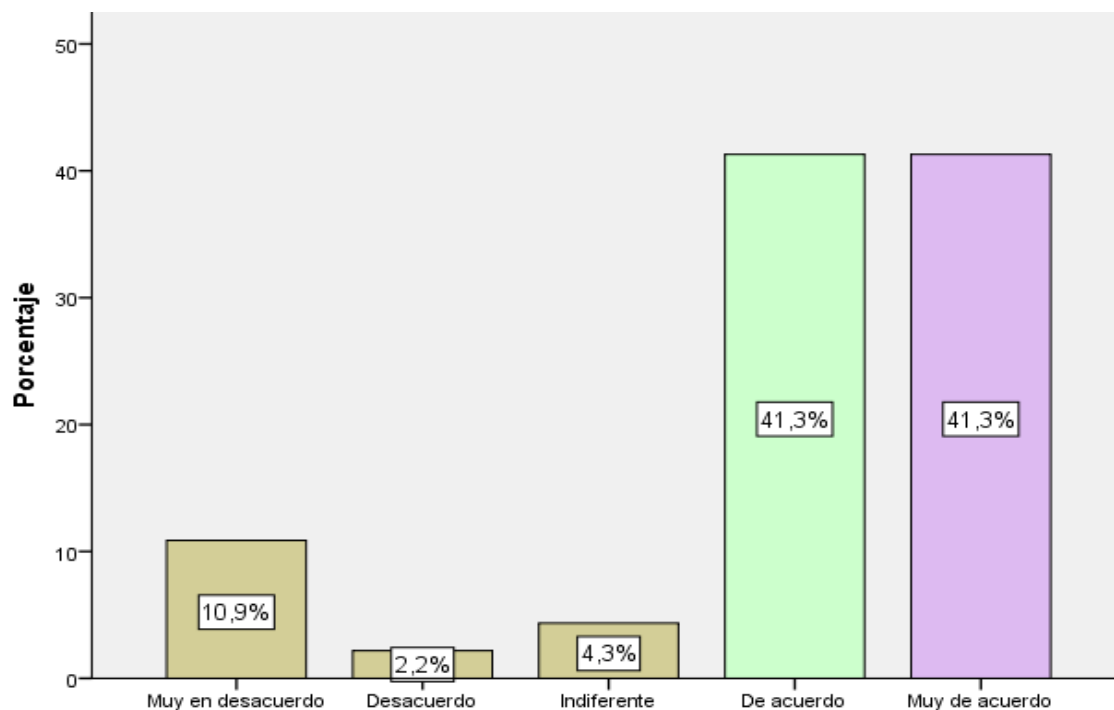


Figura 22: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 41.3% de encuestados está muy de acuerdo en que cuentan con experiencia para realizar sus actividades, y el menor porcentaje 2.2% está en desacuerdo en contar con experiencia para realizar sus actividades.

Tabla 24:

Cumple con las normas establecidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	13,0	13,0	13,0
	Desacuerdo	1	2,2	2,2	15,2
	Indiferente	1	2,2	2,2	17,4
	De acuerdo	14	43,5	43,5	60,9
	Muy de acuerdo	12	39,1	39,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

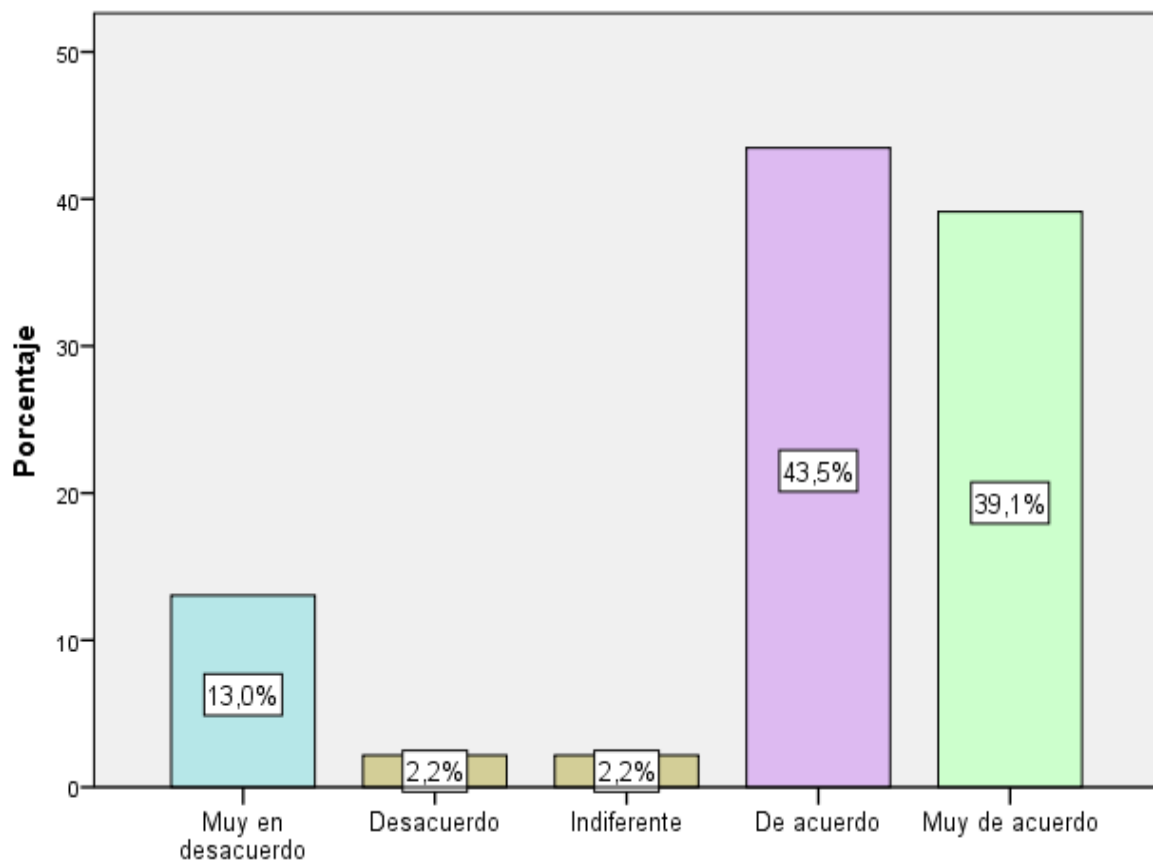


Figura 23: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 43.5% de encuestados está de acuerdo si cumplen con las normas establecidas, y el menor porcentaje 2.2% de encuestados están en desacuerdo e indiferente que cumplen las normas establecidas.

Tabla 25:

Es escasa la estandarización de los procesos en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	Desacuerdo	2	6,5	6,5	13,0
	Indiferente	6	17,4	17,4	30,4
	De acuerdo	7	21,7	21,7	52,2
	Muy de acuerdo	15	47,8	47,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

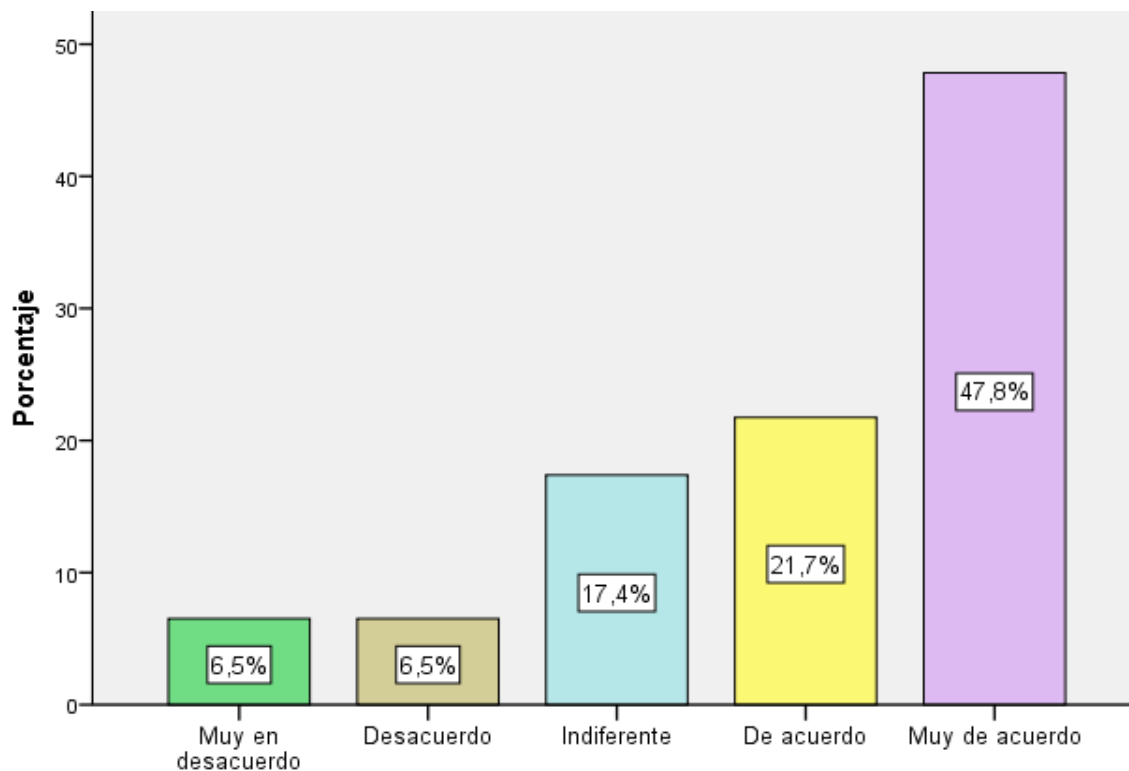


Figura 24: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje, 47.8% de encuestados está muy de acuerdo en que es escasa la estandarización de los procesos que realiza, y el menor porcentaje 6.5% está muy en desacuerdo que es escasa la estandarización de los procesos que realizan.

Tabla 26:

Los colaboradores se rehúsan al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	17,4	17,4	17,4
	Desacuerdo	1	4,3	4,3	21,7
	Indiferente	1	4,3	4,3	26,1
	De acuerdo	6	17,4	17,4	43,5
	Muy de acuerdo	18	56,5	56,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

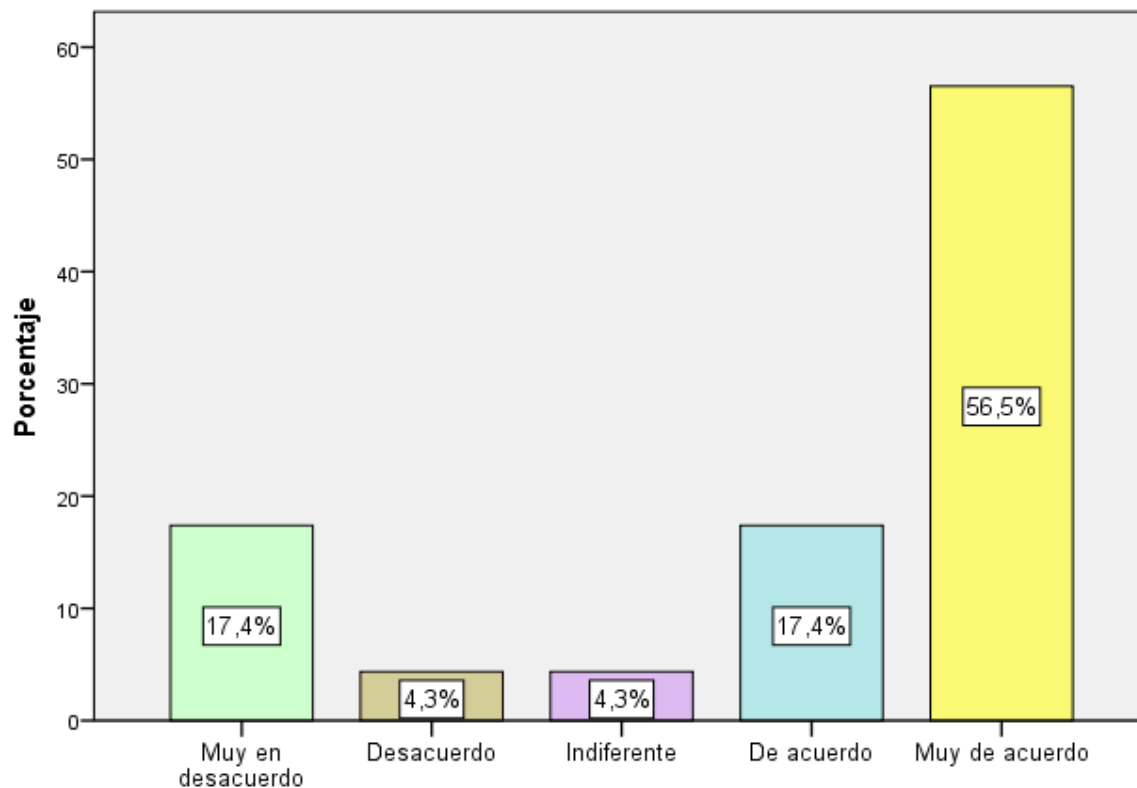


Figura 25: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 56.5% de encuestados está muy de acuerdo en que los colaboradores se rehúsan al cambio, y el menor porcentaje 4.3% está en desacuerdo e indiferente en que se rehúsan a los cambios.

Tabla 27:

Asume riesgos al realizar sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	21,7	21,7	21,7
Desacuerdo	3	10,9	10,9	32,6
Válido De acuerdo	10	30,4	30,4	63,0
Muy de acuerdo	12	37,0	37,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

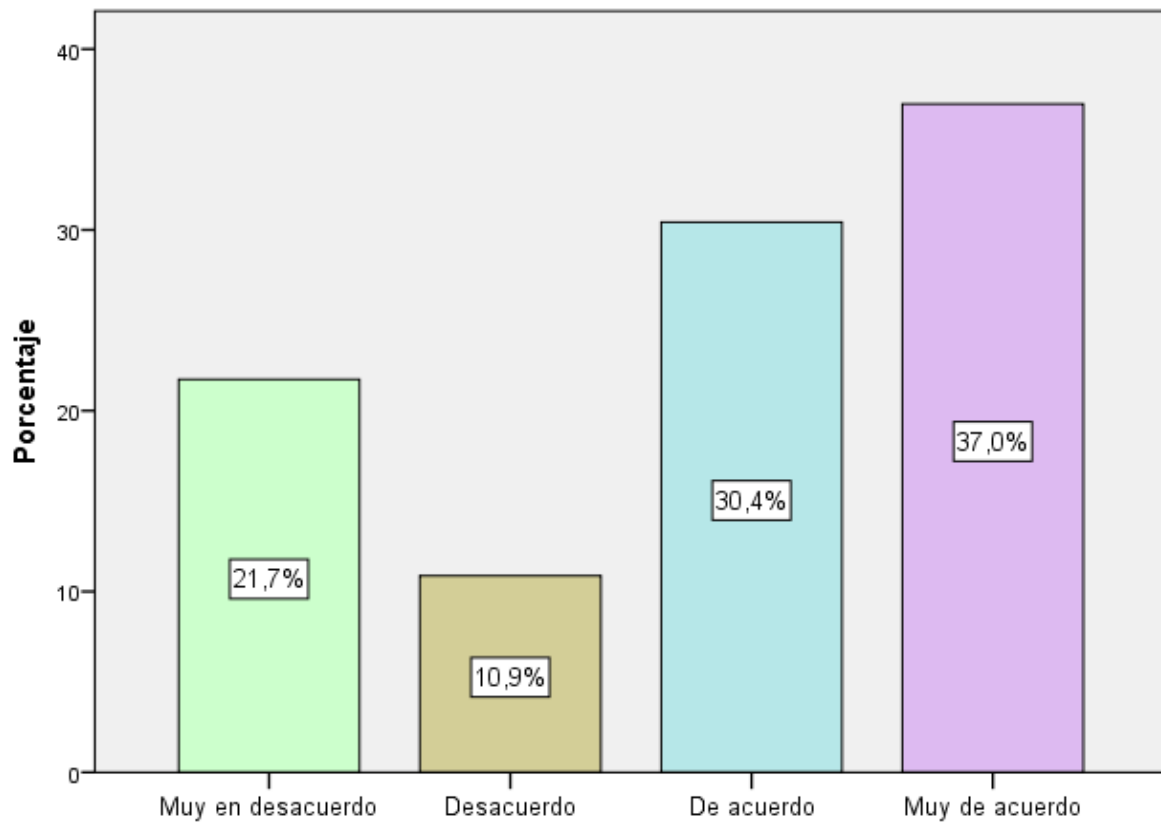


Figura 26: En la figura estadística se muestra que el mayor porcentaje 37.0% de encuestados está muy de acuerdo en asumir riesgos al realizar sus funciones, y un menor porcentaje 10.9% le es indiferente.

Tabla 28:

Nivel del Clima Organizacional				
Concepto	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Favorable	4	13%	13%	13%
Regular	7	22%	22%	87%
Desfavorable	21	65%	65%	100%
Total	32	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

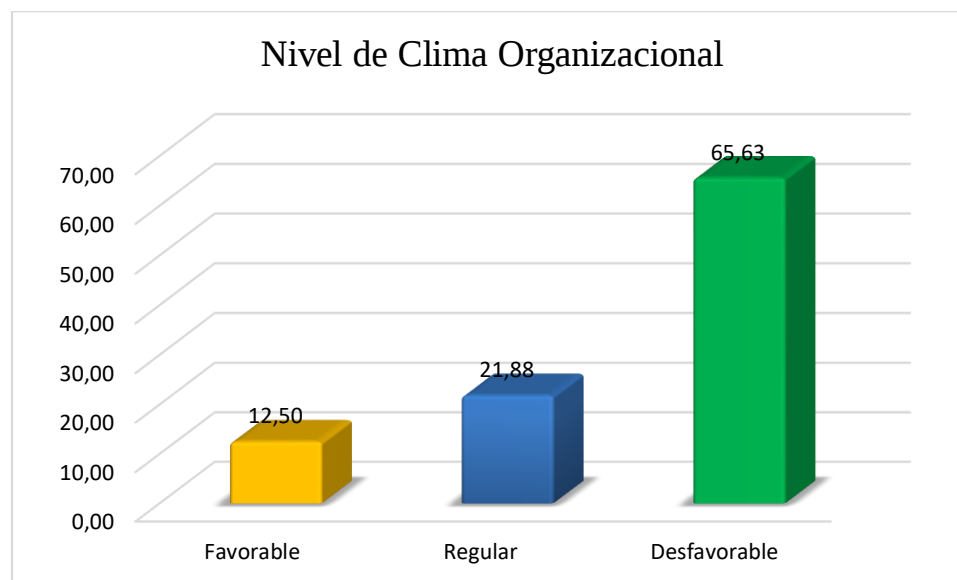


Figura 27: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 65% de encuestados considera que el Clima Organizacional es DESFAVORABLE, y un menor porcentaje 13% de encuestados considera que el Clima Organizacional es favorable en la empresa comercializadora de Motorepueños Díaz.

Tabla 29:

Nivel del desempeño laboral				
Concepto	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bueno	5	16%	16%	16%
Regular	10	31%	31%	84%
Malo	17	53%	53%	100%
Total	32	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

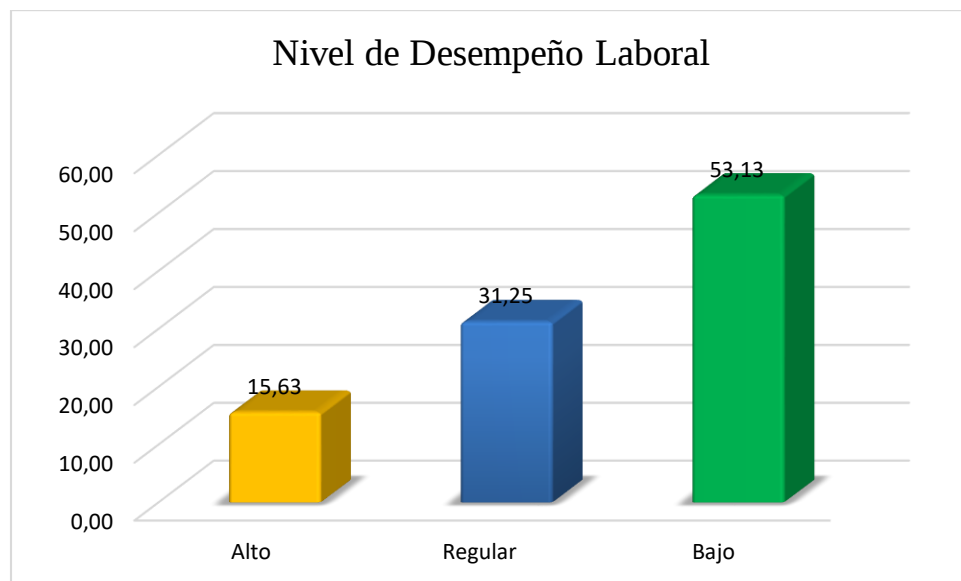


Figura 29: En la figura estadística se observa que el mayor porcentaje 53% de encuestados considera que el desempeño laboral en la empresa comercializadoras de repuestos Díaz es BAJO y un menor porcentaje 16% de encuestados considera que el desempeño laboral es Alto.

Prueba de hipótesis

Se realizó mediante Rho de Spearman, el cual es un coeficiente que permite medir la correlación o asociación entre dos o más variables; cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, como es el caso de esta investigación, se calcula en base a una serie de rangos asignados entre 1 y -1, donde los valores cercanos a 1 nos indica una correlación positiva grande y perfecta y -1 indica una correlación negativa grande y perfecta, los cercanos a 0 indican una correlación nula o mínima. Así mismo para determinar la correlación se debe observar el nivel de Significancia que está representado por el valor de P que debe ser menor a 0,05 para que se acepte la correlación entre variables.

Sig. < 0.05 Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0,05 Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Tabla 30:

Prueba de hipótesis Rho Spearman

Correlaciones			CLIMA	DESEMPEÑO
			ORGANIZACIONAL	LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,716**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	46
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla muestra que cuando se analizaron los resultados de la correlación entre clima organizacional y el desempeño laboral se obtuvo un Rho de Spearman 0,716, siendo una correlación positiva alta, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Se acepta H1,

porque Sig. es $0.01 < 0.05$ por lo tanto si existe relación, aceptándose H1: Si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa comercializadora de repuestos Díaz, Jaén 2018; se rechaza la H_0 hipótesis nula.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Análisis e interpretación de los resultados

Mediante la investigación se lograron los objetivos planteados, ya que se encontró al realizar el análisis de todas las interrogantes de la variable independiente que el clima organizacional es desfavorable, no coincidiendo estos resultados con investigaciones internacionales como los hallados por Narváez (2016) en su tesis “relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados del rubro minero, en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo” donde concluye que el clima laboral es percibido como bueno por los colaboradores de dicha empresa; así mismo los resultados concuerdan con los resultados hallados por Palomino y Peña (2016) quien confirmó la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa. Los presentes resultados son semejantes a los encontrados por Quiñónez y Lascano (2013) en su tesis titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador donde encontró que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores, dicho resultados coinciden ya que se encontró que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en un nivel alto.

En cuanto al desempeño laboral, se pudo encontrar que el personal de la empresa comercializadora de repuestos presentan un desempeño bajo, diferente a los encontrados en las investigaciones nacionales como el de Monteza (2017) en su tesis “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota” en el cual el nivel de desempeño laboral es regular, estos resultados son diferente porque la empresa tiene deficiencias en la motivación de sus empleados y las relaciones entre estos, lo que incide en que el desempeño esté en ese nivel. Así mismo los resultados son similares a los encontrados por Solano (2017) que realizó la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores

de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”, quien demostró la existencia de una correlación significativa alta entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia.

Los resultados difieren lo expuesto por Méndez (2008) quien sostiene que el clima organizacional es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, está relacionado con la motivación de los empleados, y como es de verse en la investigación los colaboradores en su mayor porcentaje están con la moral baja. Asimismo confirma lo señalado por Marchant (2005) quien sostiene que mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima organizacional en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización, y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa es menor, y como se puede observar los trabajadores no realizan efectivamente su trabajo.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011) sostiene que el clima organizacional, en la base del funcionamiento organizacional: define límites, genera un sentido de identidad para los miembros, facilita el compromiso, permite mantener la estabilidad y unidad de la organización, define pautas, normas, controla y guía los comportamientos de las personas que participan en ella, siendo no corroborado en la presente investigación por los resultados obtenidos.

Así también los hallazgos de la investigación han puesto de manifiesto lo referido por Chiavenato (2007) quien afirma que el objetivo final que se busca con el clima laboral es explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales. El conocimiento de las causas subyacentes de la motivación es muy importante, porque permitirá actuar en ellas para aumentar la motivación de las personas.

Robbins y Coulter (2014) definen que la evaluación del desempeño permite determinar qué tan exitosa ha sido una organización en términos de persona u organización. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual, observándose en la presente que al medir el desempeño de los colaboradores de la empresa se ha obtenido, en términos generales, un bajo desempeño.

Robbins y Judge (2013) señalan que la evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos; teniendo lo señalado en consideración, permitió proponer recomendaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores.

Los hallazgos obtenidos no solo permitieron formular recomendaciones respecto al clima organizacional y el desempeño laboral, si no la esencia de la investigación, lo cual es generar nuevos conocimientos que nutran la comprensión del tema y sea de utilidad para la comunidad de investigadores.

En la triangulación de los resultados, es decir la comparación de los datos hallados, con los resultados de otros autores y las distintas teorías que trataron el clima organizacional y el desempeño laboral, confirman que el trabajo realizado acató los estándares de investigación científica.

5.2. Conclusiones

a.- Sobre el clima organizacional en la empresa comercializadora de repuestos Díaz, se concluye que los empleados lo catalogaron como desfavorable, en especial en términos de involucramiento laboral y comunicación a la hora de desempeñar sus funciones.

b.- Se pudo identificar que el desempeño laboral es bajo. En este caso los aspectos o dimensiones con más deficiencias dentro de la empresa correspondieron al desempeño, competencias de gestión y diseño de trabajo.

c.- Existe correlación entre clima organizacional y el desempeño laboral, obteniendo un Rho de Spearman 0,716 siendo una correlación positiva alta, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Se acepta H1, porque sig. es, $0.01 < 0.05$ por lo tanto si existe relación, H1: Si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa comercializadora de repuestos Díaz de Jaén en el 2018.

5.3. Recomendaciones

a.- El clima organizacional es desfavorable, en ese sentido se recomienda encaminar esfuerzos a que mejore la situación detectada, pues se observó que en la actualidad el ambiente laboral es percibido desalentadoramente, se debe tratar de hacer lo mejor con miras hacia la excelencia con el fin de potencializar el desempeño de los trabajadores. Para lograr la efectividad es necesario realizar cohesión del grupo (involucramiento) ya que está relacionado con la productividad, al grado que los miembros se identifiquen con el grupo y compartan los objetivos. La buena comunicación es un punto muy importante en la organización para lo cual se recomienda emplear eficientemente tres tipos de comunicación que son: comunicación hacia abajo, comunicación que fluye del gerente hacia los empleados; comunicación hacia arriba, comunicación que fluye de los empleados al gerente y comunicación horizontal, comunicación que se da entre empleados. Se encontró en niveles menores el apoyo del supervisor, por lo que se debería no solo dar órdenes sino ayudar en la realización de las actividades; asimismo se detectó falencias al momento de realizar las funciones los colaboradores, por lo que se debe retroalimentar en los puntos de mayor deficiencia.

b.- En cuanto al desempeño laboral los resultados son negativos, hallazgos que insatisface y corrobora el propietario, por lo que se debe realizar mayores esfuerzos hacia el cambio y mejora continua, se recomienda motivar a los trabajadores ya que mediante esta se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de las metas. Existen diversas teorías de motivación pero se sugiere la motivación intrínseca y extrínseca de Federick Herzberg.

Para brindar el conocimiento y las habilidades necesarias se debe capacitar en las actividades que realizan; habilidades de comunicación, manejo del sistema de cómputo, servicio al cliente, conocimiento de los productos, habilidades para hablar, seguridad, etc. El trabajo en equipo y la

especialización mínima son puntos muy importantes para la mejora continua. Esto conllevará a la sostenibilidad de la organización para tener mayores ingresos, aprovechando que existe alta demanda de motocicletas en la ciudad de Jaén. Existen ciertas debilidades como es el de los recursos, por lo que el propietario debe incrementar herramientas y equipos para realizar eficientemente las actividades; de igual manera en la medida de sus posibilidades incrementar el sueldo. Es necesario que los administradores o propietarios cuenten con indicadores para medir el desempeño como: logro de objetivos, tiempo, asistencia, puntualidad y otros que crea conveniente.

c.- Se observó que el clima organizacional de manera general resulta ser un factor significativo a la hora de explicar el desempeño laboral en la empresa comercializadora de repuestos, pues ambas variables se relacionan, por lo tanto es necesario que los empleados dispongan de mejores habilidades para enfrentar contingencias; esto se lograría con capacitaciones, cursos y, en general, mayor formación que les permita explotar sus potencialidades para que más adelante esto se refleje en la manera en como llevan a cabo su trabajo, y a partir de ahí, en el desempeño.

Bibliografía

- Aamodt, M (2010). *Psicología industrial / organizacional*. Un enfoque aplicado. 6ª. Edición. Cengage Learning Editores. México
- Acsendo. (03 de Junio de 2016). SlideShare. Obtenido de Obtenido de <https://es.slideshare.net/acsendo/estudiode-clima-laboral-en-amrica-latina-20142015-63625614>: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/912>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones. 9ª. ed. México: Mc.Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (9ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (8ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.
- Dessler, G. y Valera, R. (2011) *Administración de recursos humanos*. Enfoque latinoamericano. 5ª. Edición. Pearson Education
- Davis, K. y Newstrom J. (2014) *Comportamiento Humano en el Trabajo*, México: Editorial Mc.Graw-Hill.
- Ferraro, E. (2012) *Administración De Personal: Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área*. Buenos Aires: Primo Editora.
- Flores, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande, 2018*. (Tesis post grado). Universidad César Vallejo. Recuperado de file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/flores_mb%20(1).pdf

- Gan, F. (2007) *Manual de Recursos Humanos* 1ª. ed. México: Prentice Hall.
- Gibson, J., Ivancevich, H., Donnelly, J. (2011). *Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*, 10ª. ed. México: Mc Graw-Hill.
- Goncalves, A. (2000) *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista P (2014) *Metodología de la investigación científica*. 6 Ed. Mac Graw Gil Education. Mexico D.F.
- Lainfiesta, E. (2015) *Factores más relevantes del clima organizacional de una empresa de la industria metal-mecánica que repercuten en el desenvolvimiento del empleado de forma positiva, negativa o que no repercuten*. (Tesis pre grado) Universidad del Pacífico.
- Lasluisa (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Capolivery.Cia.Ltda.* (Tesis pre grado). Universidad de Técnica de Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Primer seminario Viña del Mar. Chile: Edita
- Martínez, M. (2008) *La Gestión Empresarial*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Mejía, M. (2010) *Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral*. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala

- Méndez, C. (2008) *Clima Organizacional en Colombia, un método de análisis para su intervención*. (3ª.ed). Colombia: Editorial Internacionales Thomson Editores.
- Meza (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. (Tesis post grado). Universidad de Morelos. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Elina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monteza, A. (2017) *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota*. (Tesis Post Grado). Universidad César Vallejo.
- Muñoz. (21 de Febrero de 2011). *La tercera*. Obtenido de <http://www2.latercera.com/noticia/como-esta-el-clima-organizacional-en-las-empresaschilenas/>
- Narváez, M. (2011) *Relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados de BHP Billiton Tintaya S.A. en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo*. (Tesis de Bachiller) – Trujillo. Universidad Cesar Vallejo.
- Palma, S. (2004) *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.
- Palomino y Peña. (2016) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda. Cartagena - Colombia*.
- Pineda, Y. (2004) *La importancia del Clima Organizacional y del rendimiento laboral en empleados de una Institución Pública de Administración de justicia*. (Tesis pre grado). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

- Quiñones, V. y Lascano, J. (2013) *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas* (PUCESE). Tesis Post Grado. Universidad Tecnológica Israel. Ecuador.
- Rivera (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016.* (Tesis post grado). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22718/Rivera_RRN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración*. 12ª. Edición. México. Prentice-Hall Hispanoamericana SA
- Robbins, S. y Judge, T (2013) *Comportamiento Organizacional*. 15ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional*. 13ª.ed México: Pearson educación
- Rubio. (04 de Julio de 2013) *El Talento y el Buen Clima Laboral* (El Peruano). Obtenido de <http://ronald.com.pe/el-talento-y-el-buen-clima-laboral-el-peruano/>
- Solano, R. (2017) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017.* (Tesis pre grado), Universidad Cesar Vallejo, Juanjuí, San Martín. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1725>

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información servirá para conocer las percepciones de todo el personal. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA; marque con una X la respuesta que más se identifique con la pregunta que se plantea:

Edad: _____ **Sexo:** _____

Nº	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	No existe oportunidad de progresar en la empresa					
2	El administrador busca su éxito y no el de sus empleados					
3	Se busca las utilidades antes de desarrollar al personal en la empresa					
4	Se siente comprometido con la organización					
5	Las tareas encargadas son estimulantes					
6	Ante algún problema siente que no tiene el apoyo del supervisor					
7	Se le retroalimenta es negativa para mejorar su accionar					
8	La información es de fácil acceso					
9	La comunicación es dificultosa entre pares y jefes					
10	Los medios para comunicarse son ineficaces					
11	Cuenta con recursos suficientes para realizar su tarea					
12	Es atractiva la remuneración					
13	Es adecuada la infraestructura para realizar las actividades					

ANEXO B: ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Planifica y evalúa su trabajo					
2	Cree que se utiliza inadecuadamente sus recursos					
3	Cumple con los objetivos señalados					
4	La capacitación debe ser por la empresa y no por uno mismo					
5	Cumple con las tareas asignadas					
6	Cuenta con conocimientos para realizar sus funciones					
7	La falta de actitud predomina en su centro laboral					
8	Cuenta con habilidades para realizar sus tareas					
9	Cuenta con experiencia para realizar sus actividades					
10	Cumple con las normas establecidas					
11	Es escasa la estandarización de los procesos en la empresa					
12	Los colaboradores se rehúsan al cambio					
13	Asume riesgos al realizar sus funciones					

Muchas gracias

ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Formulación del Problema General ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018?	Objetivo General Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018	Hipótesis general H1: Si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018. Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.	Clima organizacional	• Autorrealización	• Oportunidad de progreso • Preocupación de éxito de los empleados • Desarrollo personal
Formulación de problemas específicos a.- ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores de empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018?	Objetivos específicos a.- Identificar cual es el nivel de percepción del clima organizacional en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.	Hipótesis específicas a.- Es bajo el nivel percibido del clima organizacional por los trabajadores de la		• Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales	• Compromiso con la organización • Tareas estimulantes • Apoyo del supervisor • Retroalimentación • Acceso a la información • Fluidez de la información • Canales de información • Recursos para realizar tareas

b.- ¿Qué nivel de desempeño laboral muestran los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018? c.- ¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018?	b.- Identificar cual es el nivel de desempeño laboral que muestran los trabajadores de la empresa comercializadora de repuesto Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018. c.- Conocer cual el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.	empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018. Es alto el nivel percibido del clima organizacional por los colaboradores en la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018. b.- Es bajo el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018. Es alto el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de	Desempeño Laboral	• Nivel de desempeño • Competencias de gestión • Diseño de trabajo	• Remuneración • Infraestructura • Planificación y evaluación del trabajo • Uso de recursos • Cumplimiento de objetivos • Capacitación • Cumplimiento de tareas • Conocimientos • Actitud • Habilidades • Experiencia • Cumplimiento de normas • Procesos • Cambios • Riesgos
--	---	---	--------------------------	---	---

		repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018. c.- Existe relación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018. Existe relación negativa baja entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.			
--	--	--	--	--	--

ANEXO D: INDICADORES DE RELACIÓN DE VARIABLES

Los Indicadores utilizados para determinar la relación entre las variables fue:

<i>Valor</i>	<i>Significado</i>
-1	<i>Correlación negativa grande y perfecta</i>
-0.9 a - 0.99	<i>Correlación negativa muy alta</i>
-0.7 a - 0.89	<i>Correlación negativa alta</i>
-0.4 a - 0.69	<i>Correlación negativa moderada</i>
-0.2 a - 0.39	<i>Correlación negativa baja</i>
-0.01 a - 0.19	<i>Correlación negativa muy baja</i>
0	<i>Correlación nula</i>
0.01 a 0.19	<i>Correlación positiva muy baja</i>
0.2 a 0.39	<i>Correlación positiva baja</i>
0.4 a 0.69	<i>Correlación positiva moderada</i>
0.7 a 0.89	<i>Correlación positiva alta</i>
0.9 a 0.99	<i>Correlación positiva muy alta</i>
1	<i>Correlación positiva grande y perfecta</i>

ANEXO E: ALPHA DE CRONBACH

Alpha de Cronbach para la variable

Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	13

Fuente: Software estadístico SPSS 24.

Se puede observar que el valor del alfa de Cronbach es de 0.784 lo cual indica que el instrumento es fiable para medir la variable Comunicación Organizacional Interna

Alpha de Cronbach para la variable

Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	13

Fuente: Software estadístico SPSS 24.

Se puede observar que el valor del alfa de Cronbach es de 0.814 lo cual indica que el instrumento es fiable para medir la variable Desempeño Laboral

Alpha de Cronbach Instrumentos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	26

Fuente: Software estadístico SPSS 24.

Se puede observar que el valor del alfa de Cronbach es de 0.835 (mayor a 0.7), lo cual indica que los instrumentos son fiables para medir las variables en estudio.

ANEXO E: FOTOGRAFÍAS



Previo a empezar las encuestas a los colaboradores



Terminando las encuestas y conversando con el propietario



Fachada de la empresa

ANEXO F: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Docente/ Licenciado/Magister/Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Cabe indicar que no es necesario que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista:

Nombre: Hermitaño Santa Cruz Mera.
Sexo: M (X) F ()
Grado académico: MBA
Años de experiencia: 8 años
Lugar de trabajo: VAP
Telefono: 937 567 872

VALIDACIÓN

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

Marque con una (X) la respuesta que crea correcta

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidad de progreso	1	● Ninguno o nunca ● Poco ● Regular o algo ● Mucho ● Todo o siempre		☒		☒		☒		☒	
		Preocupación de éxito de los empleados	2			☒		☒		☒			
		Desarrollo personal	3		☒		☒		☒				
	Involucramiento laboral	Compromiso con la organización	4		☒		☒		☒				

		Tareas estimulantes	5								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Apoyo de supervisor	6								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Supervisión	Retroalimentación	7								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Acceso a la información	8								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Comunicación	Fluidez de la información	9								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Canales de información	10								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Recursos para realizar tareas	11								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Condiciones laborales	Remuneración	12								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Infraestructura	13								✓	✓	✓	✓	✓	✓		
											✓	✓	✓	✓	✓	✓		
											✓	✓	✓	✓	✓	✓		
											✓	✓	✓	✓	✓	✓		
											✓	✓	✓	✓	✓	✓		
											✓	✓	✓	✓	✓	✓		

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño Laboral	Nivel de desempeño	Planificación y evaluación del trabajo	1	● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Indiferente ● Desacuerdo ● Muy en desacuerdo										
			2											
		Cumplimiento de objetivos	3											
			4											
		Cumplimiento de tareas	5											
			6											
	Competencias de gestión	Actitud	7											
		Habilidades	8											
		Experiencia	9											

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Docente/ Licenciado/Magister/Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Cabe indicar que no es necesario que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista:

Nombre:

Susan Shoana Barboza Cuerva.

Sexo:

M () F (X)

Grado académico:

Magister

Años de experiencia:

16

Lugar de trabajo:

Universidad Nacional de Jaén

Teléfono:

9375 42 876

VALIDACIÓN

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

Marque con una (X) la respuesta que crea correcta

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidad de progreso	1	● Ninguno o nunca ● Poco ● Regular o algo ● Mucho ● Todo o siempre		X			X		X		
		Preocupación de éxito de los empleados	2			X			X				
		Desarrollo personal	3			X			X				
	Compromiso con la organización	4	X			X		X		X			
	Involucramiento laboral												

		Tareas estimulantes	5							X			X			
		Apoyo de supervisor	6							X			X			
	Supervisión	Retroalimentación	7						X				X			
		Acceso a la información	8							X			X			
	Comunicación	Fluidez de la información	9							X			X			
		Canales de información	10							X			X			
		Recursos para realizar tareas	11							X			X			
	Condiciones laborales	Remuneración	12						X				X			
		Infraestructura	13						X				X			

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Nivel de desempeño	Planificación y evaluación del trabajo	1	• Muy de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • Desacuerdo • Muy en desacuerdo			X		X		X		
		Uso de recursos	2				X		X		X		
		Cumplimiento de objetivos	3				X		X		X		
		Capacitación	4				X		X		X		
		Cumplimiento de tareas	5				X		X		X		
		Conocimiento	6				X		X		X		
	Competencias de gestión	Actitud	7				X		X		X		
		Habilidades	8				X		X		X		
		Experiencia	9				X		X		X		

	Diseño de trabajo	Cumplimiento de normas	10									
		Procesos	11						X			
		Cambios	12						X			
		Riesgos	13						X			

Su evaluación es:

- a.- Inadecuada
- b.- Regular
- c.- Buena
- d.- Excelente

Comentario: _____

Muchas gracias por su colaboración


Firma del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Docente/ Licenciado/Magister/Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Cabe indicar que no es necesario que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista:

Nombre:	<u>Ricardo Rivera Vantaduco</u>
Sexo:	M (☒) F (☐)
Grado académico:	<u>MBA</u>
Años de experiencia:	<u>15</u>
Lugar de trabajo:	<u>DISA - USS</u>
Teléfono :	<u>937 542 876</u> <u>979 251 840 /</u>

VALIDACIÓN

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora de repuestos Díaz de la ciudad de Jaén en el 2018.

Marque con una (X) la respuesta que crea correcta

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidad de progreso	1	• Ninguno o nunca • Poco • Regular o algo • Mucho • Todo o siempre									
			2										
		3											
	Involucramiento laboral	Compromiso con la organización	4										

[illegible]

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Nivel de desempeño	Planificación y evaluación del trabajo	1	• Muy de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • Desacuerdo • Muy en desacuerdo			X		X		X		
		Uso de recursos	2				X		X		X		
		Cumplimiento de objetivos	3				X		X		X		
		Capacitación	4				X		X		X		
		Cumplimiento de tareas	5				X		X		X		
		Conocimiento	6				X		X		X		
	Competencias de gestión	Actitud	7				X		X		X		
		Habilidades	8				X		X		X		
		Experiencia	9				X		X		X		

