

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA
SAC 2019.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: VICTOR JOEL QUIROZ TIRADO

Asesor:

Dr. VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022
VICTOR JOEL QUIROZ TIRADO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC 2019.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: VICTOR JOEL QUIROZ TIRADO

JURADO EVALUADOR

Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
Asesor

Dr. Héctor Villegas Chávez
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las *15:30*.. horas, del día 22 de julio de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHAVEZ**, **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**, **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesor el **Dr. VICTOR HUGO DELGADO CESPEDES** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC: 2019"**; presentado por el Bachiller en Administración **VICTOR JOEL QUIROZ TIRADO**.

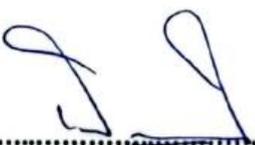
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó *APROBAR*... con la calificación de *diecisiete (17) EXCELENTE*..... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Administración VICTOR JOEL QUIROZ TIRADO**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las *16:30*.. horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
Asesor


.....
Dr. Héctor Villegas Chávez
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado, a mis padres: Francisco, Reyna y Esperanza porque son el motivo y la razón de mi existir, por la fortaleza que me brindan a través de su amor genuino lo que me ayudaron en el cumplimiento de esta etapa de estudio. A mis hermanos por todo el apoyo incondicional que nunca faltó en el día a día durante todo este periodo de estudios de posgrado. A mi sobrinos y sobrinas, por ser parte de motivación en mi vida, a todos ellos para seguir luchando por mis metas profesionales y personales.

AGRADECIMIENTO

A Dios primeramente por habernos bendecido con Sabiduría, salud y Económicamente los cuales fueron determinantes para lograr este objetivo propuesto, al Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes, asesor de mi trabajo de investigación para obtener el grado en la presente maestría, a todos mis docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, por la oportunidad de realizar los estudios en Administración y Gerencia Empresarial permitiendo cumplir con una de mis metas profesionales. A la Gerencia General de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, por permitir llevar mi trabajo de investigación, en su empresa

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Descripción del problema	2
1.1.2 Formulación del problema.	3
1.2 Justificación e importancia	4
1.2.1. Justificación científica	4
1.2.2. Justificación técnica-práctica.....	5
1.2.3. Justificación institucional y personal	5
1.3 Delimitación de la investigación	5
1.4 Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial.....	7
2.2 Regional y local.....	14
2.2.1 Bases Teóricas.....	15

2.2.2 Teorías sobre el clima organizacional	15
2.3 Dimensiones Del Clima Organizacional.....	20
2.4 Desempeño Laboral.....	25
2.5 Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de acuerdo a distintos autores:.....	29
2.6 Marco Conceptual.....	31
2.6.1 Definición del clima organizacional:.....	31
Desempeño laboral.....	31
2.6.2 Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
3.1. Hipótesis	34
3.1.1. Hipótesis general.....	34
3.1.2. Hipótesis Especificas.....	34
3.2. Variables:	34
3.3. Operacionalización de la hipótesis	34
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	36
4.1. Ubicación geográfica	36
4.2. Diseño de la investigación	36
4.3. Métodos de investigación	36
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	37
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	37

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	37
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.	37
4.8. Matriz de consistencia metodológica:	37
5.1. Presentación de resultados	39
5.2. Discusión de resultados	45
5.3. Contrastación de hipótesis	50
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	53
6.1. Conclusiones	53
6.2. Sugerencias	54
REFERENCIAS	56
APÉNDICES A “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC, 2019”	58
APÉNDICES B VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO	60
APÉNDICES C FICHA DE EVALUACIÓN.....	61
APÉNDICES D PRUEBA DE NORMALIDAD.....	64
APÉNDICES E CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	66
APÉNDICES F ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Hipótesis.....	35
Tabla 2	38
Matriz de consistencia metodológica:.....	38
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la dimensión ambiente físico del clima organizacional-según personal encuestado en la empresa AUTONORT Cajamarca SAC.	39
Tabla 4 Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente físico clima organizacional.	41
Tabla 5 Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente valores y actitudes clima organizacional.....	42
Tabla 6 Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión desempeño individual desempeño labotal.....	43
Tabla 7 Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente desempeño grupal desempeño laboral.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría de Jerarquía de Necesidades de Maslow	16
Figura 2 Teoría de Rensis Likert	18
Figura 3 Teoría de clima laboral de Mc Gregor	19
Figura 4 Teoría Mc Clelland	20
Figura 5 Funciones del Clima Organizacional	25
Figura 6 Ubicación geográfica de local AUTONORT - Cajamarca	36
CAPITULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
Figura 7 Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente físico clima organizacional.	40
Figura 8	41
Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente físico clima organizacional.	41
Figura 9 Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión valores y actitudes clima organizacional.	42
Figura 10 Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión desempeño individual desempeño laboral.....	43
Figura 11	44
Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión desempeño grupal desempeño laboral.....	44

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019. Según el propósito del diseño utilizado es básica de alcance descriptivo correlacional de diseño no experimental. El grupo de estudio estuvo conformado por 72 colaboradores de la Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, distribuido en 29 mujeres y 43 hombres de las diferentes modalidades de contrato y funciones; es decir desde el personal de limpieza hasta el gerente general de la empresa. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos el cuestionario; entre los resultados muestra que existe una muestra que, según el estadígrafo de Rho de Spearman existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño organizacional, **la magnitud de esta relación es de $r = 0.608$** que demuestra una correlación moderada. Se concluye que el área de Recursos Humanos debería realizar actividades que permitan socializar a los colaboradores y promover adecuadas relaciones interpersonales, que permita generar mayor rendimiento en las labores encomendadas.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the company AUTONORT Cajamarca SAC, 2019. According to the purpose of the design used, it is basic with a descriptive correlational scope of non-experimental design. The study group was made up of 72 employees of the AUTONORT Cajamarca SAC Company, distributed in 29 women and 43 men of the different contract modalities and functions; that is, from the cleaning staff to the general manager of the company. For the collection of information, the survey technique was used and the questionnaire as instruments, according to the Spearman's Rho statistician, there is a significant relationship between the work environment and organizational performance, the magnitude of this relationship is $r = 0.608$, which shows a moderate correlation. It is concluded that the Human Resources area should carry out activities that allow collaborators to socialize and promote adequate interpersonal relationships, which allows generating greater performance in the tasks entrusted.

Keywords: organizational climate, job performance.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo globalizado, toda organización busca promover cambios en su ambiente laboral, estructura organizacional, planificación estratégica, gestión operativa y recursos con los que cuenta; cuyo objetivo es ser competitiva, tener una buena posición en el mercado local, nacional e internacional, así como innovar y generar rentabilidad para la empresa. Los colaboradores son considerados creativos, que impulsen cambios que son estimulados por los líderes gerenciales (Robins y Judge, 2009)

Es por ello que, en los últimos años, las organizaciones para ser más competitivas, han puesto la mirada en el clima organizacional, por lo cual, se han implementado estrategias organizacionales, teniendo en cuenta su importancia para que sean eficientes y eficaces. De la misma manera, realizan evaluaciones permanentes de las estructuras organizacionales, y de los comportamientos de los trabajadores, para así tener un diagnóstico real de las necesidades organizativas, y poder tomar decisiones correctivas para un buen desarrollo organizacional (Melo, 2018)

Hoy en día, el clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las empresas e instituciones, debido a que los involucrados en las altas direcciones son conscientes de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización, ello determinará la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la organización.

En referencia a la variable del desempeño laboral, vinculado a clima organizacional en este estudio hace referencia que “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato 2000, p. 36).

En las empresas del rubro automotriz para el desarrollo de sus principales actividades guardan estrecha dependencia entre sus variables, entre ellas la existencia de un clima laboral hace depender en el desempeño laboral de los colaboradores

Por lo que en el presente trabajo para controlar los pronósticos de la problemática en mención se realizara una investigación que ayuden a identificar mecanismo de contingencia que ayuden a mejorar el clima organizacional y por ende el desempeño de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC.

1.1.1. Descripción del problema

Para el presente estudio de investigación se ha identificado que una de las principales causas que genera un clima organizacional desfavorable en la empresa AUTONORT SAC es el trabajo individual en clara manifestación de egoísmo por lo que se deja notar práctica de actitudes y valores negativos de los colaboradores, no se expresan, no tienen confianza para decir sus disconformidades, lo que ha generado falta de comunicación asertiva, poca empatía, falta de compromiso con la empresa.

El inadecuado ambiente social que se genera entre líderes y colaboradores evita que se genere un clima laboral adecuado, pues cada uno interpreta a su modo lo que se debe hacer y por el lado contrario la falta de comunicación da paso a malentendidos, que genera la falta de comunicación asertiva, tenemos que los colaboradores sienten que sus ideas no son escuchadas y que por tanto sus ideas y aportaciones no son desarrolladas o puestas en práctica, generando en ellos malestar pues al sentir que sus aportes no son de importancia.

En la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, se observa falta de trabajo en equipo, es decir un desempeño individual de mal trato con los clientes, personal desmotivado, inexistencia de identidad con la empresa, como consecuencia de una deficiente distribución de tareas y funciones, ausencia de políticas de ascenso, generando cómo

consecuencia se verán disminuidas los márgenes de utilidades para la empresa. Otro conflicto que cabe mencionar es la contratación de personal no capacitado, también generando malestar a los colaboradores antiguos pues se siente favoritismos.

La presente investigación busca identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa AUTONORT Cajamarca, lo que se pretende y sugiere para dar solución es realizar un plan de capacitaciones periódicas, la falta de motivación conlleva a la falta de reconocimiento y retribución económica. Si se logra hacer mejoras en el clima organizacional la empresa se verá beneficiada económicamente, los clientes serán satisfechos y por ende los colaboradores estarán comprometidos al dar su 100% a la empresa.

1.1.2 Formulación del problema.

Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019?

Problema Especifico

- ¿Cómo es el ambiente físico, social además de ello las actitudes y valores como dimensiones del Clima Organizacional de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019?
- ¿Cómo se manifiesta el desempeño grupal y desempeño individual como dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019?
- ¿Cuál es la correlación de las dimensiones de las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

El presente trabajo de investigación estará dirigida a identificar mecanismo de contingencia que ayuden a mejorar el clima organizacional y por ende el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC.

Este estudio es relevante debido a que se desarrolló mediante la investigación de las variables clima organizacional y desempeño laboral lo cual permite complementar el conocimiento para futuros investigadores, teniendo en cuenta el trabajo de investigación cómo un antecedente. En cuanto al desarrollo de la variable clima organizacional se tuvo en cuenta la definición de (Chiavenato, 2010) quien indica que el clima laboral es la condición necesaria del ambiente apreciado o habituado por los miembros de la organización en su comportamiento. Este concepto conduce hacia un elemento que apoya a entender que el clima organizacional es parte esencial que trasmite a la percepción de los que constituyen una organización, en lo correspondiente a la variable desempeño laboral nos basaremos también en el aporte de Chiavenato, 2007 quién define al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los colaboradores, para lograrlo es indispensable contar con personas idóneas, capaces que cuenten con un adecuado perfil, que comulguen con la cultura y filosofía de la empresa y que tengan la capacidad de desarrollar las funciones que se les plantee o asigne y que finalmente logren contribuir en el logro de los objetivos de la organización.

La finalidad de la investigación fue evaluar el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral. Con el propósito de diagnosticar las principales causas y agentes que perjudican el buen desarrollo del desempeño, considerando que el clima organizacional permite aumentar los niveles de productividad, rendimiento y desempeño del colaborador. Considerar los ambientes físicos, social, así como los valores y actitudes individuales y grupales de los colaboradores para mejorar así las

condiciones de trabajo. Además, dicha investigación contribuirá a reforzar el conocimiento profundo sobre el contenido, así mismo servirá de apoyo para futuros estudios y discusiones teóricas relacionadas al tema.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

El tema de estudio “clima organizacional” es innegable en la actualidad, de vital trascendencia en las organizaciones lo que requiere una atención y brindar la importancia de lo que es un entorno laboral y su relación con los actores que lo componen. El investigador desea aportar en la identificación de la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, de tal forma que la información recolectada y analizada le sirva a la gerencia en la toma de decisiones para el cumplimiento de sus metas propuestas.

1.2.3. Justificación institucional y personal

El presente estudio le servirá a la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, para evaluar su clima organizacional actual, lo cual le permitirá identificar problemas y posibles focos de conflicto interno, además le permitirá conocer los niveles de desempeño laboral de sus colaboradores; este diagnóstico no sólo permitirá conocer y establecer los factores que más afectan al ambiente laboral y al desempeño, sino que además permitirá diseñar y proponer estrategias de mejora e introducir cambios planificados en la estructura organizacional y estilo administrativo, en las actitudes y conducta de los colaboradores.

1.3 Delimitación de la investigación

Este estudio se enfoca al estudio de las variables clima organizacional y desempeño laboral con base en los principios de las ciencias administrativas y la gestión de recursos humanos.

Delimitación Espacial: La investigación se desarrolló en la ciudad de Cajamarca, en la empresa AUTONORT Cajamarca SAC.

Delimitación Temporal: La investigación se realizó en el año 2019

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir el ambiente físico, ambiente social además de ello las actitudes y valores como dimensiones del Clima Organizacional de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.
- Examinar el desempeño grupal y desempeño individual como dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.
- Correlacionar las dimensiones de las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial

Internacionales

Olivera (2021), Uno de los elementos condicionantes del desempeño laboral en las instituciones, es el clima organizacional, donde se presenta dificultades no solo en la estructura organizacional, sino también en los factores emocionales de los trabajadores como adaptarse al cambio, a la condición del trabajo y la comunicación empresarial. El estudio tuvo como objetivo la determinación de la relación entre las variables en la empresa Cotton Life. Con un enfoque cuantitativo, y un diseño correlacional causal, no experimental; tuvo una muestra de 80 trabajadores, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, y llegó a concluir: Existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Cotton Life

Ponce (2021), en la tesis denominada “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí*”, menciona que las entidades comerciales están conformadas por personas que interactúan en entornos complejos y dinámicos lo que genera diferentes conductas o actitudes que influyen en el clima organizacional. Muchas veces las personas trabajan en un entorno negativo que afecta las relaciones interpersonales y por ende su desempeño profesional; a partir de esta contradicción se presenta este trabajo investigativo que tiene como propósito analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. Para dar cumplimiento al objetivo planteado se utilizó un diseño de investigación no experimental-transversal, recopilando datos sin manipular las variables existentes; es así que los resultados se obtuvieron a partir de una investigación de campo, mediante la cual se obtuvieron datos e información veraz que dan sustento a este

artículo, para lo cual se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de información a una población de 35 personas, permitiendo concluir que el clima organizacional influye en un 91% en el desempeño laboral del personal de CHONEPAC, los colaboradores de esta entidad presentan un buen desempeño laboral y un alto índice de satisfacción, debido a una excelente comunicación, motivación, reconocimiento profesional, satisfacción de sus necesidades, condiciones físicas idóneas y resolución oportuna de conflictos, evidenciándose que estos indicadores se miden con una frecuencia de una vez al año, para conocer las posibles falencias e implementar los planes de mejora correspondientes por parte de los directivos(Pág. 26)

Villena y Toro (2018), en su estudio *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores Codiempaqués en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Área de Gestión en la ciudad de Quito – Ecuador* para optar el grado de magíster en Tributación, en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, cuyo objetivo general fue Aportar al incremento del nivel de desempeño laboral del personal de la empresa, mediante estrategias especializadas en la comunicación, toma de decisiones y motivación, Del análisis de los resultados de la investigación se determina que el clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa es calificado como favorable y ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral. Desprendiéndose de estos resultados la incidencia en particular de la motivación laboral como elemento clave en el desempeño de los trabajadores, por lo cual sirve de base para el desarrollo una alternativa de aplicación para el fortalecimiento del rendimiento laboral, mientras que, las respuestas dadas en las investigaciones realizadas a todo el personal así como al personal de planta respecto a las dimensiones de productividad, eficiencia y eficacia consolidan una relación significativa

con el desempeño. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. (Pág. 11)

Zans (2017), quien realizó la investigación, Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. La investigación fue realizada bajo el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. Su objetivo era analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016, La población en estudio fue de 88 trabajadores y funcionarios la metodología aplicada para la obtención de datos fue el uso de las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para el tipo de trabajo desarrollado, producto de su investigación, llegó a la conclusión que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, la mejora del clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad (Pág. 23).

Laura (2015), en su estudio *Propuesta Estratégica para el fortalecimiento del Clima Organizacional y Mejora de la Motivación del Recurso Humano en la Compañía Costarricense del Café S.A. (Cafesa)*, presentado a la Universidad de Costa Rica, para optar el grado de Magister, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, cuyo objetivo es determinar las intervenciones necesarias para modificar la percepción de los colaboradores con respecto los factores del clima organizacional en la Compañía Costarricense del Café S.A. que permitan mejorar la productividad y calidad del trabajo así como favorecer las relaciones

interpersonales y desarrollar la eficiencia dentro de la organización, el diseño de investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, descriptivo, transversal con diseño no experimental., concluye que el clima organizacional de CAFESA, no ha formado parte de la Gerencia, la cual a lo largo de la historia se ha concentrado en brindar a los colaboradores únicamente los beneficiarios establecidos por la ley, médico de empresa y asociación solidarista; dejando de lado completamente aspectos propios del clima organizacional como lo es la motivación del recurso humano, pero que sin embargo se compensa por el sentido de pertenencia de los colaboradores que forman parte de la organización, quienes presentan una gran antigüedad en la relación laboral con la misma.

Los principales elementos el Clima Organizacional que presentan problemas en la compañía y que representan oportunidades de mejora son la autonomía de los empleados la cual es muy limitada por la tipología de los trabajos que son ejecutados en CAFESA y el grado de centralización de las decisiones en la Gerencia General, cabe mencionar también que no existen mecanismos desarrollados para la medición del desempeño y el reconocimiento, ni tampoco existe una ambiente que promueva el crecimiento interno, asimismo, hay preocupaciones que han generado un alto grado de presión como el de la asunción del idioma inglés como parte diario vivir, ya que es el idioma oficial del grupo empresarial y aspectos tales como la innovación como parte de iniciativas de los colaboradores es casi nula, ya que en lo que se busca es estandarización y simplicidad en los procesos. Los salarios son bajos, sin embargo, no ha sido determinante para los colaboradores, evidenciado por la baja rotación de estos, las promociones internas son muy limitadas, al igual que las capacitaciones y desarrollo personal

Romero (2015), en su trabajo de investigación titulado “*Clima Organizacional: Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en la Unidad Educativa Particular la Dolorosa*” para

obtener el título de magíster en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, el objetivo del trabajo fue realizar el diagnóstico del clima organizacional del Instituto Ecuatoriano de Social IESS Portoviejo, para identificar elementos que tienen prioridad dentro de la institución como: ambiente laboral, estilos de liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo y ética profesional, que son parte del clima organizacional, elementos formativos, culturales que facilitan o dificultan el proceso de evaluación del desempeño del talento humano. El estudio se realizó a través del diseño de un modelo de diagnóstico del clima organizacional compuesto por siete variables: comunicación y relaciones interpersonales, motivación y reconocimiento, desarrollo y responsabilidad, liderazgo y credibilidad, ambiente físico y seguridad, identificación con la empresa, salario y estabilidad. Los resultados se describen en términos de fortalezas y debilidades de las variables evaluadas de manera cuantitativa y cualitativa

Nacionales

Cossío (2018) en su estudio *“Desempeño Laboral y Clima organizacional de los trabajadores en la empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018, en Lima – Perú”* en la Universidad de las Américas, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Desempeño laboral y el clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018, El estudio de investigación es de tipo básico, con el diseño tipo descriptivo - correlacional, de corte transversal (transaccional) no experimental, aplicando el método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 156 personas y una muestra de 111 trabajadores, para recopilar los datos se utilizó el cuestionario de desempeño laboral que en el procesamiento de datos alcanzó un nivel de confiabilidad del 0,786 indicando que es una correlación positiva muy alta y el cuestionario de clima organizacional que en el

procesamiento de datos alcanzo un nivel de confiabilidad del 0,285 indicando que es una correlación positiva muy alta., de acuerdo a los resultados obtenidos, estos evidenciaron que el nivel de percepción de la relación que existe entre el clima organizacional, y el desempeño laboral fue de $p= 0,027$, evidenciando que existe una correlación positiva alta

Urbano (2018) en la tesis denominada “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz*” el objetivo de esta investigación fue evaluar el impacto del clima organizacional en la mejora del desempeño laboral en los trabajadores de una institución del Estado peruano, Administración Local de Agua Huaraz (ALA-HZ). Se aplicó el método del censo que recopiló datos de la percepción de cada trabajador en relación a las variables; mediante 02 cuestionarios y 01 escala de medición de actitudes. Se realizó el análisis estadístico inferencial variante utilizando la prueba estadística no paramétrica de Chi-cuadrado, mediante tablas de contingencia o tabulaciones cruzadas, para evaluar la correlación e independencia a un nivel de significancia del 5% ($p<0,05$). Se obtuvo que en la dimensión nivel de percepción global del ambiente laboral un 54% de trabajadores calificaron el clima organizacional como favorable. Además, la dimensión nivel de percepción del ambiente laboral en relación a la infraestructura y tecnología, refleja que 8% califica el ambiente como muy favorable. En relación al desempeño laboral, 38% lo califica como excelente. La prueba de Chi-cuadrado arroja un valor teórico igual a 88,25 menor al valor calculado de 839,44; razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Se concluyó que un adecuado clima organizacional mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la ALA-HZ

Silva (2018) en la investigación “*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín*” fue producto de la aplicación en la práctica de la metodología de Hernández Sampieri Roberto, planteada

en su libro “Metodología de la Investigación”, quinta edición, con el tipo de investigación descriptiva Correlacional y método inductivo. Asimismo, vale mencionar que en la ejecución se aplicó una encuesta a 75 colaboradores compuesto por 25 preguntas en relación a la variable clima organizacional y 16 preguntas destinadas a evaluar el desempeño laboral, esto en búsqueda de responder a la interrogante principal ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín? Para lo que plantearon los siguientes objetivos; describir el clima organizacional en la municipalidad de morales, analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales y finalmente identificar los elementos del clima organizacional que inciden de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad de morales. Se ha determinado una relación significativa del clima organizacional sobre el desempeño de los colaboradores de la municipalidad, ya que, al mantener un clima regular, el desempeño de los colaboradores se comportaría de igual manera debido a que las políticas, beneficios, la estabilidad laboral, impiden el efectivo desempeño

Torres (2015) hace mención en el presente artículo sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de r Pearson y la "t" de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas

bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Pacheco (2017) en su estudio *“Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba en Lima – Perú”*, para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos cuyo para realizar la investigación se ha trabajado con una población 50 gerentes y administradores; y 96 empleados y trabajadores de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba, utilizándose el diseño transversal, correlacional y no experimental, en que el “clima organizacional” es la variable independiente y el “desempeño laboral” la variable dependiente, teniendo por finalidad determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba”, los resultados han demostrado que si existe una influencia positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, confirmando de esta manera nuestra hipótesis general.

2.2 Regional y local

Saldaña y Sánchez (2016) en su estudio *“Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de ECKERD Perú S.A Sede Cajamarca, en la Universidad Antonio Guillermo Urrelo”* en la ciudad de Cajamarca – Perú para optar el grado académico de Magíster en Dirección de Recursos Humanos en donde el objetivo determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de ECKERD PERÚ S.A sede Cajamarca, 2016, tipo de investigación es básica con un diseño no experimental con un nivel de tipo descriptivo correlacional con una población de 70 técnicos de farmacia, se utilizó como técnica de investigación a la encuesta, la cual se aplicó a través de un formulario de preguntas sobre la base de la Escala de Likert, en donde se llegó al

resultado que existe una correlación moderada, indirecta y significativa ($p < 0.01$) entre clima organizacional con el desempeño laboral, es decir entre más favorables son las puntuaciones del clima organizacional, menor será el desempeño laboral valorado por el mismo trabajador, esto evidencia la importancia que debería tener el Clima Organizacional en la eficiencia y productividad de una organización.

2.2.1 Bases Teóricas

2.2.2 Teorías sobre el clima organizacional

2.2.3 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.

“Esta teoría postula que la motivación de las personas depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho, ésta tiene el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación. De esta forma, un nivel más alto de necesidad se convertirá en un factor de motivación sólo cuando las necesidades que ocupan el nivel inmediato anterior hayan sido cubiertas. Maslow postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo” La jerarquía de necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que deberán satisfacerse en el siguiente orden:

Necesidades básicas:

- **Fisiológicas.** Surgen de la naturaleza física del ser humano y son imprescindibles para sobrevivir, como la necesidad de alimento, techo, vestido; éstas se satisfacen mediante los sueldos y prestaciones.

- **Seguridad.** Se refieren a la necesidad de no sentirse amenazado por las circunstancias del medio; incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, pensiones, salud, seguros de vida, higiene y seguridad entre otras
- **Afecto, amor, pertenencia.** Se evidencian por la necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas. Se satisfacen mediante el establecimiento de condiciones que faciliten la interacción y cooperación entre los grupos, por ejemplo: desarrollo de equipos, actividades culturales, deportivas y recreativas.
- **Estima o Reconocimiento.** Implica de ser respetado por los demás y por uno mismo; es la necesidad de reconocimiento al esfuerzo y al trabajo. Se obtiene mediante el diseño de sistemas de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento orgullo y dignidad a las personas que desempeñan un trabajo.

Figura 1

Teoría de Jerarquía de Necesidades de Maslow



Nota. Figura de la teoría de necesidades del autor Maslow

- **Autorrealización.** Aparece una vez que se han satisfecho todas las necesidades básicas. Se refieren al deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de sus potencialidades. Esta necesidad es permanente y no se

satisface nunca por completo, ya que cuanto mayor es la satisfacción que obtienen las personas más aumenta la necesidad de seguir autor realizándose; se obtiene cuando se encuentra un sentido de vida en el trabajo.

2.2.4 Teoría de Rensis Likert

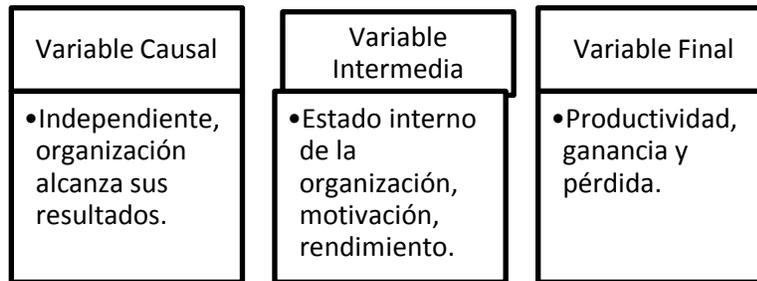
Esta teoría hace mención que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está supeditada de acuerdo a la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Por otro lado, esta teoría nos ayuda a entender que las personas tenemos diferentes percepciones frente a algo lo que conlleva a que manifestemos de forma distinta los comportamientos.

Esta teoría sostiene que los trabajadores asumen un comportamiento basándose de manera directa en el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que ellos perciben y, por tanto, la reacción estará determinada por dicha percepción. Propone tres tipos de variables: variables causales, que son de tipo independiente y que se orientan a señalar el sentido en el que una organización evoluciona y alcanza resultados; variables intermedias, orientadas a evaluar el estado interno de la empresa en aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones y, variables finales, que se originan como consecuencia del efecto de las variables causales y las intermedias anotadas anteriormente. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida (Hernández 2011).

Figura 2

Teoría de Rensis Likert

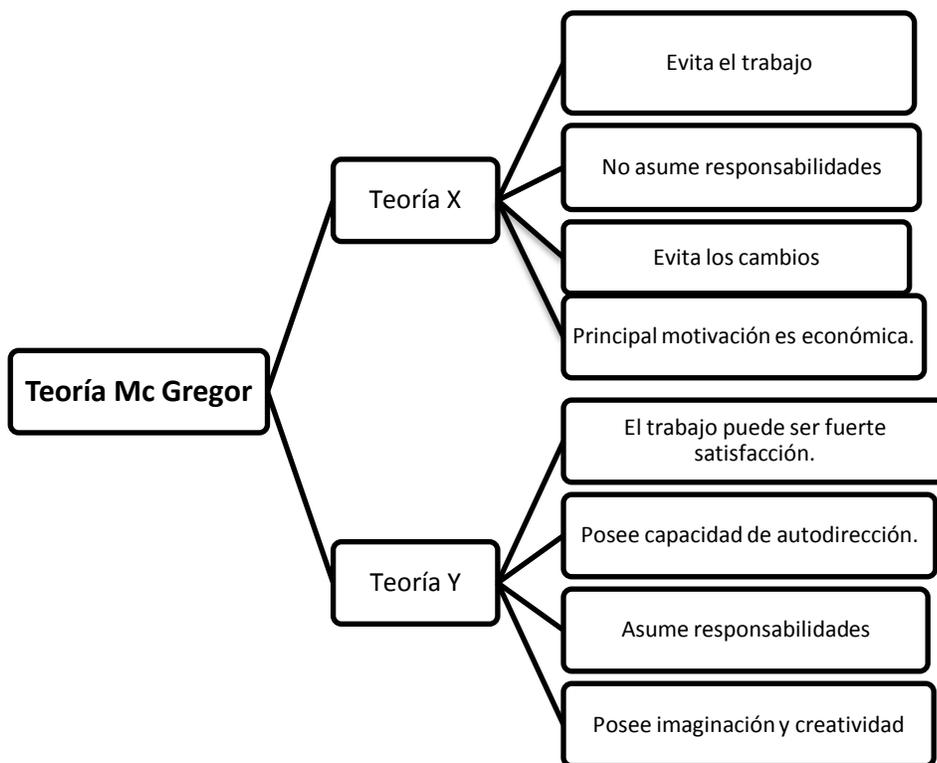


2.2.5 Teoría de clima laboral de McGregor

En la publicación que hiciera el autor sobre el lado Humano de la Empresa, examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó “teoría X” y “teoría Y”, pero según el tenor de la presente investigación solo se hará referencia a las explicaciones de la “teoría Y”. Esta sostiene que, tanto para el trabajo diario como para el juego y diversión, el esfuerzo natural, mental y físico es similar; los seres humanos necesitan de motivaciones superiores y un buen ambiente que les motive y les permita alcanzar sus metas y objetivos, teniendo condiciones óptimas, pues no solo aceptarán responsabilidades, sino que tratarán de conseguirlas. Esta teoría concluye que, si una organización dota de ambiente y condiciones adecuadas para el desarrollo personal, alcance de metas y objetivos personales, los trabajadores estarán, a su vez, comprometidos con las metas y objetivos organizacionales y se alcanzará la llamada integración (Moreira 2018).

Figura 3

Teoría de clima laboral de Mc Gregor



2.2.6 Teoría de Francis Cornell:

Este autor define al clima laboral como una mezcla de percepciones que las personas poseen acerca de sus actividades en relación a los demás integrantes de una organización. Es a partir de esto que se puede señalar que son las propias percepciones y/o interpretaciones de los trabajadores las que van a definir el clima laboral existente y solo desde ellas se puede conocer y determinar las características que se presentan (Moreira 2018).

2.2.7 Teoría de McClelland y Atkinson

Estos autores se enfocan en la forma en que las motivaciones sociales tales como la pertenencia, la necesidad de logro, entre otros, tienen incidencia en el comportamiento individual humano, lo cual es sumamente probable que influya en su reconocimiento del clima laboral. Y esto es algo que experimenta cualquier miembro de alguna empresa de forma

permanente, y que define como se señalaba el ambiente interno de la organización, al igual que su comportamiento dentro de ella (Prado 2015).

Figura 4

Teoría Mc Clelland

Teoría Mc Clelland y Atkinson		
<p>LOGRO</p> <ul style="list-style-type: none"> *Buscan y asumen responsabilidades. *Corren riesgos calculados. *Se fijan metas difíciles pero realistas. 	<p>AFILIACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> *Buscan relaciones amistades. *Buscan empleos orientados a la gente. *Alto grado de acción interpersonal. 	<p>PODER</p> <ul style="list-style-type: none"> *Buscan puestos de influencia. *Puestos de alto nivel y de toma de decisiones. *Necesitan autonomía.

2.3 Dimensiones Del Clima Organizacional

Hall (1996) Se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone una fuerza que influye en la conducta del empleado.

2.3.2 Ambiente físico:

El clima organizacional en su ambiente físico está determinado por la Infraestructura, Área de trabajo, Equipos y muebles

Indicadores de Ambiente Físico:

- Infraestructura: Ambiente físico donde se desarrollan las actividades laborales
- Área de Trabajo: Espacio físico donde se desarrollan las actividades laborales
- Equipos: Herramientas y útiles de trabajo
- Muebles: Bienes que pueden ser movibles para ser usados en el trabajo

2.3.3 Ambiente social:

El clima organizacional en el ambiente social está determinado por expectativas, Autonomía de trabajo, Reconocimiento

Indicadores de Ambiente Social:

- Expectativas: Percepciones de los colaboradores, generando a su vez sentimientos de deseos.
- Autonomía de Trabajo: Es la independencia que se le concede al trabajador para desarrollar sus actividades laborales en la organización.
- Reconocimiento: Es la acción que se realiza a un colaborador para reconocer o destacar la eficiente labor realizada.

2.3.4 Actitudes y valores:

En esta dimensión está determinado por valoración, Respeto a los trabajadores, Satisfacción en el trabajo

Indicadores de Actitud y Valores:

- Valoración: Importancia que se le concede a los trabajadores por el buen cumplimiento de sus funciones.
- Respeto a los Trabajadores: Es la base de toda convivencia y relación laboral en el equipo de trabajo.
- Satisfacción en el Trabajo: Es el nivel de conformidad del colaborador con relación a su ambiente y condiciones laborales.

2.3.5 Importancia del clima organizacional.

Pintado (2014) entre las consecuencias positivas generales del clima organizacional se puede nombrar las siguientes: sentimiento de logro, afiliación,

poder, alta productividad, buen desempeño, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad y proactividad. A nivel individual genera alcance de los objetivos personales y laborales, satisfacción en el trabajo, satisfacción en la carrera y calidad del trabajo; a nivel grupal se logra alcance de objetivos, mejores resultados, cohesión de grupo y a nivel organizacional mejora la producción, la eficacia con ello el buen desempeño laboral, la satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia, baja la tasa de rotación y de ausentismo. Un clima favorable permitirá entonces un compromiso estable de los trabajadores con su organización, constituyéndose en un indicador del resultado del impacto de la mejora de los procesos internos y de la satisfacción de los trabajadores. Siliceo (1999) agrega que el clima organizacional fomenta el desarrollo de una cultura organizacional positiva establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución que se expresan como conductas o comportamientos compartidos. (Citado en Yucra ,2016).

2.3.6 Características del clima organizacional

Rodríguez, (1999), expresa que el Clima Organizacional se caracteriza por tener una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones derivadas de decisiones que afectan en forma relevante el devenir organizacional. El autor antes mencionado nos dice que el clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa, pues un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en

el desempeño de sus tareas, de lo contrario afectaría el grado de compromiso e identificación con los miembros de la organización

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución: Un clima organizacional no saludable por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta: Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de compromiso e identificación de sus miembros; en tanto, una organización cuyo clima sea no saludable no podrá esperar un alto grado de identificación, repercutiendo negativamente en su desempeño, de allí que las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores " no tienen la camiseta puesta ", normalmente tienen un clima organizacional no saludable.

Méndez (2006) se refiere al Clima Organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Por tanto, el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización. (Rodríguez, 2005)

Funciones del clima organizacional

Las funciones del clima organizacional según Castillo, C, Del Pino, N y Espinoza, V. (2017) son:

- **Vinculación:** Lograr que el grupo que actúa mecánicamente, es decir que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.
- **Des obstaculización:** Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles, se vuelvan útiles.
- **Espíritu:** Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
- **Intimidad:** Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
- **Énfasis en la producción:** Comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha.
- **Empuje:** Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
- **Consideración:** Inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
- **Estructura:** Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuantas reglas, reglamentos y procedimientos hay.
- **Cordialidad:** Referente al sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

- **Selección basada en capacidad y desempeño:** El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más que en política, personalidad, o grados académicos.
- **Tolerancia a los errores:** El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

Figura 5

Funciones del Clima Organizacional



2.4 Desempeño Laboral

Chiavenato (2011), la estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa (p. 59)

Uzcategui (2011) Hace mención que el rendimiento laboral ejecutado por el colaborador se va evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten a realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados en una primera instancia (p.87)

Por otro lado, plantea la importancia de la fijación de metas, la cuales mejoran el desempeño ya que ayudan a que el colaborador enfoque su esfuerzo en cumplir objetivos establecidos, tal como el indicador del desempeño en la organización. También menciona que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. De manera consecuente, Robbins y Judge (2013), explican que esta evaluación facilita la toma de decisiones sobre ascensos, transferencias y despidos; así como también la implementación de capacitaciones para el desarrollo del colaborador.

Robbins y Judge (2013), explican que en las organizaciones más tradicionales solo se evalúa a los colaboradores en base a su puesto. Sin embargo, en la actualidad, las compañías de estructura más horizontal y orientadas al servicio requieren más información para evaluar al trabajador. El desempeño se constituye por tres conductas principales: (a) Desempeño de las tareas, (b) civismo y (c) falta de productividad.

En el Perú, la evaluación del desempeño es un tema que poco a poco está tomando más importancia en las empresas. Según Fischman (2017), estas evaluaciones son positivas ya que permiten al colaborador estar informado de su desempeño de forma constante, lo que conlleva a la obtención de ascensos y aumentos de sueldo por parte de la empresa. En la actualidad, muchas empresas están buscando nuevos métodos de evaluación que eliminen las percepciones negativas de los colaboradores.

2.4.1 Dimensiones de desempeño laboral

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

- a) **Desempeño Grupal.** Es el grupo de trabajadores que desarrollan frecuentemente cada periodo de tiempo, los grupos pueden ser evaluados en termino de desempeño de la misma forma que la organización que pertenecen en donde como indicadores se puede tener en cuenta: participación en equipo, relaciones interpersonales rendimiento

Indicadores de Desempeño Grupal

- ✓ **Participación en equipo:** Involucra cumplir las funciones en cooperación con todos los colaboradores de una manera coordinada, solidaria y enfocada, aprovechando las fortalezas de cada integrante de la organización.
 - ✓ **Relaciones Interpersonales:** Lo conforman las interacciones mutuas que se puedan iniciar con una o más personas de esta manera, representan un elemento determinante para el éxito que pueda tener la empresa.
 - ✓ **Rendimiento:** Viene a formar la cantidad, también la calidad de producción laboral.
- b) **Desempeño Individual.** Viene a ser, no sólo es el más importante porque avala los demás, sino el más confuso, puesto que actúan elementos individuales, diferentes de cada persona a persona, en donde presentan como indicadores: disposición, destreza, responsabilidades, compromiso, confidencialidad.

2.4.2 Indicadores de Desempeño Individual

- ✓ **Destreza:** Es la capacidad que se aprende o tiene una persona para realizar sus actividades laborales de manera ágil, rápida y eficiente.
- ✓ **Responsabilidades:** Es el grado de compromiso que toma un empleado para desarrollar de manera eficiente sus tareas.

- ✓ **Compromiso:** Es lo que desarrollan los colaboradores lo que conlleva al involucramiento del trabajo, objetivos y valores de la empresa, demostrando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus tareas
- ✓ **Confidencialidad:** Es una de las condiciones que asume el trabajador como una obligación de guardar el secreto y la confidencialidad de toda la información de la empresa a la que tenga acceso durante la vigencia de su contrato laboral.

Méndez (2006), el clima organizacional se origina en la sociología; así mismo dentro de la teoría de las relaciones humanas el concepto de organización resalta la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social.

Asimismo, define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establece procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

Además, el indicado autor señala que en las organizaciones el clima ocupa un lugar muy importante, y que se ha convertido en objeto de estudio por parte de las diferentes organizaciones, quienes para su medición utilizan diferentes técnica e instrumentos.

Sudarky (1977), el clima organizacional comprende las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, entre otros aspectos; los que se traducen a través del clima y el grado de motivación, influyendo de esta manera en el desempeño de los miembros de la organización.

Chiavenato (2000) lo define al clima organizacional como el conjunto de cualidades o propiedades del entorno donde se desarrolla las actividades del trabajo que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

García (2009) el clima organizacional en donde lo representa las percepciones que el individuo tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Llaneza (2008), el clima organizacional viene a formar como parte de la percepción y valoración de la organización por los trabajadores, en un momento específico, acerca de determinados elementos de la cultura de una empresa, así mismo indicó que es la actitud colectiva que se presenta en una organización debido a las interacciones de los trabajadores (características personales y organizacionales).

2.5 Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de acuerdo a distintos autores:

Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral Para Silva (1996), se debe de considerar el efecto que tiene el clima organizacional sobre el comportamiento de los colaboradores, así como en el desempeño laboral, lo cual se resume en considerar las repercusiones del clima organizacional tanto a nivel individual, como a nivel organizacional. Además, indica que el clima organizacional puede ser un elemento predictor del desempeño laboral.

Según Guillén y Guil (2000), el éxito de una empresa depende de la manera en que sus colaboradores perciben el clima organizacional. Cuando se valora como positivo, es porque consideran que éste permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, llegando a integrar las actividades en la organización con sus necesidades personales. Por lo contrario, cuando es valorado como negativo, es porque se observa un desequilibrio entre las necesidades, estructura y los procedimientos dentro de la organización.

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2006), explican que el clima organizacional va más allá de las dimensiones de las personas y de los grupos, impactando directamente en el resultado del desempeño organizacional.

Para Edel, García y Casiano (2007), el clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, ya que puede influir en el comportamiento y opiniones de sus colaboradores. Ello incluye el sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de 35 autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras.

A continuación, se presenta algunas investigaciones realizadas sobre la relación entre clima organizacional y desempeño laboral: Montoya (2015) en su tesis de maestría “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú, 2015” realizó una investigación mixta a 42 colaboradores. Como resultado se halló la existencia de una relación buena entre el desempeño laboral y el clima organizacional. López (2017), en su tesis de maestría “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo sede central de SEDAPAR S.A., 2016” realizó una investigación cuantitativa a 98 colaboradores, la cual dio como resultado que a mayor nivel de clima organizacional se dará un mejor desempeño laboral. Rodríguez (2017) en su tesis de maestría “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017” realizó una investigación cuantitativa a 94 colaboradores, la cual dio como resultado que existe una correlación alta, la cual en su totalidad se considera con una significancia alta, entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

2.6 Marco Conceptual

2.6.1 Definición del clima organizacional:

(Chiavenato, 2011) el clima organizacional es “una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”. Asimismo (Toro, 2010) menciona que “el clima organizacional es responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción o la productividad; está determinada por la antigüedad en el trabajo, la edad, el género y las condiciones del trabajo”; y también se puede mencionar que el clima organizacional es una variable mediadora entre las realidades sociales, orgánicas de la empresa y la conducta individual.

Desempeño laboral: se define el desempeño laboral como: “La manera como se comporta el trabajador en el logro de los objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos”. En consecuencia, se determina que “el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas”. (Chiavenato, I., 2010, pág. 210)

2.6.2 Definición de términos básicos

- **Área de trabajo:** Apreciación que se tiene respecto a las condiciones físicas y elementos materiales adecuados que ofrece la organización y que se constituyen como facilitadores para la realización del trabajo diario.
- **Clima organizacional:** es la representación de la percepción de los trabajadores, de cómo siente el trato de los directivos de las entidades. Y esta percepción es trasladada hacia el exterior, en donde ya se relacionan con la población. La convivencia diaria en el desarrollo de la tarea, tendrá un mayor o menor impacto, si los trabajadores sienten que hay interés de la empresa por un buen desarrollo personal y profesional.

Los colaboradores, se encuentran en una búsqueda permanente de motivación, siendo esta una especie de condición entre la organización y el procedimiento de los empleados. Así, es de vital importancia para la entidad tomar conocimiento sobre la apreciación que tiene los trabajadores sobre su ambiente laboral.

- **Desempeño Laboral:** la estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Chiavenato, I. (2011, p. 59),
- **Expectativas:** Se debe generar expectativas en los integrantes de la organización para que tengan una mira hacia el futuro y se guíen en base a esto, así también puedan permanecer en la organización. (Gaspar, 2011, p.21).
- **Liderazgo:** Es la capacidad de los líderes de convencer así gira en parte sobre el modo en que fluyen las emociones dentro del grupo: (Goleman, 2016).
- **Participación en equipo:** El liderazgo debe ser entendido como una clase de influencia mediante la que se puede lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos organizativos. La persona que ejerce este tipo de poder es el líder. El líder es, por tanto, una persona a quien le es posible influir en las actitudes y opiniones de los miembros de un colectivo, además de influir en sus decisiones, sin que por ello tenga que estar dotado de autoridad formal. Podríamos decir que liderazgo supone en coordinar, dirigir y en definitiva hacer que otros hagan, marcando la pauta de forma armónica y con el mínimo esfuerzo para el grupo. El autor define que “el liderazgo tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir

en el grupo para el logro de las metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación”. (García G., 2007, pág. 170)

- **Relaciones interpersonales:** es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa. En esta dimensión se consideran los siguientes indicadores según el autor Según Gaspar G. (2011, p. 23)
- **Trabajo en equipo:** Es una de las manifestaciones más evidentes de dirigir personas en los momentos actuales y constituye para muchos directivos una parte esencial en su forma y estilo de dirección (Urcola, 2010).

CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.

3.1.2. Hipótesis Especificas

- Existe una relación directa y significativa entre el ambiente físico, ambiente social además de ello las actitudes y valores como dimensiones del Clima Organizacional de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.
- Existe una relación directa y significativa entre el desempeño grupal y desempeño individual como dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.
- Existe una relación directa y significativa en la correlación de las dimensiones de las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.

3.2. Variables:

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Desempeño Laboral:

3.3. Operacionalización de la hipótesis

Tabla 1*Operacionalización de los componentes de la hipótesis*

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC, 2019.			
HIPOTESIS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019			
El clima organizacional está directamente relacionado con el ambiente físico que cuenta la empresa, además de ello el ambiente social que fomenta las gerencias y con las actitudes y valores que desarrollen los colaboradores	Hall (1996) Se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone una fuerza que influye en la conducta del empleado.	Ambiente físico	Infraestructura Área de trabajo Equipos Muebles
		Ambiente social	Expectativas Autonomía Reconocimiento Valoración
		Actitudes y valores	Respeto a los trabajadores Satisfacción en el Trabajo
El desempeño laboral es dependiente de la colaboración, esfuerzo personal y trabajo en equipo, la puntualidad y la presentación del personal.	Stoner (1994) Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.	Desempeño Grupal	Participación en equipo Relaciones Interpersonales Rendimiento Destreza Responsabilidades Compromiso
		Desempeño Individual	Confidencialidad

Nota. **En la tabla de Operacionalización de hipótesis hace referencia a las dos variables del estudio, clima organizacional y desempeño laboral de la empresa AUTONORT Cajamarca 2019.**

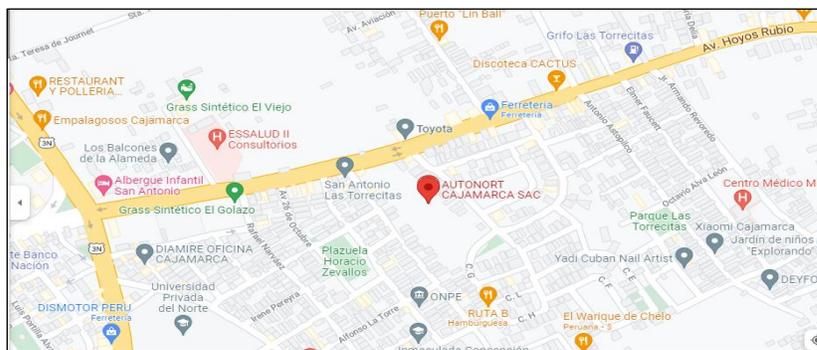
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El estudio se realizó en la ciudad de Cajamarca, distrito y Provincia de Cajamarca, Av. Hoyos Rubio 1272; Carretera al Aeropuerto.

Figura 6

Ubicación geográfica de local AUTONORT - Cajamarca



Nota. Google Maps

4.2. Diseño de la investigación

El diseño utilizado es No experimental, de corte Transversal, de alcance correlacional, ya que se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único sin manipular las variables, se tuvo como propósito describir las variables (Clima Organizacional y desempeño laboral) y analizó la relación de las mismas mediante un patrón predecible para un grupo o población, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.3. Métodos de investigación

Para el análisis de los resultados de la investigación, se utilizó la estadística descriptiva puesto que esta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Además, se consideró para el estudio el método analítico – sintético, según Guanipa (2010) explica que es el conjunto de teorías y conceptos básicos, elaborando en forma analítica – sintética, las consecuencias empíricas

de las hipótesis, y tratada de falsearla para reunir la información pertinente.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población: 72 colaboradores de la Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019

Muestra: se consideró la misma población de estudio, es decir, 72 colaboradores de la Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019

Unidad de Análisis: Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.

Unidades de observación: cada uno de los colaboradores de la Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se usó del cuestionario para las dos variables, en donde se consideraron preguntas literales, cerradas de elección múltiple y de escala de Likert.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Una vez que se obtuvo la información, se procedió a ingresar la información al programa estadístico IBM, SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 25; para elaborar las tablas según los objetivos mencionados SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 25.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

Para el presente trabajo de investigación se usó de una Laptop, Impresora y como materiales se contó con todos los útiles de escritorio y como insumos se tuvo los refrigerios para el personal a encuestar.

4.8. Matriz de consistencia metodológica:

Tabla 2

Matriz de consistencia metodológica:

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC, 2019.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Analizar el ambiente físico, ambiente social además de ello las actitudes y valores como dimensiones del Clima Organizacional de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019 Examinar el desempeño grupal y desempeño individual como dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019 Correlacionar las dimensiones de las variables clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.</p>	<p>Variable 1 Clima Organizacional</p>	Ambiente físico	Infraestructura
					Área de Trabajo
	Equipos				
	Muebles				
	Expectativas				
	Autonomía				
	Reconocimiento				
			<p>Variable 2 Desempeño Laboral</p>	Actitudes y valores	Valoración
	Respeto a los trabajadores				
	Satisfacción en el Trabajo				
	Participación en equipo				
	Relaciones Interpersonales				
	Rendimiento				
	Destreza				
	Responsabilidades				
	Compromiso				
	Confidencialidad				

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Para obtener los resultados se aplicó una encuesta a los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC.

En este capítulo se analizan las dos variables como son clima laboral y desempeño laboral, en la primera parte se analizará al ambiente físico, ambiente social y valores. En la segunda parte de va analizar el desempeño grupal e individual.

Variable clima organizacional- dimensiones

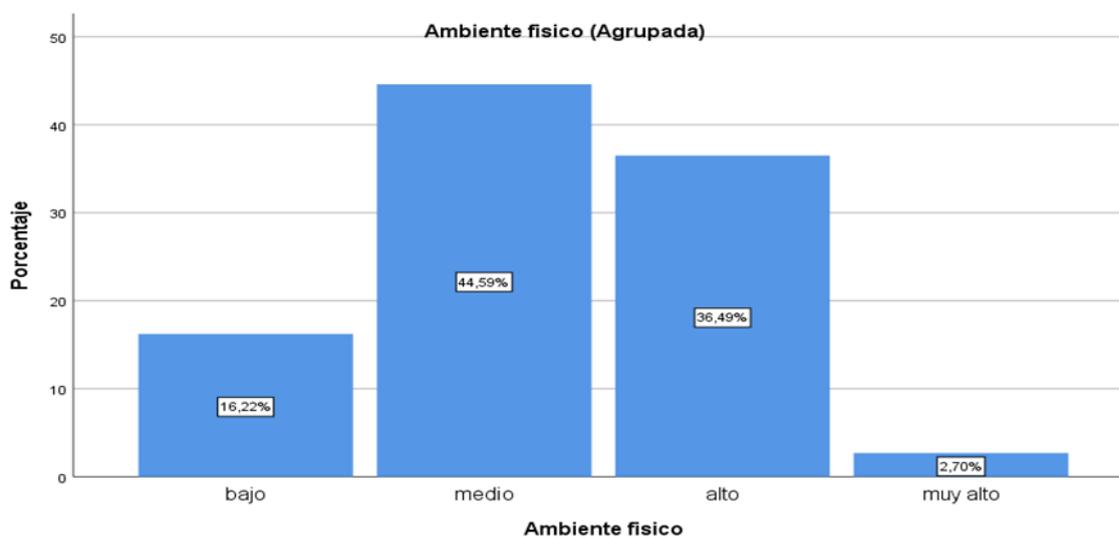
Tabla 3

Distribución de frecuencias de la dimensión ambiente físico del clima organizacional-según personal encuestado en la empresa AUTONORT Cajamarca SAC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	12	16,0	16,2	16,2
	medio	33	44,0	44,6	60,8
	alto	27	36,0	36,5	97,3
	muy alto	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
	Total	75	100,0		

Figura 7

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente físico clima organizacional.



Interpretación

En la tabla 3 y en la figura 7 se aprecia las opiniones del personal que trabajan en la empresa AUTONORT Cajamarca 2019, con respecto al ambiente físico, encontrándose que el 44.59% de ellos consideran que el ambiente físico es medio para desarrollar sus actividades, mientras que el 36.49% consideran que es alto, el 2.70% muy alto y los demás restantes consideran lo contrario siendo un 16.22%.

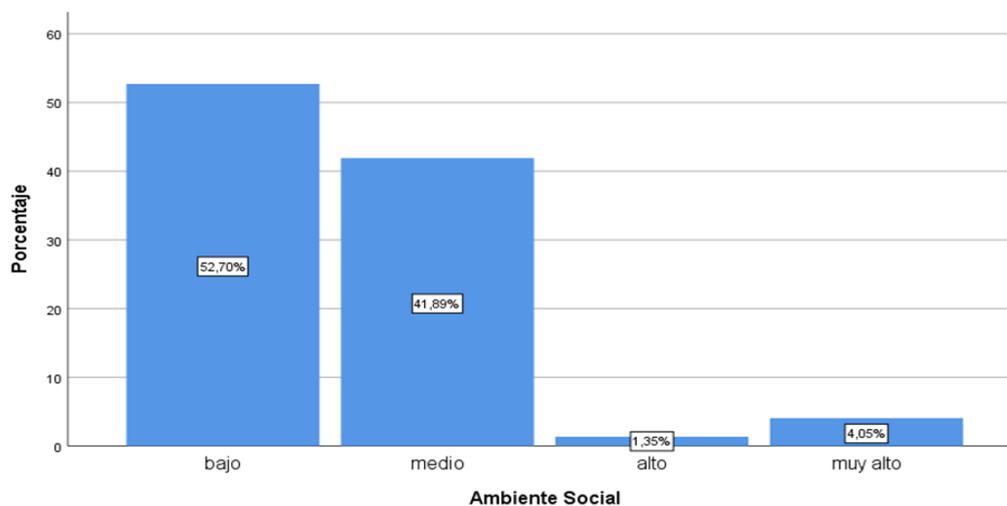
Tabla 4

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente físico clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	52,0	52,7	52,7
	Medio	31	41,3	41,9	94,6
	Alto	1	1,3	1,4	95,9
	muy alto	3	4,0	4,1	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		

Figura 8

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente físico clima organizacional.



Interpretación

De acuerdo a la figura 8 podemos apreciar la opinión de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC 2019, con respecto al ambiente social, encontrándose un 52.70% consideran que el ambiente social se encuentra en un nivel bajo, el 41.69% también consideran que se encuentra en un nivel medio, los demás porcentajes consideran alto y muy alto 1.35% y

4.05%. esto nos permite analizar los grandes riesgos que existe en su ambiente social de la empresa debido a la autonomía de los superiores y también porque no existe programas de reconocimiento.

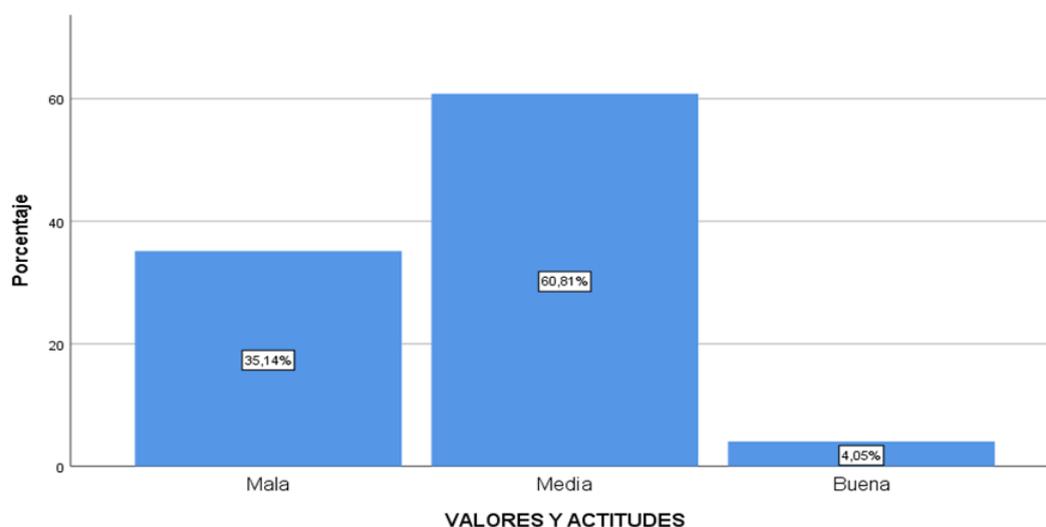
Tabla 5

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente valores y actitudes clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	26	34,7	35,1	35,1
	Media	45	60,0	60,8	95,9
	Buena	3	4,0	4,1	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		

Figura 9

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión valores y actitudes clima organizacional.



Interpretación

En la figura 9 y en la tabla 5 se muestra las opiniones de los trabajadores de la empresa AUTONORT Cajamarca SA, 2019, con respecto a la dimensión

actitudes y valores, según los datos se muestra que el 60.81% consideran en un nivel media, el 35.14% consideran que es mala mientras que el resto opinan que es buena, eso quiere decir que hay poca valoración según sus actitudes.

Variable desempeño laboral- dimensiones

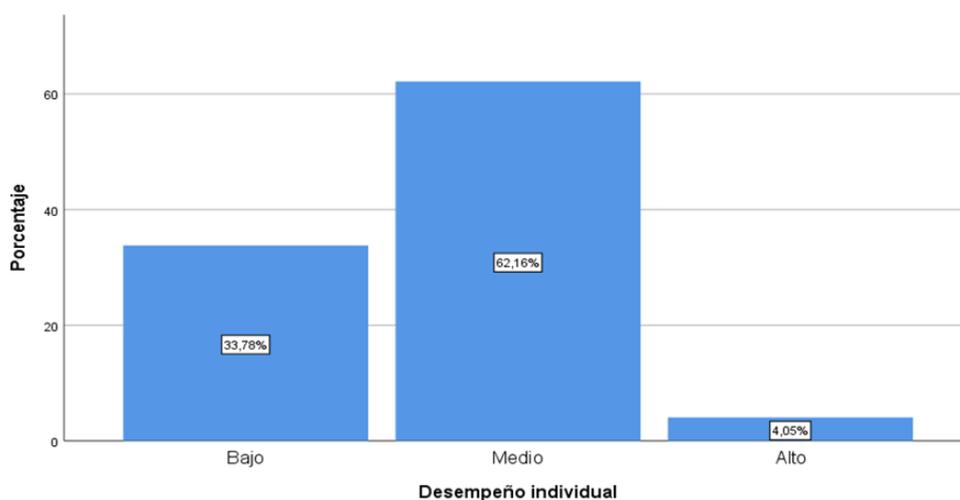
Tabla 6

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión desempeño individual desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	33,3	33,8	33,8
	Medio	46	61,3	62,2	95,9
	Alto	3	4,0	4,1	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		

Figura 10

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión desempeño individual desempeño laboral



Interpretación

De acuerdo a la tabla 6 y figura 10, podemos observar a la opinión de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC sobre el desempeño

individual, los resultados arrojan que el 62.16 consideran un nivel medio, el 33.78 consideran un nivel bajo, mientras que lo restante opinan que es alto.

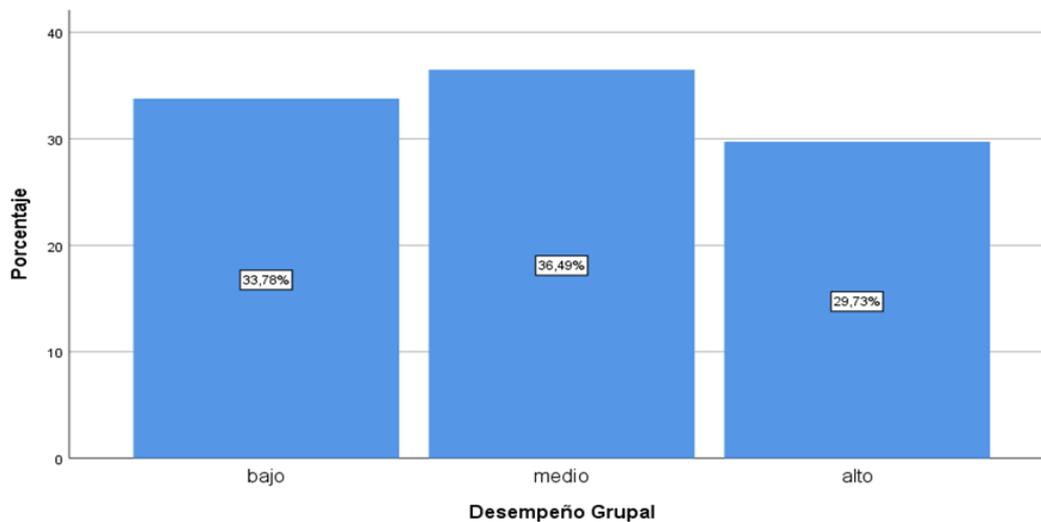
Tabla 7

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión ambiente desempeño grupal desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	25	33,3	33,8	33,8
	medio	27	36,0	36,5	70,3
	alto	22	29,3	29,7	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		

Figura 11

Distribución de frecuencias porcentuales de la dimensión desempeño grupal desempeño laboral



Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 y figura 11, podemos observar a la opinión de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC sobre el desempeño individual, los resultados arrojan que el 38.49 consideran un nivel medio, el 33.78 consideran un nivel bajo, mientras que lo restante opinan que es alto.

5.2. Discusión de resultados

El objetivo de la presente investigación consistió en determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019. Después de realizado el trabajo de campo, que consistió en aplicar la técnica de la encuesta a través de sendos cuestionarios debidamente validados y confiables, se obtuvo evidencia empírica para efectuar luego el contraste con las hipótesis de investigación, esto es: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.

El clima organizacional después de hacer las tabulaciones necesarias se encontró con un valor de 56% en nivel medio, con un 18% en el nivel bajo y mientras que en el nivel alto se encontró en 14%. Con respecto a la variable desempeño laboral se encontró en un nivel medio con 45%, en un nivel bajo de 18% y lo restante opinó que está en un nivel alto. Lo que también se encontró favorable es la significancia que hay entre las 2 variables con un $Rho = .608$, $p = .000 < .05$ con la significancia menor al p valor por lo tanto se dice que hay relación positiva moderada.

También Olivera (2021), en su trabajo de Tesis, luego de realizar las pruebas de campo utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, y llegó a concluir: Existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Cotton Life (Pág.9), por lo que una vez más coincide con nuestro trabajo de investigación

En su experiencia de Ponce (2021), en la tesis denominada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del

comercial CHONEPAC, provincia de Manabí”, en donde se observa que las personas trabajan en un entorno negativo que afecta las relaciones interpersonales y por ende su desempeño profesional; por lo que se propone analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, por lo que utilizó un diseño de investigación no experimental-transversal, para lo cual se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de información a una población de 35 personas, permitiendo concluir que el clima organizacional influye en un 91% en el desempeño laboral del personal de CHONEPAC, presentan un buen desempeño laboral y un alto índice de satisfacción, debido a una excelente comunicación, motivación, reconocimiento profesional, satisfacción de sus necesidades, condiciones físicas idóneas y resolución oportuna de conflictos, en donde queda una vez más la relación directa del clima organizacional con el desempeño laboral.

Una experiencia parecida tuvo Villena y Toro (2018) estudiando y tratando de correlacionar los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores Codiempaques en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Área de Gestión en la ciudad de Quito. Del análisis de los resultados de la investigación se determina que el clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa es calificado como favorable y ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral. Desprendiéndose de estos resultados la incidencia en particular de la motivación laboral como elemento clave en el desempeño de los trabajadores, por lo cual sirve de base para el desarrollo una alternativa de aplicación para el fortalecimiento del rendimiento laboral, mientras que, las respuestas dadas en las investigaciones realizadas a todo el

personal así como al personal de planta respecto a las dimensiones de productividad, eficiencia y eficacia consolidan una relación significativa con el desempeño.

En este caso nuestra investigación concuerda con la investigación mencionada sobre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral.

En su trabajo de investigación de Zans (2017), quien realizó la investigación, Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, producto de su investigación, llega a la conclusión que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, la mejora del clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad, en donde coincide, que la relación es directa con el trabajo de investigación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de AUTONORT Cajamarca 2019.

Coincidentemente en su trabajo de investigación de Laura (2015), en su estudio en donde encuentra el sentido de pertenencia de los colaboradores que forman parte de la organización, quienes presentan una gran antigüedad en la relación laboral con la misma, debido a la relación directa del clima organizacional, lo que lleva a determinar su desempeño de los colaboradores, por lo se concuerda con el presente trabajo de investigación.

En su trabajo de investigación Sánchez del Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral hace mención a lo siguiente: La investigación presenta como objetivo evaluar la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores y directivos de una instalación turística lo que obtuvo como conclusiones los indicadores que conforman el sistema: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones y estándares

En esa misma línea de investigación también obtuvo sus resultados Cossío (2018) en su estudio Desempeño Laboral y Clima Organizacional de los trabajadores en la empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018, en Lima – Perú. Con una población de 156 personas y una muestra de 111 trabajadores, para recopilar los datos se utilizó el cuestionario de desempeño laboral que en el procesamiento de datos alcanzó un nivel de confiabilidad del 0,786 indicando que es una correlación positiva muy alta y el cuestionario de clima organizacional que en el procesamiento de datos alcanzó un nivel de confiabilidad del 0,285 indicando que es una correlación positiva muy alta., de acuerdo a los resultados obtenidos, estos evidenciaron que el nivel de percepción de la relación que existe entre el clima organizacional, y el desempeño laboral fue de $p= 0,027$, evidenciando que existe una correlación positiva alta.

Nuestra investigación también tiene una correlación positiva moderada entre el clima laboral y el desempeño laboral de la empresa AUTONORT Cajamarca 2019.

También en el trabajo de Investigación de Urbano en la tesis denominada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la

Administración Local de Agua Huaraz” el objetivo de esta investigación fue evaluar el impacto del clima organizacional en la mejora del desempeño laboral en los trabajadores de una institución del Estado peruano, Administración Local de Agua Huaraz (ALA-HZ), concluye que un adecuado clima organizacional mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la ALA-HZ, por lo que también coincide que el trabajo de investigación que guarda una relación directa el clima laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC.

En el antecedente de Silva en la investigación “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín”, Se ha determinado una relación significativa del clima organizacional sobre el desempeño de los colaboradores de la municipalidad, ya que, al mantener un clima regular, el desempeño de los colaboradores se comportaría de igual manera debido a que las políticas, beneficios, la estabilidad laboral, impiden el efectivo desempeño, en donde se puede decir que es una relación directa como también nos determina el trabajo de investigación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC.

En los trabajos de antecedentes de Investigación de Torres (2015) hace mención en el presente artículo sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno, en lo cual estableciéndose que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral, por lo que se puede decir que existe una relación directa.

En el antecedente de Pacheco (2017) en su estudio “Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras

de Riobamba en Lima – Perú”, para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, los resultados han demostrado que si existe una influencia positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, confirmando de esta manera nuestra hipótesis general, por lo que se refuerza la conclusión que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC

También el resultado de Saldaña y Sánchez (2016) en su estudio Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de ECKERD Perú S.A Sede Cajamarca. con una población de 70 técnicos de farmacia, se utilizó como técnica de investigación a la encuesta, la cual se aplicó a través de un formulario de preguntas sobre la base de la Escala de Likert, en donde se llegó al resultado que existe una correlación moderada, indirecta y significativa ($p < 0.01$) entre clima organizacional con el desempeño laboral, es decir entre más favorables son las puntuaciones del clima organizacional, menor será el desempeño laboral valorado por el mismo trabajador, esto evidencia la importancia que debería tener el Clima Organizacional en la eficiencia y productividad de una organización.

5.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca

2019.

H0: $\rho = 0$

H1: $\rho \neq 0$

Prueba estadística: Rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $\rho \leq 0.05$ se rechaza H0

Tabla 2

Prueba de Spearman de clima organizacional y desempeño laboral, según personal encuestado de la empresa AUTONORT Cajamarca 2019.

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

** Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los datos de la tabla 8 referidos a la contratación de la hipótesis general muestran un coeficiente de correlación según Rho de Spearman = .608 esto significa que es positiva y moderada, con un valor de significancia = ,000 el cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca 2019.

Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	24,0	24,3	24,3
	MEDIO	42	56,0	56,8	81,1
	ALTO	14	18,7	18,9	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
	Total	75	100,0		

Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	18	24,0	24,3	24,3
	medio	45	60,0	60,8	85,1
	alto	11	14,7	14,9	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
	Total	75	100,0		

Correlaciones

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

** Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1. Conclusiones

- 6.1.1** Con respecto al objetivo general se concluye que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT SAC Cajamarca, 2019 de modo que se acepta la hipótesis alternativa, ya que los datos han sido sometidos a la prueba de correlación de Spearman, arrojando un valor de $R = 0.608$ y una significancia aproximada $= 0.001$ que es menor que el nivel significancia ($\alpha = 0.05$) con lo que confirma que existe una correlación directa positiva moderada entre ambas variables.
- 6.1.2** Con respecto al primer objetivo específico analizar el ambiente físico, ambiente social, actitudes y valores de la empresa AUTONORT SAC Cajamarca, 2019 se concluye que el 45% de los colaboradores consideran que la dimensión ambiente físico es importante porque permite desarrollar sus actividades, mientras que el 36.49% consideran que es alto,
- 6.1.3** En cuanto al segundo objetivo se puede apreciar la opinión de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC 2019, con respecto a la dimensión ambiente social, encontrándose con un 53 % nivel bajo, y 42 % también consideran que se encuentra en un nivel medio, esto nos permite analizar los grandes riesgos que existe en su ambiente social de la empresa debido a la autonomía de los superiores y también porque no existe programas de reconocimiento dirigido a los colaboradores.
- 6.1.4** En el tercer objetivo los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SA, 2019, con respecto a la dimensión actitudes y valores, según los datos se muestra que el 61 % consideran en un nivel medio, el 35. % consideran que es mala, eso

refleja que hay poca valoración según sus actitudes y valores.

6.1.5 Finalmente, podemos observar la opinión de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC sobre el desempeño individual, los resultados arrojan que el 62 % consideran un nivel medio, el 34 % consideran un nivel bajo esto significa que se debe fortalecer el trabajo en equipo, así como el liderazgo que permita generar un desempeño laboral.

6.2. Sugerencias

6.2.1 Se sugiere tomar en cuenta desde el aspecto teórico y metodológico tomar en cuenta para posibles trabajos de investigación futuros.

6.2.2 Se sugiere al administrador y/o jefe de Recursos Humanos realizar actividades que permitan socializar a los colaboradores mejorando las relaciones interpersonales así como reconocerlos como pilares importantes dentro de la organización para generar mayor rendimiento en las labores encomendadas.

6.2.3 Se sugiere, establecer metas a corto plazo para el equipo de trabajo debido a que se necesita involucrarlos y comprometerlos en el cumplimiento de sus funciones permitiendo a mejores resultados en el desempeño laboral de la empresa AUTONORT SAC Cajamarca.

6.2.4 Se sugiere a los encargados del área administrativa y/o Recursos Humanos desarrollar capacitaciones con temas que ayuden a mejorar el clima organizacional dirigidas a los colaboradores fomentando de esta manera mejores relaciones interpersonales, así como de integración para cumplir a cabalidad con sus responsabilidades en cada área.

6.2.5 Finalmente, se sugiere cada inicio de año establecer una agenda por mes con temas como por ejemplo comunicación asertiva, valoración en el trabajo, reconocimiento

a los colaboradores que llegan a cumplir los objetivos trazados, así como permitir al resto que se reconozcan sus fortalezas y se minimice las debilidades para cumplir con el desempeño laboral generando mayor satisfacción a los clientes creciendo, así como empresa líder en el mercado local.

REFERENCIAS

- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario, Colombia.
- Sudarky, J. (1977) *Un modelo de diagnóstico e intervención: Desarrollo organizacional*. Colombia: Editorial Universitaria de América
- Sudarky, J. (1977) *Un modelo de diagnóstico e intervención: Desarrollo organizacional*. Colombia: Editorial Universitaria de América.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de recursos humanos*. 5ta. ed. México: Mc Graw Hill.
- García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico*. Cuadernos de Administración.
- Mendoza, L. (2009) *Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo*
- Chiavenato, I (2011); “*Administración de Recursos Humanos*”. (4° Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- Uzcategui, J. (2011), *Recursos humanos. Gestión del talento humano*. (2° Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- Llaneza, J. (2008). *Ergonomía y Psicología aplicada: Manual para la formación del especialista* (10ma ed.). Editorial Lex Nova
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de la organización* (9na ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, 6ª Edición.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnostico Organizacional* (3° Edición ed.). México: Alfaomega

- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional*. Universidad del Rosario, Argentina.
- Edward Torres Pacheco, S. J. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú*.
Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 5-14.
- Leonel Efrén Ponce Ponce, S. L. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC*, provincia de Manabí. Ecuador.
- Marisol Romero Vélez, A. V. (2015). *Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano*. Ecuador.
- Melo, R. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano). Puno - Perú
- Silva Huamantumba, E. J., Silva Huamantumba, G., & Bautista Fasabi, J. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Morales, región San Martín*. San Martín Perú.
- Urbano Broncano, S. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz*. Perú.

**APÉNDICES A “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC,
2019”**

Señor (a) Trabajador la presente encuesta como parte de la investigación, tiene como objetivo la obtención de información que permita determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AUTONORT Cajamarca SAC, 2019.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspe (X) el número que mejor le identifica: Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

CATEGORÍAS				
1	2	3	4	5
Siempre de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo ni Desacuerdo	Desacuerdo	Siempre en desacuerdo

AMBIENTE FISICO		CATEGORIA			
01	La infraestructura donde desarrolla su trabajo es adecuada.				
02	En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación.				
03	Los equipos con los que trabaja son de tecnología actual.				
04	En su área de trabajo se cuenta con muebles y enceres necesarios.				
AMBIENTE SOCIAL		CATEGORIA			
05	Las Expectativas de superación son constantes.				
06	Los colaboradores gozan de autonomía para tomar acciones de mejora en el trabajo.				
07	La empresa cuenta con un adecuado programa de reconocimiento a las labores destacadas.				
VALORES Y CTITUDES		CATEGORIA			
08	Esta usted satisfecho con la valoración que se da a los programas de reconocimiento.				
09	Existe respeto a los trabajadores por sus derechos laborales.				

10	Existe satisfacción en el trabajo por los logros obtenidos y recompensados.				
----	---	--	--	--	--

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

DESEMPEÑO GRUPAL		CATEGORIA				
11	La Participación en equipo se da en todas las áreas de trabajo.					
12	Las relaciones interpersonales son determinantes para cumplir con los objetivos.					
13	El Rendimiento laboral es el adecuado para cumplir con las metas.					
DESEMPEÑO INDIVIDUAL		CATEGORIA				
14	Las Destreza son alimentadas con capacitaciones específicas					
15	Las responsabilidades de cada función encomendada son eficientes					
16	El Compromiso de lealtad por parte de los trabajadores hacia la empresa es frecuente					
17	Existe confidencialidad de los trabajadores en las estrategias de venta.					

APÉNDICES B VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, **VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES** con DNI N° 26718120 Con Grado Académico de DOCTOR EN SOCIOLOGÍA, docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, hago constar que he leído y revisado el cuestionario “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC, 2019”

correspondiente al Informe de Tesis de Licenciado en Administración Víctor Joel Quiroz Tirado

Los ítems del cuestionario están distribuidos Clima Organizacional con 03 dimensiones: Ambiente físico (04 ítems), Ambiente social (3 ítems), Actitud y valores. (03 ítems) y Desempeño Laboral con 02 dimensiones: Desempeño Grupal (04 ítems), y desempeño Individual (04 ítems)

El instrumento corresponde a la tesis titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC, 2019”

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

PRUEBA DE ENTRADA		
N° ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
17	17	100%

Cajamarca, 3 de abril del 2019

Apellidos y Nombres del evaluador: **DELGADO CÉSPEDES VÍCTOR HUGO**



Dr. Soc. Víctor H. Delgado Céspedes
R.C.S.P. 1363

.....
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 26718120

APÉNDICES C FICHA DE EVALUACIÓN

(JUICIO DE EXPERTOS)

CLIMA ORGANIZACIONAL									DESEMPEÑO LABORAL							
AMBIENTE FISICO					AMBIENTE SOCIAL				VALORES Y ACTITUDES			DESEMPEÑO GRUPAL		DESEMPEÑO INDIVIDUAL		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	4	2	4
1	2	3	2	3	4	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3
3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2
3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2
1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2
2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3
2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1
2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1
1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2
1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1

1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1
2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1
2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2
1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2
1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2

APÉNDICES D PRUEBA DE NORMALIDAD

X	Y
CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
24	19
21	14
18	13
17	13
25	12
20	13
19	16
21	12
10	7
20	14
15	9
19	14
27	13
11	7
20	14
10	8
18	9
20	14
10	7
20	14
10	7
20	14
10	7
20	14
10	7
18	12
17	12
15	9
15	14
14	10
15	12
14	12
16	7
12	9
14	11
16	12
10	10
14	12
14	10

Paso 1: Plantear la hipótesis de normalidad

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

Paso 2: Nivel de significancia

$NC =$

$\alpha =$

0.95

(Margen de
0.05 error)

Paso 3: Prueba de normalidad

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov – Smirnov

Si $n \leq 50$ se aplica Shapiro – Wilk

Paso 4: Estadístico de prueba

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Paso 5: Criterio de decisión

15	11
11	9
16	11
14	11
15	9
15	10
18	11
13	7
13	13
18	10
18	13
14	13
14	13
18	11
17	10
15	9
12	11
16	11
15	10
13	13
15	11
15	13
14	10
13	13
16	12
13	13
14	8
16	10
15	13
15	12
13	10
13	7
14	12
15	11
17	12

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMAORGANIZACIONAL	.152	74	<.001	.948	74	.004
DESEMPEÑOLABORAL	.121	74	.009	.946	74	.003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras observar los datos y dado que la muestra es mayor a 50 datos se tendrá en consideración la prueba estadística Kolmogorov Smirnov, asimismo se observa que las variables no tienen una distribución normal debido a que el p-valor es < a (0.05), eso quiere decir que se empleó la prueba de Rho de Spearman para medir las correlaciones de la variable.

APÉNDICES E CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Existen algunos criterios establecidos por George y Mallery (2003, p. 231), para evaluar al Coeficiente Alfa de Cronbach y son los siguientes:

- ✓ Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- ✓ Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- ✓ Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- ✓ Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- ✓ Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- ✓ Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	74	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	74	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.863	.863	17

Quiere decir que la confiabilidad del instrumento es buena debido a que está en 0.863

APÉNDICES F ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	25.2027	27.534	.343	.265	.862
VAR00002	25.3243	26.934	.465	.401	.857
VAR00003	25.2568	26.550	.464	.505	.857
VAR00004	25.2432	25.967	.587	.544	.851
VAR00005	25.2838	25.850	.605	.586	.850
VAR00006	25.2432	26.104	.516	.452	.854
VAR00007	25.2703	26.556	.507	.483	.855
VAR00008	25.1081	26.454	.533	.590	.854
VAR00009	25.2027	27.013	.486	.553	.856
VAR00010	25.2027	26.986	.439	.464	.858
VAR00011	25.1622	26.275	.608	.585	.851
VAR00012	25.2162	26.446	.533	.395	.854
VAR00013	25.1757	27.160	.464	.518	.857
VAR00014	25.2838	27.521	.381	.470	.860
VAR00015	25.2162	27.350	.354	.463	.862
VAR00016	25.2297	27.275	.406	.487	.859
VAR00017	25.1351	26.392	.510	.541	.855