



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES  
EN LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y PESQUEROS, SURCO,  
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**GÁLVEZ VENTURA, CARMEN ESTEFANIA**

**ASESOR**

**Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA-PERÚ**

**2018**

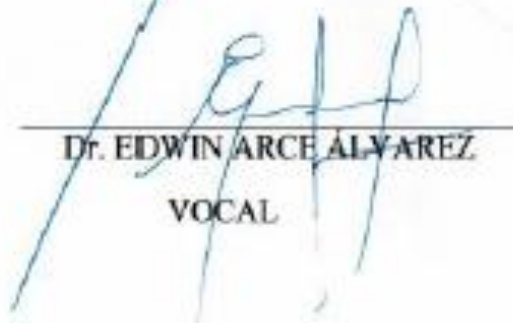
PÁGINA DEL JURADO



Dr. JUAN MANUEL VÁSQUEZ ESPINOZA  
PRESIDENTE



Dr. WALTER JACOBO GUTIERREZ VAISMAN  
SECRETARIO



Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mis padres Víctor y Carmen, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme alcanzar mis metas, a mis Padres, por estar siempre conmigo mostrándome su apoyo incondicional.

A mi familia, en especial a mis abuelos, por sus sabios consejos, guiarme por el camino del bien y por brindarme su siempre su apoyo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carmen Estefanía Gálvez Ventura con DNI N° 71593133, a efecto de cumplir con las vigentes disposiciones estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, expongo bajo juramento que la tesis titulada “Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores en la Empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018”, y toda la documentación que acompaño es auténtica y veraz.

Igualmente, estoy declarando bajo juramento que todos y cada uno de los datos e información que se están presentando en el siguiente estudio de investigación o tesis es veraz y autentico.

Por consiguiente, yo asumo toda la responsabilidad que pueda corresponder frente a alguna omisión, ocultamiento o falsedad en los documentos, así como también en la información contribuida por lo que me estoy sometiendo a las disposiciones de las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 27 de noviembre del 2018



---

**Carmen Estefanía Gálvez Ventura**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Conforme a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores en la Empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018”, esta misma que será sometida a su consideración y esperando que cumpla con los requisitos necesarios para la aprobación y poder obtener el título profesional del Licenciado en Administración.

**Carmen Estefanía Gálvez Ventura**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xi
ABCTRAC	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Clima Organizacional	21
1.3.2. Desempeño de los trabajadores	23
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Hipótesis	28
1.7 Objetivos.	28
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de Investigación	30
2.2 Variables y Operacionalización	31
2.3 Población y Muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	41
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
3.1 Grafica de Frecuencia	45

3.2. Prueba de normalidad	51
3.3. Prueba de Hipótesis	51
IV. DISCUSION	56
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS	61
V. ANEXOS	64



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Operacionalización de las variables	36
<b>Tabla 2.</b> Puntuación de ítems en la escala tipo Likert	38
<b>Tabla 3.</b> Validación de expertos	38
<b>Tabla 4.</b> Tabla Categórica del Coeficiente Alfa Cronbach	39
<b>Tabla 5.</b> Resumen de procesamiento de los casos	39
<b>Tabla 6.</b> Estadística de fiabilidad	40
<b>Tabla 7.</b> Dimensión comportamiento Organizacional	41
<b>Tabla 8.</b> Dimensión comunicación laboral	42
<b>Tabla 9.</b> Dimensión Equipo de trabajo	43
<b>Tabla 10.</b> Dimensión Compromiso Organizacional	44
<b>Tabla 11.</b> Dimensión Proactividad	45
<b>Tabla 12.</b> Dimensión Inspección Laboral	46
<b>Tabla 13.</b> Prueba de normalidad	47
<b>Tabla 14.</b> Barómetro de Correlación	47
<b>Tabla 15.</b> Correlación de Clima Organizacional y Desempeño	48
<b>Tabla 16.</b> Correlación de Comportamiento Organizacional y Desempeño	49
<b>Tabla 17.</b> Correlación de Compromiso Organizacional y Desempeño	50
<b>Tabla 18.</b> Correlación de Equipo de trabajo y Desempeño	51
<b>Tabla 19.</b> Matriz de Consistencia	62

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>GRÁFICO 1.</b> Dimensión Comportamiento Organizacional	41
<b>GRÁFICO 2.</b> Dimensión Comunicación Laboral	42
<b>GRÁFICO 3.</b> Dimensión Equipo de trabajo	43
<b>GRÁFICO 4.</b> Dimensión Compromiso organizacional	44
<b>GRÁFICO 5.</b> Dimensión Proactividad	45
<b>GRÁFICO 6.</b> Dimensión Inspección Laboral	46

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y el desempeño de los trabajadores en la Empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros S.A.C, Surco para el año 2018. Tuvo como método hipotético - deductivo, de tipo aplicada, con nivel descriptiva-correlacional, diseño no experimental -transversal, la población fueron los 30 trabajadores de dicha empresa, con un método censal. Se usó la técnica que fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario compuesto por 30 preguntas, la cual se usó la Escala de Likert para la medición. En el proceso de indagación se manejó el estadístico SPSS 24 y se comprobó la confiabilidad del cuestionario a través de la utilización del alfa de Cronbach, a la vez se usó el método de Spearman para la medición de la correlación. Finalmente se determinó con un resultado RHO. 0.904\*, que se muestra en la tabla N° 15, comparada a la tabla de correlación de Hernandez et.al., N° 14, significa que tienen una correlación muy fuerte, por lo tanto, el Clima Organizacional se correlaciona con el desempeño de los trabajadores en la Empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros S.A.C, Surco para el año 2018. Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño, Comportamiento Organizacional, Comunicación Laboral, Proactividad, Inspección Laboral.

## **ABSTRAC**

The objective of the research was to determine the relationship between the Organizational Climate and the performance of the workers in the Company Negocios Alimentarios y Pesqueros SAC, Surco for the year 2018. It had as a hypothetical-deductive method, applied type, with descriptive-correlational level, non-experimental design -transversal, the population was 30 workers of that company, with a census method. The technique that was the survey was used, having as a tool a questionnaire composed of 30 questions, which was used the Likert Scale for the measurement. In the process of investigation, the SPSS 24 statistic was managed and the reliability of the questionnaire was checked through the use of Cronbach's alpha, while the Spearman method was used to measure the correlation. Finally, it was determined with a RHO result. 0.904 \*, which is shown in table N ° 15, compared to the correlation table of Hernandez et.al., No. 14, means that they have a very strong correlation, therefore, the Organizational Climate correlates with performance of the workers in the company Negocios Alimentarios y Pesqueros SAC, Surco for the year 2018. Keywords: Organizational Climate, Performance, Organizational Behavior, Labor Communication, Proactivity, Labor Inspection

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y PESQUEROS, SURCO, 2018”

Esta investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018; se planteó como objetivos específicos determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño de los trabajadores en la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018, determinar la relación entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018 y determinar la relación entre equipo de trabajo y el desempeño de los trabajadores en la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018.

Con el propósito de poder lograr los objetivos propuestos la estructura de la investigación se llevará en seis capítulos que se desarrollan de la siguiente manera:

En el primer capítulo, abordo los trabajos previos, la situación del problema, formulación del problema las teorías vinculadas al tema de estudio, justificación lo cual se observó la preparación del trabajo de investigación, los objetivos e hipótesis, tanto de índole general y específicos; en el segundo capítulo, describió la metodología la cual se analizó el tipo de investigación, el diseño de la indagación, el estudio de variables, y el nivel de la investigación y la matriz operacional, se precisa la generalidad poblacional, muestra, las técnicas e herramientas de recaudación de las informaciones, confiabilidades, y la metodología de estudio de datos y sus aspectos éticos para la indagación; tercer capítulo, se muestra el resultado del trabajo y de las pruebas de normalidad, de hipótesis y graficas de frecuencia; el cuarto capítulo, los resultados en forma de discusión; quinto capítulo se detalla las conclusiones a las que el estudio ha llegado; y sexto capítulo puntualizó la recomendación, y finalmente las referencias bibliográficas, los anexos usados para la indagación.

## **1.1 Realidad Problemática**

### **A Nivel Internacional**

El clima organizacional tiene mucha notabilidad de forma globalizada y competitiva, en los cuales el clima organizacional puede transformarse en un elemento determinante para que la organización sea exitosa. Desde el inicio la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros S.A.C no tomó importancia del valor de las personas ya que su participación es muy necesaria para la organización. Las exigencias que día tras día se forman en las empresas son cada vez mayores a nivel personal y profesional, entre otros elementos, los cuales pueden alterar el estado emocional y de desempeño profesional de los trabajadores, generando un bajo nivel de trabajo y poca responsabilidad con los objetivos de la empresa, la presión y sobre carga laboral genera disconformidad entre las áreas ya que su trabajo se encuentra interconectado entre todas ellas y si un área no lo realiza a tiempo o lo realiza erróneamente genera disconformidad en las otras áreas alterando el clima laboral dentro de la empresa.

### **A Nivel Nacional**

En la actualidad, las organizaciones buscan lograr objetivos que sean beneficiosos y rentables, por ello es considerado de gran importancia la administración del capital humano, el cual es de valiosa importancia para el acrecentamiento de la productividad de toda empresa, sin embargo para obtener dichos beneficios es necesario que el ambiente de trabajo sea adecuado, de modo que los trabajadores puedan desempeñar óptimamente sus labores dentro de las organizaciones para poder incrementar las utilidades y así cumplir con los objetivos internos de la empresa, así de esta manera es como un adecuado ambiente influye sobre el contexto laboral de manera eficiente.

En la realidad del problema se expone la verdadera apreciación que tienen muchos gerentes sobre el capital humano, en el cual se demuestra como una organización a través de un adecuado clima organizacional logra obtener resultados positivos internamente y que luego se reflejen de manera externa.

La problemática del clima organizacional es un fenómeno complejo que puede llegar a afectar el desarrollo de la operación dentro de las organizaciones, por ello es indispensable el desarrollo de una adecuada calidad del ambiente de trabajo en el que se desempeña las labores, porque directa o indirectamente, son elementos que se

relacionan con el cumplimiento de objetivos para la empresa con un fin común, el certificar el incremento de los ingresos de la organización.

Se observa en el entorno específico de la investigación deficiente comportamiento organizacional, escasa comunicación laboral, deficiente trabajo en equipo, que tienen como una relación la actuación con un bajo compromiso organizacional, baja proactividad, finalmente una escasa inspección laboral entre los que destaca la capacitación diferenciada.

En muchas ocasiones dentro de las organizaciones se encuentran laborando personal con mucha capacidad, pero logran un bajo desempeño lo cual muchas veces es por un deficiente clima organizacional, muchos de ellos ocupando cargos de gran importancia, es por esta razón que constatada esta realidad se busca investigar cómo influye las dos variables propuestas en relación a los trabajadores en la empresa, ya que se considera este factor de manera indispensable dentro la eficiencia laboral del personal de trabajo perteneciente a la empresa. Así mismo se busca recolectar estudios relacionados que nos permitan comprender el clima laboral desde otros puntos de vista, como es el desempeño organizacional y que tanto influye en su eficiencia, esto se comprobará a través del método científico que será utilizado en el presente trabajo.

Por tal motivo, para poder ver la necesidad de un buen manejo del clima organizacional y que beneficios laborales conlleva la eficiencia del desempeño organizacional dentro de las empresas de hoy en día en la ciudad de Lima, es que se realizó este trabajo para identificar si las empresas respetan los estándares de excelencia con los trabajadores y en sus áreas de trabajo, de esta manera saber si existe calidad en el clima laboral y un adecuado desempeño por parte de los trabajadores dentro de las organizaciones, en esta ocasión se tomó como caso a estudiar a la empresa NEGOCIOS ALIMENTOS Y PESQUEROS S.A.C., una organización que tiene como rubro principal la elaboración y conservación de pescado cuya sede administrativa está en el distrito de Surco; Será esta empresa la que se usará para analizar información referente al clima organizacional en base a su personal y el desempeño de los mismos en medida de sus funciones.

## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1. A Nivel Internacional

En Ecuador, Pesántez y Guapacaza (2012), en la tesis de Licenciatura en Ingeniería Comercial en la Universidad Politécnica Salesiana: “*Análisis del Comportamiento Organizacional de todos los empleados de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*”. Objetivo de lo investigado permitió identificar el estado organizacional del personal de la Institución, donde se muestra que la sede cuenca es una organización sólida, es una Institución que se encuentra en constante mejora, desarrollando nuevas estrategias para así lograr una evolución sostenible, de esa manera proyectar actividades nuevas las cuales tendrán como requisito la utilización de proceso e instrumentos que integren y pueda involucran a otros colaboradores de esta institución Universitaria.

En la investigación las autoras emplearon el diseño no experimental y realizo un análisis descriptivo- correlacional, llegando así a la conclusión de para como organización integrada se puedan cumplir los objetivos es importante y fundamental una buena comunicación ya que esta será la manera de que se cumpla todo lo propuesto por la organización.

En Ecuador, Balarezo (2014) en la tesis de Licenciatura en Ingeniería de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato, el título de su investigación fue “*La Comunicación Interna y su Incidencia en el desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive.*” El cual tuvo por objeto identificar de forma práctica los problemas, cual es el causante y cuáles serían los efectos. Así mismo él autor empleo un enfoque cualitativo, nivel descriptivo con análisis correlacional.

Finalmente se concluyó que se puede enfatizar que las deficiencias que demuestra la comunicación interna en la empresa son las cuales están repercutiendo sobre la conexión y la buena coordinación que existe dentro de las organizaciones al realizar las actividades. En esta investigación la comunicación en la organización es un determinante que intervino directamente en su bajo rendimiento productivo así mismo en mostrar un mejor desarrollo y desempeño dentro de la organización, así como también el comportamiento que demuestran el personal.

En Guatemala, De la Peña (2014), En la tesis de Licenciatura Psicóloga Industrial/Organizacional en la Universidad Rafael Landívar: “*Valores Laborales y Trabajo en Equipo*” El objetivo general de esta investigación fue poder determinar el nivel de correlación entre los valores laborales y el trabajo en equipo que son fundamentales dentro de toda organización moderna. En el trabajo se utilizó como instrumento una prueba estructurada de seis ítems de preguntas abiertas en la empresa CONSTRUFACIAL, de Coatepeque a los trabajadores. Así mismo su investigación fue de tipo descriptivo, de nivel correlacional.

Se concluyó que es importante desarrollar valores dentro de la empresa, de esta manera los trabajadores demostraban interés por fortalecer el trabajo de equipo, lo cual será de ayuda para la empresa.

En Venezuela, Flores (2014), Tesis desarrollada para alcanzar el título de Licenciatura en Psicología con el título “*Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Docentes Universitarios*” en la Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado. La intención de su investigación constó en reconocer la relación que pueda hallarse entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los docentes universitarios. Así mismo la autora empleo un diseño no experimental de corte transversal y realizo un análisis correlacional.

Los resultados fueron analizados en tres tipos de compromiso organizacional (Normativo, afectivo, continuidad) Se obtuvieron puntajes bajos y de las dimensiones del clima laboral, las relaciones interpersonales reflejo ser más alta con una puntuación de 15.96 llegando a ubicarse en el nivel medio alto en la investigación.

En Guatemala, Mejía (2012), Realizo la tesis de licenciatura en Psicóloga Industrial/Organizacional “*Evaluación de Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales.*” En la Universidad Rafael Landívar, una tesis ejecutada con agentes de servicio telefónico en la ciudad de quetzaltenango, estableció el objetivo general determinar qué tan importante es realizar la evaluación del desempeño enfocándose en sus competencias laborables de los agentes del servicio telefónico. Así mismo la investigación del autor fue de tipo descriptivo.

Esta investigación dio resultados en base a la medición del desempeño y las competencias laborales, conociendo que estas evaluaciones son desarrolladas de forma



tradicional de manera constante y con un proceso formal, indicando que los parámetros de competencias laborales y desempeño establecidos continuamente proporcionan facilidad y mejoramiento de su desempeño en un 75%, es así que se logró obtener como conclusión de esta investigación que es importante la evaluación del desempeño enfocada a sus competencias laborales en los agentes de servicio telefónico de esta ciudad.

En México, Enríquez (2014) en la tesis de Maestría en Administración “*Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México.*” En la Universidad de Morelia. Estableció el objetivo de poder estipular si el nivel de motivación es predictor del grado de desempeño, para ello realizó una investigación cuantitativa, descriptiva de corte trasversal, correlacional.

En base a los instrumentos empleados se observó que los trabajadores tienen una noción de la motivación que en general se consideró de buena a excelente, esto relacionado al nivel de motivación y desempeño los trabajadores, consideraron en su mayoría las opciones muy buena y excelente. Finalmente, se concluyó que el grado de motivación si es un factor que pronostica el nivel del desempeño de los empleados, los resultados permitieron establecer que si posee una influencia lineal positiva y significativa.

### **1.2.2 A Nivel Nacional**

Monteza (2012), Desarrollo su tesis de Maestría en Enfermería en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo “*La Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010*”; La Investigación tuvo como intención principal, analizar la influencia de las variables propuestas conforme a su muestra estudiada. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y trasversal.

Los resultados de la investigación nos mostraron que la influencia del clima laboral es favorable en mediana media al igual que la satisfacción laboral, concluyo así que ambas variables son fundamentales para la organización y que de existir algún cambio en alguna de ellas puede afectar el entorno laboral, así como también a los involucrados.

Gómez, Incio. y O'Donnell (2011), En la tesis de Maestría en Administración Estratégica De Empresas: “*Niveles de satisfacción Laboral en Banca Comercial*”

desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Se estableció como objetivo principal poder determinar si los empleados mostraban niveles satisfactorios laborales , específicamente en el área comercial del banco y si se relacionaban con las variables de estudio(edad, sexo, demográficas, empleo) del personal, la investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, correlativo y de enfoque cuantitativo.

Esta investigación finalmente concluyo en base a los resultados que, la satisfacción laboral mostro un grado de satisfacción dependiendo del puesto laboral al cual se pertenece, los cuales son los puestos administrativos con nivel de satisfacción alto y los puestos operativos y de servicio que tiene un grado medio de satisfacción laboral.

Pérez y Rivera (2015), En la tesis de Maestría en Gestión Empresarial :“*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, 2013*” desarrollada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana donde tuvo por objeto mostrar el nivel de las variables respecto a los trabajadores del instituto, esta investigación que se realizó de abril a diciembre del 2013, la investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, correlativo y de enfoque cuantitativo.

Finalmente se logró obtener resultados de nivel medio respecto a las variables (57.9%), conforme a ello se concluyó que tener un clima organizacional adecuado es un elemento indispensable en la institución porque esto será lo que tendrá dominio en la satisfacción laboral.

Sánchez (2013), En la tesis de Maestría en Administración Estratégica: “*Desempeño Laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica durante el Semestre 2013 – I en la Universidad Faustino Sánchez Carrión* ” Así mismo esta investigación del autor se trató de un estudio observacional, prospectivo de diseño no experimental transversal de tipo descriptivo; La finalidad de dicha investigación fue la evaluación del desempeño laboral de los docentes de la Facultad a la cual se estuvo realizando el estudio.

Los resultados se mostraron en base al instrumento utilizado aplicado a los estudiantes de dicha faculta, en donde manifestaron que en mayor o menor grado destacan en base a conocimientos tecnológicos, científicos, ser responsables con el ejercicio de las labores

que realizan, muestra que sus relaciones entre ellos son favorables de formación óptima en valores y ética.

Finalmente se concluyó en esta investigación que el desempeño laboral de los docentes evaluados, muestra resultados positivos.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), En la tesis de Maestría en Administración Estratégica De Empresas “*Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades.*” Desarrollado en la Universidad Pontificia Universidad Católica Del Perú; Esta investigación asumió como su objetivo principal poder determinar el nivel de satisfacción relacionado con los factores de estudio en cada una de las tres municipalidades. la investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, correlativo y de enfoque cuantitativo.

Esta investigación permitió medir la satisfacción laboral y analizar la relación de esta con las variables ocupacionales las cuales eran las condiciones de trabajo, género y el tiempo de servicio para cada municipalidad involucrada en esta investigación.

Finalmente concluimos que el resultado presentado en esta investigación se encuentra, y nos indica que no se encontró diferencia significativa respecto al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en cada una de las municipalidades mencionadas, considerando así que la diferencia es promedio, al mismo tiempo saber que basado en los resultados, si existe diferencia significativa en base a las condiciones laborales con relación a su nivel de satisfacción mostrado en los variados factores.

### **1.2.3 Libros**

#### **Clima Organizacional**

Marchant (2006) “*Actualización para el management y el desarrollo organizacional*” ;(1ª ed.): Chile, El enfoque planteado por la autora en este libro está basado en la importancia del clima organizacional para las organizaciones y su productividad, considerándolo igual de importante como la planificación y las ventas, el finalidad al presentar este libro es poder mostrar la realidad de las empresas productivas y la manera en la cual es clima organizacional está influyendo en ellas, es así que la autora concluye mostrando que un buen clima que está bien estructurado y que cuenta con un perfil satisfactorio se puede lograr una organización exitosa.

Sánchez (2012) *“Clima organizacional: Un caso de estudio”* ;(1ª ed.): México, Este libro se enfocó en la obtención de diagnóstico respecto al ambiente y la conducta laboral que predomina en las instituciones, el objetivo de este libro es determinar si el estudio puede ser un obstáculo o un vínculo para un desempeño óptimo ya que evalúa ambiente, trato y relación.

Álvarez (2008) *“Ergonomía y PsicoSociología aplicada: Manual para la formación del especialista”* ;(10ª ed.): México, El autor analizó las características ergonómicas en relación estrecha con el trabajador y su actividad laboral respecto a su ambiente físico, brindando un extenso estudio a sus criterios organizativos como también a la carga física del trabajo; del mismo modo, se toma atención de los elementos asociados a los riesgos psicosociales, con exclusiva atención en el síndrome del quemado y el mobbing, destaca así la utilización de técnicas para poder aplicar cuestionarios a los miembros de la organización analizando así a través de ese estudio el clima organizacional.

### **Desempeño de los trabajadores**

Alles (2006) *“Desempeño por competencias: evaluación de 360°”* ;(3ª ed.): Argentina; La autora resalta en su libro aspectos indispensables para la buena administración global respecto a los Recursos Humanos en todo tipo de organización, en este caso teniendo en cuenta la medida y evaluación del desempeño del personal, enfocándose principalmente en el desempeño por competencias.

Business (2007) *“Gestión del desempeño: Evalué y mejore la eficacia de sus colaboradores”*; (1ª ed.): España; Este libro nos relata características y claves para que las organizaciones las pongan en práctica. De esta manera, el autor expone de qué manera impulsar a los colaboradores, cómo lograr un desempeño favorable comprometiéndolos con la labor que realizan, cómo desenvolver sus habilidades al máximo para así obtener un fin común, cómo confrontar y tratar las problemáticas que puedan darse entre sus colaboradores y cómo efectuar evaluaciones de desempeño.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1. Clima Organizacional**

#### a) TEORIA DE LAS ANCLAS:

La teoría de las anclas de Schein inicia basándose en la lógica donde nos indica que no todos somos semejantes biológicamente, que todos desarrollamos desde nuestro nacimiento ciertas predisposiciones y diferencias las cuales nos llevan a mostrar diversos comportamientos, es decir, que la personalidad de un individuo, así como las aptitudes o habilidades. Son las “auto - percepciones” de sus propios talentos, de lo que los motiva y sus beneficios personales que guían, edifica y complementa la carrera personal.

Por ello mismo la persona busca estar al tanto y se evalúa para poder conocer sus medidas de ambición para un mejor desarrollo, en su entorno laboral esta experiencia nos ayuda a identificar cuáles serían los intereses, el valor agregado, lo que el personal nos pueda ofrecer, así como llegar a saber cuál sería el trabajo que desea ejecutar.

Es así como se cuenta con 8 tipos de anclas definidas por Schein, que son: la técnica, gerencial, seguridad, autonomía, creatividad, servicio, desafío y estilo de vida.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, Schein nos dice que las personas pueden escoger en base a sus características personales una carrera profesional en relación a un ancla, que es la que definirá y podrá determinar los objetivos de la persona.

Lo más importante de poder conocer las anclas de las personas, es poder llegar a saber qué es lo que los motiva de manera personal y poder contribuir en ellas, de esta manera impulsar el desarrollo de su carrera. Así mismo al poder definir y conocer nuestra propia ancla esto será muy favorable ya que nos permitirá proyectar mejor tu carrera personal teniendo una visión más clara de lo que quieres lograr.

(Schein, 1982), “En el día a día y en el desarrollo de sus actividades los individuos basados en su experiencia de vida, logran poder definir sus nuevas expectativas, esto antes de poder identificar su ancla de carrera” (p. 35).

## b) TEORÍA DEL SERVICE PROFIT CHAIN:

La teoría “Service Profit Chain” (cadena servicio beneficio) es un modelo planteado por la Universidad de Harvard, en el que nos enseña los conjuntos ejemplares que se aprecian a la base de la operación de las dinámicas de comportamientos y que conexión deba de existir en la organización para así proporcionar el desempeño de manera sostenible.

Este modelo, se encarga de relacionar aspectos denominados “duros” (a los aspectos comerciales y operativos en relación con elementos más sensitivos o personales los cuales apoya a que los ejecutivos de las organizaciones logren orientarse en el desarrollo de nuevas inversiones, estas mismas serán las que en un corto plazo ayuden a lograr excelentes niveles de servicio en un periodo de mediano y largo plazo, haciendo dable conservar la productividad interna. Asimismo, explica el impacto positivo y continuo en base a los resultados de la empresa, estos resultados dados por los niveles de satisfacción altos, demostrados tanto para los empleados como para los clientes.

De esta manera, a su vez que se brinda un servicio de calidad, tendremos siempre la acción reciproca que se genera entre quien proporciona el servicio y quien lo recibe. Para lograr un equilibrio en este aspecto es básico que todos en la empresa cumpla con respetar indiscutiblemente algunos valores y normas que trasciendan efectivamente con las de los usuarios, llegando así a que la dinámica nos permita que estas acciones se logren ejecutar de manera natural así las activadas y los servicios brindados sean lo esperado por los clientes.

(Heskett, Sasser y Schlesinger, 1997), “Para lograr excelentes resultados financieros, es importante que los colaboradores se muestren motivados, sean honestos que al realizar sus actividades se pueda transmitir esos valores a los clientes ya que debemos tener en cuenta que el recurso más valioso para la organización son los clientes fieles y frecuentes” (p. 54).

### **1.3.2. Desempeño de los trabajadores**

#### a) TEORIA X y Y:

##### Teoría X

Se basa en el antiguo concepto del arrear al personal para el desarrollo de las actividades organizacionales y la posición de los directivos que tiene hacia la presunción de insuficiencia de las masas, así mismo se obtiene y se conoce que los seres humanos poseen una predisposición originaria hacia el ocio y que las actividades laborales son una forma de represión hacia su persona o como se denominaría un actividad que deben cumplir de manera obligatoria ,para ello dentro de la organización se presentan la necesidad de supervisión y la necesidad de la motivación.

Las proposiciones de la teoría X son:

A los individuos promedio no les gusta trabajar y evitan a toda costa realizar actividades que involucren un esfuerzo por parte de ellos.

Se considera la necesidad de controlar, dirigir y ejecutar sanciones para que se esfuerce a los empleados a trabajar por adquirir para la empresa sus objetivos.

El personaje típico de manera inevitable evadirá cualquier compromiso o responsabilidad, en él es primordial la seguridad por encima de todo y tiene poca ambición, por ello es necesario que lo supervisen para ser guiado hacía el desarrollo de sus actividades.

##### Teoría Y

Esta teoría considera que los empleados logran encontrar en el desarrollo de su trabajo una fuente de satisfacción laboral, las cuales se enfocan en ejecutar acciones eficientes, siempre de esta manera para alcanzar resultados superiores dentro de entorno laboral en beneficio de la organización, siendo así, a las compañías les corresponden conservar las habilidades y aptitudes de su capital humano si así lograr resultados favorables.

Los supuestos que fundamentan la Teoría Y son:

Deterioro mental y físico se desarrolla de una manera normal ante las actividades que desarrollan los colaboradores, al individuo promedio no le disgusta las resultantes de las acciones trabajo que conlleva realizar su trabajo.

No es requerida la toma de medidas adicionales como por ejemplo amenazar o llamar la atención hacia los colaboradores para que trabajen a favor del cumplimiento de la organización y sus objetivos.

Los empleados se muestran comprometidos con la empresa y sus objetivos en medida que se les reconozca y amerite una recompensa por el cumplimiento de los objetivos que se le han designado, la complacencia del ego podría originarse al haber realizado esfuerzos para alcanzar los objetivos planteados por la organización.

En situaciones comunes el humano promedio aprenderá no solo a tomar responsabilidades sino también aprenderá a enfocarse en sus metas.

Gran cantidad del personal demuestra sus capacidades y habilidades para el desarrollo y solución de problemas, siendo estas muy creativas e ingeniosas.

(McGregor 1960), "Se dice que la gerencia debe ser intuitiva para poder explotar el potencial que representa su capital humano ya que en esto se basa que ellos no se muestren limitados de colaborar con los objetivos de la organización" (p. 48).

a) TEORIA DE JERARQUIA DE NECESIDADES :

#### LAS NECESIDADES DE MASLOW

Las necesidades que podemos identificar aquí son planteadas según la pirámide ideada por Maslow la cual se divide en 5 niveles:

#### NECESIDADES FISIOLÓGICAS

Esta necesidad es considerada la más básica y fundamental dentro de la jerarquía, ya que esta sería la primera prioridad y la más importante a tomar en cuenta por el individuo teniendo en consideración que esta necesidad es vital para la supervivencia. Por ello dentro de esta jerarquía encontraremos necesidades básicas como nuestra



alimentación, calmar la sed, contar con niveles adecuados de temperatura corporal, así como también necesidades de tipo físicas como eliminar los desechos, dormir, tener relaciones sexuales o de maternidad.

#### NECESIDADES DE SEGURIDAD

Este segundo nivel busca poder mantener un nivel de satisfacción en base a la formación y mantenimiento de seguridad y protección en un estado de orden y estabilidad. En esta jerarquía podemos encontrar necesidades de salud, empleo, moral, así como también familiar y de propiedad privada. En este nivel las necesidades pueden generar como temor en los individuos el miedo a tener inestabilidad en su vida y perder en control sobre ella.

#### NECESIDADES SOCIALES

Esta el tercer nivel donde dependen de la motivación que se da por las necesidades de relacionarse. Estas suelen tener relación con la función del ser humano de buscar compañía, afecto y aceptación social. En este tercer nivel podemos identificar que el individuo busca tener comunicación y relacionarse con otros seres humanos, busca poder formar y entablar amistades, poder expresarse y recibir muestras afectuosas de cariño y amor, así como también el poder formar parte de una comunidad, establecerse en un determinado grupo de acuerdo a sus preferencias en el cual se sienta reconocido y aceptado dentro de él.

#### NECESIDADES DE RECONOCIMIENTO

A este nivel se le conoce como el de la autoestima o el del ego. Dentro de este nivel jerárquico se encontrará dos tipos de necesidades de reconocimiento, la de mayor valor que es respecto a uno mismo y la necesidad relativa respecto al resto. Es así como esta cuarta necesidad radica en que el individuo tenga la necesidad de auto valorarse, mostrar confianza, ser competente y auto respetarse y respecto al resto el individuo busca sentirse respetado, tener reconocimiento, ser valioso y distinguido dentro de la sociedad.

## NECESIDADES DE AUTOSUPERACIÓN

También conocidas como de crecimiento personal o autorrealización, que se transforman en el ideal específico como objetivo a alcanzar por el individuo. Este siendo el nivel máximo de la pirámide es donde el individuo realiza la búsqueda de su misión, así mismo poder trascender como persona y poder desarrollar sus propios proyectos, además de desarrollar su talento al máximo.

(Maslow 1954), “Ordeno de forma jerárquica las cinco necesidades, donde denomino primarias o básicas a las fisiológicas y de seguridad y como secundarias a las sociales, de reconocimiento y la de auto superación” (p.176).

### **1.4 Formulación del problema**

La investigación se desarrolló en el Distrito de Surco, en el periodo 2018, la que permitió analizar clima organizacional y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018, para lo cual se planteó las siguientes interrogantes.

#### **1.4.1 Problema General:**

¿Qué relación existe entre clima organizacional y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018?

#### **1.4.2 Problema Específico:**

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018?

¿Qué relación existe entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018?

¿Qué relación existe entre los equipos de trabajo y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Teórica**

La investigación se justifica porque permite el incremento de los conocimientos teóricos científicos acerca del Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores en la Empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018. Y se fundamenta en las bases teóricas recalçadas por La teoría de las anclas de Schein inicia basándose en la lógica donde nos indica que no todos somos semejantes biológicamente, que todos desarrollamos desde nuestro nacimiento ciertas predisposiciones y diferencias las cuales nos llevan a mostrar diversos comportamientos, es decir, que la personalidad de un individuo, así como las aptitudes o habilidades.

### **Social**

Esta investigación se justifica porque será de utilidad como antecedente a otras organizaciones con similar problemática, los cuales se podrán beneficiar con información nueva entorno a la investigación del Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores.

### **Económica**

La investigación se justificó porque los resultados permiten mejorar del Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores en la Empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018, de esta manera mejorara la productividad en la organización contribuyendo al mejoramiento de las utilidades de la empresa.

### **Metodológica**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un método hipotético-deductivo, con un tipo aplicado, que permitió la contratación de las hipótesis aplicando instrumentos de recolección de datos acerca de las variables Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores en la Empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018, que fueron debidamente validados por expertos y podrán ser utilizados en las indagaciones relacionadas con las variables de estudio

## **Conveniencia**

El propósito de esta investigación, es brindar una adecuada solución al problema presentado en el Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores en la Empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018. El estudio permitió conocer cómo se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores.

## **Relevancia teórica**

La investigación sirvió de base para otras investigaciones en el Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores, ya que estas teorías serán utilizadas de base que permitirán proponer soluciones a los problemas relacionadas a la investigación.

## **Viabilidad**

La investigación fue viable y confiable, debido a que cuenta con los datos necesarios para su desarrollo. Asimismo, se cumplió con los requisitos solicitados por la universidad conforme al Art. 14 de la Ley Universitaria.

## **Utilidad metodológica**

La investigación fue del tipo aplicada, por lo que muestra su validez y confiabilidad describiendo los detalles del Clima Organizacional y el Desempeño de los trabajadores. El diseño del estudio fue no experimental ya que no se manipuló ninguna de las variables y transversal por se aplicó el cuestionario en un solo momento y como única vez.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

“El clima organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.”

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

“El comportamiento organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.”

“La comunicación laboral tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.”

“Los equipos de trabajo tienen relación con el desempeño en los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.”

## **1.7 Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre comportamiento organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

Determinar la relación entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

Determinar la relación entre el equipo de trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo, diseño y nivel de Investigación**

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo. Para realizar el análisis de los datos recolectados se transformó a una escala ordinal, los cuales se representaron por números del 1 al 5. Y se utilizaron métodos estadísticos para la recolección e interpretación.

Según Hernández, R. et al (2010, p. 4) Nos dice que en una investigación el enfoque cuantitativo se utiliza la recopilación de datos numéricos para poder comprobar hipótesis con ayuda del análisis estadístico, para poder implantar de esta manera podemos probar teorías y patrones de comportamiento.

#### **Método de investigación**

El método utilizado en esta investigación es el Hipotético - deductivo, ya que a través de la observación nos permitió poder plantearnos hipótesis, método que nos lleva de lo general a lo específico.

Bernal (2010) nos dice que el Método hipotético - deductivo: “Radica en un proceso a partir de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca objetar o falsear tales hipótesis, derivando de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60)

#### **Tipo de investigación**

La investigación se desarrolló bajo medidas del tipo aplicada Según Carrasco (2005, p. 44): “Es la que tiene como propósito ponerla en práctica en función al estudio, para así poder modificar, actuar y transformar en base a la investigación en un específico sector de la realidad”

#### **Nivel**

La investigación fue de nivel Descriptivo – correlacional, Para ello cada una de nuestras variables fue subdivida en dimensiones e indicadores, Así mismo analizamos el nivel de asociación de nuestras variables.

Según Hernández, R. et al (2010, p. 80) explican que la investigación descriptiva pretende detallar características, propiedades y rasgos importantes del problema a investigar. Del mismo modo, Bernal (2010) especifica que la correlación analiza asociaciones de variables donde un cambio en un factor será simultáneo en el otro.

### **Diseño de la investigación**

La investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal. Es por ello que los elementos que se analizaron en este estudio (Trabajadores de la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros) fueron observados en su ambiente de trabajo para posteriormente analizarlos.

Según Hernández, R. et al (2010, p. 152) los diseños no experimentales podrían definirse como: “Investigaciones las cuales se efectúan sin manipular de forma intencionada las variables. Es decir que este estudio no modificara la forma de una variable para lograr efecto en otra”. Así mismo, Bernal (2010, p. 118) especifica que en las investigaciones de corte transversal se obtiene información del objeto en estudio una sola vez en un momento dado.

## **2.2 Variables y Operacionalización**

### **2.2.1 Variables**

#### **Variable 1: Clima Organizacional**

##### **Definición teórica:**

Según Monteza (2012), manifiesta que: “Es fundamental y muy importante contar con un buen clima dentro de la organización, esto será muy favorable y contribuirá a que los colaboradores se desenvuelvan de manera saludable, aportando positivamente a la productividad con motivación, gran espíritu y satisfacción al realizar las labores.” (p. 50).

“Deriva de un conjunto de interpretaciones que se efectúan entre los miembros de una organización y que pueden llegar a tener un impacto en sus actitudes y motivación” (Uribe, 2015, p.62)

“Para la productividad el clima organizacional es un aspecto decisivo e importante en las organizaciones. Es muy significativo como la planificación y las ventas, un mal

clima organizacional puede afectar el buen desarrollo de actividades y bienestar de los colaboradores a todos los niveles” (Marchant, 2006, p.135)

### **Definición conceptual:**

El autor propone la definición conceptual de Clima organizacional como herramienta para la productividad en las organizaciones, que este bien estructurado, enfocando en un buen ambiente que repercutirá en las actitudes y emociones de quienes conforman una organización.

### **Definición operacional**

El autor define para desarrollar la investigación utilizara la encuesta y el cuestionario para obtener información aplicando el SPS 24.

## **DIMENSIÓN 1**

### **Comportamiento Organizacional**

Según Pesántez y Guapacaza (2012), definen que: “Es un estudio que busca conocer la forma en que impacta los individuos, grupos y el comportamiento que muestra el personal los cuales se reflejaran en los resultados en la organización.” (p. 1).

## **INDICADORES**

### **Puntualidad**

Según Concepto.de (2018) define: Como una cualidad obtenida por los seres humanos, que es calificada como la virtud de cumplir con la entrega de una tarea u/o obligación, dentro del tiempo que se tenga pactado y en cual se encuentra totalmente comprometido a la ejecución de ésta.

### **Responsabilidad**

Según Concepto.de (2018) define: Suele ser considerada como uno de los valores más significativos ya que, mediante la capacidad humana, faculta a una persona a poder elegir frente a las circunstancias que la vida le presente, puede escoger por la forma en que va actuar y relacionarse con el otro respecto a sus acciones.



## **Socialización**

Según Concepto.de (2018) define: Socialización o sociabilización constituye a el proceso por el cual las personas acogen los elementos socioculturales del contexto social en el que se encuentran, en relación con las otras personas de ese entorno, de modo tal que se interiorizan los conceptos acerca de la realidad respecto a su personalidad durante el desarrollo del proceso de adaptación social.

## **DIMENSIÓN 2**

### **Comunicación Laboral**

Según Balarezo (2014), menciona que: “La comunicación se establece en característica fundamental y herramienta importante para poder redefinir los procesos en base a las relaciones humanas con el entorno laboral, la manera que se relaciona con su entorno interno y externo y la definición de identidad.” (p. 4).

## **INDICADORES**

### **Cordialidad**

Según Giraldo (2018) nos dice: Semejante de amabilidad, que constituye la manera en que nosotros establecemos unos principios internos que nos presidan al tratar a los demás de buena manera.

### **Comunicación Horizontal**

Según Puchol (2007) define: Es aquella la cual tiene por finalidad la coordinación interdepartamental, la armonía de las labores y actitudes de las distintas áreas de la organización, y para certificar que no existan engaños, duplicidad o lagunas en el trabajo de las distintas áreas dentro de la organización.

### **Actividades de Integración**

Según Hirtz (2011) nos dice: Las dinámicas de incorporación son oportunas en todo momento y lugar. Estas son muy ventajosas ya sea a principios del año o cuando se conformen nuevos grupos, pero la verdad es que su importancia no se limita a dichos momentos.

## **Buenas Relaciones Humanas**

Según Murillo (2004) nos dice: Las relaciones que son buenas entre las personas requieren de un marco de libertad, justicia y equidad. En las empresas modernas es necesario crear condiciones de justicia en el trato, equidad económica, y un ambiente de libertad para que prosperen la productividad, el desarrollo humano y las relaciones humanas.

## **DIMENSIÓN 3**

### **Equipos de Trabajo**

Según De la Peña (2014), expresa que: “Todo equipo de trabajo tiene la habilidad de poder ejecutar una serie de actividades, de cómo hacer diferentes productos, suministrar servicios, establecer negocios, dirigir proyectos, brindar asesorías y poder tomar decisiones.” (p. 34).

## **INDICADORES**

### **Satisfacción**

Según Giraldo (2018) nos dice: La satisfacción nos hace sentir realizados, nos proporciona alegría y bienestar con el momento que vivimos, nos lleva a ambicionar que nunca termine lo que está presente.

### **Empatía**

Según Concepto.de (2018) define: Cuando hablamos de empatía nos referimos a la capacidad humana de conectarnos emocionalmente con los demás, pudiendo percibir, reconocer, compartir y comprender el sufrimiento, la felicidad o las emociones de otro. Es decir, se trata de una reacción inmediata e inconsciente, que no pasa por la razón y el intelecto, y que nos lleva a participar afectivamente en la situación de otro ser humano.

### **Cooperativa**

Según Giraldo (2018) nos dice: La cooperación, es el apoyo recíproco en pro de conseguir, lograr, concluir o alcanzar algo.

## **Variable 2: Desempeño De Los Trabajadores**

### **Definición teórica:**

Según Werther y Davis (2013), manifiesta que: “La mayor cantidad de personal de una organización procura conseguir retroalimentación relacionando con la forma en que cumplen sus actividades, así también los administradores deben juzgar el desempeño específico para distinguir que decisiones tomar respecto a las labores de otros empleados” (p. 302).

Según EcuRed nos dice que: “Es donde una persona muestra las capacidades laborales que logra alcanzar en las cuales se forman, con conocimientos, habilidades, sistemáticamente, con experiencias, actitudes, motivaciones, sentimientos, valores y características personales que ayudan a lograr las metas y objetivos esperados.

“El desempeño se encuentra relacionado al modo como un individuo cumple cada día con sus obligaciones (responsabilidades) y las funciones(roles) requeridas por el puesto o cargo que ejerce, en relacionado al cumplimiento de los fines del mismo y de la empresa” (Urquijo y Bonilla, 2008, p.289)

### **Definición conceptual:**

El autor propone la definición conceptual de desempeño de los trabajadores como herramienta para cumplimiento de actividades, evaluando el desempeño enfocándonos en las competencias, habilidades, comprometiendo al personal en su labor a desempeñar.

### **Definición operacional**

El autor define para desarrollar la investigación utilizara la encuesta y el cuestionario para obtener información aplicando el SPS 24.

## **DIMENSIÓN 1**

### **Compromiso Organizacional**

Según Florez (2014), expresa que: “El compromiso organizacional radica en las actitudes que muestras los colaboradores y las cuales a través de estas se manifiesta su compromiso y cuan satisfechos se sienten de formar parte de la organización.” (p.24).

## **INDICADORES**

### **Identidad Organizacional**

Según Hernández (2011) dice: Las empresas requieren, para ser competitivas en su sector, que los colaboradores estén identificados con la marca, con la empresa, con su cultura.

### **Cumplimiento de Objetivos**

Según Concepto.de (2018) define: Los escenarios deseados que toda empresa procura conseguir en las diferentes áreas que la componen o que resultan de su interés, y que definen el deseo comprendido en su misión y visión a través de metas que le sean alcanzables.

### **Normas internas**

Según Blog (2014) menciona que: Son aquellas que la organización, o su Consejo de Administración, se haya otorgado a sí misma para su funcionamiento interno y regulación de los diferentes departamentos que conformen esa empresa, implantando las funciones de cada persona que pertenezca a la organización.

## **DIMENSIÓN 2**

### **Proactividad**

Según Prieto (2013), definen que: “Para sobresalir y diferenciarnos de los competidores, se debe de contar con personal altamente capacitado, los cuales desarrollaran mejores productos e ideas, las grandes compañías a nivel mundial buscan reclutar y contratar con los mejores talentos” (p. 78).

## **INDICADORES**

### **Productividad**

Según la RAE (2018) refiere: Calidad de productivo; es la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, extensión de tierra labrada, equipo industrial;

Económicamente es la relación entre lo que se logró producir y los medios que se utilizaron, tales como mano de obra, materia prima, energía.

### **Efectividad**

Según Simple (2016) nos dice: Nivel de cumplimiento de los objetivos trazados, que puede alcanzarse al dividir los resultados obtenidos entre las metas establecidas. El resultado será el nivel de cumplimiento de la entrega del servicio o producto en el momento en que el cliente lo requiere de verdad.

### **Innovación**

Según Concepto.de (2018) define: Se considera innovar a alterar cualquier cosa implantando novedades. Las personas continuamente están transformando y experimentando opciones para su trabajo, estudio o en cualquier ámbito de la vida.

### **Dimensión 3**

#### **Inspección Laboral**

Según Requejo (2013), menciona que: “La inspección laboral es importante en una organización esta permite prevenir riesgos laborales en todas las áreas como minimizar en sus diversos niveles identificados, haciendo cumplir de esta manera los derechos laborales” (p. 3).

### **INDICADORES**

#### **Supervisión**

Según Ramírez (2005) menciona que: Acción o conjunto de diligencias que desarrolla una persona al dirigir y/o supervisar el trabajo de un grupo de personas, con la finalidad de poder obtener de ellas su máxima eficacia y bienestar mutuo.

#### **Capacitación**

Según Frigo (2000) dice que: Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad ejecutada en una organización, la cual permite responder a las necesidades, que busca mejorar los conocimientos, habilidades, actitudes o conductas de su personal.

## **Reconocimiento**

Según Giraldo (2018) nos dice: El valor del reconocimiento, es el valor de ser objetivo con otros y con nosotros mismos para poder reconocer y atribuirle los logros y fallas que se merece de forma justa. Este valor es el que proporciona a cada persona lo que verdaderamente se ha ganado.

## **Conflicto**

Según Concepto.de (2018) define: Un conflicto es una manifestación de intereses opuestos, en forma de altercado.

## 2.2.2 Operacionalización:

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
<b>V.1 CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	(Chiang, Martín y Nuñez, 2010) “Cuando los individuos aluden a su medio laboral , frecuentemente utilizan la palabra clima; su uso asiduo en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en su interacción laboral”(p.14)	El clima organizacional refleja el comportamiento organizacional es la es la definición de socialización y actitud en la empresa, comunicación laboral, el tipo de interacción del personal y Equipos de trabajo.	<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>	P 1-2	Encuesta Y Cuestionario	Ordinal
				<b>RESPONSABILIDAD</b>	P 3		
				<b>SOCIALIZACIÓN</b>	P 4		
			<b>COMUNICACIÓN LABORAL</b>	<b>CORDIALIDAD</b>	P 5		
				<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>	P 6		
				<b>ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN</b>	P 7-8		
				<b>BUENAS RELACIONES HUMANAS</b>	P 9-10		
			<b>EQUIPOS DE TRABAJO</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>	P 11-12		
				<b>EMPATIA</b>	P 13		
				<b>COOPERATIVA</b>	P 14-15		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
<b>V.2 DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES</b>	(Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, Montalván, 2002) “En el marco actual , el desempeño se relaciona con la capacidad de la organización de mantener su misión, sus metas, sus programas y sus actividades en armonía con las necesidades” (p.129)	Se identifica el compromiso organizacional como la cualidad de ser fiel a la marca de la empresa, proactividad consecuencia de una realización eficiente de las funciones, inspección laboral supervisión interna, externa y/o personal para verificar la calidad del trabajo ejecutado.	<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<b>IDENTIDAD ORGANIZACIONAL</b>	P 16-17	Encuesta Y Cuestionario	Ordinal
				<b>CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	P 18		
				<b>NORMAS INTERNA</b>	P 19-20		
			<b>PROACTIVIDAD</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>	P 21		
				<b>EFFECTIVIDAD</b>	P 22		
				<b>INNOVACIÓN</b>	P 23.24		
			<b>INSPECCIÓN LABORAL</b>	<b>SUPERVISIÓN</b>	P 25-26		
				<b>CAPACITACIÓN</b>	P 27-28		
				<b>RECONOCIMIENTO</b>	P 29		
				<b>CONFLICTOS</b>	P 30		

*Fuente:* Elaboración propia



## **2.3 Población y Muestra**

### **Población**

Para Carrasco (2005, p. 237), “Para desarrollar el trabajo de investigación, se cuenta con unidades de análisis, representadas por el conjunto de todos los elementos denominado población”

La investigación tuvo una Población de 30 trabajadores de la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros S.A.C. en el distrito de Surco.

### **Muestra**

Hernández, R. et al (2010) señalan que: “[...] Es cualquier subconjunto de la población. Aquella parte o porción de dicha población que se pretende estudiar con la finalidad de obtener resultados para determinar la situación” (p.170).

Siendo la población pequeña de 30 trabajadores el método es Censal.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

### **Técnica: Encuesta**

Carrasco (2005), menciona “Estas técnicas permiten guiar a los investigadores en la realización de sus actividades y su ejecución en sus diversas etapas, estas técnicas son las que están compuestas de reglas y pautas” (p.274).

Lo que utilizamos para esta investigación es la encuesta que será dirigida al personal de la empresa Negocios alimentarios y pesqueros S.A.C.

### **Instrumento: Cuestionario**

Para Hernández, R. et al (2010, p. 200) Definió la validez en términos generales como el: “Grado en que un instrumento mide verdaderamente la variable que intenta medir”.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos de esta investigación, fue un cuestionario, que consto de 30 preguntas, de estilo Likert, con la intención de lograr respuestas de aceptación o rechazo.

Asimismo, la encuesta constara de tres partes: encabezado donde se encontrarán las instrucciones, las preguntas y sus respectivas alternativas de respuesta se encuentran en escala ordinal: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo,

De acuerdo y Totalmente de acuerdo; En la siguiente tabla se muestra los ítems de forma detallada:

**Tabla 2.** Puntuación de ítems en la escala tipo Likert

<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

*Fuente:* Elaboración propia

### **Validez**

La validez del instrumento utilizado en este estudio (Cuestionario) fue sometida a juicio de expertos la cual fue aceptada por tres asesores de la escuela de administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte:

**Tabla 3.** Validación de expertos

<b>Nº</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>VALIDEZ DEL INSTRUMENTO</b>
<b>Experto Nº 1</b>	Dr. Costilla Castillo, Pedro	Sí cumple
<b>Experto Nº 2</b>	Dr. Alva Arce, Rosel César	Sí cumple
<b>Experto Nº 3</b>	Dr. Arce Álvarez, Edwin	Sí cumple

*Fuente:* Elaboración propia

### **CONFIABILIDAD**

Para la confiabilidad del instrumento de medición que se ha utilizado, se aplicó el Alfa de Cronbach, el cual se logró mediante la aplicación a los 30 trabajadores.

Según Hernández, R. et al (2010, p. 200) “la confiabilidad es el nivel que, al aplicarla de forma repetitiva al mismo objeto o individuo de estudio, producirá los mismos resultados”

Coeficiente Alfa de Cronbach:

El Alfa de Cronbach se maneja para calcular la fiabilidad del instrumento de medición. El coeficiente alcanza estar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad nula o depreciable y “1” representa el valor máximo de confiabilidad siendo perfecta (muy alta) (Hernández, R. et al, 2010, p. 439).

**Tabla 4.** *Tabla Categórica del Coeficiente Alfa Cronbach*

<b>COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
0	Coeficiente alfa de Cronbach nulo
+ 0.10	Coeficiente alfa de Cronbach muy bajo
+ 0.25	Coeficiente alfa de Cronbach bajo
+ 0.50	Coeficiente alfa de Cronbach regular
+ 0.75	Coeficiente alfa de Cronbach aceptable
+ 0.90	Coeficiente alfa de Cronbach elevado
+ 1	Coeficiente alfa de Cronbach perfecto

**Fuente:** Elaborado en base a Hernández, R. et al (2010).

La aplicación arrojó el siguiente índice de confiabilidad:

**Tabla 5.** *Resumen del procesamiento de los casos*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Casos Válido	30	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

**Tabla 6.** *Estadísticos de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,960	30

**Fuente:** Reporte del SPSS.24

Considerando la escala de coeficiente Alfa de Cronbach, el índice de confiabilidad obtenido es 0.960 y por tanto el resultado presentado es Coeficiente alfa de Cronbach elevado de acuerdo a la tabla de comparación N° 4, Se concluyó que los colaboradores entendieron los ítems que leen y el instrumento midió lo que se requería medir.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

En la investigación se utilizó la estadística descriptiva aplicada en la investigación la cual se usó para el desarrollo o poder obtener, un recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas y representación gráfica que se procesaron con el programa SPSS v.24, medidas de dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación.

La estadística inferencial que aplica procedimientos, métodos que, teniendo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población, utilizándolo para contrastación de hipótesis, para el análisis e interpretación de los resultados.

## **2.6 Aspectos éticos**

Como investigador se toman en cuenta los criterios éticos los cuales se basan en el respeto, la confiabilidad y el consentimiento informado de los colaboradores, los cuales se mostraron dispuestos a colaborar con el desarrollo de este proyecto de investigación dándoles a conocer que dicha información será anónima asegurando así la veracidad de las respuestas, así como garantizar que los resultados de la investigación fueron utilizados con la reserva y confidencialidad debida por parte del investigador.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Grafica de Frecuencia

Tabla 7: Dimensión Comportamiento Organizacional

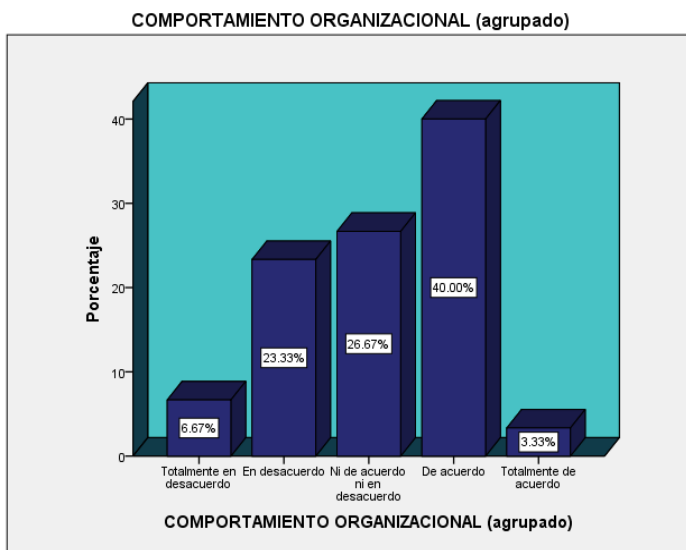
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
En desacuerdo	7	23.3	23.3	30.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.7	26.7	56.7
De acuerdo	12	40.0	40.0	96.7
Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Grafica 1: Dimensión Comportamiento Organizacional

Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo

#### Interpretación:



Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica 1, el total de encuestados son 30, del cual el 40.00 % están de acuerdo, el 26.67 % expone que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, Así mismo el 23.33 % se encuentra en desacuerdo, el 6.67 % se encuentra totalmente en desacuerdo y el 3.33% restante está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, el 40.00 % de los trabajadores de la empresa Negocios alimentarios y Pesqueros considera estar de acuerdo con el comportamiento Organizacional.

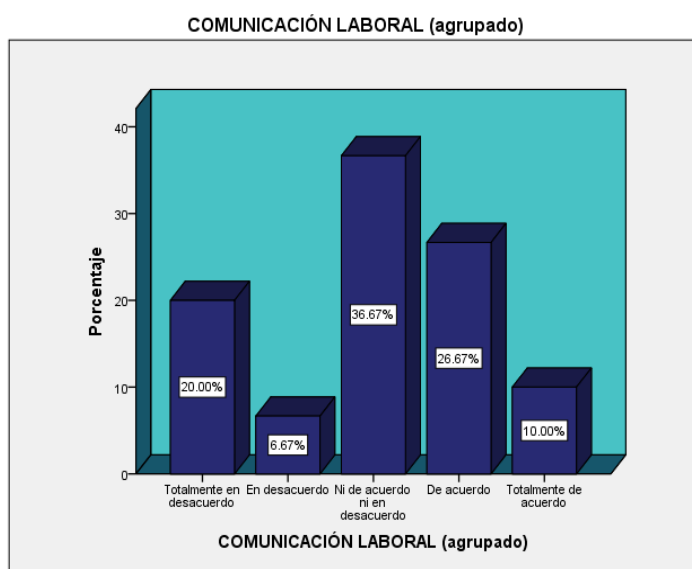
**Tabla 8:** *Dimensión Comunicación Laboral*

COMUNICACIÓN LABORAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	20.0	20.0	20.0
	En desacuerdo	2	6.7	6.7	26.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.7	36.7	63.3
	De acuerdo	8	26.7	26.7	90.0
	Totalmente de acuerdo	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración Propia

**Grafica 2:** *Dimensión Comunicación Laboral*

Considera usted que la comunicación laboral es cordial en su entorno de trabajo.



*Fuente:* Elaboración Propia

**Interpretación:** En la gráfica 2, el total de encuestados son 30, del cual el 36.67 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.67 % expone que está de acuerdo, Así mismo el 20.00 % se encuentra totalmente en desacuerdo, el 10.00 % se encuentra totalmente de acuerdo y el 6.67% restante está en desacuerdo. Por lo tanto, el

36.67 % de los trabajadores de la empresa Negocios alimentarios y Pesqueros considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, quiere decir se encuentra en un término medio de comunicación laboral.

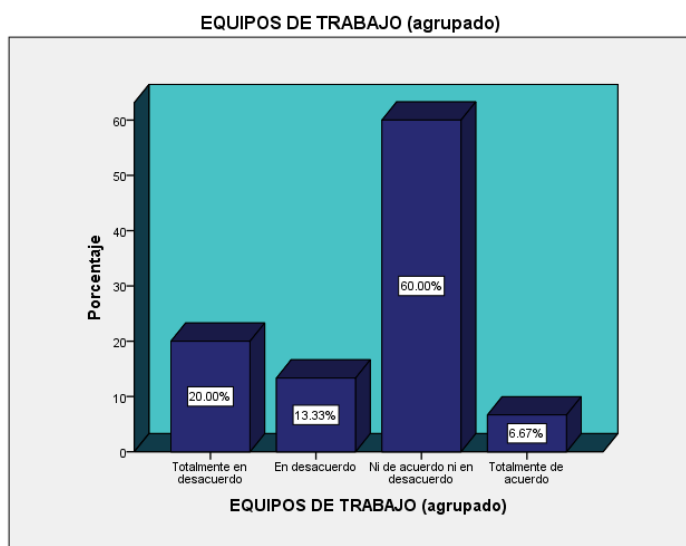
**Tabla 9:** *Dimensión Equipo de trabajo*

EQUIPOS DE TRABAJO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	6	20.0	20.0	20.0
En desacuerdo	4	13.3	13.3	33.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	60.0	60.0	93.3
Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración Propia

**Grafica 3:** *Dimensión Equipo de Trabajo*

Se sienten satisfecho con las actividades que realiza dentro de su área



*Fuente:* Elaboración Propia

**Interpretación:** En la gráfica 3, el total de encuestados son 30, del cual el 60.00 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00 % expone que está totalmente en desacuerdo, Así mismo el 13.33 % se encuentra en desacuerdo y el 6.67 % se encuentra totalmente de acuerdo. Por lo tanto, el 60.00 % de los trabajadores de la empresa Negocios alimentarios y Pesqueros considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, quiere decir se encuentra en un término medio respecto a su equipo de trabajo.

**Tabla 10:** *Dimensión Compromiso Organizacional*

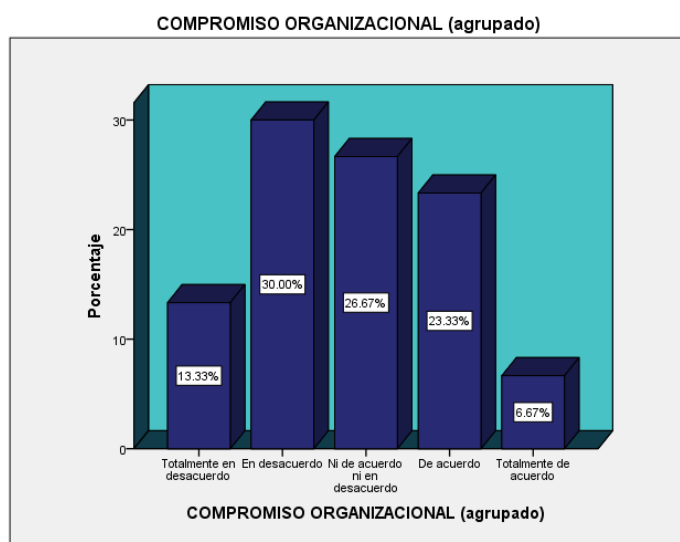
COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	4	13.3	13.3	13.3
En desacuerdo	9	30.0	30.0	43.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.7	26.7	70.0
De acuerdo	7	23.3	23.3	93.3
Totalmente de acuerdo	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración Propia

**Grafica 4:** *Dimensión Compromiso Organizacional*

Recomendaría usted a sus amigos a postular a esta empresa.

**Interpretación:** En la gráfica 4, el total de encuestados son 30, del cual el 30.00



*Fuente:* Elaboración Propia

% están en desacuerdo, el 26.67 % expone que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, Así mismo el 23.33 % se encuentra de acuerdo, un 13.33 % se encuentra totalmente en desacuerdo y el 6.67 % se encuentra totalmente de acuerdo. Por lo tanto, el 30.00 % de los trabajadores de la empresa

Negocios alimentarios y Pesqueros considera estar en desacuerdo con su compromiso organizacional.



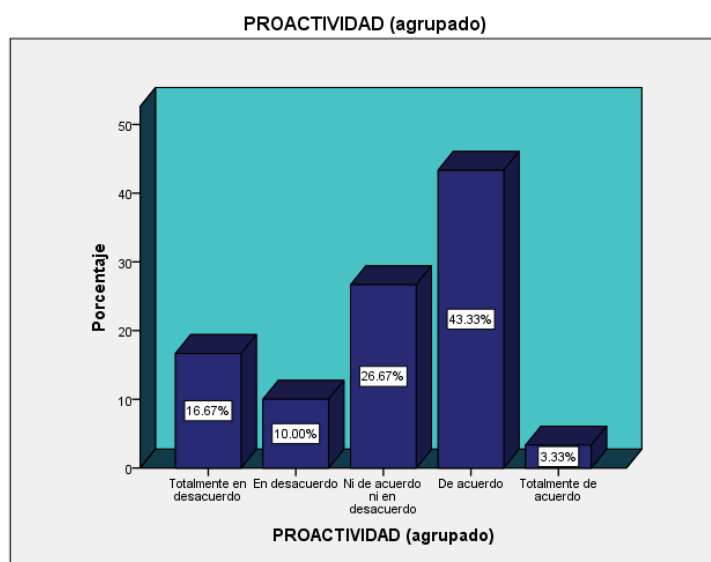
**Tabla 11: Dimensión Proactividad**

		PROACTIVIDAD (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	16.7	16.7	16.7
	En desacuerdo	3	10.0	10.0	26.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.7	26.7	53.3
	De acuerdo	13	43.3	43.3	96.7
	Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración Propia

**Grafica 5: Dimensión Proactividad**

Siente usted que su productividad laboral es óptima en relación a sus actividades.



*Fuente:* Elaboración Propia

**Interpretación:** En la gráfica 5, el total de encuestados son 30, del cual el 43.33 % se encuentra de acuerdo, el 26.67 % expone que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, Así mismo el 16.67% se encuentra totalmente de acuerdo, un 10.00% se encuentra en desacuerdo y el 3.33% se encuentra totalmente de acuerdo. Por lo

tanto, el 43.33 % de los trabajadores de la empresa Negocios alimentarios y Pesqueros considera estar de acuerdo con la productividad en la empresa.

**Tabla 12: Dimensión Inspección Laboral**

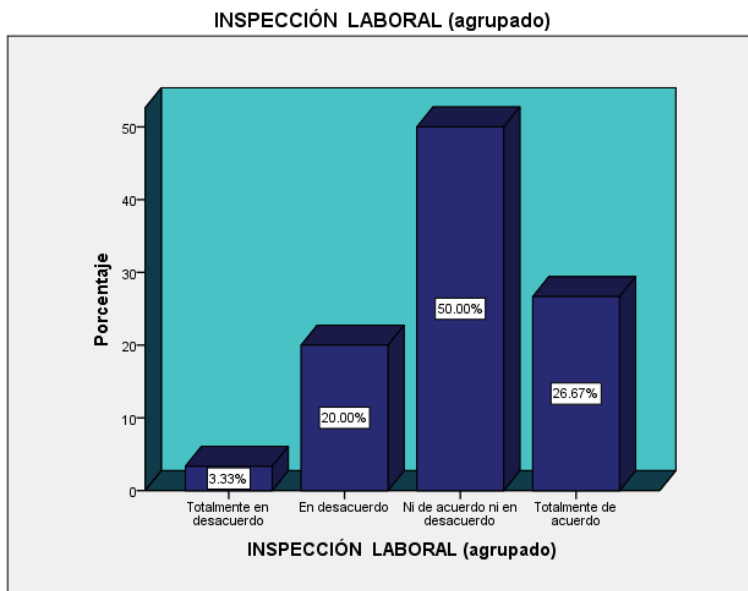
INSPECCIÓN LABORAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	6	20.0	20.0	23.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50.0	50.0	73.3
Totalmente de acuerdo	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración Propia

**Grafica 6: Dimensión Inspección Laboral**

Cree usted que las capacitaciones son importantes para el desarrollo de su trabajo.

**Interpretación:** En la gráfica 6, el total



*Fuente:* Elaboración Propia

de encuestados son 30, del cual el 50.00 % muestra que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.67% expone que está totalmente acuerdo, Así mismo el 20.00% se encuentra en desacuerdo y un 3.33% se encuentra totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, el 50.00 % de los trabajadores de la

empresa Negocios alimentarios y Pesqueros consideran estar parcialmente de acuerdo con la inspección laboral que se realiza.

### 3.2. Prueba de normalidad

En la prueba de la normalidad se aplicó la estadística de Shapiro – Wilk a una muestra de 30 clientes.

**Tabla 13:** Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
clima organizacional (agrupado)	.806	30	.000
desempeño (agrupado)	.819	30	.000

**Fuente:** Elaboración Propia

#### Interpretación:

Según la prueba de normalidad de Shapiro Wilk que se muestra en la Tabla 13 realizada a una muestra de 30 elementos, dio como resultado un nivel de significancia menor a 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de normalidad, es decir, que la distribución de los datos no es normal y por tanto serán tratados bajo pruebas no paramétricas (Rho de Spearman).

### 3.3. Prueba de Hipótesis

Según Bernal (2010) “El estudio de correlación y regresión es un procedimiento detallado usado para deducir el grado y la vinculación entre las variables” (p. 216).

**Tabla 14:** Barómetro de correlación

VALOR	TIPO DE CORRELACIÓN
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Hernández, R. et al. (2010, p. 312).

Se obtuvo para la contrastación de hipótesis lo siguiente:

- **Hipótesis General**

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

**Tabla 15:** *Correlación de Clima Organizacional y Desempeño*

			Clima Organizacional (agrupado)	Desempeño (agrupado)
Rho de Spearman	Clima Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.904**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Desempeño (agrupado)	Coefficiente de correlación	.904**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Reporte del SPSS.24

**Interpretación:**

En la Tabla 15, se obtuvo el coeficiente de correlación  $R=0,904$  para ambas teniendo una población de  $N=30$ ; indicando que existe correlación muy fuerte de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), de igual manera se observa que la significancia encontrada es de  $0,000$  ( $0,000 < \alpha=0,05$ ) con un 95% de confianza; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) El clima organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

● **Hipótesis Especifica 1**

H<sub>0</sub>: El comportamiento organizacional no posee relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

H<sub>1</sub>: El comportamiento organizacional posee relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

**Tabla 16:** *Correlación de Comportamiento Organizacional y Desempeño*

			Comportamiento Organizacional (agrupado)	Desempeño (agrupado)
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.737**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	desempeño (agrupado)	Coefficiente de correlación	.737**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Reporte del SPSS.24

**Interpretación:**

En la Tabla 16, se obtuvo el coeficiente de correlación  $R=0,737$  para ambas teniendo una población de  $N=30$ ; indicando que existe correlación positiva media de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), de igual manera se observa que la significancia encontrada es de 0,000 ( $0,000 < \alpha=0,05$ ) con un 95% de confianza; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) El comportamiento organizacional posee relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

- **Hipótesis Especifica 2**

H<sub>0</sub>: La comunicación laboral no tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

H<sub>1</sub>: La comunicación laboral tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

**Tabla 17:** *Correlación de Comunicación Laboral y Desempeño*

			Comunicación Laboral (agrupado)	Desempeño (agrupado)
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN LABORAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.884**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	desempeño (agrupado)	Coefficiente de correlación	.884**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Reporte del SPSS.24

**Interpretación:**

En la Tabla 17, se obtuvo el coeficiente de correlación  $R=0,884$  para ambas teniendo una población de  $N=30$ ; indicando que existe correlación positiva considerable de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), de igual manera se observa que la significancia encontrada es de 0,000 ( $0,000 < \alpha=0,05$ ) con un 95% de confianza; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) El comportamiento organizacional posee relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

● **Hipótesis Especifica 3**

H<sub>0</sub>: Los equipos de trabajo no tienen relación con el desempeño en los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

H<sub>1</sub>: Los equipos de trabajo tienen relación con el desempeño en los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

**Tabla 18:** *Correlación de Equipo de trabajo y Desempeño*

			Equipo de Trabajo (agrupado)	Desempeño (agrupado)
Rho de Spearman	EQUIPOS DE TRABAJO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.782**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	desempeño (agrupado)	Coeficiente de correlación	.782**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Reporte del SPSS.24

**Interpretación:**

En la Tabla 18, se obtuvo el coeficiente de correlación  $R=0,782$  para ambas teniendo una población de  $N=30$ ; indicando que existe correlación positiva considerable de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), de igual manera se observa que la significancia encontrada es de 0,000 ( $0,000 < \alpha=0,05$ ) con un 95% de confianza; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) Los equipos de trabajo tienen relación con el desempeño en los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.

## **IV. DISCUSION**

### **DISCUSION POR OBJETIVOS**

Como objetivo general de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, y los objetivos específicos de la investigación son: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros; Determinar la relación entre comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros; Determinar la relación entre equipo de trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros. .; puesto que los resultados se han contrastado con la realidad mediante la prueba de Rho de Spearman a un 95 % de confianza y se logra como resultado un valor inferior al nivel de significancia ( $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), De acuerdo a los resultados se tiene un coeficiente correlación muy fuerte ( $R = 0,904$ ) comparada con la tabla N:15 entre las clima organizacional y desempeño.

### **DISCUSION POR HIPÓTESIS**

La hipótesis general de la investigación establece que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018, Las hipótesis específicas: Existe relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño de los trabajadores, Existe relación entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores, Existe relación entre equipo de trabajo y el desempeño de los trabajadores. El resultado de la investigación es similar con lo propuesto por Pérez y Rivera (2015), que sostiene en su hipótesis determinar el nivel de las variables de clima organizacional y satisfacción laboral respecto a los trabajadores, ambas conclusiones sostienen la existencia de la relación entre las variables, que ratifican las hipótesis de la investigación, conforme con los resultados.



## **DISCUSION POR METODOLOGÍAS**

La investigación aplica el método Hipotético – deductivo, tipo aplicada, de nivel descriptiva-correlacional, diseño no experimental –transversal, pues son similares a los métodos empleados por Pérez y Rivera (2015), En la tesis de Maestría “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, 2013”, es de tipo descriptiva, de nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal. Ambas utilizan el mismo método sin embargo difiere Pérez y Rivera (2015), en la aplicación del método del tipo descriptivo, dicho estudio busco detallar las características importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sujeto a análisis el a través de la medición o evaluación de varios aspectos, dimensiones o componentes de los fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de argumentos y se mide cada una de ellas de forma independiente, para así, y valga la redundancia, describir lo que se investiga.

## **DISCUSION POR TEORÍAS**

La investigación tiene como variable 1: Clima organizacional y variable 2: Desempeño de los trabajadores; para el resultado se usó distintos autores de las cuales se resaltan en las siguientes teorías:

En la investigación tiene como base teórica principal a **Schein (1982)**, quien nos dice que “En el día a día y en el desarrollo de sus actividades las personas basadas en su experiencia de vida, logran poder definir sus nuevas expectativas, esto antes de poder identificar su ancla de carrera”; Es decir relacionándolo con la estabilidad laboral de cada persona, esto le permite evaluar su perfil profesional definiendo que es bueno, que le gusta hacer y cuáles son sus prioridades para con la organización.

El autor recalca respecto a clima organizacional que el trabajador debe de sentirse a gusto con las actividades que desarrolla así como el ambiente y su entorno, para ello el trabajador debe tener bien definido cuales son sus prioridades . Por lo tanto si le identifica que el trabajador no se siente satisfecho en el area con la actividad que esta desarrollando , se busca redefinir su perfil de esta manera la organización de beneficia

teniendo un trabajador que muestra una mejor actitud conociendo, haciendo y aportando más con su carrera y con la organización.

Como base teórica de la variable desempeño de los trabajadores se utilizó la teoría de **McGregor (1960)**, Donde nos dice “Que la gerencia debe ser intuitiva para poder explotar el potencial que representa su capital humano ya que en esto se basa que ellos no se muestren limitados de colaborar con los objetivos de la organización”, es decir aplicar la teoría Y las cual nos permitirá tener trabajadores más comprometidos con el logro de los objetivos y motivados con su trabajo permitiendo así lograr un mejor y más eficiente desempeño de ellos.

Es así que el autor represento dos tipos de actitudes que agrupan distintas prácticas de los individuos o jefes frente a los trabajadores, por ello nos dice que el buen desempeño de los trabajadores depende mucho de la actitud que presenta quienes dirigen la organización.

## **DISCUSION POR CONCLUSIÓN**

Las conclusiones de la investigación muestran que el clima organizacional se relaciona con el desempeño de los trabajadores en la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros S.A.C. Lo que muestra que el desempeño de los trabajadores se relaciona claramente con lo que ellos observan dentro de la organización respecto a su entorno laboral. Es coherente con el resultado de la investigación realizada por Pérez y Rivera (2015), En la tesis de Maestría “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, 2013”; que menciona que clima organizacional influye de manera significativa en la organización y que siempre debe ser un punto clave y muy importante que se debe de mantener en la organización para crear mejores relaciones y por ende obtener mejores resultados.

## V. CONCLUSIONES

Con los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se ha determinado que el Clima organizacional se relaciona con el desempeño de los trabajadores en la Empresa porque permite una mejor interacción laboral logrando desarrollar sus actividades más armoniosamente.

Se ha determinado que el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño de los trabajadores porque como organización muestra una actitud responsable con sus trabajadores.

Se ha determinado que la comunicación laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores porque considera una comunicación más horizontal que nos permitirá tener mejores relaciones humanas, más integradas y logra así un mejor clima organizacional.

Se ha determinado que el equipo de trabajo se relaciona con el desempeño de los trabajadores porque incentiva a una mejor productividad, más dinámica, efectiva y generando mayor compromiso por parte de los trabajadores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros , mantener una buena relación del clima en la organización para de esta manera continúe mejorando el desempeño de los trabajadores.

En cuanto al comportamiento organizacional se recomienda que la empresa continúe promoviendo los valores que permitan mejorar sus actitudes y conductas para un mejor desempeño de los trabajadores.

En cuanto a la comunicación laboral se recomienda mejorar las relaciones laborales permitiendo fortalecer e integrar mejor al personal, este punto es muy importante reforzar para así integrar mucho más al personal.

Finalmente, el equipo de trabajo se recomienda continúe desarrollando de manera efectiva, dinámica y con mayor compromiso por parte de los trabajadores.

## VII. REFERENCIAS

- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz “Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades” [Tesis]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2012.
- Alles, M. (2006). Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°. Argentina: Granica S.A.
- Álvarez, J. L. (2008). Ergonomía y Psicología aplicada: Manual para la formación del especialista (Vol. 10°). España: Lex Nova.
- Balarezo “La Comunicación Organizacional Interna y su Incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive”. [Tesis]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2014.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Business, H. (2007). Gestión del desempeño: Evalué y mejoré la eficacia de sus colaboradores. España: Deusto.
- Blogs, P. G. (19 de Junio de 2014). Tecnología Gestión del Talento Humano. Obtenido de <http://proyectogestionhumana.blogspot.es/1403156580/normas-internas-y-externas-de-la-organizacion/>
- Carrasco, S (2005). Metodología de la investigación científica. (1ra ed.). Perú: San Marcos
- Concepto.de (2018). Diccionario de conceptos online con miles de definiciones. Recuperado de <https://concepto.de/>
- De la Peña “Valores Laborales y Trabajo en Equipo” [Tesis]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango; 2014.
- Enríquez “Motivación y Desempeño Laboral de Los Empleados del Instituto de la Visión en México” [Tesis]. México: Universidad de Morelos; 2014.
- Friego, E. (1 de Agosto de 2000). Foro de Seguridad. Obtenido de ¿Qué es la Capacitación?: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Flores “Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Docentes Universitarios” [Tesis]. Venezuela: Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado; 2014.
- Giraldo, K. (2018). Katherine Giraldo: Ayuda Psicológica Para La Plenitud. Recuperado de <https://www.kathegiraldo.com/desarrollo-de-valores-personales/>

- Gómez, Incio y O'Donnell "Niveles de satisfacción Laboral en Banca Comercial." [Tesis]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 201.
- Hernández, C. (2011). Carolina Hernández: Coaching para la transformación personal y la transformación organizacional. Obtenido de Identidad Organizacional, el estilo de la organización: <http://www.carolinahernandezcoaching.es/identidad-organizacional/>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ta ed.). México: McGraw – Hill.
- Hirtz, B. (16 de Marzo de 2011). Republica Diario Online. Obtenido de Dinámicas de integración: <http://buscarempleo.republica.com/formacion/dinamicas-de-integracion.html>
- Marchant, L. (2006). Actualización para el Management y el Desarrollo Organizacional. Chile: Universidad Viña del Mar.
- Mejía "Evaluación de Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales". [Tesis]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango; 2012.
- Monteza "La Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010" [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo; 2012
- Murillo, V. S. (2004). Relaciones Humanas (2da ed.). Mexico: Limusa.
- Pérez y Rivera "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013." [Tesis]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2015.
- Pesántez y Guapacaza "Análisis del Comportamiento Organizacional del Personal Docente, Administrativo y de Servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca" [Tesis]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana; 2012.
- Puchol, L. (2007). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Díaz de Santos.
- RAE. (2018). Real Academia Española. Recuperado de: <http://dle.rae.es/>
- Ramírez, A. C. (Junio de 2005). La Supervisión Profesional. Obtenido de [https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema\\_3\\_la\\_supervision\\_profesional.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf)
- Sánchez "Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Durante el Semestre 2013 – I" [Tesis]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2013

Sánchez Leyva, J. L. (2012). Clima Organizacional: Un caso de estudio. México: Académica Española.

Simple, E. (2016). Economía Simple.net. Obtenido de:  
<https://www.economiasimple.net/glosario/efectividad>

## V. ANEXOS

### 5.1 Matriz de consistencia

Tabla 19. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA	
			VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA			
¿Qué relación existe entre clima organizacional y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018?	“El clima organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.”	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.	VI. CLIMA ORGANIZACIONAL	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Diseño	Población	Técnica Utilizada	
				COMUNICACIÓN LABORAL	No experimental-transversal			Formada por 30 trabajadores
				EQUIPO DE TRABAJO	Tipo	Muestra	Instrumento	
¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018?	“El comportamiento organizacional posee relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.”	Determinar la relación entre comportamiento organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.	V2. DESEMPEÑO	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Aplicada	Conformada por los 30 trabajadores	Cuestionario	
¿Qué relación existe entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018?	“La comunicación laboral tiene relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.”	Determinar la relación entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.		PROACTIVIDAD	Nivel	Tipo	Censal	Procesamiento de datos
					Descriptivo – correlacional			SPSS 24
¿Qué relación existe entre los equipos de trabajo y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco 2018?	“Los equipos de trabajo tienen relación con el desempeño en los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.”	Determinar la relación entre el equipo de trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentos y Pesqueros, Surco año 2018.	INSPECCION LABORAL	Enfoque	Cuantitativo		Analisis de datos	
							Hipotético- deductivo	

Fuente: Elaboración Propia



## 5.2 Instrumento de medición



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros S.A.C

#### Instrucciones:

Lea detenidamente cada uno de los ítems y marque una de las opciones propuestas.

#### OBJETIVO:

La siguiente encuesta nos permitirá determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Alimentarios y Pesqueros, Surco, 2018.

ITEMS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. Usted asiste manera puntual a su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
2. La empresa cumple de manera puntual con el pago de su remuneración.	1	2	3	4	5
3. Considera usted que dentro de la organización los colaboradores desarrollan sus actividades con responsabilidad.	1	2	3	4	5
4. Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
5. Considera usted que la comunicación laboral es cordial en su entorno de trabajo.	1	2	3	4	5
6. La comunicación es fluida que ayuda a la realización de las actividades en la organización.	1	2	3	4	5
7. Considera usted que se debe incluir a la familia en las actividades de integración.	1	2	3	4	5
8. La empresa organiza actividades de	1	2	3	4	5

integración para todo el personal.					
9. Considera que la relación con su jefe inmediato es buena	1	2	3	4	5
10. Considera que las relaciones humanas en la organización son buenas.	1	2	3	4	5
11. Se siente satisfecho con su equipo de trabajo	1	2	3	4	5
12. Se sienten satisfecho con las actividades que realiza dentro de su área.	1	2	3	4	5
13. Considera que el equipo de trabajo desarrolla sus actividades de manera empática.	1	2	3	4	5
<b>ITEMS</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI DESACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
14. Usted colabora con sus compañeros que presenten dificultades laborales o económicas.	1	2	3	4	5
15. Existe un cultura cooperativa organizacional en los trabajadores	1	2	3	4	5
16. Recomendaría usted a sus amigos a postular a esta empresa.	1	2	3	4	5
17. Se siente usted identificado con la organización.	1	2	3	4	5
18. La organización cumple los objetivos propuestos.	1	2	3	4	5
19. Los trabajadores cumplen con las normas internas de la organización.	1	2	3	4	5
20. Considera usted que las normas internas de la organización , son justas.	1	2	3	4	5
21. Siente usted que su productividad laboral es óptima en relación a sus actividades.	1	2	3	4	5

22. Se considera usted un trabajador que se desempeña de manera efectiva	1	2	3	4	5
23. Cree usted que la empresa se desarrolla de manera innovadora	1	2	3	4	5
24. Usted propone ideas de mejora para la empresa .	1	2	3	4	5
25. Se siente a gusto con su supervisor a cargo.	1	2	3	4	5
26. Las supervisiones a su labor son desarrolladas periódicamente.	1	2	3	4	5
27. Cree usted que las capacitaciones son importantes para el desarrollo de su trabajo.	1	2	3	4	5
28. Se desarrollan capacitaciones periódicamente.	1	2	3	4	5
29. Los superiores muestran reconocimiento a su trabajo	1	2	3	4	5
30. Los conflictos se resuelven inmediatamente en la organización.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración y tiempo empleado para el desarrollo de esta encuesta.

### 5.3 Validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y PESQUEROS, SURCO 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: Carmen Estefanía Gálvez Ventura								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Castilla, Pedro								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ASPECTO POR EVALUAR		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
V.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PUNTUALIDAD	1. Usted asiste de manera puntual a su centro de trabajo.		/			
		RESPONSABILIDAD	2. La empresa cumple de manera puntual con el pago de su remuneración.		/			
		SOCIALIZACIÓN	3. Considera usted que dentro de la organización los colaboradores desarrollan sus actividades con responsabilidad		/			
		CORDIALIDAD	4. Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo.		/			
		COMUNICACIÓN HORIZONTAL	5. Considera usted que la comunicación laboral es cordial en su entorno de trabajo.		/			
	COMUNICACIÓN LABORAL	ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN	6. La comunicación es fluida que ayuda a la realización de las actividades en la organización	7. Considera usted que se debe incluir a la familia en las actividades de integración.	/			
		BUENAS RELACIONES HUMANAS	8. La empresa organiza actividades de integración para todo el personal.	9. Considera que la relación con su jefe inmediato es buena	/			
		SATISFACCIÓN	10. Considera que las relaciones humanas en la organización son buenas	11. Se siente satisfecho con su equipo de trabajo	/			
		EMPATIA	12. Se sienten satisfecho con las actividades que realiza dentro de su área.	13. Considera que el equipo de trabajo desarrolla sus actividades de manera empática.	1. Totalmente en desacuerdo	/		
		COOPERATIVA	14. Usted colabora con sus compañeros que presenten dificultades laborales o económicas	15. Existe una cultura cooperativa organizacional en los trabajadores	2. En desacuerdo	/		
V.2 DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	16. Recomendaría usted a sus amigos a postular a esta empresa.		/			
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	17. Se siente usted identificado con la organización.		/			
		NORMAS INTERNA	18. La organización cumple los objetivos propuestos.		4. De acuerdo.	/		
		PRODUCTIVIDAD	19. Los trabajadores cumplen con las normas internas de la organización.		5. Totalmente de acuerdo	/		
		EFFECTIVIDAD	20. Considera usted que las normas internas de la organización, son justas.		5. Totalmente de acuerdo	/		
	INSPECCIÓN LABORAL	INNOVACIÓN	21. Siente usted que su productividad laboral es óptima en relación a sus actividades.	22. Se considera usted un trabajador que se desempeña de manera efectiva	/			
		SUPERVISIÓN	23. Cree usted que la empresa se desarrolla de manera innovadora	24. Usted propone ideas de mejora para la empresa.	/			
		CAPACITACIÓN	25. Se siente a gusto con su supervisor a cargo.	26. Las supervisiones a su labor son desarrolladas periódicamente.	/			
		RECONOCIMIENTO	27. Cree usted que las capacitaciones son importantes para el desarrollo de su trabajo.	28. Con frecuencia se desarrollan capacitaciones en la organización.	/			
		CONFLICTOS	29. Los superiores muestran reconocimiento a su trabajo	30. Los conflictos se resuelven inmediatamente en la organización.	/			
Firma del experto:								
Fecha: 24/01/18								


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**  
**Título de la investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y PESQUEROS, SURCO, 2018"**

Apellidos y nombres del investigador: **Carmen Estefanía Gálvez Ventura**  
 Apellidos y nombres del experto: **Edwin Arce Alvarez**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
V.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PUNTUALIDAD	1. Usted asiste de manera puntual a su centro de trabajo.		/		
		RESPONSABILIDAD	2.La empresa cumple de manera puntual con el pago de su remuneración. 3. Considera usted que dentro de la organización los colaboradores desarrollan sus actividades con responsabilidad		/		
		SOCIALIZACIÓN	4. Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo.		/		
		CORDIALIDAD	5. Considera usted que la comunicación laboral es cordial en su entorno de trabajo.		/		
	COMUNICACIÓN LABORAL	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	6. La comunicación es fluida que ayuda a la realización de las actividades en la organización		/		
		ACTIVIDADES DE INTEGRACION	7. Considera usted que se debe incluir a la familia en las actividades de integración.		/		
		BUENAS RELACIONES HUMANAS	8. La empresa organiza actividades de integración para todo el personal. 9. Considera que la relación con su jefe inmediato es buena		/		
		SATISFACCIÓN	10. Considera que las relaciones humanas en la organización son buenas		/		
		EMPATIA	11. Se siente satisfecho con su equipo de trabajo 12. Se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de su área.		/		
		COOPERATIVA	13. Considera que el equipo de trabajo desarrolla sus actividades de manera empática. 14. Usted colabora con sus compañeros que presenten dificultades laborales o económicas		/		
V.2 DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	15. Existe un cultura cooperativa organizacional en los trabajadores		/		
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	16. Recomendaría usted a sus amigos a postular a esta empresa. 17. Se siente usted identificado con la organización.		/		
		NORMAS INTERNA	18. La organización cumple los objetivos propuestos.		/		
		PRODUCTIVIDAD	19. Los trabajadores cumplen con las normas internas de la organización. 20. Considera usted que las normas internas de la organización, son justas.		/		
		EFFECTIVIDAD	21. Siente usted que su productividad laboral es óptima en relación a sus actividades.		/		
	INSPECCIÓN LABORAL	INNOVACIÓN	22. Se considera usted un trabajador que se desempeña de manera efectiva 23. Cree usted que la empresa se desarrolla de manera innovadora		/		
		SUPERVISIÓN	24. Usted propone ideas de mejora para la empresa . 25. Se siente a gusto con su supervisor a cargo.		/		
		CAPACITACIÓN	26. Las supervisiones a su labor son desarrolladas periódicamente. 27. Cree usted que las capacitaciones son importantes para el desarrollo de su trabajo.		/		
		RECONOCIMIENTO	28. Con frecuencia se desarrollan capacitaciones en la organización. 29. Los superiores muestran reconocimiento a su trabajo		/		
		CONFLICTOS	30. Los conflictos se resuelven inmediatamente en la organización.		/		

Firma del experto:  Fecha **13/11/18**

Note: Las DIMENSIONES **CLIMA ORGANIZACIONAL** y **DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES** son, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.  
 Dr. Econ. Reg. CEC 404

rchivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 55 de 55 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
6	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
7	1	1	3	1	2	2	3	1	1	1	1	4	2	1
8	1	1	3	1	2	2	3	1	3	2	1	4	2	1
9	1	4	3	1	5	2	3	1	4	3	2	4	2	1
10	1	5	3	3	5	2	4	1	5	3	3	4	2	1
11	1	5	3	3	4	3	3	1	5	3	3	5	2	1
12	1	5	4	4	4	3	4	1	4	3	3	5	2	1
13	1	5	4	4	4	3	4	2	4	3	3	5	2	1
14	3	5	4	4	4	3	4	2	2	3	3	5	4	1
15	3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	1
16	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2
17	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2
18	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	2
19	3	3	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	2
20	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
21	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Carmen GALVEZ VENTURA 22-09-18.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	1. Usted asiste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	2. La empresa c...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	3. Considera us...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	4. Se siente a ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	5. Considera us...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	6. La comunica...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	7. Considera us...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	8. La empresa ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	9. Considera qu...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	10. Considera q...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	11. Se siente s...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	12. Se sienten ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	13. Considera q...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	14. Usted colab...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	15. Existe un c...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	16. Recomenda...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	17. Se siente u...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	18. La organiza...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	19. Los trabaja...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	20. Considera u...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	21. Siente uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	22. Se consider...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Yo, EDWIN ARCE ÁLVAREZ, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y PESQUEROS, SURCO, 2018"

del (de la) estudiante Sra. Carmen Estefanía Gálvez Ventura, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... *Lima, 27 de Noviembre 2018*



.....

Firma

Edwin Arce Álvarez

DNI: *23833025*

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES  
EN LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y RESOLUBUS, S.R.L.  
2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
DIPLOMADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

GALVEZ VENTURA CARMEN ESTEFANIA

ASESOR

DR. ASKE ALVAREZ EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACION

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMARERU

2018



Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

<b>1</b>	<a href="#">repositorio ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>10 %</b>
<b>2</b>	<a href="#">Entregado a Universidad...</a> Trabajo del estudiante	<b>10 %</b>
<b>3</b>	<a href="#">repositorio upu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1 %</b>
<b>4</b>	<a href="#">vivanajimezdemong...</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>5</b>	<a href="#">thebfr.com</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>6</b>	<a href="#">blog.jobandtalent.com</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>

24

Activado





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES  
EN LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y PESQUEROS, SURCO,  
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**GÁLVEZ VENTURA, CARMEN ESTEFANÍA**

**ASESOR**

**Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA-PERÚ**

**2018**



El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) CARMEN ESTEFANÍA GÁLVEZ VENTURA cuyo título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y PESQUEROS, SURCO, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

Lugar y fecha 24- Noviembre 2018



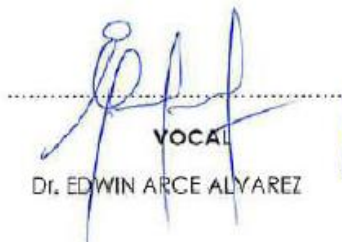
PRESIDENTE

Dr. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA



SECRETARIO

Dr. WALTER JACOBO GUTIERREZ VAISMAN



VOCAL

Dr. EDWIN ARCE ALYAREZ

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Srta. Gálvez Ventura, Carmen Estefanía

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA NEGOCIOS ALIMENTARIOS Y PESQUEROS, SURCO, 2018"

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

---

SUSTENTADO EN FECHA : 27 de Noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN : 15



(Firma del Encargado de Investigación)  
Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA