



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Influencia del Clima Organizacional en el mejoramiento del Desempeño Laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de san Juan de Lurigancho - 2017"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Yenny Vanessa, Guerrero Velarde

**ASESOR**

Dr. Lessner Augusto, Leon Espinoza

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2017**

---

Dr. Dávila Arenaza Víctor  
**Presidente**

---

Dr. Lessner Augusto León Espinoza  
**Secretario**

---

Dr. Narciso Fernandez Saucedo  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios y a mi familia, por darme la oportunidad de poder cumplir uno de mis sueños y por ser parte de mi formación personal.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a cada profesor que compartió sus conocimientos conmigo para formarme como profesional y también a mi asesor por el trabajo de investigación que está hecho con mucho esfuerzo y perseverancia.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Guerrero Velarde, Yenny Vanessa con DNI N° 72047878, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 11 de Julio del 2017

---

**Guerrero Velarde, Yenny Vanessa**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa ByB Refrigeración –San Juan de Lurigancho - 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración

## Índice

CONTENIDO	PAGINA
PAGINAS PRELIMINARE S	
PAGINA DEL JURADO	
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
Índice	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática:	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Variable Independiente Clima Organizacional	6
1.3.2 Variable dependiente: Desempeño laboral	7
1.3.3 Modelo Litwin y Stinger	8
1.4 Formulación del problema	12
1.4.1 Problema general	12
1.4.2 Problemas específicos	13
1.5 Justificación del estudio	13
1.5.1 Justificación Social	13
1.5.2 Justificación de Pertinencia	13
1.5.3 Justificación Teórica	13
1.5.4 Justificación Metodológica	14
1.6 Hipótesis	14
1.6.1 Hipótesis general	14
1.6.2 Hipótesis específicas	14
1.7 Objetivos	14
1.7.1 Objetivo general	14
1.7.2 Objetivos específicos	14

<b>II. MÉTODO</b>	<b>15</b>
2.1 Método, tipo, nivel y diseño de Investigación	15
2.1.1 Método de Investigación	15
2.1.2 Tipo de investigación	15
2.1.3. Nivel de investigación	15
2.1.4 Diseño de investigación	16
2.2 Variables, operacionalización	17
2.3 Población y muestra	19
2.3.1 Población	19
2.3.2 Muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.4.1 Técnicas	20
2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos	20
2.4.3 Validez	20
2.4.4 Confiabilidad	21
<b>III. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>22</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>23</b>



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera influye el clima organizacional, lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información para la realización de esta. La población de estudio fueron, los trabajadores de la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho; la muestra del estudio estuvo conformada por 102 trabajadores. Como instrumento el cuestionario estuvo compuesto por 20 preguntas en medición de escala de Likert, los resultados fueron procesados, analizados mediante el programa estadístico SPSS, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron los cuadros obtenidos del programa. Finalmente se obtuvieron resultados significativos de que si existe una gran influencia del clima organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

***Palabras clave:*** Clima organizacional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the way in which the organizational climate influences, which implies the search of sources of information for the realization of this. The study population were, workers of the company BYB Refrigeration of the district of San Juan de Lurigancho; The sample of the study was formed by 102 workers. As an instrument, the questionnaire was composed of 20 Likert scale measurement questions, which were processed using the SPSS statistical program, through which it was possible to measure the reliability level of the questions using the Cronbach Alpha, Pearson's correlation test was used to measure the correlation level of the variables and finally the tables obtained from the program were analyzed and interpreted. Finally, it was obtained significant results that if there is a great influence of the organizational climate in the improvement of work performance in the company BYB Refrigeration of the district of San Juan de Lurigancho - 2017.

***Keywords:*** organizational climate, job performance.

## **INTRODUCCIÓN**

El siguiente proyecto de tesis tiene como objetivo principal buscar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la empresa BYB Refrigeración en San Juan Lurigancho, por la cual se recopiló información que permita respaldar cada variable de esta investigación.

De la misma manera al siguiente proyecto de investigación le incluí la siguiente interrogante ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho durante el 2017?, la cual me permitirá poder determinar cuáles son las causas principales por las que los trabajadores no desarrollan de manera adecuada sus labores y las posibles causas por las que la empresa tiene un crecimiento lento, por lo tanto la recopilación de datos que se hizo durante la investigación será un medio por el cual se dio soluciones o recomendaciones que puedan ayudar a mejorar el proceso de la empresa. Además de que este trabajo permitió definir la relación de las variables mencionadas a un inicio, por ende se investigó más acerca del tema, encontrando así en el transcurso del proyecto diferentes autores que mencionan sus posiciones con respecto al problema que se identificó en la empresa.

Por consiguiente también se observó el tipo de investigación que tiene este proyecto, como también encontrará una matriz de operacionalización que permitirá poder tener con mayor exactitud la definición de cada variable del problema que se investigó.

### **1.1 Realidad Problemática**

Durante muchos años las grandes empresas en todo el mundo han ido desarrollando diferentes métodos que impliquen el buen desempeño de sus colaboradores, con la finalidad de que la gestión de Recursos Humanos mejore el proceso que permita tener un adecuado clima organizacional que implica el tener un ambiente laboral que permita a sus trabajadores poder desarrollar mejor sus actividades.

El clima organizacional es una influencia directa en la conducta y comportamiento de los miembros de una empresa, es por ello que manejar un entorno con todas las condiciones que requiere un trabajador traerá un desempeño óptimo y mayor eficiencia productiva, además de asegurar que nuestros colaboradores sientan que son más que un medio de producción, sino también que logren ver que son una pieza fundamental para el crecimiento de la empresa.

Según lo publicado en el diario Gestión la adecuada gestión del clima organizacional dentro de una empresa, ya que no solo debe traducirse en la satisfacción de los trabajadores sino que también tiene que ver con cómo la gente se siente comprometida con su ambiente de trabajo.

Es por eso que en el Perú las organizaciones están entendiendo poco a poco que el grado de satisfacción laboral que tenga su colaborador puede hacer que este tenga un mejor rendimiento en su centro de trabajo, lo que implica una mayor productividad y esta a su vez hacerla más competitiva en el mercado laboral.

Las empresas en nuestro país actualmente ya no solo se preocupan en producir, ahora es también prioridad poder brindar un ambiente agradable a sus colaboradores que permita aumentar el productividad, tal es el caso de la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Nacionales**

El Clima Organizacional que percibe el trabajador en la empresa no son solo beneficios económicos, conocimientos que puedan adquirir o por el apoyo que le brindan sus compañeros en su centro de trabajo, sino también un factor que mide el grado de bienestar del trabajador es la estructura donde se está desarrollando sus actividades, para entender de forma más minuciosa analizaremos las siguientes tesis nacionales.

Vargas (2015) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en su Tesis titulada “Influencia de la Satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E Sara Antonieta Bullón – Lambayeque” nos dice que La causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho se refiere a la dimensión de satisfacción en general, que incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y provoca que cada día aumente el disgusto de los trabajadores por su organización. (p. 68).

Alva y Juárez (2014) Universidad Privada Antenor Orrego en su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo menciona que las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°. (p. 75).

Lo citado anteriormente es verdadero debido a que los trabajadores se sienten mejor desempeñando sus labores cuando su entorno es agradable también cuando les hacen sentir que no son solo recurso humano que realice actividades o servicios para los clientes; además es de importancia que el colaborador tenga conocimiento de lo valioso que es para la organización si sus aptitudes no se desarrollan con eficiencia dentro de la empresa.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) Pontificia Universidad Católica del Perú en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” concluyo que en 3 entidades públicas como son la municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. (p.57).

Pelaes (2010) Universidad Nacional Mayor de San Marcos en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” concluyo que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente

en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente. (p.153).

Sánchez (2010) Universidad Nacional de San Martín Tarapoto en su tesis "Clima organizacional y su relación con la satisfacción del personal de Salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos" concluyó que al relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, los resultados son de nivel promedio de clima organizacional y medio de satisfacción laboral donde existe 31 trabajadores de salud que en este nivel representan el 50% de la muestra; sin embargo, existe 14 de trabajadores de salud con un nivel alto de clima organizacional con un nivel medio de satisfacción laboral y con menor número de trabajadores de salud (11) que se encuentran en el nivel alto de clima organizacional con un nivel alto de satisfacción laboral respectivamente, es decir que a mejor clima organizacional más alto el nivel de satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos. (p.40).

### **1.2.1 Internacionales**

Fuentes (2012) Universidad Rafael Landívar en su tesis "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango" concluyeron que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. (p. 83).

La satisfacción laboral del trabajador ha ido tomando un papel importante dentro del proceso de crecimiento de la empresa a consecuencia de que muchas de las personas que están laborando están cambiando esporádicamente de su centro de trabajo, debido a que en su mayoría las organizaciones no se están adecuando a sus necesidades u ofreciendo recursos que le ayude a desempeñarse al máximo de sus capacidades.

Hernández (2012) Universidad Rafael Landívar en su tesis "Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de Snacks de la Ciudad de

Quetzaltenango” concluyó que los vendedores se muestran satisfechos con su trabajo por su motivación extrínseca centrada al beneficio económico que reciben con su trabajo el cual en su mayoría es superior al promedio local, pero si se pregunta sobre sus motivadores intrínsecos el vendedor se muestra molesto por la forma como se conducen las empresas en este tipo de puestos. (p. 75).

Por lo tanto se puede deducir que fortalecer las actitudes del trabajador puede elevar el nivel de ánimo que tiene en su área de trabajo, dado que si reconoces los valores que tiene como persona le puedes hacer sentir que es capaz de alcanzar metas que se propone, además de generar energías que permita que siga desarrollando mejor sus tareas.

Gonzáles (2012) Universidad Rafael Landívar en su tesis Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango quien en su investigación concluyo que cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa a una mayor productividad. (p.71).

Por consiguiente un trabajador que se encuentra cansado mentalmente puede realizar mal sus actividades si tiene una exigencia mayor a su rendimiento, ya que esto hará que se manifiesten trastornos físicos y mentales que perjudiquen a la larga en la ausencia del colaborador, retrasando así la productividad, por lo cual es esencial tener métodos que hagan que cada miembro de la empresa tenga un tiempo para salir de la rutina.

Mejía (2012) Universidad de Rafael de Landívar en su tesis evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales concluyo que la evaluación del desempeño por competencias laborales, tiene un impacto directo en el trabajo de los agentes de servicio telefónico. (p. 98).

Por ende tener conocimientos, actitudes y habilidades son un medio que no solo te convierte en una persona competitiva sino también que ayudas a la empresa a ser más productiva, lo cual hace que exista un incremento en el desarrollo de las labores de la empresa.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Las variables a hablar en este proyecto se definen por las investigaciones que se han realizado, por ende se redactará en las siguientes líneas teorías que respalden lo que se está analizando, además de artículos que demuestran la influencia que tienen cada una de los temas a hablar.

Es por eso que empezaremos con un artículo publicado por el periódico Gestión (2014) que nos dice que un nuevo estudio sugiere a los jefes o encargados de personal que revisen el perfil de sus candidatos a un puesto para conocer un poco cómo será su desempeño laboral, a través de su perfil en Facebook la persona puede predecir si será bueno en su trabajo. (p.14).

Por ende se deduce que en la actualidad el área de Recursos Humanos no solo analiza las habilidades y aptitudes que pueda tener un futuro miembro de la empresa, ahora las redes sociales se han convertido un medio por el cual se evalúe a los candidatos para el puesto a solicitar, lo que significa que Facebook por ser una red social conocida por jóvenes e empresarios se pueden observar las publicaciones estas realicen ya sean negativas o positivas.

El artículo Herald (2016) en una investigación realizada en Ohio afirmando que la satisfacción en el trabajo tiene impacto en la salud física, su efecto fue especialmente importante en la salud mental. Así, las personas que desde el comienzo de su vida laboral se mostraron infelices con su trabajo, con lo años tenían más problemas de depresión, miedos y sueño. No obstante las personas cuya satisfacción en el trabajo mejoró en el transcurso de su carrera no tienen los problemas de salud asociados a una constante insatisfacción o la disminución de la satisfacción. (p.12).

#### **Satisfacción Laboral**

Según Amorós (2007), define la satisfacción laboral como “la actitud general de la persona hacia su trabajo”. (p. 74).

Lo que significaría que es el grado por el cual se mide que tan conforme se siente el trabajador en su centro de trabajo.

#### **Desempeño Laboral**

Cuevas (2011) define que “el desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los

estándares y los objetivos deseados por la organización“.

Las actividades que se realicen dentro de la empresa son las que ayudan a tener una productividad eficiente la cual todo acto que se realice en beneficio de la organización se define como desempeño.

### **Pruebas de conocimientos y Capacidades**

“Son las pruebas que se realizan para poder evaluar el nivel de conocimiento de los candidatos al puesto de trabajo, y entre ellas tenemos: Pruebas orales; escritas; de realización. En razón a su envergadura: Pruebas generales; específicas” (Chiavenato, 2008, p. 154).

### **Administración del Desempeño de los Empleados**

El desempeño laboral son los resultados de como el trabajador desempeña sus funciones en un determinado rango de tiempo.

Según Werther y Davis (2008) manifiesta que:

La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para ver que decisiones tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva. (p. 302).

Además Robbins y Coulter (2014) manifiesta que: En los “Últimos estudios realizados revelan que la mayoría de empresas no cuenta con un óptimo sistema de evaluación de desempeño, es decir no saben, si su personal está rindiendo eficientemente en la organización” (p. 395).

### **Retroalimentación**

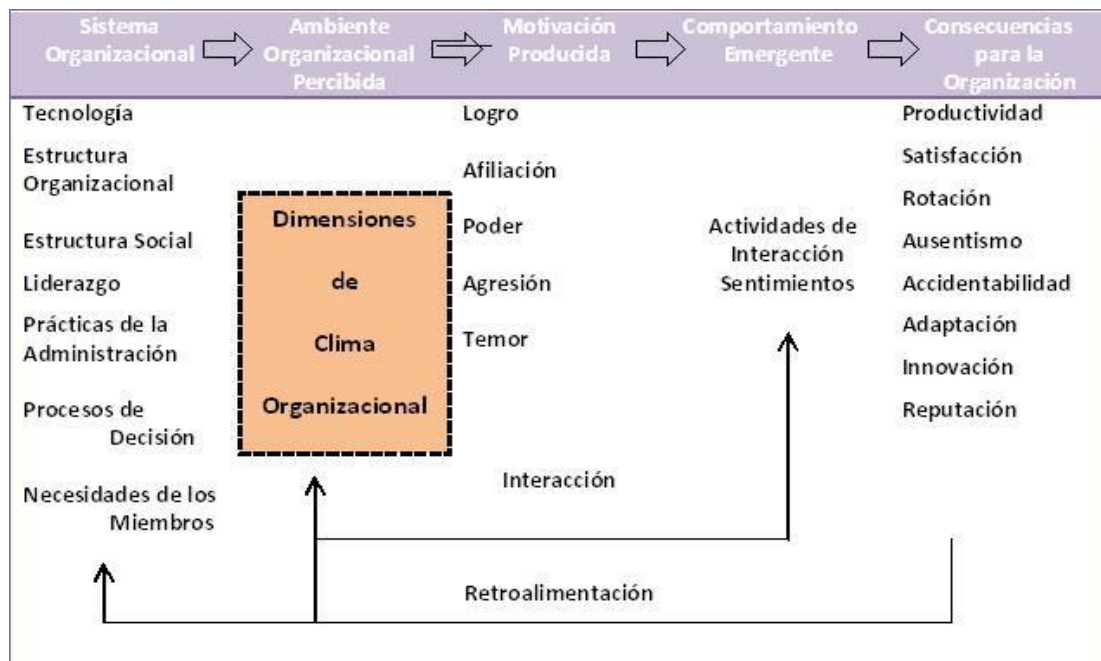
Según Werther y Davis (2008):

Si el proceso de evaluación indica que el desempeño de bajo nivel es frecuente en la organización, serán muchos los empleados excluidos de los planes de promociones y transferencias; será alto el porcentaje de problemas de



personal, y bajo en general el nivel de dinamismo en toda la empresa. Los niveles exclusivamente altos de empleados que no se desempeñan bien pueden indicar la presencia de errores o carencias en varias facetas de la administración de recursos del capital humano (p.335).

### Modelo Clima organizacional



Título: Modelo Clima Organizacional – Litwin y Stinger (1989)

Define el clima como organizacional como:

Litwin y Stinger (1989) menciona que:

El clima organizacional es un factor que tiene que ver con los objetivos de la empresa, como la estructura organizacional, el liderazgo y los procesos de decisión. Por ello la evaluación del clima organizacional es necesaria para identificar la forma en que se percibe a la organización (p. 40).

### Estructura Organizacional

Según Chiavenato (2004) nos dice que:

La estructura organizacional son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. (p. 24)

## **Liderazgo**

National Minority Aids Council (NMAC) nos define el liderazgo como:

Liderazgo es “el conocimiento, las actitudes y las conductas utilizadas para influir sobre las personas para conseguir la misión deseada.” (p. 17).

## **PROCESOS DE DECISIÓN**

Greenwood (2014) menciona que:

La toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas. (p.2).

## **INDICADORES**

### **DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Hellriegel (2009) nos dice que:

Proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. (p.424).

### **METAS PROPUESTAS**

Diccionario Enciclopédico (1998) lo define como:

Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien. (p. 1054).

### **OBJETIVOS**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que:

Punto o zona que se pretende alcanzar u ocupar como resultado de una operación militar. (p. 1150).

### **CONOCIMIENTO**

Diccionario Enciclopédico (1998) lo define como:

Noción, saber o noticia elemental de algo. (p.415).

## **ACTITUDES**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es:

Actitud o disposición del ánimo. (p. 21)

## **CONDUCTAS**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es la:

Manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones. (p.410).

## **DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS**

Según la Real Academia Española (2006) nos dice que es:

Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza

## **EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS**

Según la Real Academia Española (2006) nos dice que es:

Evaluación de alguien hace de sí mismo o de algún aspecto o actividad.

## **RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Según la Real Academia Española (2006) nos dice que es:

Planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científico.

## **COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR**

Cueva (2010) nos dice que:

El comportamiento organizacional ayuda a que los empresarios observen el comportamiento de los individuos en la organización [...] Existe un conjunto de fuerzas que afectan a las empresas, las mismas que pueden clasificarse en cuatro áreas: personas, estructura, tecnología y entorno en que opera un negocio.

## **OBJETIVOS**

Según el Diccionario Enciclopédico (1998) afirma que:

Pertenciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir. (p. 1150).

## **CAPACIDADES**

El Diccionario Hecho Fácil (2007) lo define como:

Al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. (p. 293).

## **INDICADORES**

### **PERSONAS**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es la:

Hombre o mujer de prendas, capacidad, disposición y prudencia. (p.1242).

### **ESTRUCTURA**

Según la Real Academia Española (2006) nos dice que es:

Articular, distribuir, ordenar las partes de un conjunto.

### **TECNOLOGÍA**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es la:

Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto. (p.1563).

### **ENTORNO**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es la:

Ambiente, lo que rodea a alguien o algo. (p.592).

### **PENSAR**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es la:

Examinar mentalmente algo con atención para formar un juicio. (p.1231)

### **SENTIR**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es la:

Experimentar o percibir sensaciones producidas por causas externas o internas a través de los sentidos. (1481).

## **RECURSOS**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es la:

Medio de cualquier clase que en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende. (p.1366)

## **APTITUDES**

Diccionario Enciclopédico (1998) menciona que es la:

Capacidades para operar competentemente en una determinada actividad. (p.113).

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo influye el clima organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017

#### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cómo influye la estructura organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017?

¿Cómo influye el liderazgo en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017?

¿Cómo influye los procesos de decisión en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017?

### **1.5 Justificación del estudio**

#### **1.5.1 Justificación Social**

En la empresa BYB Refrigeración se observó que el ambiente laboral no es de gran apoyo para el buen desempeño de los colaboradores, por ende en este trabajo de investigación servirá para dar a conocer como el clima organizacional

influye en el desempeño laboral, logrando mostrar los resultados que luego serán de apoyo para futuras investigaciones.

### **1.5.2 Justificación de Pertinencia**

La importancia de esta investigación es poner en evidencia que un buen clima organizacional puede lograr evitar tener colaboradores menos productivos, la cual permite disminuir un problema que surge mucho en el área de Recursos Humanos, por consiguiente se quiere lograr a ayudar a reducir este problema que surge en todas las empresas.

### **1.5.3 Justificación Teórica**

La variable independiente analizada en el proyecto de investigación pretende dar a conocer como el clima organizacional puede hacer que la empresa vaya mejorando en su productividad, es por eso que se corregirá este problema en la empresa BYB Refrigeración.

### **1.5.4 Justificación Metodológica**

La investigación tiene un enfoque científico ya que se planteó instrumentos de Recolección de datos para probar la influencia de las variables en el desarrollo de la empresa, además de llevar un control que permita evaluar los resultados

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

El clima organizacional influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

La estructura organizacional influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

El liderazgo influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

Los procesos de decisión influyen en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo Generales**

Determinar la influencia del clima organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

Determinar la influencia de la estructura organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017.

Determinar la influencia del liderazgo en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017.

Determinar la influencia de los procesos de decisión en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Método, tipo, nivel y diseño de Investigación:**

La forma de investigación fue CUANTITATIVA ya que según Hernández, Fernández, Hernandez y Baptista (2010), “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

#### **2.1.1 Método de Investigación**

El método de investigación que se realizó es el HIPOTÉTICO DEDUCTIVO; así como menciona Bernal (2013), “Consiste en un procedimiento que parte de

unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

### **2.1.2 Tipo de investigación:**

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es **APLICADA** ya que según: Behar (2008), la investigación aplicada “[...] se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última, pues busca confrontar la teoría con la realidad [...]” (p. 20).

### **2.1.3. Nivel de investigación:**

El nivel de estudio corresponde al **EXPLICATIVO – CAUSAL**.

Bernal (2010), define la investigación explicativa así:

[...] Las investigaciones en que el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denominan explicativas. En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables (p. 115).

Gordillo, Mayo, Lara & Gigante (2010), la investigación causal “se interesa en identificar relaciones del tipo causa – efecto, pero dada la naturaleza del fenómeno resulta imposible por algún motivo manipular experimentalmente las variables” (p.7).

### **2.1.4 Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, es decir no se realizará la manipulación de variables. Además de ser transversal ya que habrá recolección de datos en una sola ocasión.

Según Hernandez (2010) el diseño es no experimental lo define como:

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después



analizarlos". (p. 149)

Según Hernandez (2010) define la investigación transversal como:

"Investigaciones que recopilan datos en un momento único". (p.151).

## 2.2 Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de Items	Escaleta de Medición	
Clima Organizacional (Variable Independiente)	Litwin y Stinger (2004): Definen el clima organizacional como el factor que tiene que ver con los objetivos de la empresa, como la estructura organizacional, el liderazgo y los procesos de decisión. Por ello la evaluación del clima organizacional es necesaria para identificar la forma en que se percibe a la organización.	Se mide a través de un cuestionario mediante 10 ítems donde se tiene en cuenta a los indicadores para la realización de ella.	Estructura Organizacional	• Diseño Organizacional	¿Los cargos asignados pueden ser reemplazados informalmente?	1	Razón / ordinal
				• Metas propuestas	¿La empresa informa sobre lo que se quiere lograr durante la semana?	2	
				• Objetivos	¿La empresa busca que uno de sus objetivos sea que cada trabajador se identifique con su puesto?	3	
			Liderazgo	• Conocimiento	¿El responsable de su área lo mantiene informado sobre los asuntos que afectan a su trabajo?	4	
				• Actitudes	¿Su supervisor o jefe directo mantiene una relación activa con sus trabajadores?	5	
				• Conductas	¿Cuándo Ud. Realiza adecuadamente su labor su jefe lo ha felicitado?	6	
			Procesos de Decisión	• Diagnósticos de Problemas	¿Se analiza con anticipación los posibles problemas que se puedan dar mientras realiza su labor?	7	
				• Evaluación de alternativas	¿La empresa considera su opinión cuando se busca solucionar algún problema con respecto a su labor?	8	
				• Resolución de problemas	¿Se ha intentado resolver los problemas de la empresa en equipo?	9	
					¿Se informa sobre los resultados que se obtuvieron al momento de resolver el problema?	10	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de Items	Escaleta de Medición	
Desempeño Laboral (Variable dependiente)	Según Chiavenato, I. (2001). El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos como los diseños de cargos, equipos y desempeño laboral en las capacidades habilidades	Se mide a través de un cuestionario mediante 10 ítems donde se tiene en cuenta a los indicadores para la realización de ella.	Comportamiento del trabajador	• Personas	En el trabajo, ¿tiene un supervisor que evalúa las actividades que realiza?	11	Razón / Ordinal
				• Estructura	¿La empresa cuenta con un espacio cómodo para que Ud. Pueda realizar mejor su labor?	12	
				• Tecnología	¿La empresa utiliza máquinas y equipos avanzados para ayudar a elaborar un buen trabajo?	13	
				• Entorno	¿En su centro de trabajo respetan su espacio donde realiza sus actividades?	14	
			Objetivos fijados	• Pensar	¿Ud. Ah propuesto mejoras para la empresa?	15	
				• Sentir	¿Alguna vez Ud. Ha sentido que sus opiniones han sido tomadas en cuenta?	16	
			Capacidades y Habilidades	• Recursos	¿La empresa cuenta con las herramientas de trabajo que su labor requiere?	17	
					¿Las herramientas con las que cuentan la empresa le ayudan a desempeñarse eficientemente?	18	
				• Aptitudes	¿En su centro de trabajo Ud. Puede desarrollar todas sus habilidades?	19	
					¿Considera Ud. Que sus compañeros de trabajo reconocen su esfuerzo en su centro de trabajo?	20	

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población de estudio está conformada por 140 trabajadores de la empresa “BYB Refrigeración”, en el distrito de San Juan Lurigancho en el Año 2017.

Para Borda (2013), “Una población, para fines de investigación, se define como el conjunto de personas, animales o cosas sobre quienes se desea dar respuesta al problema de investigación.”(p.169)

### 2.3.2 Muestra

Borda (2013), lo define así :

“subconjunto de la población o universo en la que se realizará la investigación, con el fin de generalizar o inferir los resultados que se obtengan en ella a la población de donde se tomó. Se establece mediante su cálculo estadístico, de manera manual o mecánica empleando un software, como el SPSS” (p.169).

$$N = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	140
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$N = \frac{(140)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(140-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

**$N = 102$**

La muestra determinada será de 102 trabajadores a encuestar. El muestreo es probabilístico y aleatorio imple, ya que toda la población tiene la misma probabilidad de ser elegida.

Hernández (2010), el muestreo probabilístico es el “Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.176).

Hernández, R & Fernández, C. y Baptista, P. (2006), nos dice que el muestreo aleatorio simple es la manera de que cada miembro de la población sea seleccionado como parte de la muestra. (p. 279).

## **2.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnica**

En el presente proyecto de investigación se utilizara la técnica de la encuesta, que se desprenden de la Operacionalización de las variables.

Según Kuznik, A; Hurtado, A y Espinal, A (2010)

La encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. (Pág. 317)

### **2.4.2 Instrumento**

Para la evaluación de las variables se utilizara el instrumento del cuestionario, que se desprende de la Operacionalización de las variables. Por lo cual este cuestionario consta de 20 ítems.

### **2.4.3 Confiabilidad**

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...]” (p. 247).

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos obtenidos, al programa estadístico SPSS 21, la encuesta se realizó a 102 trabajadores de la empresa "BYB Refrigeración".

### VARIABLE INDEPENDIENTE: Clima Organizacional

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	102	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	102	100,0

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	10

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El estadístico de fiabilidad de la variable independiente es confiable ya que su valor es de 0.992, lo que significa que la fiabilidad de los ítems se considera muy alto.

### VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	102	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	102	100,0

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	10

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El estadístico de fiabilidad de la variable dependiente es confiable ya que su valor es de 0.991, lo que significa que la fiabilidad de los ítems se considera muy alto.

## VARIABLE DEPENDIENTE Y VARIABLE INDEPENDIENTE

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	102	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	102	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	20

El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió 0.995 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

### 2.4.4 Validación

En el proyecto de investigación se realizó la validación de las preguntas la cual fue aprobada por juicio de expertos, que tienen más conocimiento y pertenecen a la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

- Dr. Pedro Costilla Castillo
- Dr. Luis Fuertes Oblitas
- Mg. Brenda Noblecilla Saavedra

### 2.5 Método de análisis de datos

Para el siguiente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 21. Mediante el cual se hicieron las siguientes pruebas estadísticas:

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014, p.304) el coeficiente de correlación de Pearson “Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”.

Hernández et al. (2010, p.314) “la regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente r de Pearson.”

Según García, H & Matus, J (2014, p.28) nos dice que la estadística descriptiva es “El estudio que incluye la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica”

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014, p.299) Menciona que la estadística inferencial es “La estadística para probar hipótesis y estimar parámetros”.

### III RESULTADOS

#### 3.1 Análisis por dimensión

**Cuadro N° 1**

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	4	3,9	3,9	3,9
CASI NUNCA	27	26,5	26,5	30,4
A VECES	18	17,6	17,6	48,0
CASI SIEMPRE	26	25,5	25,5	73,5
SIEMPRE	27	26,5	26,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

La interpretación del cuadro N° 1 es que 31 trabajadores consideran que no existe una excelencia de estructura organizacional, 18 indecisos y 53 que existe.



## Cuadro N° 2

<b>LIDERAZGO (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	3	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	30	29,4	29,4	32,4
	A VECES	18	17,6	17,6	50,0
	CASI SIEMPRE	27	26,5	26,5	76,5
	SIEMPRE	24	23,5	23,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

La interpretación del cuadro N° 2 es que 33 trabajadores consideran que no existe una excelencia de liderazgo, 18 indecisos y 53 que existe.

## Cuadro N° 3

<b>PROCESOS DE DECISION (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	3	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	30	29,4	29,4	32,4
	A VECES	18	17,6	17,6	50,0
	CASI SIEMPRE	26	25,5	25,5	75,5
	SIEMPRE	25	24,5	24,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

La interpretación del cuadro N° 3 es que 33 trabajadores consideran que no existe una excelencia de procesos de Decisión, 18 indecisos y 51 que existe.

#### Cuadro N° 4

##### COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	3	2,9	2,9	2,9
CASI NUNCA	29	28,4	28,4	31,4
A VECES	19	18,6	18,6	50,0
CASI SIEMPRE	27	26,5	26,5	76,5
SIEMPRE	24	23,5	23,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

La interpretación del cuadro N° 4 es que 32 trabajadores consideran que no existe una excelencia de comportamiento del trabajador, 19 indecisos y 51 que existe

#### Cuadro N° 5

##### OBJETIVOS FIJADOS (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	4	3,9	3,9	3,9
CASI NUNCA	30	29,4	29,4	33,3
A VECES	18	17,6	17,6	51,0
CASI SIEMPRE	26	25,5	25,5	76,5
SIEMPRE	24	23,5	23,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

La interpretación del cuadro N° 5 es que 34 trabajadores consideran que no existe una excelencia de objetivos fijados, 18 indecisos y 50 que existe

## Cuadro N° 6

### CAPACIDADES Y HABILIDADES (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	4	3,9	3,9	3,9
CASI NUNCA	28	27,5	27,5	31,4
A VECES	18	17,6	17,6	49,0
CASI SIEMPRE	27	26,5	26,5	75,5
SIEMPRE	25	24,5	24,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

La interpretación del cuadro N° 6 es que 32 trabajadores consideran que no existe una excelencia de capacidades y habilidades, 18 indecisos y 52 que existe

### 3.2 Contrastación y Correlación de Hipótesis

Según Moreno (2008 pag. 177) nos dice que se realiza la regresión lineal con software de análisis estadístico SPSS y el resultado se muestra en el resumen del modelo y el ANOVA que muestra el ANOVA aplicado a la regresión, e informa de si la relación que hay entre las variables es o no significativa. El estadístico F, contrasta la hipótesis nula de que el valor del coeficiente de correlación es cero en la población, que es lo mismo que decir que la pendiente de la recta de regresión es cero. Si el nivel crítico asociado a la F es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay relación entre las variables.

Según Bernal (2010, p. 216), “el análisis de regresión y correlación es un método estadístico utilizado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación.”

Hernández et al. (2010, p.311), el coeficiente de Pearson es una “prueba estadística para analizar la relación entre variables medida en un nivel por intervalos o de razón”

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al, (2010). p.132

#### **a) HIPÓTESIS GENERAL:**

El clima organizacional influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

#### **Hipótesis Nula (H0):**

El clima organizacional no influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

#### **Hipótesis de Investigación (H1):**

El clima organizacional si influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

#### **Regla de decisión**

Sí; valor  $p > 0.05$ , se acepta la H0.

Sí, valor  $p < 0.05$  se rechaza la H0 y se acepta la H1.

#### **Tabla N° 1**

## Correlaciones

		CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	102	102
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	102	102

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

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014 pág. 93) la correlación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables.

Por consiguiente los resultados obtenidos nos dice que existe una relación de 98.4% en las variables, siendo el coeficiente de correlación R 0.984 lo cual indica una **relación casi perfecta**.

### Tabla N° 2

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,984 <sup>a</sup>	,968	,968	,217

a. Variables predictoras: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)

Según Bernal (2010, pág. 177) El resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación  $R^2$  que en los datos obtenidos el  $R^2$  es 0.968 lo cual se prueba la hipótesis de que la variación del desempeño laboral está explicada por la fuerza del clima organizacional. Rechazando la hipótesis nula.

### Tabla N° 3

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	,098	,064		1.524	,131
1 CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)	,963	,018	,984	54,977	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

Según Moreno (2008, pág. 179) la tabla de coeficientes permite medir la correlación lineal, la cual para los datos obtenidos el nivel de significancia del estadístico t es (54,977;  $0.000 < 0.05$ ) del coeficiente de regresión es cero teniendo así como resultado de que existe una relación lineal, probando la hipótesis alterna como cierta.

**Tabla N° 4**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	142,169	1	142,169	3022,500	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	4,704	100	,047		
Total	146,873	101			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)

Moreno (2008 pág. 177) nos dice que si el nivel de significancia (0.000) asociada al estadístico F (3022,500) es menor a 0.05 en el ANOVA, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay relación entre las variables.

**b) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:**

La estructura organizacional influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

### Hipótesis Nula (H0):

La estructura organizacional no influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

### Hipótesis de Investigación (H1):

La estructura organizacional si influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

### Regla de decisión

Sí; valor  $p > 0.05$ , se acepta la H0.

Sí, valor  $p < 0.05$  se rechaza la H0 y se acepta la H1

Tabla N° 5

		Correlaciones	
		ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,988**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	102	102
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,988**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	102	102

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

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014 pág. 93) la correlación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables.

Por consiguiente los resultados obtenidos nos dice que existe una relación de 98.8% en las variables, siendo el coeficiente de correlación R 0.988 lo cual indica una **relación casi perfecta**.

Tabla N° 6

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,988 <sup>a</sup>	,975	,975	,191

a. Variables predictoras: (Constante), ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)

Según Bernal (2010, pág. 177) El resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación  $R^2$  que en los datos obtenidos el  $R^2$  es 0.975 la cual se prueba la hipótesis de que la variación del desempeño laboral está explicada por la fuerza de la estructura organizacional. Rechazando la hipótesis nula.

**Tabla N° 7****Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	,136	,056		2,448	,016
1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)	,955	,015	,988	62,743	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

Según Moreno (2008, pág. 179) la tabla de coeficientes permite medir la correlación lineal, la cual para los datos obtenidos el nivel de significancia del estadístico t es (62,743;  $0.000 < 0.05$ ) del coeficiente de regresión es cero teniendo así como resultado de que existe una relación lineal, probando la hipótesis alterna como cierta

**Tabla N° 8****ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	143,234	1	143,234	3936,729	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	3,638	100	,036		
Total	146,873	101			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)



Moreno (2008 pág. 177) nos dice que si el nivel de significancia (0.000) asociada al estadístico F (3936,729) es menor a 0.05 en el ANOVA, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay relación entre las variables

**c) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:**

El liderazgo influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

**Hipótesis Nula (H0):**

El liderazgo no influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

**Hipótesis de Investigación (H1):**

El liderazgo si influye en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

**Regla de decisión**

Sí; valor  $p > 0.05$ , se acepta la H0.

Sí, valor  $p < 0.05$  se rechaza la H0 y se acepta la H1.

**Tabla N° 9**

Correlaciones			
		LIDERAZGO (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
LIDERAZGO (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,960**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	102	102
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,960**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	102	102

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

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014 pág. 93) la correlación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables.

Por consiguiente los resultados obtenidos nos dice que existe una relación de 96% en las variables, siendo el coeficiente de correlación R 0.960 lo cual indica una **relación casi perfecta**.

**Tabla N° 10**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,960 <sup>a</sup>	,922	,921	,339

a. Variables predictoras: (Constante), LIDERAZGO (agrupado)

Según Bernal (2010, pág. 177) El resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación  $R^2$  que en los datos obtenidos el  $R^2$  es 0.922 la cual se prueba la hipótesis de que la variación del desempeño laboral está explicada por el liderazgo. Rechazando la hipótesis nula.

**Tabla N° 11**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	,209	,099		2,103	,038
LIDERAZGO (agrupado)	,950	,028	,960	34,366	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

Según Moreno (2008, pág. 179) la tabla de coeficientes permite medir la correlación lineal, la cual para los datos obtenidos el nivel de significancia del estadístico t es (34,366;  $0.000 < 0.05$ ) del coeficiente de regresión es cero teniendo así como resultado de que existe una relación lineal, probando la hipótesis alterna como cierta

**Tabla N° 12**

ANOVA<sup>a</sup>

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	135,407	1	135,407	1181,005	,000 <sup>b</sup>
Residual	11,465	100	,115		
Total	146,873	101			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), LIDERAZGO (agrupado)

Moreno (2008 pág. 177) nos dice que si el nivel de significancia (0.000) asociada al estadístico F (1181,005) es menor a 0.05 en el ANOVA, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay relación entre las variables.

#### **d) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:**

Los procesos de decisión influyen en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

#### **Hipótesis Nula (H0):**

Los procesos de decisión no influyen en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

#### **Hipótesis de Investigación (H1):**

Los procesos de decisión si influyen en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración” del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

#### **Regla de decisión**

Sí; valor  $p > 0.05$ , se acepta la H0.

Sí, valor  $p < 0.05$  se rechaza la H0 y se acepta la H1.

#### **Tabla N° 13**

### Correlaciones

		PROCESOS DE DECISION (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
PROCESOS DE DECISION (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,964**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	102	102
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,964**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	102	102

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

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014 pág. 93) la correlación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables.

Por consiguiente los resultados obtenidos nos dice que existe una relación de 96.4% en las variables, siendo el coeficiente de correlación R 0.964 lo cual indica una **relación casi perfecta**.

**Tabla N° 14**

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,964 <sup>a</sup>	,929	,928	,324

a. Variables predictoras: (Constante), PROCESOS DE DECISION (agrupado)

Según Bernal (2010, pág. 177) El resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación  $R^2$  que en los datos obtenidos el  $R^2$  es 0.929 la cual se prueba la hipótesis de que la variación del desempeño laboral está explicada por los procesos de decisión. Rechazando la hipótesis nula.

**Tabla N° 15**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	,212	,095		2,237	,027
1 PROCESOS DE DECISION (agrupado)	,946	,026	,964	36,089	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

Según Moreno (2008, pág. 179) la tabla de coeficientes permite medir la correlación lineal, la cual para los datos obtenidos el nivel de significancia del estadístico t es (36,089;  $0.000 < 0.05$ ) del coeficiente de regresión es cero teniendo así como resultado de que existe una relación lineal, probando la hipótesis alterna como cierta.

**Tabla N° 16**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	136,400	1	136,400	1302,414	,000 <sup>b</sup>
Residual	10,473	100	,105		
Total	146,873	101			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), PROCESOS DE DECISION (agrupado)

Moreno (2008 pág. 177) nos dice que si el nivel de significancia (0.000) asociada al estadístico F (1302,414) es menor a 0.05 en el ANOVA, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay relación entre las variables.

### III. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

## **Objetivo y Hipótesis General:**

Se tuvo como objetivo determinar de qué manera influye el clima organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017. Mediante los resultados estadísticos se demostró un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.984, lo cual nos indica que es una relación entre fuerte y perfecta, el coeficiente de determinación  $R^2$  0.968 representada por el 96.8% nos dice que el desempeño laboral está explicado por la fuerza del clima organizacional, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que si existe influencia del clima organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

Así mismo, Alva y Juárez (2014), con sus tesis titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo”; menciona las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360. La cual se puede respaldar con la tabla N° 20 de la tesis citada en la que el 43.75% considera que la relación del ambiente que existe en la empresa influye en el desempeño laboral. Esto permite inferir que el entorno interno y externo que rodea al trabajador influye en la productividad que pueda tener en su área por lo tanto mejora también el de la empresa, de la misma forma que en la presente investigación.

De tal manera, Robbins y Coulter (2014, p. 395), manifiesta lo siguiente que: en los últimos estudios realizados revelan que la mayoría de empresas no cuenta con un óptimo sistema de evaluación de desempeño, es decir no saben, si su personal está rindiendo eficientemente en la organización. Es decir, que las empresas no están tomando en cuenta todos los factores que influyen en un

ambiente agradable para sus trabajadores, sino que solo se están enfocando en producir sin brindar un buen espacio de trabajo.

### **Objetivo y Hipótesis Específico 1:**

Se tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la estructura organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017. Mediante los resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”. Además que, ambas variables poseen una correlación de 98.8, lo cual nos indica que es una relación entre fuerte y perfecta, el coeficiente de determinación  $R^2$  0.975 representada por el 97.5% nos dice que el desempeño laboral está explicado por la estructura organizacional. Por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que si existe influencia de la estructura organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017.

Así mismo, Vargas (2015), con sus tesis titulada “Influencia de la Satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E Sara Antonieta Bullón - Lambayeque”; se llegó a la conclusión de que la causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho es por la estructura de la institución. La cual la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional fue positiva ( $R=0.452$ ). Esto permite inferir que, el clima organizacional influye directamente con el desempeño laboral de la organización, de la misma forma que en la presente investigación.

De tal manera, Chiavenato (2004, p. 24), indica lo siguiente acerca de la *estructura organizacional* que son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. Es decir, que la estructura organizacional influye mucho en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que el buen desarrollo de sus habilidades dependerá del espacio con el que cuenta para generar más productividad a la empresa.

## **Objetivo y Hipótesis Específico 2:**

Se tuvo como objetivo determinar de qué manera el liderazgo influye en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017. Mediante los resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”. Además que, ambas variables poseen una correlación de 96%, lo cual nos indica que es una relación fuerte y perfecta, el coeficiente de determinación  $R^2$  0.922 representada por el 92.2% nos dice que el desempeño laboral está explicado por el liderazgo. Por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que si existe influencia del liderazgo en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017.

Así mismo, Fuentes (2012), con sus tesis titulada “Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad estudio realizado delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”; concluyeron que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Dentro de esta conclusión cabe resaltar que el 50% de los jefes maneja una relación interpersonal con los trabajadores la cual nos permite inferir que, el liderazgo influye directamente con el desempeño laboral ya que través de una buena motivación, la relación e comunicación que maneje el jefe o supervisor del área hará que el trabajador se sienta seguro de poder desarrollar sus capacidades y habilidades en su totalidad.

De tal manera, el artículo Heraldo (2016, p. 12), indica lo siguiente acerca del sentimiento físico y emocional del trabajador: argumenta que la satisfacción en el trabajo tiene impacto en la salud física, su efecto fue especialmente importante en la salud mental, ya que con el paso de los años tenían problemas de depresión, miedos y sueño, lo que se puede inferir que si el trabajador no se encuentra en un entorno agradable desarrollaría diferentes etapas de emociones que generarían



que no hay una eficiente productividad por parte del trabajador afectado así el avance que pueda tener la empresa en el transcurso del tiempo.

### **Objetivo y Hipótesis Específico 3:**

Se tuvo como objetivo determinar de qué manera influye los procesos de decisión en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017. Mediante los resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 96.4%, lo cual nos indica que es una relación fuerte y perfecta, el coeficiente de determinación  $R^2$  0.929 representada por el 92.9% nos dice que el desempeño laboral está explicado por el proceso de decisión. Por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que si existe influencia de los procesos de decisión en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa “BYB Refrigeración”, del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017.

Así mismo, Mejía (2012), con sus tesis titulada “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”; concluyó que la evaluación del desempeño por competencias laborales, tiene un impacto directo en el trabajo de los agentes de servicio telefónico, en la presentación de los resultados la tabla N° 8 nos dice que el 58% de los trabajadores consideran que las competencias que desarrollan ayudan a tener un mejor desempeño laboral. Esto nos permite inferir que, los conocimientos, actitudes y habilidades son un medio que no solo te convierte en una persona competitiva si no también que ayuda a la empresa a ser más productiva generando que el entorno externo e interno del trabajador sea un ambiente agradable para desempeñarse eficazmente dentro de la empresa.

De tal manera, Werther y Davis (2008, p. 302), indica lo siguiente acerca de la *administración del desempeño de los empleados*: La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y los administradores de las labores de otros empleados, estos deben evaluar el desempeño individual para ver que decisiones tomar. Cuando el

desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva. Es decir que para una buena toma de decisión se debe evaluar el proceso que ha tenido el trabajador dentro de la empresa, por ende el encargado de supervisar debe tener un reporte en el que indique el desempeño que tuvo el trabajador desde que ingreso a la empresa hasta la fecha actual, esto permitirá que al momento de realizar una decisión se genere una evaluación exacta sobre las aptitudes que desempeño dentro de la empresa.

#### IV. CONCLUSIONES

Con la investigación realizada en el campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe influencia del clima organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa BYB Refrigeración del distrito de San Juan de Lurigancho, por la cual se concluye que un buen clima organizacional repercute significativamente en el desempeño de los trabajadores, por ende este traerá una mejor productividad habiendo un entorno agradable para desarrollar las actividades.
2. Se determinó que existe influencia de la estructura organizacional en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa "BYB Refrigeración", del Distrito de San Juan de Lurigancho, por ende la estructura organizacional impacta en el desempeño laboral, por consiguiente tener identificado el puesto de trabajo establecerá que cada trabajador pueda cumplir con su función y el objetivo de la empresa.
3. Se determinó que existe influencia del liderazgo en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa "BYB Refrigeración", del Distrito de San Juan de Lurigancho, con lo que podemos determinar que hay un impacto significativo con respecto al liderazgo en el desempeño laboral, tener una persona líder en la empresa traerá beneficios ya que se tendrá incentivado a los trabajadores entusiasmándolos a conseguir un objetivo en común.
4. Se determinó que existe influencia de los procesos de decisión en el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa "BYB Refrigeración", del Distrito de San Juan de Lurigancho, concluyendo así que tener un proceso de decisión hará que la empresa evite tener más riesgos productivos, analizando los posibles cuellos de botella que se puedan ocasionar si no se toma en cuenta todos los factores que involucran la toma de decisión.

## V. RECOMENDACIONES

Por consiguiente se le recomienda a la empresa BYB Refrigeración lo siguiente:

1. Para mejorar el desempeño laboral, se recomienda que se realicen reuniones mensuales en las que exista una comunicación 360° donde se comunique sobre cómo se desarrollaron las actividades de trabajo además de que aporte a como se sienten los trabajadores desarrollando las actividades, estableciendo objetivos semanales en las que el trabajador se sienta motivado a crecer cada día más, también se recomienda mejorar la zona de trabajo ampliándolo e implementar un almacén para tener en orden las herramientas de trabajo, mejorando así el clima organizacional de la empresa.
2. Para mejorar el desempeño laboral se recomienda que se establezca una estructura organizacional que ayude al cumplimiento de los objetivos y asegure un crecimiento, se recomienda que la empresa cuente con un mural especificando el organigrama con el cargo que tiene cada trabajador, además de especificar las funciones y responsabilidades de las áreas, también se debe considerar tener flujo de información entre las áreas para mejorar la planificación de proyectos.
3. Para mejorar el desempeño laboral se recomienda que la empresa practique e incentive el liderazgo ya sea el gerente, supervisores de áreas llevando cursos de liderazgo, además de que cada líder capacitado establezca metas a alcanzar en el mural las cuales sean recompensadas cada vez que lo logren, esto hará que se motiven a ser mejores cada día.
4. Para mejorar el desempeño laboral se necesita de un buen manejo de procesos de decisión por eso se recomienda a la empresa reunir a las áreas involucradas en el plan de trabajo para evaluar las posibles contingencias que puedan haber, también se debe considerar tener un cuadro de evaluación dónde las áreas evalúen cada plan de trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alva, J. y Juarez, J. (2014) Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Del distrito de Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/36.htm>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Colombia: Shalom.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: PEARSON.
- Borda, M. (2013). El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte, 2013.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano. (3a ed). Mexico. MCGRAW-HILL
- Fuentes, S. (2012) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, H & Matus, J. (2014) Estadística descriptiva e inferencial [http://www.conevyt.org.mx/bachillerato/material\\_bachilleres/cb6/5sempdf/edin1/edin1\\_f1.pdf](http://www.conevyt.org.mx/bachillerato/material_bachilleres/cb6/5sempdf/edin1/edin1_f1.pdf)
- Gonzales, M. (2012) Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernandez, L. (2012) Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de Snacks de la Ciudad de Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Hernandez-Luis.pdf>

- Hernandez, S ; Fernandez, C & Baptista P. (2014) Metodología de la Investigación (6ta edición). México D.F
- Leyton, S; Meza, A.; Alfaro, R. y Sáenz, I (2012) Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO LEYTON MEZA SAENZ SATISFACCION LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
- Mejia, Y. (2012) evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Pelaes, O. (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Sanchez, O. (2010) Clima organizacional y su relación con la satisfacción del personal de Salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos. Recuperado de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C3%A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf>
- Un nivel bajo de satisfacción en el trabajo repercute en la salud mental a los 40 años (2016). Recuperado de <http://www.heraldo.es/noticias/suplementos/salud/2016/08/25/un-nivel-bajo-satisfaccion-trabajo-repercute-salud-mental-los-anos-1026569-1381024.html>
- Vargas, L (2015) Influencia de la Satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E Sara Antonieta Bullón – Lambayeque. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/415/1/TL\\_Vargas\\_PardoLuzMariadelRosario.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/415/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf)
- Wherter. B, W y Davis, K (2008). Administración de Recursos Humanos el Capital humano de las empresas. (6aed). México. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.

## EMPRESA “BYB REFRIGERACIÓN”

El fin del siguiente cuestionario, desea medir la Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, en su empresa, por lo cual la información brindada es valiosa para la investigación realizada por una alumna de la Universidad Cesar Vallejo.

INDICACIONES: Marque con una “X” en la casilla que corresponda a su respuesta.

1= Nunca 2= Casi Nunca 3=A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre

	1	2	3	4	5
<b>Estructura Organizacional</b>					
1. ¿Los cargos asignados pueden ser reemplazados informalmente?					
2. ¿La empresa informa sobre lo que se quiere lograr durante la semana?					
3. ¿La empresa busca que uno de sus objetivos sea que cada trabajador se identifique con su puesto?					
<b>Liderazgo</b>					
4. ¿El responsable de su área lo mantiene informado sobre los asuntos que afectan a su trabajo?					
5. ¿Su supervisor o jefe directo mantiene una relación activa con sus trabajadores?					
6. ¿Cuándo Ud. Realiza adecuadamente su labor su jefe lo ha felicitado?					
<b>Procesos de Decisión</b>					
7. ¿Se analiza con anticipación los posibles problemas que se puedan dar mientras realiza su labor?					
8. ¿La empresa considera su opinión cuando se busca solucionar algún problema con respecto a su labor?					
9. ¿Se ha intentado resolver los problemas de la empresa en equipo?					
10. ¿Se informa sobre los resultados que se obtuvieron al momento de resolver el problema?					
<b>Comportamiento del trabajador</b>					
11. En el trabajo, ¿tiene un supervisor que evalúa las actividades que realiza?					
12. ¿La empresa cuenta con un espacio cómodo para que Ud. Pueda realizar mejor su labor?					
13. ¿La empresa utiliza máquinas y equipos avanzados para ayudar a elaborar un buen trabajo?					
14. ¿En su centro de trabajo respetan su espacio donde realiza sus actividades?					

<b>Objetivos fijados</b>					
15. ¿Ud. Ah propuesto mejoras para la empresa?					
16. ¿Alguna vez Ud. Ha sentido que sus opiniones han sido tomadas en cuenta?					
<b>Capacidades y Habilidades</b>					
17. ¿La empresa cuenta con las herramientas de trabajo que su labor requiere?					
18. ¿Las herramientas con las que cuentan la empresa le ayudan a desempeñarse eficientemente?					
19. ¿En su centro de trabajo Ud. Puede desarrollar todas sus habilidades?					
20. ¿Considera Ud. Que sus compañeros de trabajo reconocen su esfuerzo en su centro de trabajo?					
<i>“Gracias por el tiempo brindado”</i>					





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SATISFACCIÓN</b>							
1	¿La empresa promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
2	¿La organización busca tener un ambiente con valores?	✓		✓		✓		
	<b>LIDERAZGO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Recibe capacitaciones de liderazgo?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. Que hay una persona que los dirige en cada una de sus actividades?	✓		✓		✓		
	<b>COMPROMISO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Desarrolla con entusiasmo sus actividades?	✓		✓		✓		
6	¿En su centro de trabajo hay cambios de personal?	✓		✓		✓		
	<b>COMUNICACION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se realiza reuniones para reportar las actividades e incidentes de trabajo durante la semana?	✓		✓		✓		
8	¿Su supervisor o jefe directo mantiene una relación activa con sus trabajadores?	✓		✓		✓		
9	¿Se comunica acerca de las tareas que se tiene que realizar en la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Se informa sobre los resultados obtenidos en la semana?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ X ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO    DNI: 09925830

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	SATISFACCIÓN ¿La empresa promueve el trabajo en equipo?	/		/		/		
2	¿La organización busca tener un ambiente con valores?	/		/		/		
	LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Recibe capacitaciones de liderazgo?	/		/		/		
4	¿Considera Ud. Que hay una persona que los dirige en cada una de sus actividades?	/		/		/		
	COMPROMISO	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Desarrolla con entusiasmo sus actividades?	/		/		/		
6	¿En su centro de trabajo hay cambios de personal?	/		/		/		
	COMUNICACION	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se realiza reuniones para reportar las actividades e incidentes de trabajo durante la semana?	/		/		/		
8	¿Su supervisor o jefe directo mantiene una relación activa con sus trabajadores?	/		/		/		
9	¿Se comunica acerca de las tareas que se tiene que realizar en la organización?	/		/		/		
10	¿Se informa sobre los resultados obtenidos en la semana?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FUERTE OBLITAS, LUIS    DNI: 07973494

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 11 del 20 16

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
1	¿Su entorno laboral cumple con satisfacer sus necesidades?	✓				✓		
2	¿Se siente cómodo con las herramientas de trabajo que le brinda la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Su centro laboral cuenta con las medidas de seguridad que requiere su trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Se le informa sobre los riesgos de no llevar implementos de seguridad?	✓		✓		✓		
<b>MOTIVACIÓN</b>								
5	¿Recibe usted incentivos?	✓		✓		✓		
6	¿Cree que los incentivos que la empresa otorga son los indicados para la actividad que desempeña?	✓		✓		✓		
7	¿Reconocen su esfuerzo cuando desarrolla eficientemente su trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Su remuneración responde a las actividades que desempeña?	✓		✓		✓		
<b>CAPACIDADES</b>								
9	¿Recibe charlas sobre el uso de las nuevas herramientas de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Noblecilla Saavedra, Brenda    DNI: 25761338

Especialidad del validador: Administradora

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde a concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...15 de 11 del 2016



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>SATISFACCIÓN</b> ¿La empresa promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
2	¿La organización busca tener un ambiente con valores?	✓		✓		✓		
	<b>LIDERAZGO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Recibe capacitaciones de liderazgo?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. Que hay una persona que los dirige en cada una de sus actividades?	✓		✓		✓		
	<b>COMPROMISO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Desarrolla con entusiasmo sus actividades?	✓		✓		✓		
6	¿En su centro de trabajo hay cambios de personal?	✓		✓		✓		
	<b>COMUNICACION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se realiza reuniones para reportar las actividades e incidentes de trabajo durante la semana?	✓		✓		✓		
8	¿Su supervisor o jefe directo mantiene una relación activa con sus trabajadores?	✓		✓		✓		
9	¿Se comunica acerca de las tareas que se tiene que realizar en la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Se informa sobre los resultados obtenidos en la semana?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Noblecilla Saavedra, Brenda    DNI: 95761338

Especialidad del validador: Administradora

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 11 del 2016



Firma del Experto Informante.



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

<sup>22</sup> "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BYB REFRIGERACIÓN DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO - 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR**

YENNY VANESSA, GUERRERO VELARDE

**ASESOR**

DR. LESSNER AUGUSTO, LEON ESPINOZA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

partidos Resumen

24%

Actualmente viendo las fuentes estándar

Ver fuentes Inglés (Beta)

Partidos

1	e-spacio.uned.es Internet Fuente	2%
2	www.academia.edu Internet Fuente	1%
3	Sometido a la Universi... Student Paper	1%
4	Sometido a la Universi... Student Paper	1%
5	Sometido a EP NBS SAC Student Paper	1%
6	tesis.unsm.edu.pe Internet Fuente	1%



