



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FEQUSA INGS
E.I.R.L. EN EL DISTRITO DEL CALLAO EN EL AÑO 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

CARBAJAL LAVALLE Rafaela Mercedes

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO Narciso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Víctor DÁVILA ARENAZA
Presidente



Dr. Antonio DÍAZ SAUCEDO
Secretario



Dr. Narciso FERNÁNDEZ SAUCEDO
Vocal

DICATORIA

El presente estudio de investigación se lo dedico a mis Padres, a mis hijos Thiago y Lucas y a Dios porque siempre estuvieron aconsejándome y alentándome para seguir adelante y lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

En inicio doy gracias a Dios, porque gracias a él he podido continuar en este largo trayecto de mi vida.

Agradezco a mis padres, por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida, por darme la fortaleza y la perseverancia necesaria para afrontar las cosas que suceden en la vida y saberle ver el lado bueno a los diferentes obstáculos que pudieron presentarse.

También agradecer a mi asesor Dr. Narciso Fernández Saucedo por el tiempo y la guía brindada durante el desarrollo del trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Rafaela Mercedes Carbajal Lavalle con DNI N° 45927003, 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 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



Rafaela Mercedes Carbajal Lavalle

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Fequsa Ings. E.I.R.L. en el Distrito del Callao en el año 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.

La Autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	8
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	18
1.4. Formulación del Problema	24
1.5. Justificación del Estudio	25
1.6. Objetivos	25
1.7. Hipótesis	26
CAPÍTULO II: MÉTODO	27
2.1. Diseño de Investigación	27
2.2. Variables, Operacionalización	28
2.3. Población y Muestra	33
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de Análisis de Datos	35
2.6. Aspectos Éticos	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN	48
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	49
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS	50
ANEXOS	52
Instrumentos	
Validación de Instrumentos	
Matriz de Consistencia	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general dar a conocer la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Empresa FEQUISA INGS EIRL. en el distrito del Callao en el año 2017; fue de tipo Aplicada, diseño Transversal teniendo como variable 1 el clima organizacional y como variables 2 el desempeño laboral de los colaboradores las mismas que fueron medidas, para lo cual se ha formulado el cuadro de operacionalización, y se consideró una población de 40 colaboradores donde se ha utilizado el instrumento llamado encuesta, las mismas que han sido procesadas y analizadas, para luego utilizar el programa SPSS 24 y poder obtener resultados, los mismo que fueron considerados en la discusión y conclusión de la presente investigación.

Palabras Clave: Clima Organización y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The present research had as general objective to make known the relation between the Climate Organization and Job Performance of the company FEQUISA INGS EIRL in the Callao in the year 2017; was of applied type, transversal having as independent variable the Climate Organization and as dependent the Performance of the Collaborators, the same ones that have been measured for which it has been formulated the operationalization of 40 workers for which has been used the instrument called survey, the same that have been processed and analyzed to then use the program SPSS 24 to then, the same ones that have been considered in the discussions and conclusion of this investigation.

Key Words: Organizational Climate and Job Performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel Internacional, las empresas han tenido que cambiar de forma constante y continúa con el fin de hacerse más competitivo en el mercado el cual es más agresivo y exigente porque solo así incrementarían sus volúmenes de venta; ya sea desde tener un buen clima organizacional, hasta tener una producción que genere rentabilidad y mantenga a la empresa entre las mejores de su rubro, siendo la empresa dedicada a las ventas, que es el actual motor de la economía y base de ingresos de todas las organizaciones, claro está que para poder mantener una adecuada producción no solo se debe satisfacer al cliente externo sino también al cliente interno, llámese también el Colaborador, ya que está demostrado que un colaborador bien influenciado por el Clima Organizacional produce más que uno influenciado de manera negativa por el mismo. Por este motivo la clave del éxito en este tipo de empresas es el constante conocimiento del interés del trabajador, por lo que siempre están buscando crear y sobretodo mantener un Clima Organizacional adecuado, logrando satisfacer las expectativas del trabajador y recibiendo a la producción deseada e incluso una sobreproducción.

José Salazar Estrada, académico del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara (México), nos indicó que para mejorar y referirse al clima organizacional de una empresa es vital penetrar a fondo en la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y procesos que se originan en el espacio laboral, así como en sus expectativas con respecto a la calidad de vida en el trabajo.

A nivel Nacional, las empresas tienden a expandirse y tomando como recurso principal el Factor Humano, crecen tanto económica como estructuralmente y para ello se necesita de más personal que cubran los puestos de cada área que se generó debido a este crecimiento, como también que se sigan cumpliendo los objetivos trazados por la empresa para cada trabajador, para ello el personal requiere de motivación y de un trabajo en equipo para cumplir con sus labores, fijar un buen Clima

Organizacional que apoye o respalde dichos valores, para así mantener o elevar el desempeño.

A nivel Empresarial, la empresa FEQUSA INGS. E.I.R.L., es una empresa privada que fue constituida por el Ing. Fernando Máximo Quintana Salinas; esta empresa está dedicada al servicio y suministro de elementos y equipos de transmisión de potencia mecánica, para la industria minera, cementera, pesquera, petrolera, siderúrgica, agroindustria y demás industrias en el Perú, para ello cuentan con un equipo técnico altamente calificado conformado por ingenieros y técnicos con más de 20 años de experiencia, la empresa presentó un bajo nivel de ventas en comparación con otras épocas, se podría determinar que los colaboradores no se encuentran motivados, por ello su desempeño laboral se puede indicar que ha disminuido. Así mismo se pudo observar que se sufre de una alta rotación de personal, por diversos motivos que plantean los colaboradores al presentar las respectivas cartas de renuncia, pero al poder evaluar desde una perspectiva ajena a la empresa, se puede determinar que la empresa no logra una fidelización asertiva con sus colaboradores, por ello pudo determinar que el Clima Organizacional que maneja la empresa no es el adecuado, ya que clima ha variado por los diversos acontecimientos de la Empresa.

El deterioro de las relaciones internas en la empresa, como consecuencia de la desmotivación y de la quiebra de la confianza entre empleados y dirección, es el efecto de la reestructuración que más preocupa a los directivos, incluso por encima de la caída de la productividad, ampliando un poco más el panorama puntuaremos a continuación cuáles fueron los factores humanos y técnicos que influyeron decisivamente en el desempeño laboral de una empresa y de los cuales depende el establecimiento de un óptimo clima laboral.

1.2 Trabajos Previos

Variable 1: Clima Organizacional.

Antecedentes Internacionales.

Pérez, R. (2012), en su tesis doctoral de la Universidad Nebrija de España, titulada: *“El Ambiente Laboral y su incidencia en el desempeño de las organizaciones: estudio para trabajar en las mejores empresa de Colombia”*, nos dice: “La institución debe tratar de crear un clima organizacional favorable para que los miembros se sientan a gusto de pertenecer y laborar en ella, tomando en cuenta la importancia de conocer las necesidades y expectativas que presenta cada uno de los trabajadores y de esa manera puedan desenvolverse mejor en su puesto de trabajo”, el objetivo principal de su tesis fue analizar y presentar algunos hallazgos de las mejores prácticas para el manejo del ambiente laboral y su incidencia en el desempeño de las mejores empresas para trabajar en Colombia.

Su conclusión principal fue proponer un indicador para medir el compromiso gerencial en el manejo del ambiente laboral y se mide la relación entre algunas de las dimensiones que componen el enfoque del: respeto de los jefes frente al orgullo de los trabajadores en laborar en las empresas, credibilidad en los jefe y la generación de un ambiente de respeto; imparcialidad que evidencias los jefes frente a la camaradería entre los colaboradores y la incidencia del compromiso gerencial en el ambiente laboral.

Por otro lado, Cortéz, N. (2009), en su tesis de Maestría, de la Universidad Veracruzana de México, titulada: *“Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”*, nos dice: “El Clima Organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual de su clima organizacional, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral”, el objetivo principal de su tesis fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, así como también conocer el nivel de motivación que tienen los

trabajadores del hospital, desde la perspectiva de los trabajadores; identificar el nivel de liderazgo que prevalece en el hospital y conocer el nivel de reciprocidad entre los prestadores de servicios de salud y el hospital. Sus conclusiones fueron, el clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio; en cuánto a liderazgo pudo determinar que existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal; que la distribución del trabajo es organizada; hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan; existe información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo por cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo; existe intención de cumplir con los objetivos del departamento; pero aun así el personal no posee clima organizacional óptimo dentro del hospital.

Antecedentes Nacionales.

En el trabajo realizado por Monteza, N. (2012) en su tesis de Maestría, de la Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo – Escuela de Post Grado, titulada: *“Influencia del Clima Laboral en las Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es salud – Chiclayo”*, nos dice: “El Clima Laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se ha producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad. El Clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para todas aquellas organizaciones que quieran hacer competitivas”, el objetivo principal fue analizar la influencias del clima laboral en las satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Es salud de Chiclayo. Sus principales conclusiones fueron que el 42% de las enfermeras considera que existe un clima medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho; se infirió que el clima laboral y la satisfacción

laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas, cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo conforman.

Pérez, J. (2010), en sus Tesis de Doctorado, de la Universidad de San Pedro, titulada: *“El Clima Laboral y su efecto en la Calidad de Atención al estudiante en el Senati Chimbote”*, nos dice: “El recurso más importante en cualquier organización los forma su recurso humano implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en el cual la conducta y rendimiento de los individuos influye en la calidad y optimización de los servicios que se brindan, un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en las que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Por ello, una de las razones para realizar el estudio de clima laboral, es que se asume que el desempeño de los trabajadores en cuanto a la calidad de atención, depende de tener relaciones armónicas entre las personas; la gerencia y los trabajadores, creando así un buen clima laboral”, su objetivo principal fue determinar el efecto que ocasiona el clima laboral y la calidad de atención al cliente en el SENATI – Chimbote. La conclusión de esta tesis fue que no existe un clima laboral favorable, así como también la atención brindada es mala, puesto que los ESTUDIANTES afirman estar insatisfechos con la atención, aprobando la hipótesis de investigación; las recomendaciones ofrecidas fueron que la institución debe tratar de crear un clima laboral favorable para que los miembros se sientan a gusto de pertenecer y laborar en ella, tomando en cuenta la importancia de conocer las necesidades y expectativas que presenta cada uno de los trabajadores y de esa manera puedan desenvolverse mejor en su puesto de trabajo; Dejar de lado las preferencias que se tiene por algunos trabajadores, ofrecer las mismas oportunidades para todos, como también ser equitativos y justo al momento de tomar cualquier decisión, con respecto a las relaciones interpersonales, la institución debe preocuparse por fomentar buenas relaciones interpersonales entre todos los miembros de ella, para así favorecer un buen clima laboral, con la finalidad de tener un buen capital humano que se sienta satisfecho y transmita ese sentimiento al cliente.

Variable 2: Desempeño Laboral.

Antecedentes Internacionales

Quintero, N. (2008) en su Tesis de Licenciatura, de la Universidad del Zulia - Venezuela, titulada: "*Clima organizacional y desempeño laboral de la personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*", nos dice: "El cumplimiento de factores como el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, la motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima; de allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales", su objetivo principal es conocer diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL), su principal conclusión Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

Rico, P. (1998) en su Tesis de Licenciatura, de la Universidad Católica Andrés Bello - Venezuela, titulada: "*Compromiso Organizacional y su Desempeño Laboral: Estudio de Caso*", nos dice: "La actual importancia del ser humanos en su entorno laboral, fue el resultado de múltiples tendencias que se habían desarrollado desde

comienzos del siglo XX las cuales proponían una visión diferente del hombre en su contexto laboral. A medida que el interés por estudiar la conducta humana en el campo laboral adquirió un desarrollo formal a través del tiempo, se originó la disciplina llamada “Comportamiento Organizacional”, desde que ese concepto comenzó a desarrollarse la relación con diferentes variables organizacionales dentro de las cuales podemos nombrar satisfacción laboral, desempeño laboral; se entiende por desempeño el esfuerzo individual dirigido por las capacitaciones y habilidades de la persona y por las percepciones que esta tenga del papel que tenga que desarrollar en la empresa”, el objetivo principal de este tesis fue determinar el grado de la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de ventas de una empresa productora y distribuidora de alimentos. Se pudo concluir que no existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la muestra estudiada debido a que ni el componente afectivo, ni el componente normativo, ni el componente calculador reportaron resultados que indiquen una relación con el desempeño laboral.

Antecedentes Nacionales

Por otro lado, Del Castillo, R. (2009), en su Tesis de Magister, de la Universidad ESAN, titulada: *“El Proceso de Gestión y el Desempeño Organizacional”*, nos dice: “La medición del desempeño de la organización, en particular la búsqueda de un modelo que acerque el proceso de gestión a los resultados esperados a través de estrategias, ha sido uno de los temas más importantes de la Administración en las últimas décadas. Recientemente, se han hecho esfuerzos por adaptar a las organizaciones del sector público enfoques y tecnologías inicialmente desarrollados para las empresas, sobre todo en países que, como el Perú, buscan incidir en la capacidad de los gobiernos para producir resultados. Empero, la evidencia concreta de los gobiernos locales sugiere que la implementación de sistemas de gestión por procesos en este ámbito ve reducida su expectativa de éxito por la naturaleza altamente estructurada de la gestión, la rigidez del diseño organizacional y la propia normativa gubernamental”, el objetivo de esta tesis es la búsqueda de un modelo de gestión que comprenda la evaluación del desempeño de la organización ha alimentado las expectativas de los gestores en organizaciones públicas y privadas.

Los esfuerzos para hallar el ansiado modelo han ido desde la implementación de sistemas rígidos y altamente estructurados, en los que los procedimientos han sido el eje de la gestión, hasta la adopción de sistemas flexibles, en los que la medida de proximidad a los resultados esperados y la adición del potencial humano a la ventaja competitiva de la organización son los ejes que orientan el proceso conocido como la “gestión”. Sus conclusiones fueron que la investigación realizada sugiere que es en virtud a conciliar los supuestos de las dos grandes escuelas del proceso estratégico (la escuela prescriptiva y la escuela descriptiva) que es posible generar el sustrato para aplicar los fundamentos del control estratégico y alentar la adopción de tecnologías de gestión para la evaluación del desempeño en las organizaciones del sector público, particularmente en el caso de los gobiernos locales, que es el campo de estudio empleado por los autores para el desarrollo de la herramienta descrita. Este aspecto también constituye una limitación del estudio presentado en forma parcial en este artículo, dado que el diseño ha sido influenciado tanto por la complejidad de la gestión pública local como por las características de las políticas y los procesos de descentralización y modernización del Estado en curso en la escena peruana.

Pérez, J. (2013), en su Tesis de Licenciado, de la Universidad Autónoma del Perú, titulada: “Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una MYPE en Lima Sur – Caso Avícola Vera EIRL – 2012”, nos indica que su objetivo general es Contribuir con elevar el nivel de motivación para que mejore el desempeño laboral de los colaboradores de la MYPE de la Avícola Vera EIRL – 2012; sus objetivos específicos fueron evaluar el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012, Diagnosticar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012 y Aprobar el uso de la propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012. Sus principales conclusiones fueron: Se cumplió con un 95% de confiabilidad en elaborar una propuesta de motivacional en función de las necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de la MYPE de Lima Sur – 2012; se pudo diagnosticar el nivel de desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012, de acuerdo con los resultados obtenidos en cada

dimensión analizada; en ese sentido se halló con respecto a la variable motivación que el 28% se encuentra en el nivel malo, el 50% en el nivel bueno. Con respecto, a la variable desempeño laboral el 21,4% se encuentra en el nivel malo, el 57,1% en el nivel regular, y el 21,4% en el nivel bueno; así también, dentro del desarrollo de la investigación se pudo diseñar la propuesta motivacional que ayude a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012; además, con los resultados obtenidos tras la aplicación dirigido a los colaboradores de la MYOE Avícola Vera EIRL, fue de suma importancia para evaluar el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores con un nivel de confianza del 95%.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable 1: Clima Organizacional

Chiavenato, I. (2007-pag. 250) *“Administración de Recursos Humanos”*, explica además que el personal de una organización con buen clima laboral, siente orgullo de trabajar en esta, ama su organización, garantiza el ahorro al dar buen uso y cuidado de las cosas que usa, en suma es una garantía plena para lograr los objetivos más osados; es fácil advertir a las personas por el estado de ánimo y la autoestima reflejada en la personalidad en qué tipo de empresa trabaja, posiblemente si procede de una organización cuyo clima laboral es saludable, gozará de buena salud anímica y mental, será más positivo, optimista de la vida y de las personas, será más tolerante a las adversidades, estará presto a colaborar y ayudar a la gente, se sentirá más seguro de sí mismo, sentirá que su organización lo engrandece, si procede de una organización cuyo clima laboral es disfuncional, posiblemente puede ser más irascible, amargado, con poca tolerancia, se sentirá frustrado, intolerante, predispuesto a enfermedades psicosomáticas.

El autor menciona, además, que la manifestación de inestabilidad en el clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización, entre las consecuencias positivas, se puede nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder,

productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, y las consecuencias negativas, se pueden señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. En síntesis, el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o, en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

Y finalizando, el autor hace mención de variables dependientes e independientes dentro del estudio del comportamiento organizacional:

Las variables dependientes que consideran son las siguientes:

Productividad: La empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia, el logro de metas y ser eficiente, que la eficacia vaya de la mano del bajo costo al mismo tiempo.

Ausentismo: Toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no pueda llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.

Satisfacción en el trabajo: Que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

Las variables independientes que afectan el comportamiento individual de las personas son:

Variables del nivel individual: Que son todas aquellas que posee una persona y que la han acompañado desde su nacimiento, como sus valores, actitudes, personalidad y sus propias habilidades que son posiblemente modificables por la empresa y que influirían en su comportamiento dentro de la empresa.

Variables a nivel de grupo: El comportamiento que tienen las personas al estar en contacto con otras es muy distinto, por lo que esto representa un factor de estudio para las organizaciones.

Después de tener claro cuáles son las variables que afectan el comportamiento organizacional, está claro que éste ayuda al gerente en los siguientes aspectos: ver el valor de la diversidad de la fuerza laboral a través del conocimiento cultural del individuo lo que permitirá conocer cómo ajustar las políticas de la empresa;

mejorar la calidad y productividad del empleado, permitiendo desarrollar sistemas de aprendizajes adecuados con el objeto de lograr cambios positivos en la organización; y servir de guía en la creación de un clima de trabajo saludable donde la ética y la moral vayan de la mano.

Garza, D (2010). El Clima Organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas, México; en la investigación el autor hace mención de la siguiente teoría del clima Organizacional:

Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría del CO de Likert (1974) o de los sistemas de organización, presenta una de las teorías organizacionales más completas, permitiendo visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, así como analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa; el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Las dimensiones del CO, según Likert (1974) son métodos de mando; motivación; comunicación; procesos de influencia e interacción; toma de decisiones; objetivos; control y resultados. Es decir, en esta definición se consideran tres variables para el estudio del CO:

Las variables causales: definidas como variables independientes, orientadas a determinar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se encuentran la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia, actitudes, reglas.

Las variables intermedias: reflejan el estado interno de la empresa, orientadas a medir aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Este tipo de variables tienen gran importancia, ya que son las que constituyen los procesos organizacionales; y las variables finales: son las variables

dependientes, surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, además, se enfocan a establecer los resultados obtenidos por la organización, por ejemplo, la productividad, ganancia, pérdida y gastos de la empresa.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar cuatro sistemas diferentes de clima organizacional.

Sistema I - Autoritario: Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima de este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e incertidumbre generalizado.

Para Brunet L. (1992: 30). “Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en la que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas”.

Sistema II - Paternalista: En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización, el tipo de relación característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo en el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica.

Sistema III - Consultivo: Este es un sistema organizacional en que existe un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por los escalones medios e inferiores. El clima de esta clase de organización es de confianza y existe altos niveles de responsabilidad y respeto. “Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar”. Brunet L. (1992: 31).

Sistema IV - Participativo: Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. La comunicación es tanto vertical como horizontal, generándose una participación grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logran altos niveles de composición de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

El clima de este tipo de organización es de confianza; a partir de esa diferencia los miembros de la organización se sentirán motivados y desempeñarán todas sus funciones con sentido de compromiso y seguridad; existe una relación de amistad y de confianza entre los superiores y los subordinados. Todos los trabajadores forman un solo equipo para que de esta manera se puedan obtener los objetivos y alcanzar los fines de la organización que se establezcan bajos las estrategias.

1.3.2. Variable 2: Desempeño Laboral

Quintero, N. (2011) en su Tesis de Licenciatura, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, titulada: *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”*, en esta investigación el autor menciona lo siguiente: “El clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada”. Y finalmente, como resultados, resalta lo siguiente: “De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la

empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Las promociones, ascensos, no se consideran justas pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno y no perciben mucho estrés en el desarrollo de sus labores. Por consiguiente, se muestra una satisfacción por fases, en las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos, entre otros, pero un mayor grado de insatisfacción por la falta de un salario justo, una supervisión intransigente, en los vigilantes, lo que provoca presión por: falta de políticas de desarrollo profesional y promociones de ascenso, lo que ocasiona que el trabajador se sienta insatisfecho, de no corregir esta situación se puede producir una baja en la eficiencia organizacional, que pueda expresarse a través de las conductas de expresión, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva la cual permite manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Para los empresarios es muy claro que esperan de su capital humano, máxima productividad en su trabajo o tarea, pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, este es máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como hacen que me pagan, hago que trabajo”. Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y baja productividad, el personal está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.”

Según Bohórquez (citado en Araujo y Guerra, 2007), “El desempeño laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Según Milkovich y Boudreau (citado en Queipo y Useche, 2002), el desempeño laboral ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Guillen Gestoso (2000) Considera el rendimiento como una variable que hace

referencia al nivel de desempeño obtenido en una tarea, de tal suerte, que puede hablarse de rendimiento alto, medio o bajo, de acuerdo al desempeño mostrado por el empleado. La distinción entre desempeño y resultado es fundamental, ya que este último se refiere a las consecuencia que el desempeño genera en forma de recompensa o castigo, por tanto, condiciona los resultados.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

1.4.2.1 Problema Específico1

¿Cómo se relaciona la organización del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017?

1.4.2.2 Problema Específico 2

¿Cómo se relaciona la comunicación activa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017?

1.5 Justificación del Estudio

1.5.1 Justificación Teórica

El tema sobre Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa INGS EIRL, se ha evidenciado la importancia de determinar la relación de entre ambas variables, y determinar si realmente cuando estas variables varían de manera proporcional varía el desempeño de las funciones

de cada colaborador.

1.5.2 Justificación Metodológica

En la presente investigación se utilizó la metodología científica ya que se buscó identificar un problema, y la relación entre las variables de ese problema, se pudo plantear las hipótesis e identificar los objetivos que guiaron a la resolución de esta investigación.

1.5.3 Justificación Práctica

La presente investigación nos ofreció un nuevo conocimiento acerca de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, situación que no sólo correspondió a una realidad de la unidad de estudio, sino de muchas unidades locales. Asimismo la presente investigación condujo a resultados que pudieron ser compartidos con aquellos profesionales interesados en la temática, particularmente aquellos líderes de áreas, jefes o gerentes, que a través de sus propias investigaciones pudieron incluso profundizar, mejorar o reorientar esta propuesta a temas relacionados.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación entre la Organización del Trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

Objetivos Específico 2

Determinar la relación entre la Comunicación Activa y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

El clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

1.7.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

La organización del trabajo tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

Hipótesis Específica 2

La comunicación activa tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

2.1.1 Nivel de Investigación

El nivel de investigación se utilizó en la presente investigación fue de tipo explicativa casual, tal como lo indica Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), que nos indica “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se

manifiesta, o por qué se relaciona o influyen dos o más variables” (p.33).

2.1.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue Aplicada, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno, pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir.

Los estudios correlacionales, pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra.

2.1.3 Diseño Metodológico

El diseño de investigación es No Experimental Transversal, debido a que no se realiza la manipulación alguna de las variable independiente, para obtener resultados en la variable dependiente sino que se observan los fenómenos o variables del estudio tal como se dan en su contexto natural, el estudio es transversal ya que dichas observaciones y se realizaran en un único momento (Hernández, S., 2010).

2.2 Variables, Operacionalización.

2.2.1 Variables

Variable 1: Clima Organizacional

Definición Conceptual

Pérez (2010), nos dice: “La institución debe tratar de crear un clima organizacional favorable para que los miembros se sientan a gusto de pertenecer y laborar en ella, tomando en cuenta la importancia de conocer las necesidades y expectativas que presenta cada uno de los trabajadores y de esa manera puedan desenvolverse mejor en su puesto de trabajo”

Definición Operacional

Se puede determinar al Clima Organizacional, como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

Indicadores

Estructura

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

Jerarquía

La jerarquía es una estructura que se establece en orden a su criterio de

subordinación entre personas; tal criterio puede ser superioridad, inferioridad, anterioridad, posterioridad; es decir, cualquier cualidad categórica de gradación agente que caracterice su interdependencia.

Meta

Es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.

Objetivo

Es el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones.

Información

La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Ideas

Es una representación mental que surge a partir del razonamiento o de la imaginación de una persona. Está considerada como el acto más básico del entendimiento, al contemplar la mera acción de conocer algo.

Sugerencia

Es una propuesta o insinuación sobre un modo de ser o de hacer, para que otro la reciba y decida si aceptarla o no.

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición Conceptual

Brunet (2002) Aclara que el rendimiento en el trabajo no es solo fruto de las capacidades de un individuo, las cuales pueden estar en estado de latencia e impedidas de manifestarse, pues las condiciones del ambiente laboral impiden que se manifiesten y desarrollen, se precisa en consecuencia de un clima organizacional que

favorezca la utilización de las diferencias individuales.

Definición Operacional

Son las manifestaciones de las competencias laborales, en las que se integran, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en conjunto con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Indicadores

Confiabilidad

Capacidad de un trabajador para desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado.

Productividad

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo.

Responsabilidad

Es la virtud individual de concebir libre y conscientemente los máximos actos posibles universales de nuestra conducta.

Puntualidad

Es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona.

Iniciativa

Es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática.

Adaptabilidad

Es la capacidad de una persona u objeto para adaptarse a un nuevo medio o situación.

Cooperación

Es el conjunto de acciones y esfuerzos que se realizan en conjunto con el objetivo de alcanzar una meta en común.

2.2.2 Operacionalización de las Variables.

Variable	Categorías o Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Estructura	1	Ordinal
		Jerarquía	4	
		Metas	3	
		Objetivos	2	
	COMUNICACIÓN ACTIVA	Información	5 – 6 - 8	
		Ideas	10	
		Sugerencias	7 - 9	
DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE TRABAJO	Confiabilidad	1	Ordinal
		Productividad	4	
		Responsabilidad	2	
		Puntualidad	3	
	COOPERACIÓN	Iniciativa	7 - 9	
		Adaptabilidad	6 – 8 - 10	
		Cooperación	5	

2.3 Población y Muestra

La muestra es igual a la población debido a que ésta es de tamaño pequeña. La población fue de 40 colaboradores de la empresa FEQUISA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para los propósitos de la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta en el que se evaluará las dos variables de investigación.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Como la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido. (Arias, 1999)

2.4.2 Validez y Confiabilidad

Todo instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad.

2.4.2.1. Validez

Con la validez se determinó la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes; se estimó la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir.

El Instrumento ha sido validado mediante a través del juicio de expertos, cuyo resultado se muestran a continuación.

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Perez Jurado, Diana Josefina	Magister	Aplicable
Dulanto Loconi, Denis Omar	Magister	Aplicable
Chunga Ramos, Katherine Ysabel	Magister	Aplicable

2.4.2.2. Confiabilidad

En la presente investigación se aplicó un trabajo piloto con 20 colaboradores, para medir las variables de investigación, el cual fue sometido a un análisis para demostrar su confiabilidad y validación mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	20	100,0

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

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,827	20

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según el resultado de 0,827, observado en la Tabla 2, podemos determinar que el instrumento para usar en la investigación es bueno, según la Tabla 3, Coeficiente – Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Coeficiente - Alfa de Cronbach

Resultado	Equivalencia
Coeficiente alfa >.9	es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno
Coeficiente alfa >.7	es aceptable
Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es nula

Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

2.5 Métodos de Análisis de Datos

El Método de Análisis utilizado es el hipotético deductivo y estadístico, porque se hizo un trabajo de lo general para llegar a problemas específicos, esta información se apoyó en el Sistema SPSS 24, en donde se ingresaron los datos para llegar a los cálculos y la información necesaria para llegar a la conclusión de esta investigación.

2.6 Aspectos Éticos

Se ha tenido en consideración en la presente investigación los principios éticos considerados tanto en la teoría como en la metodología. Los resultados obtenidos son veraces y son la consecuencia de los análisis previamente realizados.

III. RESULTADOS

a) Análisis Descriptivo de los Resultados.

El análisis de los resultados se dio con 40 encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa FEQUISA INGS EIRL en el distrito del Callao en el año 2017; el resultado final de investigación, fue el siguiente:

Variable 1: Clima Organizacional

Tabla 4

CLIMA ORGANIZACIONAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	20.0	20.0	20.0
	DE ACUERDO	29	72.5	72.5	92.5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	7.5	7.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

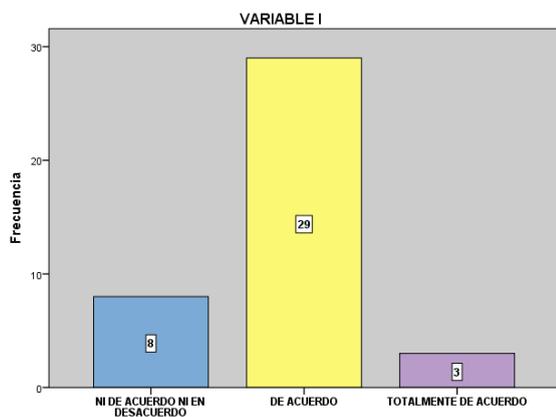


Figura 1: Gráfico de Barras

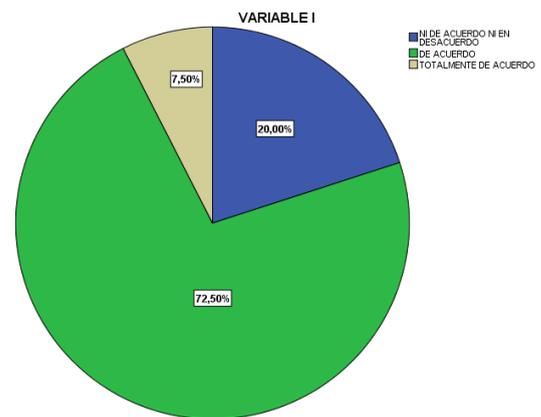


Figura 2: Diagrama Porcentual

- Se puede observar que 29 de 40 personas, que representan un 72.50% está de acuerdo con el Clima Organizacional en la empresa; 8 personas de 40, que representa un 20.00% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, y que 3 personas que son el 7.5% están totalmente de acuerdo.

Tabla 5

ORGANIZACIÓN DE TRABAJO (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	12.5	12.5	12.5
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	14	35.0	35.0	47.5
	DE ACUERDO	20	50.0	50.0	97.5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2.5	2.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

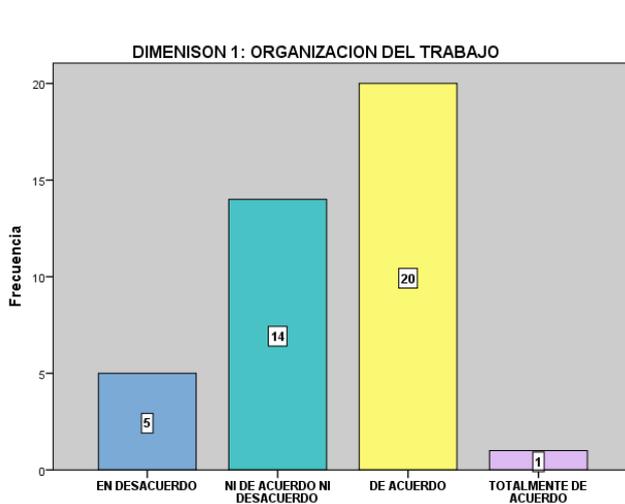


Figura 3: Grafico de Barras

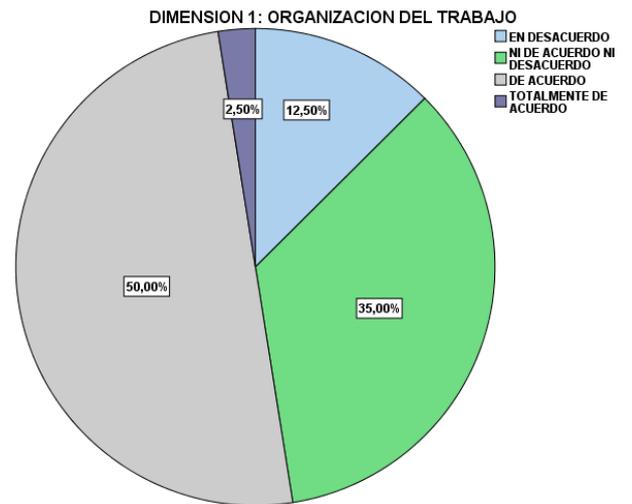


Figura 4: Diagrama Porcentual

- Se puede observar que 20 de 40 personas, que representan un 50.00% está de acuerdo con la Organización del Trabajo en le empresa; 14 personas de 40, que representa un 35.00% no está ni de acuerdo ni desacuerdo; 5 personas que son el 12.5% está en desacuerdo y 1 persona que representa el 2.5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 6

COMUNICACIÓN ACTIVA (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	32.5	32.5	32.5
	DE ACUERDO	25	62.5	62.5	95.0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5.0	5.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

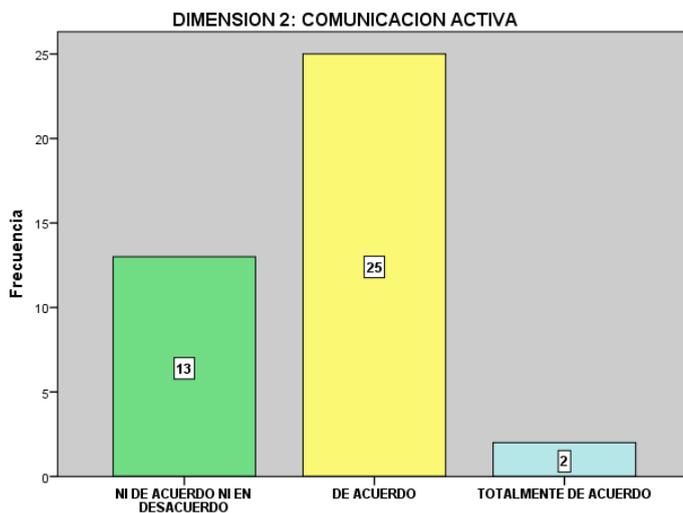


Figura 5: Gráfico de Barras

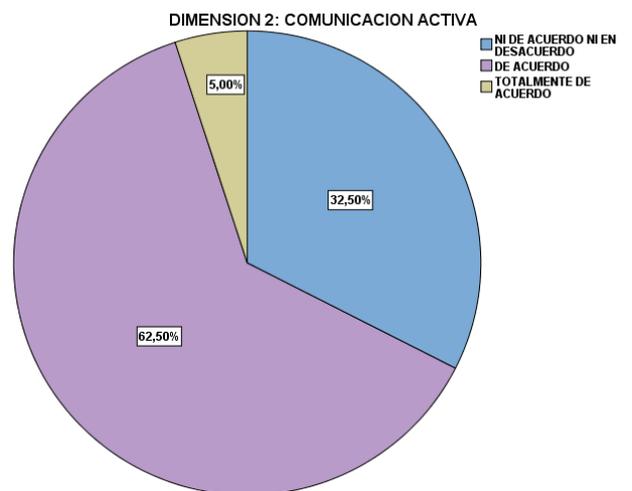


Figura 6: Diagrama Porcentual

- Se puede observar que 25 de 40 personas, que representan el 62.50% están de acuerdo con la Comunicación Activa en la empresa; 13 de 40 personas que son el 32.50% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 2 de 40 personas que son el 5.00% están totalmente de acuerdo.

Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 7

DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	15.0	15.0	15.0
	DE ACUERDO	26	65.0	65.0	80.0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

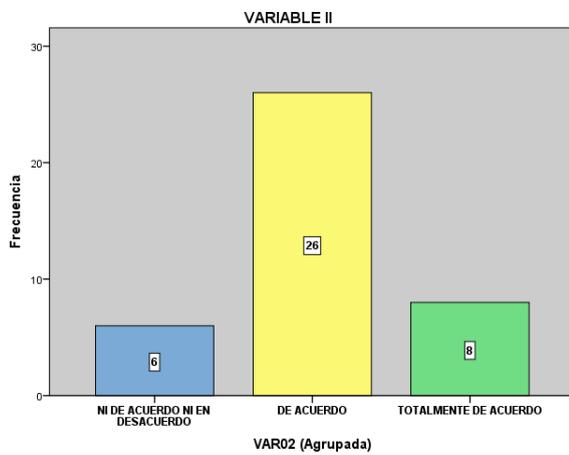


Figura 7: Gráfico de Barras

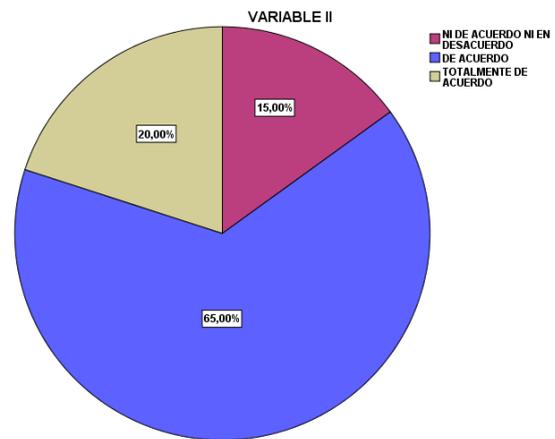


Figura 8: Diagrama Porcentual

- Se puede observar que 26 personas de 40, que representan el 65.00% están de acuerdo con el Desempeño Laboral en la empresa; 8 personas que representan el 20.00% están totalmente de acuerdo con ello; y 6 personas de 40, que representan el 15.00% indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el Desempeño Laboral.

Tabla 8

CALIDAD DEL TRABAJO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	27.5	27.5	27.5
	DE ACUERDO	22	55.0	55.0	82.5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	17.5	17.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

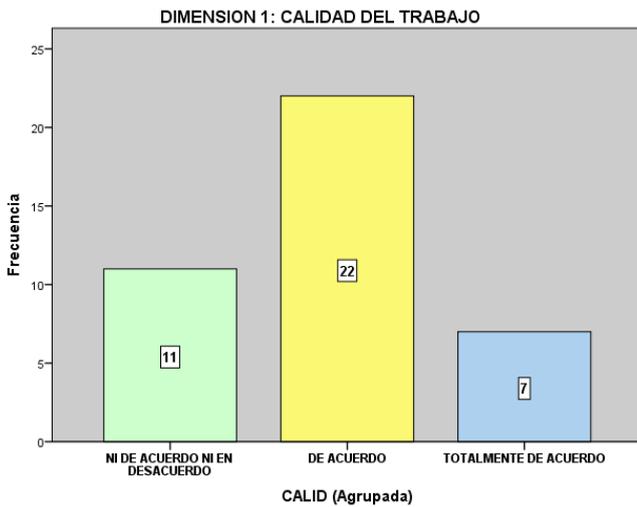


Figura 9: Gráfico de Barras

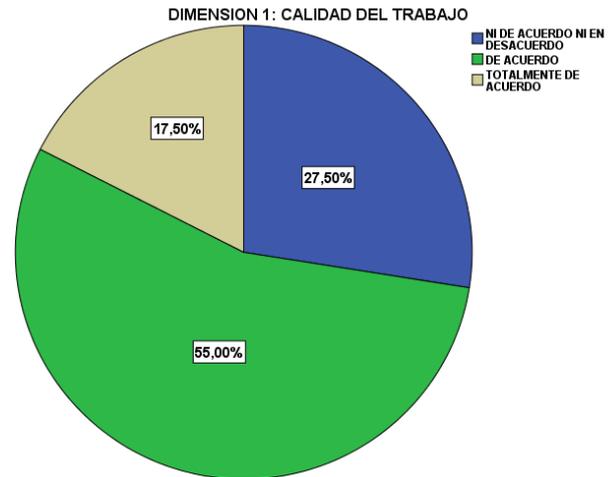


Figura 10: Diagrama Porcentual

- Se puede observar que 22 personas de 40, que representan el 55.00% están de acuerdo con la Calidad del Trabajo de la empresa; 11 personas que representan el 27.50% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello; y 7 personas de 40, que representan el 17.50% indican que están totalmente de acuerdo con la Calidad del Trabajo.

Tabla 9

COOPERACIÓN (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	5.0	5.0	5.0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	47.5	47.5	52.5
	DE ACUERDO	17	42.5	42.5	95.0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5.0	5.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

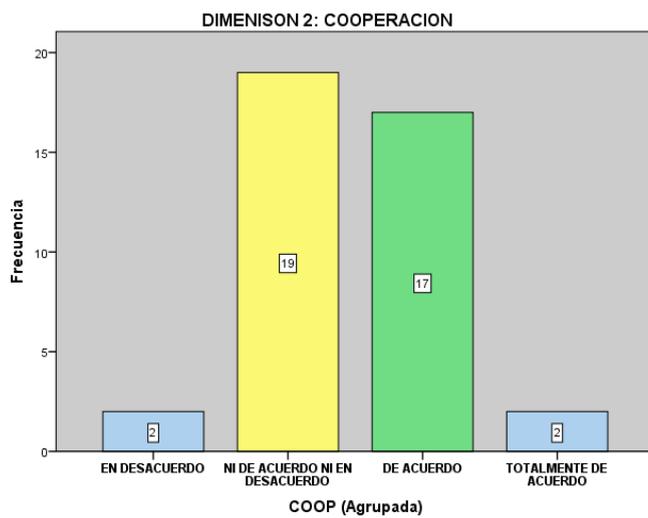


Figura 11: Gráfico de Barras

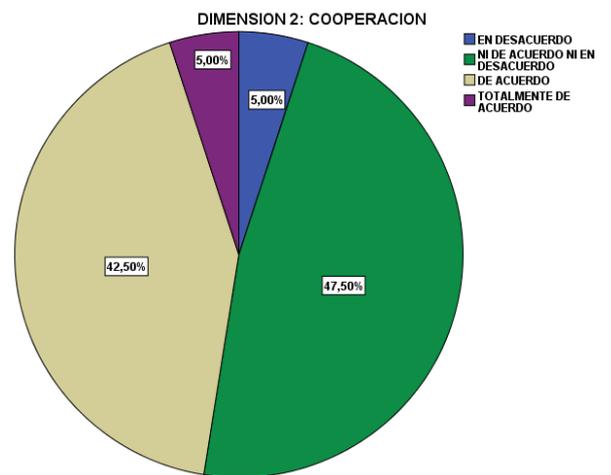


Figura 12: Diagrama Porcentual

- Se puede observar que 19 de 40 personas, que representan el 47.50% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Cooperación en la empresa; 17 personas que representan el 42.50% están de acuerdo con la Cooperación, 2 personas que son el 5% están en desacuerdo y el otro 5% están totalmente de acuerdo.

b) Análisis Estadístico Inferencial

Prueba de Normalidad

Con la prueba de normalidad determinaremos que distribución poseen los datos de la investigación, ya sea para comprobar si son una distribución normal o no. Asimismo, se determinó las siguientes hipótesis para el desarrollo de la prueba:

H₀: La distribución de datos muestrales es normal

H₁: La distribución de datos muestrales no es normal

Con la base de datos obtenida, realizaremos la prueba de normalidad en el programa SPSS, y tenemos los siguientes resultados:

Tabla 10

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL (Agrupada)	0,364	40	0,000	0,732	40	0,000
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	0,333	40	0,000	0,760	40	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

Para el análisis se determinó que el nivel de confianza para dicha operación es del 95%, así como el de significancia a $T=0,05$, lo cual se comparara con la columna "sig" de la tabla 10.

Por lo tanto, tenemos:

a) Si $\text{Sig } p < \text{Sig } T = \text{Rechazo } H_0$

b) Si $\text{Sig } p > \text{Sig } T = \text{Acepto } H_0$

Interpretación:

Para nuestra base de datos usaremos la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra en investigación es menor a 50, por lo tanto, realizando la comparación de la columna "sig" de la tabla 7, evidenciamos que $p = 0,00$, es menor a nivel de significancia $T=0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 como verdadera.

3.1 Contrastación de Hipótesis

Para el contraste de la hipótesis se realizará la prueba “Rho de Spearman”, por lo tanto, se utilizara la siguiente tabla:

Tabla 11: Grado de correlación

Coefficiente	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.

Hipótesis General:

H_c: El clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

H₀: El clima organizacional NO tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

H₁: El clima organizacional SI tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

Regla de decisión

Si valor $p < 0,05$ se rechaza H_0

Si valor $p > 0,05$, se acepta la H_0

A continuación, se presentarán los valores obtenidos luego de haber realizado dicha operación en el programa estadístico SPSS, por lo tanto, tenemos lo siguiente:

Tabla 12

Correlaciones			
		CLIMA_ORG (Agrupada)	DESEMPEÑO (Agrupada)
Rho de Spearman	CLIMA_ORG (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,585**
		N	40
	DESEMPEÑO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,585**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

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

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación:

Se ha obtenido como resultado, que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,585 para ambas variables, lo que significa que la relación entre las dos variables es positiva media según el cuadro de correlación, tabla 11 “Grado de correlación”.

Además, se puede comprobar que el nivel de significancia es de 0,00, menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, teniendo como tal que el clima organizacional si tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUISA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017, según la tabla 12 presentada anteriormente.

Hipótesis Específicas:

Hipótesis Especifica 1

H_{E1}: La organización del trabajo tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del callao en el año 2017.

H₀: La organización del trabajo NO tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del callao en el año 2017.

H₁: La organización del trabajo SI tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017.

Regla de decisión

Si valor $p < 0,05$ se rechaza H₀

Si valor $p > 0,05$, se acepta la H₀

A continuación, se presentarán los valores obtenidos luego de haber realizado dicha operación en el programa estadístico SPSS, por lo tanto, tenemos lo siguiente:

Tabla 13

Correlaciones				
		ORG_TRABAJ (Agrupada)	DESEMPEÑO (Agrupada)	
Rho de Spearman	ORG_TRABAJ (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,522**	
		N	40	
	DESEMPEÑO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	40
		N	40	40

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

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

Se ha obtenido como resultado, que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,522 para ambas variables, lo que significa que la relación entre las dos variables es positiva media según el cuadro de correlación, tabla 11 “Grado de correlación”.

Además, se puede comprobar que el nivel de significancia es de 0,00, menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, teniendo como tal que la organización del trabajo si tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUISA INGS E.I.R.L. en el distrito del callao en el año 2017.

- Hipótesis Especifica 2:

H_{E2}: La comunicación activa tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUISA INGS E.I.R.L. en el distrito del callao en el año 2017.

H₀: La comunicación activa NO tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del callao en el año 2017.

H₁: La comunicación activa SI tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUISA INGS E.I.R.L. en el distrito del callao en el año 2017.

Regla de decisión

Si valor $p < 0,05$ se rechaza H₀

Si valor $p > 0,05$, se acepta la H₀

A continuación, se presentarán los valores obtenidos luego de haber realizado dicha operación en el programa estadístico SPSS, por lo tanto, tenemos lo siguiente:

Tabla 14

Correlaciones				
			COM_ACT (Agrupada)	DESEMPEÑO (Agrupada)
Rho de Spearman	COM_ACT (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	40	40
	DESEMPEÑO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se ha obtenido como resultado, que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,519 para ambas variables, lo que significa que la relación entre las dos variables es positiva media según el cuadro de correlación, tabla 11 “Grado de correlación”.

Además, se puede comprobar que el nivel de significancia es de 0,00, menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, teniendo como tal que la comunicación activa no tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUISA INGS E.I.R.L. en el distrito del callao en el año 2017.

IV. DISCUSIÓN

En la presente tesis los resultados obtenidos como parte de la recolección y proceso de datos en la investigación titulada “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa INGS EIRL en el distrito del Callao en el año 2017”, fueron comparados con el antecedente de estudio internacional Pérez, R. (2012), en su tesis doctoral de la Universidad Nebrija de España, titulada: “El Ambiente Laboral y su incidencia en el desempeño de las organizaciones: estudio para trabajar en las mejores empresas de Colombia”, y el antecedente nacional Montaza, N. (2012) en sus tesis de Maestría, de la Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo – Escuela de Post Grado, titulada: “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es Salud – Chiclayo”.

La presente tesis tuvo como objetivo general conocer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa FEQUSA INGS EIRL, en el distrito del Callao, en el año 2017; mientras que en la tesis de Pérez, R. (2012) tuvo como objetivo general analizar y presentar algunos hallazgos de las mejores prácticas para el manejo del ambiente laboral y su incidencia en el desempeño de las mejores empresas para trabajar en Colombia, por lo tanto ambos objetivos generales coinciden en el manejo de las variables.

La hipótesis general de la presente tesis fue el Clima Organizacional tiene relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Fequsa INGS EIRL en el distrito del Callao, en el año 2017; mientras que, en la tesis de Pérez, R. (2012), su hipótesis fue un ambiente laboral incide de manera positiva en el desempeño financiero de las empresas.

Por último, esta tesis tuvo como resultado que el clima organizacional si tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017, mientras que, en la tesis de Pérez, R (2012) se señaló como resultado que un ambiente laboral si incide de manera positiva en el desempeño financiero de las empresas.

V. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

1. Se concluyó que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUISA INGS EIRL, en el distrito del Callao en el año 2017; con ello podemos asegurar que si queremos tener un buen desempeño laboral de los colaboradores, es importante mantener un buen clima organizacional con todos los colaboradores de la empresa, no importan los rangos establecidos, todos deben ser partícipes del buen clima laboral que se pueda establecer, para que el desempeño de cada colaborador sea el óptimo.
2. Se determinó que existe relación entre la organización de trabajo y el desempeño laboral; por ello se debe tener bien planificado la organización y funciones de cada colaborador, para que así todos tengan bien establecidos hacia donde quieren llegar y el desempeño laboral sea el más productivo en la empresa.
3. Se determinó que existe relación entre la comunicación activa y el desempeño laboral; por ello es importante tener una óptima comunicación activa con los colaboradores de la empresa para poder saber cuáles son sus fortalezas y debilidades y poder optimizar el desempeño laboral en la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mantener un buen clima organizacional en la empresa, mediante capacitaciones (Charlas de 5 min, capacitaciones específicas, capacitaciones de seguridad), que vayan de acuerdo a las funciones específicas de cada colaborador, así como en fidelización con la empresa a través de actividades integradoras (paseos, reuniones entre los colaboradores), y actividades festivas, para así fomentar un buen clima organizacional y poner tener fidelizado a los colaboradores, con ello se podrá observar una mejora constante en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.
2. Se recomienda establecer las funciones mediante el documento llamado MOF (Manual de Organización de Funciones) de cada uno de los colaboradores de la empresa, indicarles las metas establecidas y los tiempos que deben cumplir, para que así ellos puedan desempeñarse de la manera óptima en sus funciones y sea productivos tanto personalmente como para la empresa.
3. Se recomienda tener un área donde se pueda atender las necesidades de los colaboradores, poder escucharlos y estar atentos a sus problemas que puedan perjudicar su normal funcionamiento en la empresa; poder conocer sus fortalezas y debilidades y poder apoyarlos; con ello se podrá tener un óptimo desempeño en sus labores.

VII. REFERENCIAS

- Brunet, L. (1987) El Clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México D.F. Trillas.
- Chiavenato, Idalberto (2001), Administración de Recursos Humanos. Colombia: Editorial Lyly Solano Arévalo.
- Cortéz, Nelsy (2009), Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón” (Tesis para obtener el Título de Maestría).
- Del Castillo, Carlos. (2009) El Proceso de Gestión y el Desempeño Organizacional (Tesis para el obtener el Título de Magíster).
- Marroquín, Stefani (2011) El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King (Tesis para obtener el Título de Licenciada).
- Monteza, Nancy (2012) Influencia del Clima Laboral en las Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es salud – Chiclayo. (Tesis del Post Grado).
- Perez, Juan (2010) El Clima Laboral y su efecto en la Calidad de Atención al estudiante en el Senati Chimbote. (Tesis para Doctorado).
- Pérez, Juan (2013) Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una MYPE en Lima Sur – Caso Avícola Vera EIRL – 2012 (Tesis para obtener el Título de Licenciada).
- Pérez, Rafael (2012), El Ambiente Laboral y su Incidencia en el Desempeño de las Organizaciones: estudio en las mejores empresas para trabajar en Colombia (Tesis para obtener el Título de Doctor).

Quintero, Niria (2008) Clima organizacional y desempeño laboral de la personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago (Tesis para Obtener el título de Licenciada).

Rico, Patricia (1998) Compromiso Organizacional y su Desempeño Laboral: Estudio de Caso. (Tesis para Obtener el título de Licenciada).

Rivero, N. (2005) en su Tesis de Especialización, de la Universidad de Carabobo - España, titulada: "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del estado Carabobo",

ANEXOS

CUESTIONARIO

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL”

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista.

No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

DESCRIPCIÓN	ABREVIATURA
TOTALMENTE DESACUERDO	1
EN DESACUERDO	2
NI DEACUERDO NI DESACUERDO	3
DE ACUERDO	4
TOTALMENTE DE ACUERDO	5

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	1. ¿La infraestructura de la empresa es la adecuada para cumplir con los objetivos de las ventas?					
	2. ¿Considera que el Soporte Tecnológico es el adecuado para brindar un servicio de calidad?					
	3. ¿Consideras que el Entorno Laboral, es adecuado?					
	4. ¿La distribución de las actividades en la empresa, en su opinión son las adecuadas?					
COMUNICACIÓN ACTIVA	5. ¿La comunicación que recibe por parte de su jefe inmediato es la adecuada?					
	6. ¿Prefiere tomar distancia con las personas con quienes labora?					
	7. ¿Cuándo existe un problema, solicita el apoyo de su jefe inmediato?					
	8. ¿Reconoce y practica las políticas de la empresa impuestas por el gerente?					
	9. ¿Su jefe inmediato resuelve dudas y preguntas rápidamente?					
	10. ¿Su jefe inmediato tiene una adecuada formación y técnica de desarrollo de su función?					

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CALIDAD DE TRABAJO	11. ¿El ambiente donde trabajo es confortable para alcanzar las metas de la empresa?					
	12. ¿Me complacen los resultados de mi trabajo?					
	13. ¿Me desagrada que limiten mi trabajo, para no reconocer las horas extras?					
	14. ¿Se cuenta con las herramientas necesarias para poder laborar correctamente?					
COOPERACIÓN	15. ¿Su jefe inmediato valora el esfuerzo y sugerencia que usted puede plantear en el trabajo?					
	16. ¿Las tareas en que se desempeña, las percibe como algo sin importancia?					
	17. ¿Se adapta con facilidad a las labores que debe realizar en la empresa?					
	18. ¿Usted considera sus las ideas y la de sus compañeros de trabajo, son tomadas en cuenta al momento de resolver un problema?					
	19. ¿Cree usted que los objetivos que se trazaron para el año son alcanzables?					
	20. ¿Existe mutua colaboración entre los trabajadores de la empresa?					

Gracias por su colaboración.

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO ¿La infraestructura de la empresa es la adecuada para cumplir con los objetivos de las ventas?	✓				✓		
2	¿Considera que el Soporte Tecnológico es el adecuado para brindar un servicio de calidad?	✓				✓		
3	¿Consideras que el Entorno Laboral, es adecuado?	✓				✓		
4	¿La distribución de las actividades en la empresa, en su opinión son las adecuadas?	✓				✓		
5	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN ACTIVA ¿La comunicación que recibe por parte de su jefe inmediato es la adecuada?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Prefiere tomar distancia con las personas con quienes labora?	✓				✓		
7	¿Cuándo existe un problema, solicita el apoyo de su jefe inmediato?	✓				✓		
8	¿Reconoce y practica las políticas de la empresa impuestas por el gerente?	✓				✓		
9	¿Su jefe inmediato resuelve dudas y preguntas rápidamente?	✓				✓		
10	¿Su jefe inmediato tiene una adecuada formación y técnica de desarrollo de su función?	✓				✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pérez Jurado Diana Josefina DNI: 41220412

Especialidad del validador: Administración

15 de 03 del 2017



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO ¿El ambiente donde trabajo es confortable para alcanzar las metas de la empresa?	✓		✓				
2	¿Me complacen los resultados de mi trabajo?	✓		✓				
3	¿Me desagrada que limiten mi trabajo, para no reconocer las horas extras?	✓		✓				
4	¿Se cuenta con las herramientas necesarias para poder laborar correctamente?	✓		✓				
5	DIMENSIÓN 2: COOPERACIÓN ¿Su jefe inmediato valora el esfuerzo y sugerencia que usted puede plantear en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Las tareas en que se desempeña, las percibe como algo sin importancia?	✓		✓				
7	¿Se adapta con facilidad a las labores que debe realizar en la empresa?	✓		✓				
8	¿Usted considera sus ideas y la de sus compañeros de trabajo, son tomadas en cuenta al momento de resolver un problema?	✓		✓				
9	¿Cree usted que los objetivos que se trazaron para el año son alcanzables?	✓		✓				
10	¿Existe mutua colaboración entre los trabajadores de la empresa?	✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Pérez Turodo Diono Arellano* DNI: *41220412*

Especialidad del validador: *Administración*

.....15 de03 del 2017.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Firma del Experto Informante.

[Firma]

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO ¿La infraestructura de la empresa es la adecuada para cumplir con los objetivos de las ventas?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que el Soporte Tecnológico es el adecuado para brindar un servicio de calidad?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que el Entorno Laboral, es adecuado?	✓		✓		✓		
4	¿La distribución de las actividades en la empresa, en su opinión son las adecuadas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACION ACTIVA	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿La comunicación que recibe por parte de su jefe inmediato es la adecuada?	✓		✓		✓		
6	¿Prefiere tomar distancia con las personas con quienes labora?	✓		✓		✓		
7	¿Cuándo existe un problema, solicita el apoyo de su jefe inmediato?	✓		✓		✓		
8	¿Reconoce y practica las políticas de la empresa impuestas por el gerente?	✓		✓		✓		
9	¿Su jefe inmediato resuelve dudas y preguntas rápidamente?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe inmediato tiene una adecuada formación y técnica de desarrollo de su función?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dulanto Lozano, Denis Omar DNI: 40926055

Especialidad del validador: Administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 03 del 2017
 ELECTRO GAS TRINIDADOS S.A.
 DENIS OZAMANTO LOZANO
 ADMINISTRADOR GENERAL

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO								
1	¿El ambiente donde trabajo es confortable para alcanzar las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Me complacen los resultados de mi trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Me desagrada que limiten mi trabajo, para no reconocer las horas extras?	✓		✓		✓		
4	¿Se cuenta con las herramientas necesarias para poder laborar correctamente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COOPERACIÓN								
5	¿Su jefe inmediato valora el esfuerzo y sugerencia que usted puede plantear en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
		✓		✓		✓		
6	¿Las tareas en que se desempeña, las percibe como algo sin importancia?	✓		✓		✓		
7	¿Se adapta con facilidad a las labores que debe realizar en la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera sus ideas y la de sus compañeros de trabajo, son tomadas en cuenta al momento de resolver un problema?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que los objetivos que se trazaron para el año son alcanzables?	✓		✓		✓		
10	¿Existe mutua colaboración entre los trabajadores de la empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Delante Locari Denis Omar* DNI: *40926055*

Especialidad del validador: *Administrador*

.....15 de 03 del 2017.
 ELECTRO SAS INGENIEROS S.A.

 DENI CARLO LOCONI
 ADMINISTRADOR GENERAL

Firma del Experto Informante.

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

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO ¿La infraestructura de la empresa es la adecuada para cumplir con los objetivos de las ventas?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que el Soporte Tecnológico es el adecuado para brindar un servicio de calidad?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que el Entorno Laboral, es adecuado?	✓		✓		✓		
4	¿La distribución de las actividades en la empresa, en su opinión son las adecuadas?	✓		✓		✓		
5	DIMENSION 2: COMUNICACIÓN ACTIVA ¿La comunicación que recibe por parte de su jefe inmediato es la adecuada?	✓		✓		✓		
6	¿Prefiere tomar distancia con las personas con quienes labora?	✓		✓		✓		
7	¿Cuándo existe un problema, solicita el apoyo de su jefe inmediato?	✓		✓		✓		
8	¿Reconoce y practica las políticas de la empresa impuestas por el gerente?	✓		✓		✓		
9	¿Su jefe inmediato resuelve dudas y preguntas rápidamente?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe inmediato tiene una adecuada formación y técnica de desarrollo de su función?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Katherine Land Chunga Ramos. DNI: 40580891

Especialidad del validador: Administración - Área de RR.HH.

15 de ~~02~~ de setiembre 2017.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO ¿El ambiente donde trabajo es confortable para alcanzar las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Me complacen los resultados de mi trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Me desagrada que limiten mi trabajo, para no reconocer las horas extras?	✓		✓		✓		
4	¿Se cuenta con las herramientas necesarias para poder laborar correctamente?	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 2: COOPERACIÓN ¿Su jefe inmediato valora el esfuerzo y sugerencia que usted puede plantear en el trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Las tareas en que se desempeña, las percibe como algo sin importancia?	✓		✓		✓		
7	¿Se adapta con facilidad a las labores que debe realizar en la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera sus las ideas y la de sus compañeros de trabajo, son tomadas en cuenta al momento de resolver un problema?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que los objetivos que se trazaron para el año son alcanzables?	✓		✓		✓		
10	¿Existe mutua colaboración entre los trabajadores de la empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Roberto, Isabel Churra Ramos* DNI: *40580891*

.....

Especialidad del validador: *Administración - Area de RRHH.*

.....15 de *Octubre* del 20*17*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Firma del Experto Informante.



ANEXOS - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FEQUA INGS E.I.R.L. EN EL DISTRITO DEL CALLAO EN EL AÑO 2017

<p>Problema Principal:</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer la relación del clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017</p>	<p>Variable 1:</p> <p style="text-align: center;">Clima Organizacional</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Transversal</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>40 colaboradores de la empresa</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la comunicación activa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar cómo se relaciona la organización del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017</p> <p>Determinar cómo se relaciona la comunicación activa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017</p>	<p>Hipótesis Específicos:</p> <p>La organización del trabajo tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017</p> <p>La comunicación activa tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017</p>		<p>Variable 2:</p> <p style="text-align: center;">Desempeño Laboral</p>

ALFA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	AMB_LAB	Numérico	30	0	¿El ambiente d...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	RESULT	Numérico	30	0	¿Me complace...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	LIMIT_TRAB	Numérico	30	0	¿Me desagrada...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	HERRAMT	Numérico	30	0	¿Se cuenta co...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	SUGERN	Numérico	30	0	¿Su jefe inme...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	TAREAS	Numérico	30	0	¿Las tareas en ...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ADAPT	Numérico	30	0	¿Se adapta co...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	IDEAS	Numérico	30	0	¿Usted conside...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	OBJTS	Numérico	30	0	¿Cree usted qu...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	COLAB	Numérico	30	0	¿Existe mutua ...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	INFRAEST	Numérico	30	0	¿La infraestruct...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	SOPR_TEC	Numérico	30	0	¿Considera que...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ENTR_LAB	Numérico	30	0	¿Consideras qu...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	DISTR_ACT	Numérico	30	0	¿La distribució...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	COMUNIC	Numérico	30	0	¿La comunicac...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	DISTANCIA	Numérico	30	0	¿Prefiere tomar...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	APOYO	Numérico	30	0	¿Cuándo existe...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	POLITICAS	Numérico	30	0	¿Reconoce y p...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	DUD_PREG	Numérico	30	0	¿Su jefe inme...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	FOR_TEC	Numérico	30	0	¿Su jefe inme...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

Resumen de coincidencias

10 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 gmorh.mx 1 % >
Fuente de Internet
- 2 www.adingor.es 1 % >
Fuente de Internet
- 3 tesis.pucp.edu.pe <1 % >
Fuente de Internet
- 4 www.dspace.uce.edu.ec <1 % >
Fuente de Internet
- 5 comunicareneres.com <1 % >
Fuente de Internet
- 6 www.fequusa.com <1 % >
Fuente de Internet



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fequusa INGS E I.R.L. en el Distrito del Callao en el año 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

CARBAJAL LAYALLE Rafaela Mercedes

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO Narciso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **Dr. Narciso Fernández Saucedo**, docente de la Facultad **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo – Lima Norte revisor(a) de la tesis titulada "**El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa Ings E.I.R.L en el distrito del Callao en el año 2017**" de la estudiante **Rafaela Mercedes Carbajal Lavalle**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **10 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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, 11 de Julio de 2017


.....
Firma

Dr. Narciso Fernández Saucedo

DNI: 09044632

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

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : <i>FAA-PP-PR-02.02</i>
		Versión : <i>05</i>
		Fecha : <i>27.06.2018</i>
		Página : <i>1 de 1</i>

Yo *Rafaela Mercedes Carbajal Lavalle*, identificado con DNI N° *45927003*....., egresado de la Escuela Profesional de *Administración* de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "*El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tegusa INGS E.I.R.L en el Distrito de Callao en el año 2017*"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

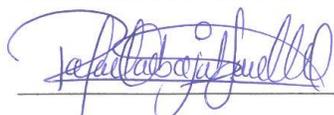
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: *45927003*.....

FECHA: *12* de *Junio*..... del 201*8*.



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	<i>Miramec</i> Director de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CARRATAL LAVALLE RAFAELA MERCEDES

D.N.I. : 45927003

Domicilio : Pte. Pica 156 San Juan Macías - Callao

Teléfono : Fijo : 5405822 Móvil : 942354886

E-mail : xacarratal@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

CARRATAL LAVALLE RAFAELA MERCEDES

Título de la tesis:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FEQUISA INGS. E.I.P.L EN EL DISTRITO DE CALLAO EN EL AÑO 2017

Año de publicación : 2017



4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 13.06.2018



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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rafaela Mercedes Carbajal Lavalle

INFORME TÍTULADO:

El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 11/07/2017

NOTA O MENCIÓN: 14



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN