



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Blas Pesantes Karla del Pilar (ORCID: 0000-0003-0859-0781)

Crispin Saucedo Leonardo Enrique (ORCID: 0000-0002-6652-1832)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca Randall Manolo (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios, por tener vida y salud, por darnos la fuerza para seguir adelante y no fracasar en el intento.

A nuestros padres por darnos su apoyo y amor incondicional, ya que sin ellos no habiéramos logrado una meta más en nuestras vidas profesionales.

A nuestros docentes por habernos apoyado y brindado su dedicación, paciencia y conocimiento en nuestro trabajo de investigación.

Blas Pesantes Karla del Pilar y  
Crispin Saucedo Leonardo Enrique

## **Agradecimiento**

A Dios por habernos dado la fuerza y sabiduría para seguir adelante en este camino.

A nuestros padres que con su amor y trabajo nos educaron y apoyaron en toda nuestra formación profesional, nunca nos dejaron solos ante las dificultades es por esa razón que los amamos mucho.

A nuestros docentes Randall Gutierrez, Mario Landers y José Medina, quienes nos apoyaron en este proceso para culminar nuestra tesis, compartiendo sus sabidurías y conocimientos.

Blas Pesantes Karla del Pilar y  
Crispin Saucedo Leonardo Enrique

## Página del jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

**BLAS PESANTES, KARLA DEL PILAR**

cuyo título es:

**Clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote - 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 13 ..... (Número).....  
..... TRECE ..... (Letras).

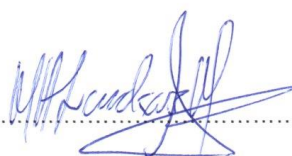
Chimbote 04 de Diciembre del 2019.



.....  
DRA. JAELA PEÑA ROMERO  
PRESIDENTE



.....  
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA  
SECRETARIO



.....  
MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO  
VOCAL

## Página del jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

**CRISPIN SAUCEDO, LEONARDO ENRIQUE**

cuyo título es:

**Clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote - 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 13 ..... (Número).....  
..... TRECE ..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.



.....  
DRA. JAELA PEÑA ROMERO  
PRESIDENTE



.....  
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA  
SECRETARIO



.....  
MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO  
VOCAL

## Declaratoria de autenticidad

Nosotros Blas Pesantes Karla Del Pilar con DNI: 71336365 y Crispin Saucedo Leonardo Enrique con DNI: 73015595 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

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

En tal sentido asumimos 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 Cesar Vallejo.



Blas Pesantes Karla Del Pilar

DNI: 71336365



Crispin Saucedo Leonardo Enrique

DNI: 73015595

Chimbote, Diciembre de 2019

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Método.....	18
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
2.2. Operacionalización de variables .....	19
2.3. Población, muestra y muestreo .....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
2.5. Procedimiento .....	25
2.6. Métodos de análisis de datos .....	26
2.7. Aspectos éticos .....	26
III. Resultados.....	27
IV. Discusión.....	33
V. Conclusiones.....	36
VI. Recomendaciones.....	37
Referencias .....	38
ANEXOS.....	44

## Resumen

El presente estudio de investigación “Clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote -2019”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño, según Chiavenato (2009), definió que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Robbins y Coulter (2014) nos dicen que desempeño es el resultado final de una actividad. Los gerentes se preocupan por el desempeño organizacional, es decir los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización. El tipo de estudio fue correlacional con enfoque cuantitativo, tuvo un diseño de investigación no experimental de corte transversal, donde se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario sobre las variables del clima organizacional y desempeño a una muestra censal de 60 trabajadores de la empresa Servicios Industriales de la Marina Chimbote en el año 2019.

Según los resultados obtenidos se concluyó que si existe relación entre ambas variables, teniendo por resultados una rho de spearman 0.534 lo que significa que presenta una correlación positiva considerable y una significancia de 0.040 menor a 0.050.

Así mismo los resultados mostraron que el clima organizacional es regular con un 75%, teniendo como dimensiones relevantes a la realización personal con un 65% regular según los trabajadores encuestados y la comunicación presentó un 68.3% a nivel regular, mientras que el desempeño fue bajo obteniendo un 55%, siendo el resultado de las dimensiones de productividad 65% que obtuvo un nivel malo según las encuestas aplicadas a los jefes y en la dimensión eficacia se obtuvo un 66.7% de nivel regular.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, Desempeño, Comunicación, Compromiso.



## **Abstract**

The present research study “Organizational climate and performance of workers of the Industrial Services company of the Marina Chimbote -2019”, aimed to determine the relationship between organizational climate and performance, according to Chiavenato (2009), defined that the Organizational climate refers to the environment existing among the members of the organization. It is closely linked to the degree of motivation of the employees and specifically indicates the motivational properties of the organizational environment. Robbins and Coulter (2014) tell us that performance is the end result of an activity. Managers care about organizational performance, that is, the cumulative results of all work activities within the organization. The type of study was correlational with a quantitative approach, it had a cross-sectional non-experimental research design, where the survey technique was applied with the questionnaire instrument on the variables of the organizational climate and performance to a census sample of 60 workers from the company Industrial Services of the Marina Chimbote in the year 2019.

According to the results obtained, it was concluded that if there is a relationship between both variables, resulting in a spearman rho 0.534 which means that it has a considerable positive correlation and a significance of 0.040 less than 0.050.

Likewise, the results showed that the organizational climate is regular with 75%, having as relevant dimensions the personal achievement with a 65% regular according to the workers surveyed and the communication presented a 68.3% at a regular level, while the performance was low obtaining a 55%, being the result of the dimensions of productivity 65% that obtained a bad level according to the surveys applied to the bosses and in the efficiency dimension a 66.7% of regular level was obtained.

**Keywords:** Organizational climate, Performance, Communication, Commitment.

## **I. Introducción**

La realidad problemática que presenta esta investigación a nivel Internacional, según Salazar (2009), en el portal Scielo, nos redactó que una empresa al momento de referirse a su clima organizacional primero debe introducir y saber cuál es la percepción que tienen sus colaboradores acerca de las condiciones y procesos que se dan dentro de la misma. También debe de conocer las expectativas de la calidad de vida que recibe sus colaboradores en el trabajo, y eso va a depender que como se encuentre el desempeño que muestren ellos al momento de realizar sus actividades.

Para contar con un buen clima en las organizaciones se debe cumplir con ciertos factores que influyen en esto, como es la relación favorable entre los jefes y los trabajadores, tiene que existir un trabajo en equipo entre ellos, sientan que están siendo valorados por sus superiores, tienen que encontrarse satisfechos en el ambiente donde laboran, y que se encuentren identificados con la empresa donde pertenecen, demostrando sus sentimientos de lealtad hacia ella.

A nivel Nacional el portal Consulting (2018), expresó que en el tercer seminario realizado en el 2018, donde asistieron consultores de gran prestigio a nivel internacional como Deloitte, EY, Korn Ferry y Adecco, se dijo que el recurso humano es el más importante de cualquier organización, por lo que vale la pena mantener un buen clima organizacional, en el cual también interviene el desempeño mostrado por los trabajadores, caso contrario puede llegar a afectar a la empresa, según estima Aptitus.

Las personas que trabajan en las empresas, son el principal motor y el más importante de estas, por eso que deben de mantener un buen clima entre ellos, ya sea satisfaciéndolos y respetando sus derechos como trabajadores, que se sientan cómodos en su ambiente laboral y esto se verá reflejado en las metas planteadas, en caso contrario si no se sienten identificados con la empresa, hará que el rendimiento baje y eso afectará en la producción de la organización.

Los peruanos que trabajan prefieren convivir en un ambiente tranquilo y con un buen clima antes que su sueldo, porque ellos están dispuestos a laborar en una empresa donde son reconocidos por sus propios jefes y estén satisfechos con ellos, es por eso que los

peruanos al sentirnos identificados con la organización de donde pertenecemos, lo reflejemos en las actividades que realizamos y eso se verá plasmado en las metas trazadas por nuestros superiores y a la vez alcanzando los objetivos.

Los trabajadores al convivir en un buen clima organizacional, se sentirán satisfechos con las actividades que realiza y que su trato con sus superiores es el mejor, al ver una relación positiva entre ellos, esto hará que sus labores en dicha empresa sean las mejores y eso aumentará su nivel de desempeño dentro de la organización y pueden llegar a ser reconocidos por sus propios jefes al ver cómo están cumpliendo con sus metas planteadas y llevarán a la empresa al éxito.

A nivel local la empresa de SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA CHIMBOTE S.A. conocido regularmente por sus siglas “SIMACH” es un astillero peruano el cual realiza las actividades de mantenimiento y modernización de las embarcaciones navales, tanto nacionales como internacionales, realiza el modelo y fabricación de las diferentes unidades de embarcaciones de la Marina de Guerra del Perú, y por último también es el encargado de realizar proyectos para el sector estatal como privado.

La organización cuenta con varias sedes en Iquitos, Callao y Chimbote, esta última sede se considera uno de los principales centros de producción en metal metálica de nuestro país, en el astillero se construyen y a la vez reparan embarcaciones tales como pesqueras, remolcadoras, lanchas de transporte principal, patrulleras, entre otras. Con la que cuenta con un sincroelevador de naves, varios parqueadores, almacenes totalmente equipados y sus talleres de producción.

La empresa presento problemas para mantener un clima organizacional óptimo, el primer problema es que los trabajadores no tienen una supervisión directa y cuando hay una decisión que ellos deben tomar no lo ejecutan eficazmente debido a que no se sienten capaces de tomar esta gran responsabilidad y porque no hay quien los guie durante el proceso y eso perjudica a la empresa ya que hace perder demasiado tiempo.

Otro problema que presenta la empresa es que no tiene una comunicación fluida entre los mismos trabajadores, ya que ellos no se informan de las decisiones que se hacen en su respectiva área de trabajo a los demás y eso hace que las áreas se retrasen en sus actividades.

También presento un tercer problema que es que la empresa no contó con condiciones laborales estables, ya que los trabajadores no tienen una buena tecnología que les ayude a facilitar el trabajo y así puedan lograr más rápido sus actividades, todo es de método tradicional, lo cual toma mucho tiempo realizar y las empresas aliadas ya no están adecuadas a ese tipo de sistemas.

Otro de los problemas es que sus colaboradores no presentaron un involucramiento laboral óptimo con la empresa, no se sienten identificados con los valores organizacionales con lo que la empresa cuenta, solo velan por su bienestar de cada área y no ven por el trabajo en conjunto lo cual, al ser una empresa de servicios, todas las áreas cumplen un rol fundamental para ejercer eficientemente las actividades.

Una empresa de servicios para que pueda brindar una excelente atención a sus clientes, considero diferentes factores que se encuentran totalmente relacionados entre sí, lo cual incide de manera directa en el desempeño de los trabajadores, los cuales para esta investigación se tomaron 3 aspectos que se sugieren ser lo más importantes dentro del estudio como: Productividad, Eficacia y Clasificación de los colaboradores en la organización.

Esto nos llevó a plantearnos algunas preguntas, ¿El clima organizacional afecta en el desempeño de los trabajadores? Y ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores?

En los trabajos previos de este estudio se tienen las siguientes dimensiones, primero a nivel Internacional en Ecuador, Bustamante (2017), en su artículo científico el cual se realizó bajo un nivel de investigación exploratoria, donde se dio a conocer como las variables inciden directa o indirectamente en el comportamiento pro social. Para esta investigación los instrumentos que utilizaron fueron tres cuestionarios, que estuvieron

autorizados por sus debidos autores, elaborados con una escala de Likert de cinco niveles. Estos cuestionarios se aplicaron a los 583 colaboradores de los distintos hospitales, obteniendo como resultado final la incidencia del clima organizacional en las actitudes laborales, y estas dos variables inciden de la misma manera en el comportamiento pro social.

Brasil, Knupp, Guadalupe, & Gomes (2015), en su artículo científico, cual es un estudio descriptivo exploratorio cuantitativo, tuvo como objetivo identificar los factores relevantes para la evaluación del clima organizacional de un instituto público de investigación en el área de C&T, el cual cuenta con 1.075 empleadores activos y la muestra utilizada en la recolección de datos fue 149 encuestados. Se encontró la estabilidad del instrumento a través de la Prueba Alfa de Cronbach, que indicó la confiabilidad de las respuestas de la encuesta y las pruebas Kaiser-Meyer-Olkin - KMO y la Esfericidad de Bartlett indicaron que el análisis factorial podría usarse en estos datos masivos. Este trabajo alcanzó su objetivo y su resultado alienta más estudios sobre el tema, y proporciona subsidios para el desarrollo de una herramienta para buscar el clima organizacional específico de la institución en cuestión.

En España, Peña, Fernández, Campillo, Fonseca y García (2013), En su artículo científico donde el objetivo central de este trabajo fue la construcción de una nueva escala para evaluar el clima organizacional y el estudio de sus propiedades psicométricas, la muestra estaba formada por 3.163 trabajadores del ámbito sanitario, un 88,7% trabajaban en hospitales y un 11,3% en servicios de Atención Primaria. Un 80% eran mujeres y un 20% hombres, con una edad media de 51,9 años, la escala construida estuvo formada por 50 ítems tipo Likert, con un coeficiente alfa de 0,97 y una estructura esencialmente unidimensional, donde los resultados obtenidos indicaron que la nueva escala desarrollada tiene unas propiedades psicométricas adecuadas, permitiendo una evaluación fiable y válida del clima organizacional.

En Estados Unidos, Schneider, Ehrhart, & Macey (2013), en su artículo científico se enmarcó primero con definiciones y pensamientos preliminares sobre sus interrelaciones. El clima organizacional se define brevemente como los significados que las personas atribuyen a paquetes interrelacionados de experiencias que tienen en el trabajo. Se

presentó una breve historia de la investigación climática, seguida de los principales logros en investigación. Sobre el tema con respecto a los problemas de niveles, los focos de la investigación climática, y estudios de fuerza climática. La sección final del artículo propuso una integración del clima y el pensamiento y la investigación culturales, y concluyó con implicaciones prácticas para la gestión de organizaciones contemporáneas efectivas.

En Malasia, Permarupan, Ahmad, Raja, & Balakrishnan (2013), En su artículo científico que es un estudio transversal tuvo como objetivo abordar las necesidades del empleado y las expectativas del empleador en el aspecto del clima organizacional y el compromiso el cual propone examinar el clima organizacional la pasión laboral y el compromiso organizacional de los empleados dentro de académicos de universidades públicas y privadas en Malasia. Se administró una muestra de 500 académicos de universidades malasias públicas y privadas utilizando un cuestionario de clima organizacional. Por lo tanto, al comprender los resultados empíricos del clima organizacional, estos hallazgos podrán surgir como un modelo improvisado para mejorar la pasión laboral de los empleados, así como el compromiso organizacional.

En Colombia, Del toro (2011), en su artículo científico mencionó que la investigación se realizó a nivel correlacional de las primeras variables con el desempeño laboral, con los resultados finales se menciona que el clima organizacional cuenta con una calificación positiva y la satisfacción laboral con una calificación neutral, y ambas variables de manera individual tienen una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral.

En Ecuador, Uría (2011), en su tesis de maestría la cual realizó bajo un nivel de investigación descriptivo – correlacional, para el cual se aplicaron dos cuestionarios, uno fue aplicado a los trabajadores para obtener como se encuentra el clima organizacional y el segundo fue aplicado a los directivos para saber cómo está el desempeño de Andelas CIA. LTDA, fue una muestra aleatoria de 40 trabajadores en total. Obteniendo como resultados:

- El 89% de los trabajadores se encontraron desmotivados en su trabajo, y los directivos dijeron que los colaboradores se tenían un desempeño regular y esto

tiene que ver con el desánimo de los trabajadores, lo que nos dice que existe relación entre ambas variables, pero es de manera negativa al encontrar los factores más débiles a la comunicación, liderazgo y trabajo en equipo. (Pág. 14)

Castro & Martins (2010), en su artículo científico indica que el objetivo de este estudio fue explorar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo para determinar si las percepciones del entorno de trabajo de los empleados influyen en su nivel de satisfacción en el trabajo. Un cuestionario de clima organizacional se administró a una muestra de 696 personas de una población de 1453 empleados que trabajan en tres regiones en las que la organización estaba en funcionamiento. Análisis factoriales, confirmatorias y exploratorias se utilizaron para investigar la estructura del modelo climático. Los investigadores decidieron proceder con el modelo 12-factor de revisado (11 dimensiones) para su posterior análisis. Una regresión paso a paso se llevó a cabo y no se encontraron nueve dimensiones del clima organizacional para predecir la satisfacción laboral. Los resultados indicaron una fuerte correlación positiva ( $r = 0,813$ ,  $p < 0,01$ ) entre el clima de la organización y la variable dependiente de satisfacción en el trabajo.

En Australia, Sarros, Cooper, & Santora (2008), en su artículo científico el cual examinó vínculos en términos de sus relaciones con el clima para la innovación organizacional en organizaciones del sector privado australiano. El modelo de ecuaciones estructurales basado en las respuestas a una encuesta de 1,158 gerentes explora la relación entre el liderazgo transformacional y el clima para la innovación organizacional y la medida en que una cultura organizacional competitiva y orientada al desempeño media esta relación. Se discuten estrategias para construir organizaciones innovadoras.

En Venezuela, Quintero, Africano, y Elsis (2008), en su artículo científico que se realizó bajo nivel descriptivo – cuantitativo con el método de observación. La población en general fue de 82 colaboradores y la muestra de 15, quienes fueron que respondieron el instrumento de recolección de datos, el cuestionario, el cual fue elaborado con 36 preguntas. Los resultados demostraron que la variable no determinó el desempeño laboral en los colaboradores.

En Australia, Shadur, Kienzle, & Rodwell (1999), en el artículo científico que examinó la relación entre las percepciones de participación de los empleados y el clima organizacional. Los datos se recopilaron mediante una encuesta de 269 empleados de una empresa de tecnología de la información. Los autores sostienen que la participación de los empleados se compone de tres variables esenciales, a saber, la participación en la toma de decisiones, el trabajo en equipo y las comunicaciones. Los resultados están relacionados con la literatura de investigación actual sobre clima organizacional y participación, y se discuten las implicaciones para los gerentes.

En Estados Unidos, Johnson & McIntye (1998), en su artículo científico donde se recopilaron datos de 8,126 empleados en una gran agencia de servicios del gobierno mediante una encuesta anónima que midió 19 aspectos diferentes de la cultura organizacional y el clima organizacional. La correlación indicó asociaciones positivas y significativas para la medida de Satisfacción laboral en la encuesta con todas las medidas restantes. Las medidas del clima organizacional más fuertemente asociadas con los puntajes en satisfacción laboral fueron comunicación, seguidas de objetivos, creatividad e innovación y toma de decisiones. Los resultados se discuten en términos de su relevancia práctica y significativa para la efectividad organizacional.

En Estados Unidos, Denison (1996), en su artículo científico el cual se enfocó en su definición de los fenómenos, su epistemología y metodología, y sus fundamentos teóricos. Las implicaciones de los diferentes fundamentos teóricos y sus supuestos subyacentes sobre el fenómeno se discuten con cierta extensión, al igual que algunas de las consecuencias de la separación continua de estas dos literaturas. La discusión final se basó en las implicaciones de estos desarrollos para futuras investigaciones sobre culturas y contextos organizacionales.

En Estados Unidos, Churchill, Ford, & Walker (1976), en su artículo científico hacían referencia al impacto de varias variables de clima organizacional en la satisfacción laboral de una muestra representativa de vendedores industriales. Para obtener una mayor comprensión de cómo el clima afecta los sentimientos de los vendedores sobre sus trabajos, también se examinaron las relaciones entre cada variable climática y cada uno de los siete componentes de la satisfacción laboral. Finalmente, se exploraron las



implicaciones gerenciales de los hallazgos y se discutieron las acciones que podrían conducir a mejoras en la moral de la fuerza de ventas.

A nivel Nacional Perú, Rodríguez, Huamaní, Alza (2019) plantean en su artículo científico cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de una institución pública. El enfoque aplicado fue cuantitativo, con tipo de investigación descriptivo correlacional. A una muestra de ocho trabajadores de la institución se les aplicó la escala de clima organizacional de Palma y un cuestionario de desempeño laboral validado. Los resultados afirmaron que la percepción de la variable clima organizacional se encontraba en un nivel malo con un 62,5% cuyo desempeño se manifestó en un 50%. La correlación de Spearman entre clima organizacional fue de 0,738 que significa positiva alta, fuerte o considerable y un valor de p de 0,037 en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución. Donde se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de la institución investigada.

Vera (2018), en su tesis de maestría planteó el objetivo de determinar la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense, Callao 2018. Esta investigación corresponde al tipo de aplicada, con diseño no experimental, de nivel correlacional causal y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 120 trabajadores. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert validado por juicio de experto, la confiabilidad se obtuvo con el alfa de crombach. Los resultados demuestran que:

- Existe una influencia positiva considerable entre clima organizacional y el desempeño de los trabajadores al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho= 0.574$ ) y un p-valor igual a 0,000.
- El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense, Callao 2018. (pág. 13)

Perú, Huamantumba, Huamantumba, & Fasabi, (2018) en su artículo científico fue producto de la aplicación en la práctica de la metodología de Hernández Sampieri, planteada en su libro “Metodología de la Investigación”, con el tipo de investigación descriptiva correlacional y método inductivo. Asimismo, vale mencionar que en la

ejecución se aplicó una encuesta a 75 colaboradores compuesto por 25 preguntas en relación a la variable clima organizacional y 16 preguntas destinadas a evaluar el desempeño laboral, esto en búsqueda de responder a la interrogante principal ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Morales, región San Martín? en donde los resultados se observaron el grado de Correlación para las variables Clima Organizacional - Desempeño Laboral, por lo que el nivel de relación entre la variable dependiente y la independiente es fuerte, ya que cada una de las opciones de respuesta obtuvieron similares porcentajes, clima organizacional obtuvo un 37.38% nivel regular y desempeño 36.48 % nivel malo. Es así que en base a los resultados obtenidos y la tendencia de los gráficos, se puede concluir que existe un fuerte grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral experimentado por los colaboradores, por lo que se acepta la hipótesis planteada: Un buen clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales, durante el primer semestre del año 2015.

Rivasplata (2016), en su tesis de licenciado la cual se realizó con un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental transversal descriptiva, se llevó a cabo teniendo una muestra de 70 trabajadores incluyendo al personal administrativo y docentes, donde se le aplicó el instrumento de recolección que en este caso fue el cuestionario. Los resultados del estudio indicaron que:

- El 87.14% del total de encuestados mencionan que su desempeño laboral es el óptimo, realizando eficientemente sus actividades, y un 12.86% indica que es regular. Por lo tanto, el clima organizacional es positivo con un 82.66% en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa mencionada. (Pág. 13)

Pacheco (2015), en su artículo científico la que se realizó bajo nivel correlacional al contar con dos variables. El instrumento que se empleó para evaluar a la muestra fue el cuestionario, teniendo como una muestra aleatoria a 133 profesores de la población de Puno, la correlación fue realizada por un análisis estadígrafo de “r” pearson y la “t” de student que son comúnmente utilizadas para este tipo de investigaciones. Después de haber aplicado dicho instrumento en los docentes de Puno, llegando a la conclusión donde expresaron que había una relación positiva entre ambas variables, donde si existe un buen

clima organizacional esto se vio reflejado en su desempeño laboral hacia las actividades que realizaron.

Perú, Paco y Matas (2015), en su artículo científico tuvo un nivel de investigación descriptivo – correlacional, mencionaron que el principal objetivo fue determinar si existió una relación entre las variables y si influyen en los docentes. La muestra fue de 110 docentes a los que se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos como la escala de clima social en el trabajo (WES), el cual se evaluó el ambiente social que existe en los distintos centros laborales, y el segundo instrumento fue el cuestionario de desempeño laboral. Obtuvo como conclusión final que el clima organizacional es un factor que va a determinar cómo se encuentra el desempeño laboral del docente. Entonces existe un clima positivo y eso hizo que el desempeño de los docentes sea positivo, lo que beneficia en la calidad de su enseñanza.

Según Bocanegra (2014), en la tesis de maestría tiene un nivel de investigación descriptivo correlacional con un diseño no experimental, se tomó una muestra aleatoria de 36 trabajadores de la Municipalidad, quienes sirvieron de modelo para aplicarles un cuestionario sobre las dos variables mencionadas. Obteniendo como resultado final:

- Si existe una correlación significativa fuerte y positiva entre ambas variables, por lo que se prueba la hipótesis del investigador. (Pág. 16)

Las teorías relacionadas al tema para la variable de Clima organizacional son muchas las cuales diferentes autores la expresan de manera diferente a como ellos pueden percibir esta variable y la forma en como la interpretan.

Rodriguez (2016), El clima organizacional dependió directamente de como un trabajador perciba la cultura que existe dentro de cada empresa, lo que quiere decir, es como la empresa influye y motiva a los miembros de la organización y a su vez la conducta de ellos mismos como organización. Para obtener un buen clima organizacional va a depender de cómo se encuentre la cultura de cada empresa, si los trabajadores se encuentran motivados por sus jefes y esto se verá reflejado en la conducta de cada uno de ellos. Si se sienten identificados con la empresa, están contentos con los beneficios que les brindan y cubren sus expectativas, entonces el desempeño de cada persona será

favorable y eso se verá plasmado en sus actividades encomendadas y lo cual hará que tengan un buen clima. Pero si es todo lo contrario, los trabajadores no se sienten conforme con sus jefes y no se sienten identificados con su cultura, entonces hará que el clima sea tenso y eso genera que las actividades que ellos realizan no cumplan con las expectativas y no puedan lograr las metas planteadas.

Cole y Gaynor (2015), El aspecto más importante del clima de la organización es la relación entre el jefe (director, gerente, ejecutivo) y el empleado.

Para que las empresas puedan lograr obtener un buen clima organizacional, tienen que centrarse en la relación que se da entre el jefe y su subordinado porque entre ellos deben de existir un ambiente donde pueda haber una comunicación intensa entre los dos al igual que sus conversaciones, que tiene que ir resguardada por los valores de integridad, calidad y velocidad, eso lleva a que su clima sea favorable tanto para ellos como para la empresa.

Ramirez y Dominguez (2012), El clima organizacional son aquellos modelos de comportamiento, actitudes y sentimientos que reflejan en una empresa, donde se dio una percepción individual de cada trabajador. Actualmente en las organizaciones existen vínculos entre los distintos equipos de trabajo, los empleados y eso se ve notado en su desempeño laboral. Es por eso razón que la gerencia trata de manipular el clima de su empresa para afectar de manera directa el comportamiento de sus trabajadores.

La empresa para que pueda lograr obtener un buen clima organizacional debe de contar con buenos comportamientos, actitudes y sentimientos positivos por parte de los trabajadores, donde son ellos quienes le dan sentido a la organización. Los grupos de trabajos deben ser tan eficientes al igual que el desempeño de cada miembro, pero la empresa es quien tiene el control de como se maneja un buen clima, ya que de ellos depende mayormente lo que se verá reflejado en los trabajadores, así que si ellos satisfacen las necesidades de sus colaboradores eso hará que lleven un buen clima entre ambos y así juntos puedan cumplir sus metas planteadas.

Chiang y Nuñez (2010), Considera a las empresas como un entorno psicológicamente significativo que lo llevó a que se formule la definición del clima organizacional. El clima organizacional es muy importante y uno de sus principales componentes son las personas

que lo que más resalta es por su conducta y sus sentimientos, ya que eso hará que la organización pueda llegar al éxito, y para llegar a eso, el clima como comúnmente lo llaman, debe estar en una interacción diaria con ellos mismo para que puedan trabajar en sus labores encomendadas favorablemente y se encuentren satisfechos con su clima.

Según Chiavenato (2000), El clima organizacional describe el ambiente que se da entre los miembros de la organización. Está rigurosamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

Palma (2004), diseña y elabora la Escala CL-SPC, El cual es un instrumento diseñado de acuerdo a la técnica de Likert, donde indica las dimensiones de clima organizacional las cuales influyen en el comportamiento de los individuos y las formas para medirlas.

Después de haber leído e interpretado las definiciones citadas anteriormente, los autores concluyeron como definición de clima organizacional la percepción del ambiente laboral donde se desempeñan y se comunican los trabajadores entre sí, y mide su capacidad de satisfacción lo cual se mide por el desempeño y la actitud que tiene para trabajar, junto a la motivación y dedicación que le ponen por cumplir metas y objetivos.

Dimensiones del Clima organizacional.

Según Palma (2004), en su tesis “trabajadores dependientes de Lima Metropolitana” nos indicó cinco dimensiones que determinan el clima organizacional:

- **Realización Personal:** Es la percepción que mantienen los trabajadores con respecto a las actitudes que toma la empresa la cual se ayudó a poder desarrollarse personal y profesionalmente, de tal modo que este le permita seguir creciendo y alcanzando un nivel más alto. Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir esta dimensión son:

**Desarrollo Personal:** se refiere a las actividades que ayudaron a una persona a adquirir nuevos pensamientos y actitudes.

**Desarrollo Profesional:** La acción que realizaron las personas para mejorar sus habilidades y renovar conocimientos.

- **Involucramiento laboral:** Se refirió claramente al nivel de sentimiento de pertenencia que tiene el trabajador con la empresa, que tan identificado se encuentra con su área de trabajo. Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir esta dimensión son:

**Compromiso:** Para el trabajador se refiere a la obligación que tiene con la empresa.

**Identificación:** Se refirió a que tanto se siente el trabajador, parte activa de la empresa e identificado con los errores y aciertos.

- **Supervisión:** Se apreció la funcionalidad y el apoyo en las tareas que brindan los jefes y la supervisión dentro del área de trabajo. Tanto como apoyo y orientación para mejorar su rendimiento y cumplimiento de los objetivos. Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir esta dimensión son:

**Apoyo en las Tareas:** Se refiere a como el jefe apoya en realizar de manera correcta y objetiva los trabajos.

**Funcionamiento:** La manera como se realizaron los trabajos, seguir un orden de acuerdo a lo planteado.

- **Comunicación:** Fue la percepción en la que la información puede llegar y distribuirse dentro del centro laboral, teniendo en cuenta la fluidez de la comunicación, claridad y coherencia de los enunciados a comunicar, lo que se realiza entre todas las partes de la empresa, para llevar a cabo una acción. Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir esta dimensión son:

**Fluidez en la comunicación:** Es la expresión fácil y espontánea de los mensajes que se transmiten internamente.

**Claridad en la Comunicación:** Es la expresión coherente y concisa de los mensajes que se transmiten internamente.

- **Condiciones laborales:** Fue el aporte que tiene la empresa para mejorar los recursos materiales, económicos y psicosociales que se necesitan para un mejor desempeño con las tareas encomendadas hacia los trabajadores. Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir esta dimensión son:

**Elementos Materiales:** Se refiere a los elementos con lo que cuenta la empresa como herramientas para mejorar y hacer más eficiente el trabajo.

Elementos Psicosociales: Se refiere a las condiciones estables y de motivación que brinda la empresa para sus trabajadores.

Elementos Económicos: Es la evaluación económica que tiene la empresa frente a otras de acuerdo a lo percibido por los trabajadores.

Las teorías relacionadas a la variable de desempeño para esta investigación son:

El desempeño laboral según Robbins (2004), una de las principales fijaciones que se da en la psicología del desempeño es alcanzar las metas, es donde se activa la conducta de los trabajadores y así puedan mejorar su desempeño en las actividades que ellos realizan. Porque si ellos cuentan con metas difíciles hará que se esfuercen el doble y puedan enfocar todas sus energías, y sería todo lo contrario si las metas fueran fáciles.

El desempeño laboral según Chiavenato (2000), definió que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados dentro de la misma; este mismo establece una estrategia individual para poder lograr alcanzarlos.

Alles (2002), nos habló en su libro: La Gestión por competencias: el diccionario; que las competencias que se tratan en el desempeño laboral, son importantes para poder tratar problemas en los trabajadores, como es el caso en las áreas administrativas en la clínica San Juan de Dios.

Comunicación: Fue la facultad de dialogar, escuchar a los demás, realizar preguntas y manifestar conceptos claves u opiniones en forma directa. Se clasifica también como la habilidad de saber expresar en momentos oportunos las preguntas que deseamos plantear y saber a quienes preguntar, para así llevar adelante un propósito, y tener en claro las pautas respectivas para realizarla adecuadamente con el apoyo y decisiones de todos los trabajadores. Incluye también la capacidad de comunicar las cosas de manera escrita con claridad y concisión.

Trabajo en equipo: Fue la finalidad de trabajar positivamente con los compañeros en busca de cumplir la meta trazada, aplicando cada integrante sus habilidades en diferentes puntos, para lograr el objetivo planteado por la empresa. Colaborar si se puede de forma anónima al logro de los objetivos organizacionales, considerando como el objetivo más importante el crecimiento institucional como parte fundamental del crecimiento no solo

de la empresa, también un logro personal y profesional. Incentivar el trabajo en equipo en todas las áreas de la empresa. Esto ayudó a que todos los integrantes se apoyen mutuamente en cualquier problema ya sea de trabajo o personal.

**Responsabilidad:** Se refirió al acuerdo que tienen los trabajadores para poder realizar sus tareas planteadas. Su preocupación por cumplir con lo asignado en el equipo de trabajo está por arriba de sus propios intereses. Se preocupan por presentar a tiempo sus actividades encomendadas, es por eso que dan su mayor esfuerzo en sus labores dándole calidad para obtener un buen resultado. Cumplió con todos los plazos, tienen en consideración todos los márgenes de tolerancia y la calidad mínima necesaria para que puedan cumplir el objetivo de la empresa.

**Desarrollo de relaciones:** Consistió en la manera en la que actúa los trabajadores para que puedan tener relaciones cordiales cálidas y recíprocas con distintas personas del entorno laboral. Aplicaron sus redes de relaciones y contactos para que se mantengan informados acerca de últimos acontecimientos laborales dentro de la organización e identificar oportunidades de negocios sobre las cuales tendrá que informar a los jefes inmediatos. Es bueno tener contacto con un amplio círculo de amigos y conocidos, para poder así lograr el objetivo que es mejorar los resultados de nuestras actividades. Las relaciones formales e informales con los compañeros de trabajo, teniendo en cuenta la hora y el lugar en la que se dan. Hacer una conversación amena e incluyendo temas personales de familia y actualidad para generar confianza en su círculo.

Robbins y Coulter (2014), nos dicen que desempeño es el resultado final de una actividad. Los gerentes se preocupan por el desempeño organizacional, es decir los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización. Nos habla sobre las dimensiones que se da acerca de la variable, estas son las siguientes:

- **Productividad:** Cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción.

Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir esta dimensión son:

**Minuciosidad:** Toma en cuenta realizar su trabajo cuidando los mínimos detalles.

**Compromiso:** La obligación que tienen los trabajadores con la empresa de acuerdo a la relación que manejan.

**Empeño:** Se refiere al esfuerzo, interés y perseverancia para realizar los trabajos.



Trabajo en equipo: Es la capacidad que realizan varias personas en conjunto para llegar a cumplir un mismo objetivo.

- Eficacia: Medida de cuan apropiado son los objetivos organizacionales y de qué tan bien se están cumpliendo.

Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir esta dimensión son:

Eficiencia: Se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores para realizar sus actividades cumpliendo con lo que se desea.

Autonomía: La forma en la que actúan los trabajadores, para tomar una decisión importante según su criterio.

- Clasificación de los colaboradores en la organización: Examinar las clasificaciones es una manera de los gerentes de medir el desempeño. Las clasificaciones se determinan por medidas específicas de desempeño, que son diferentes para cada lista.

Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir esta dimensión son:

Calidad: Se refiere al servicio de calidad que brinda los trabajadores en sus diversos trabajos.

Certificaciones: Se refiere al servicio que brinda los trabajadores, que si cuenta con certificaciones que dan validez a su calidad.

Tamaño o Calificación: Se refiere a cómo actúan o se desenvuelven los trabajadores ante una empresa grande y calificada como una de las mejores.

Por tanto, la formulación del problema que se planteó fue, ¿Cuál es la relación del Clima organizacional y desempeño de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote -2019?

En el presente informe de investigación se justificó mediante los diferentes enfoques, La relevancia social, que presentó para esta investigación como fin social con la comunidad, brindar más oportunidad de trabajo dentro de la organización a los pobladores, debido a la mejora en sus niveles de clima organizacional y desempeño, lo cual mejoró su imagen y atrajo mayor número de proyectos para realizar y abrir plazas a nuevos trabajadores.

Otro de los enfoques es las implicancias prácticas, la cual ayudó a que la empresa pueda conocer cómo se encuentra su clima organizacional, la manera como se estaba llevando

los respectivos jefes con sus trabajadores de cada área y que estuvieran conforme con su ambiente en el que trabaja.

También cuenta con el enfoque de valor teórico, donde la presente investigación aportó con la información conceptual del clima organizacional como el desempeño, cuáles son las dimensiones de ambas variables, además contiene un marco orientador acerca de los principios que se tienen que cumplir para que pueda existir una relación, como también saber si el desempeño va a depender de como se encuentra el clima de la empresa.

El último enfoque es la utilidad metodológica, el cual es un apoyo a los próximos investigadores, con instrumentos de medición adecuados para medir las variables de clima organizacional y desempeño, para empresa del sector industrial, las cuales son escasas de obtener de acuerdo a la relación que se buscó, con las que se pudo medir a muestras de la población similar a la aplicada en la presente investigación.

Las hipótesis que se plantearon fueron, la hipótesis alternativa de esta investigación es que si existe relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote -2019, y la hipótesis nula de esta investigación es que no existe relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote -2019.

La investigación presentó objetivos, las que se plantearon al inicio de esta investigación. El objetivo general fue determinar la relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote -2019. Los objetivos específicos que se plantearon en esta investigación fue analizar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019, analizar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019 y analizar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Diseño:

La investigación fue de un diseño no experimental de corte transversal. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, para esta investigación se aplicó el diseño Transversal, donde los datos se recolectaron en un tiempo real, el cual su finalidad fue describir variables y su incidencia de interrelación en un momento predeterminado.

#### Nivel:

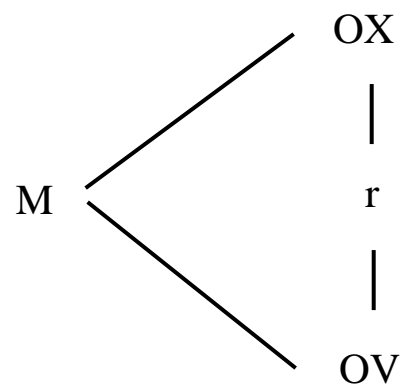
La investigación fue de nivel correlacional, según Hernandez (2004), es un tipo de investigación social que tuvo como objetivo principal medir cual es el grado de relación que puede existir entre dos o más variables establecidas, es por eso que se evaluó si es que en ambas variables están influenciadas una con la otra, si interferir una variable extraña. Para que cuando una de ellas falle, entonces la otra va a tener que fallar ya que ambas van a estar relacionadas entre sí, pero si es todo lo contrario donde cada una fuera independiente entonces se concluiría que no están relacionadas.

M = Empresa

OX = Primera variable

r = Relación

OV = Segunda variable



#### Enfoque:

La investigación fue de enfoque cuantitativo, según Hernández, et al (2014), una investigación cuantitativa se debió de considerar ser objetiva en el conocimiento, y que está se debe de generar al comienzo de un proceso deductivo, se debió de medir numéricamente y realizar el análisis estadístico, y así se va a saber si existe una relación positiva o negativa en las hipótesis planteadas.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **Variable de estudio:**

#### **Clima Organizacional**

Dimensiones:

- Realización Personal
- Involucramiento Laboral
- Comunicación
- Supervisión
- Condiciones Laborales

#### **Desempeño**

Dimensiones:

- Productividad
- Eficacia
- Clasificación de los colaboradores en la organización.

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Según Chiavenato (2000), El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.	Es la percepción del ambiente laboral donde se desempeñan y se comunican los trabajadores entre sí, y mide su capacidad de satisfacción lo cual se mide por el desempeño y la actitud que tiene para trabajar, ello interviene la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.	Realización Personal	Desarrollo Personal	1,2	Ordinal
				Desarrollo Profesional	3,4,5	
			Involucramiento Laboral	Compromiso	6,7	
				Identificación	8,9	
			Supervisión	Apoyo en las tareas	10,11	
				Funcionamiento	12,13	
			Comunicación	Fluidez En la comunicación	14,15,16	
				Claridad en la comunicación	17,18	
			Condiciones Laborales	Elementos Materiales	19,20	
				Elementos Psicosociales	21,22	
				Elementos Económicos	23,24	

Desempeño	Robbins y Coulter (2014) nos dicen que desempeño es el resultado final de una actividad. Los gerentes se preocupan por el desempeño organizacional, es decir los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización.	Es la percepción que tienen los mismos trabajadores o jefes sobre el trabajo terminado de acuerdo a las estrategias que se tomaron para alcanzar los objetivos. En estas intervienen la Productividad, Eficacia y Clasificación de los colaboradores de la organización	Productividad	Minuciosidad	1,2	Ordinal
				Compromiso	3,4,5	
				Empeño	6,7	
				Trabajo en equipo	8,9,10	
			Eficacia	Eficiencia	11,12,13	
				Autonomía	14,15	
			Clasificación de los colaboradores de la organización	Calidad	16	
				Certificaciones	17,18	
				Tamaño o Calificación	19,20	

*Elaboración: Propia.*

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Para Levin y Rubin (2004), “La población es un grupo de personas u objetos de forma finita o infinita, que van a representar todos los componentes que se den la investigación, de las cuales se van a realizar las respectivas conclusiones”.

Para esta investigación se tomaron en consideración a los trabajadores administrativos de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote, donde se contabilizaron un total de 60 trabajadores en el 2019.

ÁREAS DE LA EMPRESA SIMA	N° PERSONAS
Área de logística	11
Área de Estimaciones y Diseño	8
Área de División y Planeación	5
Área de Finanzas	7
Área de Control de Calidad	8
Área de Control de la Producción	8
Área de Salud y Seguridad en el trabajo	7
Área de personal	6
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### Muestra

Para Murray (2010), “La muestra es un conjunto de componentes que se da en la población, la cual va a ser estudiada, y se va obtener conclusiones de dicha muestra y esto servirá para representar una alta posibilidad al realizar un estudio sobre la población en total”.

Sabino (1998), Habla que “la muestra censal es todo conjunto, grupo o porción que va a representar la población en general”.

Para este estudio se tomaron una muestra censal dentro de la empresa Servicios Industriales de la Marina Chimbote, ya que, al no ser una muestra amplia, se tomaron en consideración a todos los trabajadores administrativos de la empresa los cuales suman un total de 60 trabajadores en el 2019 que fueron encuestados dentro de la misma empresa.

- Criterio de inclusión:
  - Trabajadores estables con actividad laboral vigente de 3 años a más.
  - Trabajadores comprendidos entre las edades de 25 a 70 años.
- Criterio de exclusión:
  - Trabajadores que estén actualmente de vacaciones.
  - Trabajadores que se encuentre con descanso médico.
  - Trabajadores con actividad laboral vigente menor a 3 años.
  - Trabajadores no comprendidos entre las edades de 25 a 70 años.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica de recolección de datos que se utilizó para la presente investigación es la encuesta, que tuvo la función de recolectar información a través de preguntas que se aplicaron a los trabajadores de la Empresa de Servicios Industriales de la Marina de la ciudad de Chimbote – 2019.

### **Instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron para la presente investigación fueron dos cuestionarios con el formato Escala de Likert. Estos cuestionarios sirvieron para medir el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Industriales de la Marina de la ciudad de Chimbote – 2019.

El instrumento que se aplicó en el clima organizacional, pertenece a la autora Sonia Palma Carrillo; la encuesta cuenta con 50 ítems, en donde se realizó modificaciones en los ítems para poder adaptarlas a nuestra empresa, en total se seleccionaron 24 ítems los cuales se aplicaron posteriormente, basándolo en las 5 dimensiones que son la realización personal, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

El instrumento que se aplicó en el desempeño, es elaboración propia de los autores, quienes tomaron el concepto de Robbins y sus dimensiones, plantearon sus propios indicadores e instrumento de evaluación que es un cuestionario, donde se plasmaron 20 preguntas que midieron las 3 dimensiones que son Productividad organizacional, Eficacia organizacional, Clasificación de la industria y las compañías.



## **Validez**

Para toda investigación es de vital importancia que se establezca el grado de validez de los instrumentos con los cuales se recolectaron la información.

Según Hernández (2004), La validez va ver si es que el instrumento en cuestión es realmente valido, si es que en realidad dicho instrumento va a medir la variable correspondiente, porque no puede medir una variable diferente, aunque este muy parecida.

Para comprobar la validez de la presente investigación y de los instrumentos que se aplicaron en la investigación, se sometieron a juicio de expertos. Con especialistas en la materia temática y metodológica, quienes verificaron y respaldaron los instrumentos y aprobaron su uso para la recolección de datos.

## **Confiabilidad del instrumento**

Para Kerlinger y Lee (2013), la confiabilidad también llamada fiabilidad, es la consistencia o estabilidad de una medida. Los instrumentos de medición van a depender de tan grave sean los errores que pueden existir en estas, para saber si el instrumento en cuestión es confiable o no, para posteriormente aplicarlas.

Para esta investigación la confiabilidad se hizo en base al Coeficiente de alfa de Cronbach, que fue de mucho su aporte en la correlación, ya que se midieron la homogeneidad entre ambas variables (ítems). Para que el instrumento sea confiable y tenga validez, tiene que ser superior a 0.7.

Para calcular el Alfa de Cronbach se aplicó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left( \frac{K}{K - 1} \right) \cdot \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

$\alpha$ = Alfa de cronbach

K= Número de ítems

$V_i$ = Varianza de cada ítem

$V_t$ = Varianza del total

Variable 1: Clima Organizacional

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,816	24

Variable 2: Desempeño

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,793	20

En los cuadros mostrados se aprecia los valores que se dan para el coeficiente de Alfa de Cronbach para las variables de clima organizacional y desempeño, cuyos resultados obtenidos después de realizar la prueba piloto fue de **0.816** para la variable Clima Organizacional y **0.793** para la variable Desempeño, lo que significa que los instrumentos son muy confiables.

### **2.5. Procedimiento**

La presente investigación fue fuente de información primaria, al ser de primera mano y ser publicado por primera vez; la recolección de datos se realizó de acuerdo al diseño de corte transversal, lo que por consiguiente se llevó a cabo la aplicación de encuestas una única vez a los colaboradores, donde pudieron participar todos los miembros de la muestra tomada para esta investigación, a los cuales se les informó días previos de la aplicación de la encuesta, por lo que se les aplicó el cuestionario seleccionado para medir el clima organizacional el cual fue aplicado directamente a los mismos trabajadores y el desempeño fue medido con un cuestionario aplicado a los jefes de cada área quien evaluó a sus trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina.

Con los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionario, se transcribieron directamente al software IBM SPSS versión 26, con el cual se obtuvo respuesta a las hipótesis que se plantearon en esta investigación, las cuales describieron el clima organizacional de acuerdo a lo que sentían sus trabajadores y desempeño de acuerdo a lo que el jefe percibía de los trabajadores.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizaron los siguientes métodos:

### **Estadística descriptiva:**

Se elaboró tablas de frecuencias, para degradar la información para su mejor entendimiento, gráficos de barras y circulares los cuales permitieron que sea más simple y rápido observar las características de las variables.

### **Estadística inferencial:**

Para poder procesar y obtener los resultados de los estadísticos descriptivos se utilizaron el software IBM SPSS versión 26 (Statistical Package for the Social Sciences), Microsoft Excel y se realizó una RHO de Spearman el cual se pudo evaluar la asociación entre las dos variables de estudio.

## **2.7. Aspectos éticos**

Para la presente investigación se realizó encuestas con transparencia dentro del marco de normas principios y valores morales. Se respetó las fuentes bibliográficas y a sus autores. Los datos de esta investigación fueron exclusivamente para fines estadísticos y serán fieles a la realidad que ha sido otorgado según los criterios de la Universidad César Vallejo.

### III. Resultados

**Objetivo general:** Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote -2019.

*Tabla 1:*

*Correlación entre clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote -2019.*

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coficiente de correlación	,537
		Sig. (bilateral)	,040
		N	60
	<b>Desempeño</b>	Coficiente de correlación	,537
		Sig. (bilateral)	,040
		N	60

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote - 2019*

**Elaboración:** *Propia*

**Descripción.** Aceptamos la Hipótesis Alternativa: se demuestra de que existe evidencia significativa para rechazar la hipótesis nula con nivel de significancia  $p = 0.040$  siendo esto menor a 0.050 la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote -2019. Así mismo se indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio con 0.537.

**Objetivo específico N°1:** Analizar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

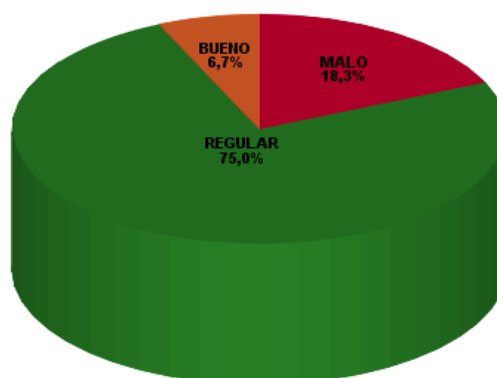
*Tabla 2:*

*Nivel de clima organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019*

Opinión del trabajador		Trabajadores encuestados	
		N°	%
CLIMA ORGANIZACIONAL	PÉSIMO	0	0.0%
	MALO	11	18.3%
	REGULAR	45	75.0%
	BUENO	4	6.7%
	EXCELENTE	0	0.0%
	Total	60	100.0%

**Fuente:** Cuestionario aplicados a los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

**Elaboración:** propia



**Figura 1:** Nivel de clima organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019

**Fuente:** Tabla 2

**Descripción.** El 75% de los trabajadores opinaron que el nivel de clima organizacional de la empresa es regular, mientras que el 18.3% manifestaron que el nivel de clima organizacional es malo y solo un 6.7% de los encuestados manifestaron que el nivel de clima organizacional es bueno en la empresa de servicios industriales de la marina de Chimbote 2019.

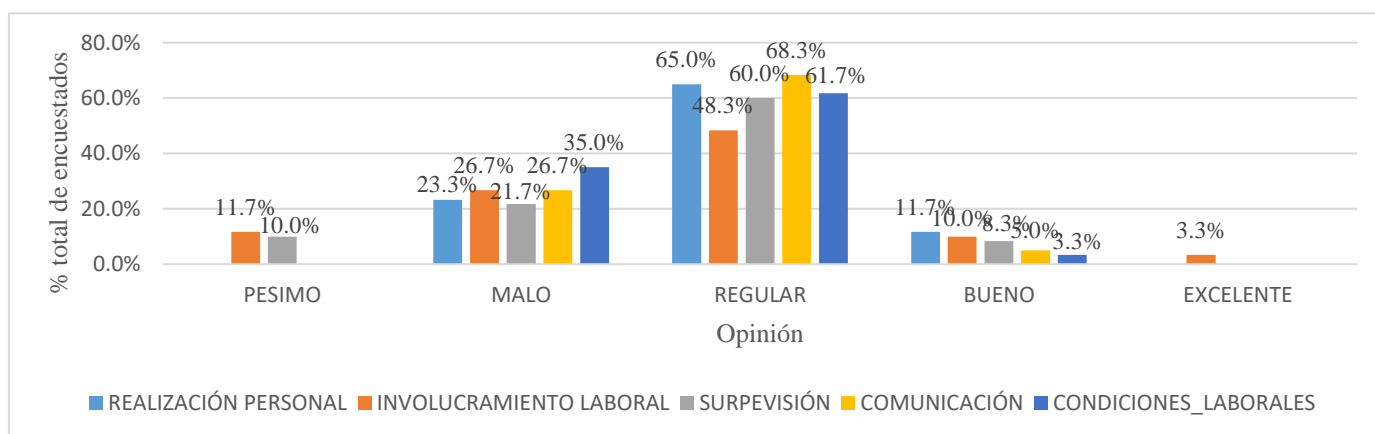
Tabla 3:

Nivel de sus dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019

	PÉSIMO		MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
REALIZACIÓN PERSONAL	0	0.0%	14	23.3%	39	65.0%	7	11.7%	0	0.0%
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	7	11.7%	16	26.7%	29	48.3%	6	10.0%	2	3.3%
SUPERVISIÓN	6	10.0%	13	21.7%	36	60.0%	5	8.3%	0	0.0%
COMUNICACIÓN	0	0.0%	16	26.7%	41	68.3%	3	5.0%	0	0.0%
CONDICIONES_LABORALES	0	0.0%	21	35.0%	37	61.7%	2	3.3%	0	0.0%

**Fuente:** Cuestionario aplicados a los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019.

**Elaboración:** propia.



**Figura 2:** Nivel de sus dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

**Fuente:** Tabla 3

**Descripción.** En la Tabla 3 se aprecia que el 65% de los trabajadores de la empresa servicios industriales de la marina indicaron que cuentan con un nivel regular de acuerdo a la dimensión de realización personal, el 48% indicó que el nivel de involucramiento laboral es regular, el 60% de los trabajadores indicaron nivel regular de la dimensión de supervisión, el 68.3% manifestaron un nivel regular de la dimensión comunicación y el 61.7% de los trabajadores indicaron que la dimensión condiciones laborales es de nivel regular en los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina de Chimbote 2019.

**Objetivo específico N°2:** Analizar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019.

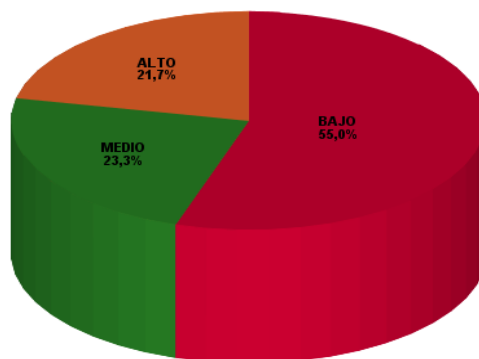
*Tabla 4:*

*Nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019*

Opinión del Trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
MUY BAJO	0	0.0%
BAJO	33	55.0%
MEDIO	14	23.3%
ALTO	13	21.7%
MUY ALTO	0	0.0%
Total	60	100.0%

**Fuente:** Cuestionario aplicados a los jefes de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

**Elaboración:** propia.



**Figura 3:** Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

**Fuente:** Tabla 4.

**Descripción.** El 55% de los trabajadores opinaron que el nivel del desempeño es bajo de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote, mientras que el 23.3% manifestaron que el nivel del desempeño es medio y con un 21.7% está en un nivel alto de la empresa de servicios industriales de la marina de Chimbote 2019.

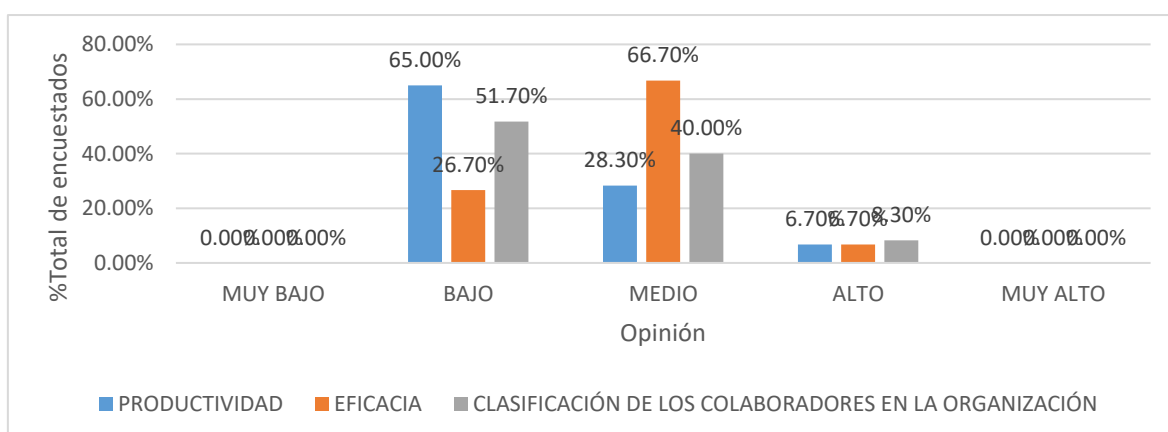
Tabla 5:

Nivel de sus dimensiones del desempeño en los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019

	MUY BAJO				BAJO				MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
	n		%		n		%		n	%	n	%	n	%
	PRODUCTIVIDAD	0	0.0%	39	65.0%	17	28.3%	4	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0
EFICACIA	0	0.0%	16	26.7%	40	66.7%	4	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
CLASIFICACIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA ORGANIZACIÓN	0	0.0%	31	51.7%	24	40.0%	5	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

**Fuente:** Cuestionario aplicados a los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 3:** Nivel de sus dimensiones del desempeño en los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019

**Fuente:** Tabla 5

**Descripción.** En la Tabla 5, se indicó que el 65% de los trabajadores de la empresa servicios industriales de la marina tiene un nivel bajo de productividad, el 66.7% mencionaron que el nivel de eficacia es medio, el 51.7% manifiestan un nivel bajo de la dimensión clasificación de la industria en los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina de Chimbote 2019.



**Objetivo específico N°3:** Analizar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019.

*Tabla 6:*

*Correlación entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.*

		DESEMPEÑO			
		BAJO	MEDIO	Total	
CLIMA_ORGANIZACIONAL	MALO	Recuento	3	2	5
		% del total	5.0%	3.3%	8.3%
	REGULAR	Recuento	35	16	51
		% del total	58.3%	26.7%	85.0%
	BUENO	Recuento	3	1	4
		% del total	5.0%	1.7%	6.7%
Total	Recuento	41	19	60	
	% del total	68.3%	31.7%	100.0%	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote - 2019.

**Elaboración:** propia.

**Descripción.** En la Tabla 6 se apreció que cuando el clima organizacional mantiene un nivel malo, el desempeño se manifiesta en un nivel bajo con el 5,0%.

Cuando el clima organizacional mantiene en un nivel regular, el desempeño se manifiesta en un nivel bajo con un 58,3%.

Cuando el clima organizacional mantiene un nivel bueno, el desempeño se manifiesta en un nivel bajo con un 5,0%.

#### **IV. Discusión**

Vera (2018), los resultados demuestran que existe una influencia positiva considerable entre clima organizacional y el desempeño de los trabajadores al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0.574$ ) y un p-valor igual a 0,000. Interpretándose como: El Clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense, Callao 2018. La cual coincide con la presente investigación como se refleja en la tabla 1 son similares los resultados, presentando una correlación de Spearman ( $\rho = 0.537$ ) lo que significa que entre las variables de clima organizacional y desempeño se presenta una correlación positiva considerable y un p-valor igual a 0.040 menor a 0.050 con la cual se acepta la hipótesis alternativa.

Rodriguez, Huamaní, Alza (2019), los resultados afirmaron que la correlación de Spearman entre clima organizacional fue de 0,738 que significa positiva alta, fuerte o considerable y un valor de p de 0,037 en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución. Donde se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de la institución investigada. Los resultados obtenidos por el investigador citado previamente concuerdan con los obtenidos en la tabla 1 de la presente investigación, la cual presenta una correlación de Spearman ( $\rho = 0.537$ ) lo que significa que entre las variables de clima organizacional y desempeño existe una correlación positiva considerable y un p-valor igual a 0.040 menor a 0.050 con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Rivasplata (2016), concluyó que los resultados del estudio mostraron que el clima organizacional es positivo con un 82.66%. Lo que en la presente investigación los resultados obtenidos para esta variable de clima organizacional son contrarios, por la cual se toma una postura en desacuerdo, según lo que nos muestra la tabla 2, que esta variable de estudio obtiene un 75% donde los trabajadores opinaron que el nivel de clima organizacional es regular.

Uría (2011), concluyó como resultado de su investigación que el 89% de los trabajadores están desmotivados en su trabajo, y los directivos dijeron que los colaboradores se encuentran con un desempeño regular, lo que influye en la variable de clima

organizacional y esto tiene que ver con unos de los factores más débiles como la comunicación. Estos resultados mostrados por el investigador, se corroboran con los obtenidos en la presente investigación en la tabla 3, que hacen mención a las dimensiones de la variable de clima organizacional y la más representativa es la de comunicación, que obtuvo un 26.7% de nivel malo, lo que nos dice que es una de las dimensiones más débiles dentro de la variable de estudio.

Rivasplata (2016), concluyó que los resultados del estudio indicaron que el 87.14% del total de encuestados mencionan que su desempeño laboral es el óptimo, realizando eficientemente sus actividades, y un 12.86% indica que es regular. Por lo contrario, esta investigación no obtiene los mismos resultados y mantiene una postura en desacuerdo con la del investigador, por como se muestra en la tabla 4, en la cual los encuestados manifiestan que el desempeño es bajo con un 55% y un 23.3% es de nivel medio.

Paco y Matas (2015), Obtuvieron como conclusión final de su investigación que el clima organizacional es un factor que va a determinar cómo se encuentra el desempeño laboral. Entonces existe un clima positivo y eso hará que el desempeño sea positivo, y así una va a influir en el comportamiento de la otra. Esto es confirmado con la presente investigación en la tabla 6, donde nos muestra que existe una correlación entre las variables al demostrar que cuando el clima organizacional de los trabajadores es regular, el desempeño que logran también es regular con un 85%.

Huamantumba, Huamantumba, & Fasabi, (2018), en donde los resultados se observa el grado de Correlación para las variables Clima Organizacional - Desempeño Laboral, por lo que el nivel de relación entre la variable dependiente y la independiente es fuerte, ya que cada una de las opciones de respuesta obtuvieron similares porcentajes, clima organizacional obtuvo un 37.38% nivel regular y desempeño 36.48 % nivel malo. Es así que en base a los resultados obtenidos y la tendencia de los gráficos, se puede concluir que existe un fuerte grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral experimentado por los colaboradores, por lo que se acepta la hipótesis planteada: Un buen clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales, durante el primer semestre del año 2015. Con respecto a lo que dice el autor previamente citado, se mantiene una postura de

acuerdo a su investigación, debido a los resultados obtenidos en la tabla 6, donde nos muestra que existe una correlación entre las variables al demostrar que cuando el clima organizacional de los trabajadores es regular, el desempeño que logran también es regular con un 85%, lo cual es un claro resultado de la correlación fuerte que existe entre ambas variables.

## V. Conclusiones

1. Se determinó que la relación entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote- 2019, utilizando la prueba estadística rho de spearman de 0.537 la cual presenta una correlación positiva considerable y obteniendo nivel de significancia  $p = 0.040$  siendo esto menor a 0.050 lo cual se acepta la hipótesis alternativa. (Tabla 1).

2. Se analizó que el clima organizacional en los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote- 2019, donde manifestaron que el clima organizacional es en un 18.3% malo, mientras que un 75 % opinaron que era regular y un 6.7 % manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, mientras que en sus dimensiones se refleja que el 65% de los trabajadores de la empresa obtuvieron un nivel regular en realización personal, el 48% nos indicó que el nivel de involucramiento laboral es regular, el 60% de los trabajadores presentaron nivel regular en supervisión, el 68.3% tuvieron nivel regular en comunicación y el 61.7% de los trabajadores indicaron que la dimensión condiciones laborales es de nivel regular. (Tabla 2, Tabla 3).

3. Se analizó que el desempeño en los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote- 2019, donde se determinó que el desempeño es bajo con un 55%, mientras que un 23.3% manifestaron que el desempeño es medio, y solo un 21.7% están en un nivel alto, mientras que las dimensiones muestran que el 65% de los trabajadores de la empresa tiene un nivel bajo de productividad, el 66.7% mencionaron que el nivel de eficacia es medio, el 51.7% tienen nivel bajo de la dimensión clasificación de los colaboradores de la organización. (Tabla 4, Tabla 5).

4. Se analizó la relación que existe entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019, en lo cual coinciden en los resultados obtenidos donde se muestra que cuando el clima organizacional se encuentra en un nivel malo, el desempeño se encuentra en un nivel bajo con el 5,0%, cuando el clima organizacional está en un nivel regular, el desempeño se encuentra en un nivel bajo con un 58,3% y finalmente cuando el clima organizacional está en un nivel bueno, el desempeño se encuentra en un nivel bajo con un 5,0%. (Tabla 6).

## **VI. Recomendaciones**

- Se recomienda a la gerencia de la empresa, fortalecer el clima organizacional entre los trabajadores, de acuerdo a los resultados del estudio este se correlaciona de manera positiva con la variable de desempeño
- Se recomienda a la gerencia de la empresa de servicios industriales de la marina, mejorar la comunicación entre los trabajadores, ya que es una dimensión que se encuentra de manera regular y eso repercute en que el clima organizacional no logre ser el óptimo en los trabajadores.
- Se recomienda a los jefes de cada área de la empresa fortalecer el compromiso de los trabajadores, ya que es un indicador de productividad que se encuentra en un nivel bajo por lo que esto es uno de los factores de que el desempeño no sea el adecuado en los trabajadores.
- Se recomienda a la gerencia de la empresa de servicios industriales de la marina, mejorar el clima organizacional de los trabajadores, ya que se encuentra en un nivel regular y eso repercute en el desempeño de los trabajadores a ser esta una variable dependiente y si se encuentra en un nivel regular, la otra se encuentra en la misma posición.

## Referencias

- Alles, M. (2002). *Gestión por Competencia: El diccionario*. Buenos Aires: Granica. Recuperado de [https://www.academia.edu/31490767/Martha\\_Alles\\_-\\_Diccionario\\_de\\_Competencias](https://www.academia.edu/31490767/Martha_Alles_-_Diccionario_de_Competencias)
- Bocanegra, E. (2014). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la sub Gerencia de servicios municipales y medio ambiente de la Municipalidad Distrital de Coishco año 2014*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Coishco.
- Bustamante, M. (2017). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *scielo.conicyt*, *Volúmen* 29(5), 245-258. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500245&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500245&lang=es)
- Castro, M. & Martins, N. (2010). La relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados en una tecnología de la información y la organización sudafricana. *Revista OpenJournals*, *Volúmen* 36(1) 9-13 Recuperado de: <https://sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/800/889?fbclid=IwAR3Q-rU5BOzGBS4OtkSDE0wbXib9vnrAJw3DGIVDGFC4V5PCrw7TWRmjwi0#2>
- Chiang, M., & Nuñez, A. (2010). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral* (2 ed.). Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjllfvp9oLiAhWvneAKHUqVBT0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjllfvp9oLiAhWvneAKHUqVBT0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mac Graw Hill. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Churchill, G., Ford, N., & Walker, O. (1976). Organizational Climate and Job Satisfaction in the Salesforce. *Journal of Marketing Research*, *Volúmen* 13(4), 323-332. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224377601300401>

- Cole, D., & Gaynor, E. (2015). *Desarrollo organizacional y desarrollo ejecutivo*. Buenos Aires: Nobuko. Recuperado de [http://www.theodinstitute.org/articulos/9-desarrollo\\_organizacional\\_aspectos\\_practicos/28.htm](http://www.theodinstitute.org/articulos/9-desarrollo_organizacional_aspectos_practicos/28.htm)
- Consulting. (2018). *Consulting*. Recuperado de <http://consultingperu.com.pe/clima-laboral-influye-en-la-productividad-empresarial/>
- Del toro, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Dialnet, Volúmen 5(10)*, 204 - 227. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>
- Denison, D. (1996). What is the Difference Between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native's Point of View on a Decade of Paradigm Wars. *Academy of Management Review, Volúmen 21(3)*, 21-26. Recuperado de <https://journals.aom.org/doi/full/10.5465/amr.1996.9702100310>
- Hernandez, R. (2004). *Metodología de la investigación*. La Habana: Felix Varela. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_Correlacional](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Correlacional)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). Mexico: McGrwall Hill Education. Recuperado de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Herran, J., & Perez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Huamantumba, E., Huamantumba, G., & Fasabi, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. *Rev. Tzhoecoen, Volúmen 10(1)*, 56-63. Recuperado de: <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Johnson, J., & McIntye, C. (1998). Organizational Culture and Climate Correlates of Job Satisfaction. *Sage Journals, Volúmen 82(3)*, 843-850. Recuperado de <https://doi.org/10.2466/pr0.1998.82.3.843>



- Kerlinger, F., & Lee, H. (2013). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México.: McGraw Hill. Recuperado de [https://www.academia.edu/6753714/Investigacion\\_Del\\_Comportamiento\\_-\\_Kerlinger\\_Fred\\_N\\_PDF](https://www.academia.edu/6753714/Investigacion_Del_Comportamiento_-_Kerlinger_Fred_N_PDF)
- Knupp, J., Guadalupe, F., & Gomes, J. (2015). Paradigms for Assessment of Organizational Climate in a Public Research Institute. *Revista Científica Hermes*(15), 6-33. Recuperado de [http://www.fipen.edu.br/hermes1/index.php/hermes1/article/view/236/pdf\\_1](http://www.fipen.edu.br/hermes1/index.php/hermes1/article/view/236/pdf_1)
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. México: Editorial Pearson Prentice Hall. Recuperado de <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Estad%C3%ADstica-para-administraci%C3%B3n-y-economia-Richard-I.-Levin.pdf>
- Murray, R. (2010). *Probabilidad y Estadística*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://www.gandhi.com.mx/probabilidad-y-estadistica-schaums>
- Pacheco, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú. *Redalyc, volumen 6*(2), 5-14. Recuperado de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844870001>
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Universidad Continental, Volumen 5*(2), 333-338. Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2015048>
- Palma, S. (2004). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista De Investigación En Psicología, volumen 3*(1), 11-21. Recuperado de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Peña, E., Fernández, J., Campillo, Á., Fonseca, E., & García, E. (2013). Assessing organizational climate. *Psicothema, Volúmen 25*(1), 137-144. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/4092.pdf>
- Permarupan, Y., Ahmad, R., Raja, S., & Balakrishnan, B. (2013). The Impact of Organizational Climate on Employee's Work Passion and Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*,

*Volúmen* 107(11), 88-95. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281305026X>

Quintero, N., Africano, N., & Elsis, F. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM*, *Volumen* 3(8), 33-51. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573481>

Ramirez, A., & Dominguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de puerto Vallarta. *Redalyc, Investigación Administrativa*(109), 21-30. Recuperado de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>

Rivasplata, K. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SENATI Chimbote*. Tesis de Licenciado, Universidad San Pedro, Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1298/Tesis\\_44447.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1298/Tesis_44447.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pretince Hall. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+\(2004\).+Comportamiento+Organizacional.+Mexico:+Prentice+Hall.&ots=YK96dom91e&sig=CNAL9hBeuWBUaBtFcVqn8UKNYI#v=onepage&q=Robbins%2C%20S.%20\(2004\).%20Comportamiento%2](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+(2004).+Comportamiento+Organizacional.+Mexico:+Prentice+Hall.&ots=YK96dom91e&sig=CNAL9hBeuWBUaBtFcVqn8UKNYI#v=onepage&q=Robbins%2C%20S.%20(2004).%20Comportamiento%2)

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico.: Pearson Educacion. Recuperado de <https://es.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-2014>

Rodriguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:guh8nlBXUNkJ:servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

- Rodríguez, D., Huamaní, R. & Alza, S. (2019) Clima organizacional y desempeño laboral en una institución pública, *Revista Científica Da Vinci Science*, Volúmen, 2(1) 59-66  
Recuperado de: <https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/85>
- Sabino, C. (1998). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo. Recuperado de [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)
- Salazar, J. (2009). *SciELO Cuba*. Recuperado de SciELO: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=s1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s1024-94352009001000004)
- Sarros, J., Cooper, B., & Santora, J. (2008). Building a Climate for Innovation Through Transformational Leadership and Organizational Culture. *Sage Journals*, Volúmen, 15(2), 145-158. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1548051808324100>
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2013). Organizational Climate. *Anual Reviews Further*, Volúmen 1(64), 361-382. Recuperado de <https://copdei.extension.org/wp-content/uploads/2019/06/Organizational-Climate-and-Culture-Review.pdf>
- Shadur, M., Kienzle, R., & Rodwell, J. (1999). The Relationship between Organizational Climate and Employee Perceptions of Involvement: The Importance of Support. *Sage Journals*, Volúmen 24(4), 479-503. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1059601199244005>
- Soto, J. (2013). *CLima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica periodo 2012*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/421>
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los Trabajadores de Andelas CIA. LTDA de la ciudad de Ambato*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
- Vera, A. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una institución castrense, Callao 2018*. Tesis de licenciado, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30626/Vera\\_CAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30626/Vera_CAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## Anexo N°1

### Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Clima Organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote - 2019.	¿Cuál es la relación del clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote -2019?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote -2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019</li> <li>• Analizar el nivel del desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019</li> <li>• Analizar el tipo de relación que existe entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote – 2019.</li> </ul>	<p><b>H1:</b> Existe relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote - 2019</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa de servicios industriales de la marina Chimbote - 2019.</p>	<p><b>Variable de estudio 1:</b> CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Realización Personal</li> <li>2.Involucramiento Laboral</li> <li>3.Supervisión</li> <li>4.Comunicación</li> <li>5.Condiciones Laborales</li> </ol> <p><b>Variable de estudio 2:</b> DESEMPEÑO</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Productividad.</li> <li>2. Eficacia.</li> <li>3. Clasificación de los colaboradores en la organización.</li> </ol>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> <li>• De corte Transversal</li> </ul> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- OX     M --- OV     OX --- r     r --- OV             </pre> </div> <p><b>Población y Muestra:</b> 60 trabajadores administrativos de la empresa de Servicios Industriales de la Marina – Chimbote, 2019.</p>

Fuente: *Elaboración propia.*

## Anexo N°2

### Instrumentos

#### Cuestionario del Clima Organizacional

Estimado trabajador: a continuación, encontrará un cuestionario para medir el clima organizacional de la Empresa de Servicios Industriales de la Marina. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
5	4	3	2	1

DIMENSIÓN	ÍTEMS	ESCALA				
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
<b>Realización personal</b>	1. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
	2. La organización promueve el desarrollo personal.					
	3. Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
	4. Estoy ubicado en el cargo que desempeño de acuerdo a mi preparación profesional.					
	5. Este trabajo me permite desarrollar nuevas habilidades.					
<b>Involucramiento laboral</b>	6. Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
	7. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
	8. Participó activamente de las decisiones de la empresa.					
	9. Se siente orgulloso de pertenecer a la organización.					

<b>Supervisión</b>	10. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
	11. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
	12. Se toman decisiones conjuntas con el equipo de trabajo.					
	13. Los jefes son exigentes a la hora de terminar los trabajos.					
<b>Comunicación</b>	14. La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
	15. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
	16. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
	17. La información de interés se comunicada oportunamente.					
	18. Hay clara definición de visión, misión y valores.					
<b>Condiciones Laborales</b>	19. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
	20. Las herramientas que se utilizan para realizar las actividades son las adecuadas.					
	21. Se reconocen los logros en el trabajo.					
	22. Los jefes motivan a los trabajadores a realizar mejor los trabajos.					
	23. La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones.					
	24. La remuneración que percibo es de acuerdo a las actividades que realizo.					



## **Ficha técnica del Clima Organizacional**

### **CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **I.- DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Nombre:** Clima Laboral CL - SPC
- 1.4. Lugar:** Lima
- 1.5. Forma de aplicación:** Individual
- 1.6. Autor:** Sonia Palma Carrillo
- 1.7. Adaptación:** Blas Pesantes Karla y Crispin Saucedo Leonardo
- 1.8. Medición:** Clima Organizacional
- 1.9. Administración:** Trabajadores de la empresa Servicios Industriales de la Marina
- 1.10. Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

#### **II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento tuvo como finalidad determinar el Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

#### **III.-INSTRUCCIONES:**

Estimado trabajador: a continuación, encontrará un cuestionario para medir el clima organizacional de la Empresa de Servicios Industriales de la Marina. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

#### **IV.-MATERIALES:**

Encuesta sobre Clima Organizacional para ser desarrollada por los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019, lápices, lapiceros, corrector, borradores y tajadores.

## V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Para la validación del instrumento utilizado, fue necesario tener como base la matriz de dimensiones e indicadores, los cuales mediante jueces fueron evaluados y permitieron adaptarlas al contexto de la muestra.

El instrumento que se aplicó pertenece a la autora Sonia Palma Carrillo; la encuesta original cuenta con 50 ítems, en donde se realizó modificaciones en los ítems para poder adaptarlas a nuestra empresa, en total se seleccionaron 24 ítems los cuales se aplicaron posteriormente, y cuenta con 5 niveles originales, los cuales se cambiaron para un mejor procesamiento de datos en el software respectivo:

NIVELES		
1. Ninguno o nunca	=	1. Pésimo
2. Poco	=	2. Malo
3. Regular	=	3. Regular
4. Mucho	=	4. Bueno
5. Todo o siempre	=	5. Excelente

GRUPOS X DIMENSIONES 4PREGUNTAS					
			L INF	L SUP	
MIN	4		4	6	PESIMO
MAX	20		7	9	MALO
RANGO	16		10	13	REGULAR
GRUPO	5		14	16	BUENO
AMPLT	3.2		17	20	EXCELENTE

GRUPOS X DIMENSIONES 5PREGUNTAS					
			L INF	L SUP	
MIN	5		5	8	PESIMO
MAX	25		9	12	MALO
RANGO	20		13	16	REGULAR
GRUPO	5		17	20	BUENO
AMPLT	4		21	25	EXCELENTE

GRUPOS X DIMENSIONES 6PREGUNTAS					
			L INF	L SUP	
MIN	6		6	10	PESIMO
MAX	30		11	15	MALO
RANGO	24		16	19	REGULAR
GRUPO	5		20	24	BUENO
AMPLT	4.8		25	30	EXCELENTE

GRUPOS X VARIABLE					
			L INF	L SUP	
MIN	24		24	42	PESIMO
MAX	120		43	61	MALO
RANGO	96		62	81	REGULAR
GRUPO	5		82	100	BUENO
AMPLT	19.2		101	120	EXCELENTE

Se basó en las 5 dimensiones originales dadas por la autora, que son la realización personal, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

En un primer momento, los jueces procedieron a revisar cada ítem, evaluando la redacción de las preguntas y la viabilidad de la información en relación a cada dimensión.

Así mismo, luego de la revisión y que sean aprobadas por los jueces, se programó una prueba piloto, con el objetivo de incrementar la credibilidad del proceso e identificar aspectos complejos de los ítems, una vez obtenidos los resultados, se prosiguió a pasar los datos en Excel con verificación de cada respuesta y mediante el Programa SPSS se pudo obtener datos importantes acerca de la Confiabilidad de la prueba, las cuales arrojan que según el Alfa de Cronbach, esta es de 0.816, indicando que su nivel de confianza es alta.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,816	24

## VI.- EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Realización Personal	Desarrollo Personal: 1,2,3
	Desarrollo Profesional: 4,5
Involucramiento Laboral	Compromiso: 6,7
	Identificación: 8,9
Supervisión	Apoyo en las tareas: 10,11
	Funcionamiento: 12,13
Comunicación	Fluidez En la comunicación: 14,15,16
	Claridad en la comunicación: 17,18
Condiciones Laborales	Elementos Materiales: 19,20
	Elementos Psicosociales: 21,22
	Elementos Económicos: 23,24

## Cuestionario del Desempeño

Estimado: a continuación, encontrará un cuestionario para medir el Desempeño de los trabajadores de la Empresa de Servicios Industriales de la Marina. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
5	4	3	2	1

DIMENSIÓN	ÍTEMS	ESCALA				
		Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	1. Ve más allá de los requisitos exigidos, para obtener un mejor resultado.					
	2. Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que utiliza para alcanzar los objetivos.					
	3. Colabora con las actividades extraordinarias de la organización.					
	4. Aporta ideas para mejorar el proceso de trabajo dentro de la organización.					
	5. Demuestra buena disposición en la realización del trabajo.					
	6. Realiza su trabajo en el tiempo establecido.					
	7. Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de sus actividades.					

<b>PRODUCTIVIDAD</b>	8. Informa oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios.					
	9. Demuestra respeto a sus supervisores.					
	10. Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo.					
<b>EFICACIA</b>	11. Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas.					
	12. Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
	13. Trasmite información oportunamente.					
	14. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas.					
	15. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.					
<b>CLASIFICACIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	16. Demuestra calidad en sus trabajos realizados.					
	17. Cuenta con certificados que constatan su formación y experiencia.					
	18. La empresa cuenta con diferentes certificaciones para su desempeño.					
	19. Se desenvuelve correctamente en empresas de gran tamaño.					
	20. Se evalúan después de haber terminado un trabajo.					

## **Ficha técnica del Desempeño**

### **CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO**

#### **I.- DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Nombre:** Desempeño
- 1.4. Lugar:** Chimbote
- 1.5. Forma de aplicación:** Individual- jefe del área
- 1.6. Autores:** Blas Pesantes Karla y Crispin Saucedo Leonardo
- 1.7. Medición:** Desempeño
- 1.8. Administración:** jefes de las diferentes áreas de la empresa Servicios Industriales de la Marina
- 1.9. Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

#### **II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento tuvo como finalidad determinar el Desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

#### **III.-INSTRUCCIONES:**

Estimado: a continuación, encontrará un cuestionario para medir el desempeño de la Empresa de Servicios Industriales de la Marina. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

#### **IV.-MATERIALES:**

Encuesta sobre Desempeño para ser desarrollada por los jefes de las diferentes áreas de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019, sobre sus trabajadores, lápices, lapiceros, corrector, borradores y tajadores.

## V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Para la validación del instrumento utilizado, fue necesario tener como base la matriz de dimensiones e indicadores, los cuales mediante jueces fueron evaluados y permitieron adaptarlas al contexto de la muestra.

El instrumento que se aplicó pertenece a los autores Blas Pesantes Karla y Crispin Saucedo Leonardo; la cual se guiaron del concepto de Robbins y sus dimensiones, planteando sus propios indicadores e instrumento de evaluación, que es un cuestionario que contiene 20 ítems los cuales se aplicaron posteriormente, y cuenta con 5 niveles originales, los cuales se cambiaron para un mejor procesamiento de datos en el software respectivo:

NIVELES		
1. Ninguno o nunca	=	1. Muy bajo
2. Poco	=	2. Bajo
3. Regular	=	3. Medio
4. Mucho	=	4. Alto
5. Todo o siempre	=	5. Muy alto

GRUPOS X DIMENSIONES 4PREGUNTAS					
			L INF	L SUP	CONDICION
MIN	10		10	17	MUY BAJO
MAX	50		18	25	BAJO
RANGO	40		26	33	MEDIO
GRUPO	5		34	41	ALTO
AMPLT	8		42	50	MUY ALTO

GRUPOS X DIMENSIONES 5PREGUNTAS					
			L INF	L SUP	CONDICION
MIN	5		5	8	MUY BAJO
MAX	25		9	12	BAJO
RANGO	20		13	16	MEDIO
GRUPO	5		17	20	ALTO
AMPLT	4		21	25	MUY ALTO

GRUPOS X DIMENSIONES 6PREGUNTAS					
			L INF	L SUP	CONDICION
MIN	24		24	42	MUY BAJO
MAX	120		43	61	BAJO
RANGO	96		62	81	MEDIO
GRUPO	5		82	100	ALTO
AMPLT	19.2		101	120	MUY ALTO

GRUPOS X VARIABLE					
			L INF	L SUP	CONDICION
MIN	20		20	35	MUY BAJO
MAX	100		36	51	BAJO
RANGO	80		52	67	MEDIO
GRUPO	5		68	83	ALTO
AMPLT	16		84	100	MUY ALTO

En un primer momento, los jueces procedieron a revisar cada ítem, evaluando la redacción de las preguntas y la viabilidad de la información en relación a cada dimensión.

Así mismo, luego de la revisión y que sean aprobadas por los jueces, se programó una prueba piloto, con el objetivo de incrementar la credibilidad del proceso e identificar aspectos complejos de los ítems, una vez obtenidos los resultados, se prosiguió a pasar los datos en Excel con verificación de cada respuesta y mediante el Programa SPSS se pudo obtener datos importantes acerca de la Confiabilidad de la prueba, las cuales arrojan que según el Alfa de Cronbach, esta es de 0.793, indicando que su nivel de confianza es alta.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,793	20

#### **VI.- EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

##### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Productividad	Minuciosidad: 1,2
	Compromiso: 3,4,5
	Empeño: 6,7
	Trabajo en Equipo: 8,9,10
Eficacia	Eficiencia: 11,12,13
	Autonomía: 14,15
Clasificación de los colaboradores en la organización	Calidad: 16
	Certificaciones: 17,18
	Tamaño o Calificación: 19,20



## Anexo N°4

### Base de datos del Clima organizacional

	CLIMA ORGANIZACIONAL																									TOTAL				
	REALIZACIÓN PERSONAL					INVOLUCRAMIENTO LABORAL					SUPERVISION					COMUNICACION					CONDICIONES LABORALES									
	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	D1	CO6	CO7	CO8	CO9	D2	CO10	CO11	CO12	CO13	D3	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18	D4	CO19	CO20	CO21		CO22	CO23	CO24	D5
ENCUESTADO 1	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	15	62
ENCUESTADO 2	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	17	67
ENCUESTADO 3	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	15	62
ENCUESTADO 4	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	13	2	2	3	4	11	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	3	3	17	72
ENCUESTADO 5	2	2	3	2	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	2	3	17	61
ENCUESTADO 6	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	3	17	64
ENCUESTADO 7	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	2	3	15	63
ENCUESTADO 8	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	3	2	3	13	3	2	2	3	2	3	15	62
ENCUESTADO 9	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	2	3	15	63
ENCUESTADO 10	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	63
ENCUESTADO 11	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	3	2	16	66
ENCUESTADO 12	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	4	15	3	3	3	2	2	4	17	68
ENCUESTADO 13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	2	3	16	64
ENCUESTADO 14	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	2	11	3	3	2	2	3	3	16	63
ENCUESTADO 15	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	2	3	13	3	3	2	2	3	3	16	64
ENCUESTADO 16	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	4	13	3	2	3	3	3	17	66	
ENCUESTADO 17	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	2	2	3	2	12	3	2	3	3	3	3	17	64
ENCUESTADO 18	3	3	4	4	3	17	4	5	3	5	17	3	3	4	5	15	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	20	85	
ENCUESTADO 19	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	2	3	3	3	4	18	70	
ENCUESTADO 20	4	3	4	4	3	18	5	4	4	5	18	3	3	4	4	14	3	3	3	4	5	18	2	3	4	3	4	19	87	
ENCUESTADO 21	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	2	2	2	3	3	12	3	3	4	3	2	3	17	66
ENCUESTADO 22	3	2	3	3	2	13	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	2	3	16	65
ENCUESTADO 23	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	3	2	3	2	2	3	15	62
ENCUESTADO 24	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	2	3	2	2	3	12	2	2	3	3	2	3	15	62
ENCUESTADO 25	4	4	3	4	3	18	4	5	4	3	16	3	3	4	3	13	3	2	3	3	3	14	2	2	2	3	2	3	14	75
ENCUESTADO 26	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	2	3	15	64
ENCUESTADO 27	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	2	2	2	3	3	12	2	3	2	3	2	2	14	60
ENCUESTADO 28	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	2	16	63
ENCUESTADO 29	2	3	2	3	3	13	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	3	16	64
ENCUESTADO 30	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	16	65
ENCUESTADO 31	2	3	2	2	3	12	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	65
ENCUESTADO 32	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	3	3	16	65
ENCUESTADO 33	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	13	2	2	3	3	3	3	16	64
ENCUESTADO 34	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	3	3	4	5	18	2	3	4	3	4	19	84	
ENCUESTADO 35	2	3	3	3	2	13	2	3	3	4	12	3	3	4	3	13	3	2	3	3	2	13	2	3	3	3	2	3	16	67
ENCUESTADO 36	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	2	2	3	3	3	13	2	3	3	2	2	3	15	62
ENCUESTADO 37	2	3	3	2	2	12	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	67
ENCUESTADO 38	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	3	2	15	63
ENCUESTADO 39	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	17	65
ENCUESTADO 40	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	2	3	13	2	3	3	2	3	3	16	66
ENCUESTADO 41	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	3	13	62
ENCUESTADO 42	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	2	14	60
ENCUESTADO 43	4	3	3	4	4	18	4	4	3	5	16	3	4	4	3	14	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	2	16	78
ENCUESTADO 44	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	3	4	20	85
ENCUESTADO 45	3	2	2	3	2	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	3	17	64
ENCUESTADO 46	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	3	3	17	64
ENCUESTADO 47	2	3	2	2	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	13	2	3	3	3	3	3	17	63
ENCUESTADO 48	2	2	2	3	2	11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	2	3	15	60
ENCUESTADO 49	2	2	2	3	2	11	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	3	17	64
ENCUESTADO 50	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	2	14	62
ENCUESTADO 51	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	2	2	14	63
ENCUESTADO 52	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	2	2	3	12	2	3	3	2	3	3	16	62
ENCUESTADO 53	3	3	3	2	2	13	3	3	3	4	13	2	2	2	3	9	2	3	2	3	2	12	3	3	2	2	3	3	16	63
ENCUESTADO 54	3	3	2	3	3	14	3	3	3	4	13	3	2	3	2	10	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	2	3	16	67
ENCUESTADO 55	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	15	63
ENCUESTADO 56	2	3	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	2	3	15	61
ENCUESTADO 57	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	3	2	15	65
ENCUESTADO 58	3	3	2	3	2	13	3	3	2	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	3	16	68
ENCUESTADO 59	3	2	3	3	2	13	3	3	2	4	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	2	3	16	66
ENCUESTADO 60	3	3																												

## Base de datos del Desempeño

	DESEMPEÑO																				D8	TOTAL	
	PRODUCTIVIDAD										EFICACIA					CLASIFICACION DE LA INDUSTRIA							
	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D6	D11	D12	D13	D14	D15	D7	D16	D17	D18	D19			D20
ENCUESTADO 1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	23	4	3	3	4	2	16	2	3	4	2	3	14	53
ENCUESTADO 2	3	5	3	5	2	1	2	2	2	25	2	4	3	4	3	16	3	3	5	5	4	20	61
ENCUESTADO 3	3	3	2	5	3	3	2	1	3	25	1	2	3	2	3	11	2	3	2	3	2	12	48
ENCUESTADO 4	1	2	1	2	4	2	3	3	3	21	2	3	2	3	3	13	3	2	2	2	3	12	46
ENCUESTADO 5	3	1	2	3	3	3	2	1	2	20	3	2	4	4	3	16	2	3	3	3	2	13	49
ENCUESTADO 6	3	2	3	2	2	3	3	2	3	23	2	3	2	2	3	12	2	3	2	3	3	13	48
ENCUESTADO 7	2	3	1	2	1	2	2	3	1	17	3	1	3	3	4	14	3	2	3	2	1	11	42
ENCUESTADO 8	3	3	2	2	2	2	4	2	2	22	3	2	2	4	3	14	3	3	2	2	3	13	49
ENCUESTADO 9	2	2	3	3	3	2	3	3	2	23	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	47
ENCUESTADO 10	2	3	2	2	4	3	2	3	3	24	3	3	3	4	2	15	2	3	3	2	3	13	52
ENCUESTADO 11	2	4	3	3	2	2	3	2	2	23	2	2	4	3	2	13	2	2	2	3	2	11	47
ENCUESTADO 12	1	3	2	2	3	3	2	3	1	20	3	3	1	4	2	13	3	1	3	2	3	12	45
ENCUESTADO 13	3	4	3	3	3	3	3	2	2	26	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	2	12	49
ENCUESTADO 14	2	2	2	2	1	2	2	2	3	18	3	3	3	3	4	16	3	2	3	3	2	13	47
ENCUESTADO 15	3	3	3	3	3	3	3	1	2	24	2	2	3	4	1	12	2	1	3	2	3	11	47
ENCUESTADO 16	2	3	1	1	2	1	3	3	2	18	3	3	4	4	1	15	3	2	2	1	2	10	43
ENCUESTADO 17	3	3	2	2	2	2	5	3	3	25	2	3	2	5	2	14	2	3	3	2	3	13	52
ENCUESTADO 18	2	2	3	3	1	3	2	2	2	20	1	3	2	5	3	14	3	2	2	3	2	12	46
ENCUESTADO 19	3	2	1	2	2	3	3	3	3	22	2	3	2	3	4	14	2	2	3	4	2	14	50
ENCUESTADO 20	2	1	3	2	2	2	3	2	2	19	2	2	3	3	3	13	2	2	3	3	2	12	44
ENCUESTADO 21	3	2	2	1	2	3	3	2	1	19	1	3	4	3	4	15	3	3	2	2	2	12	46
ENCUESTADO 22	1	4	3	2	2	1	2	3	3	21	2	2	3	3	3	13	1	1	3	3	3	11	45
ENCUESTADO 23	2	2	1	3	2	2	3	1	2	18	3	2	3	2	1	11	4	2	2	2	2	12	41
ENCUESTADO 24	3	4	2	3	3	1	2	3	3	24	2	2	4	2	3	13	2	3	4	2	3	14	51
ENCUESTADO 25	3	2	2	2	2	3	1	2	2	19	3	3	4	4	3	17	2	2	2	3	2	11	47
ENCUESTADO 26	3	2	2	4	2	2	2	2	3	22	3	3	4	3	3	16	3	3	1	2	3	12	50
ENCUESTADO 27	2	2	2	2	2	3	1	2	1	19	2	2	3	5	3	15	1	2	2	2	2	9	43
ENCUESTADO 28	3	3	3	1	2	2	2	1	1	19	3	3	2	4	3	15	2	3	3	3	3	14	48
ENCUESTADO 29	1	2	3	5	3	2	3	1	2	22	2	3	2	4	2	13	2	1	2	4	2	11	46
ENCUESTADO 30	2	5	2	3	3	3	2	2	2	24	3	2	2	4	2	13	1	2	3	3	3	12	49
ENCUESTADO 31	3	2	2	2	1	4	3	2	3	22	2	3	2	3	2	12	3	3	2	2	2	12	46
ENCUESTADO 32	1	3	3	1	3	1	2	2	2	18	4	1	3	3	3	14	3	1	3	1	3	11	43
ENCUESTADO 33	2	2	1	2	2	2	2	3	2	18	2	2	4	3	4	15	2	2	2	2	2	10	43
ENCUESTADO 34	3	3	2	3	3	5	2	2	3	26	5	3	4	3	3	18	2	3	3	3	3	14	58
ENCUESTADO 35	3	5	3	2	2	3	3	3	2	26	2	2	3	3	4	14	1	3	2	2	2	10	50
ENCUESTADO 36	3	3	2	1	3	5	2	3	1	23	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	3	14	50
ENCUESTADO 37	3	2	3	2	2	1	3	2	4	22	2	2	4	2	2	12	3	2	4	2	2	13	47
ENCUESTADO 38	2	3	2	2	3	2	2	2	2	20	1	3	3	1	2	10	3	2	3	1	3	12	42
ENCUESTADO 39	3	2	1	1	2	3	3	2	3	20	2	1	3	3	2	11	3	3	2	2	2	12	43
ENCUESTADO 40	2	3	3	3	2	2	2	2	4	23	3	2	2	4	1	12	3	2	3	3	3	14	49
ENCUESTADO 41	3	1	2	2	3	3	3	3	2	22	2	3	3	4	2	14	3	3	2	2	2	12	48
ENCUESTADO 42	2	3	2	3	2	2	3	2	3	22	2	3	3	4	3	15	2	2	3	3	3	13	50
ENCUESTADO 43	3	2	3	1	1	3	3	1	1	18	3	2	4	5	2	16	1	3	2	2	2	10	44
ENCUESTADO 44	2	3	2	3	3	2	3	4	2	24	2	1	2	4	1	10	2	2	3	3	3	13	47
ENCUESTADO 45	3	3	1	2	2	3	3	3	2	22	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	2	12	46
ENCUESTADO 46	2	3	3	1	3	4	2	2	3	23	2	3	2	3	2	12	3	2	3	1	3	12	47
ENCUESTADO 47	3	2	2	1	2	3	2	3	1	19	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	3	12	44
ENCUESTADO 48	2	3	2	3	2	2	3	2	2	21	2	2	4	2	3	13	1	4	3	3	3	14	48
ENCUESTADO 49	3	2	2	3	3	1	2	1	3	20	3	3	4	2	4	16	2	3	4	2	3	14	50
ENCUESTADO 50	2	3	3	2	3	2	3	2	1	21	2	2	1	3	4	12	3	2	3	3	3	14	47
ENCUESTADO 51	3	2	3	2	3	3	3	3	3	24	3	3	1	4	5	16	2	3	2	2	3	12	52
ENCUESTADO 52	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	2	2	2	3	5	14	1	2	3	3	3	12	51
ENCUESTADO 53	3	2	1	2	2	3	2	3	1	19	3	3	3	3	3	15	4	3	2	2	3	14	48
ENCUESTADO 54	2	3	2	3	3	2	3	3	2	23	2	2	2	3	4	13	3	2	3	3	3	14	50
ENCUESTADO 55	1	2	2	2	3	1	3	2	3	19	3	3	2	3	3	14	2	2	5	2	3	14	47
ENCUESTADO 56	3	3	1	3	1	3	2	3	1	20	2	2	1	3	5	13	2	4	3	3	3	15	48
ENCUESTADO 57	2	2	2	2	2	3	2	2	2	20	2	3	1	2	4	12	3	2	2	2	3	12	44
ENCUESTADO 58	3	2	3	3	1	3	2	3	3	23	2	1	4	2	4	13	4	3	3	2	2	14	50
ENCUESTADO 59	3	2	3	2	1	3	3	2	2	21	3	2	4	2	4	15	3	3	2	3	2	13	49
ENCUESTADO 60	2	1	3	2	2	1	2	3	2	18	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	2	12	43

## Anexo N°5

### Alfa de Cronbach del Clima organizacional

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
	1. Cada empleado se considera clave para el éxito de la organización.	2. La organización promueve el desarrollo personal.	3. Existen oportunidades de progresar en la empresa.	4. Estoy ubicado en el cargo que desempeño de acuerdo a mi preparación profesional.	5. Este trabajo me permite desarrollar nuevas habilidades.	6. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	7. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	8. Participó activamente de las decisiones de la empresa.	9. Se siente orgulloso de pertenecer a la organización.	10. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	11. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	12. Se toman decisiones conjuntas con el equipo de trabajo.	13. Los jefes son exigentes a la hora de terminar los trabajos.	14. La organización fomenta y promueve la comunicación interna.	15. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	16. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	17. La información de interés se comunica oportunamente.	18. Hay clara definición de misión y valores.	19. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	20. Las herramientas que se utilizan para realizar las actividades son las adecuadas.	21. Se reconocen los logros en el trabajo.	22. Los jefes motivan a los trabajadores a realizar mejor los trabajos.	23. La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones.	24. La remuneración que percibo es de acuerdo a las actividades que realizo.		
1	4	5	4	4	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	90	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	79	
3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	76	
4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	67	
5	4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	73	
6	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	87	
7	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	67	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	71	
9	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	3	3	4	3	4	85	
10	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	82	
11	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	2	4	4	3	81	
12	3	4	3	4	4	3	2	4	5	3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	5	82
13	5	3	3	4	3	2	3	1	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	65
14	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	1	4	3	2	4	3	2	5	4	2	4	4	4	4	78
15	4	3	2	3	2	3	4	1	3	3	3	2	5	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	67	
	0.552	0.524	0.41	0.21	0.543	0.524	0.457	0.695	0.886	0.495	0.495	0.686	0.638	0.41	0.352	0.667	0.743	0.64	0.838	0.781	0.695	0.638	0.552	0.552	64.2381	

suma de var/item	13.981
K	24
alfa	0.8164

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α - Alfa de Cronbach  
K - Número de ítems  
Vi - Varianza de cada ítem  
Vt - varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
≤ 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 24 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Ninguna o Nunca" hasta la categoría "Todo o Siempre", el orden es distinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo.

#### LEYENDA DE CODIGOS

5=Todo o Siempre  
4=Mucho  
3=Regular  
2=Poco  
1=Ninguna o nunca

## Alfa de Cronbach del Desempeño

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
<b>Nº ENCUESTADO</b>	1. Ve más allá de los requisitos exigidos, para obtener un mejor resultado.	2. Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que utiliza para alcanzar los	3. Colabora con las actividades extraordinarias de la organización.	4. Aporta ideas para mejorar el proceso de trabajo dentro de la organización.	5. Demuestra buena disposición en la realización del trabajo.	6. Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	7. Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de sus actividades.	8. Informa oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios.	9. Demuestra respeto a sus supervisores.	10. Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo.	11. Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas.	12. Mantiene al supervisor informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	13. Trasmite información oportuna.	14. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas.	15. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	16. Demuestra calidad en sus trabajos realizados.	17. Cuenta con certificados que constatan su formación y experiencia.	18. La empresa cuenta con diferentes certificaciones para su desempeño.	19. Se desenvuelve correctamente en empresas de gran tamaño.	20. Se evalúan después de haber terminado un trabajo.		
<b>1</b>	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	75	
<b>2</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	65	
<b>3</b>	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	5	71	
<b>4</b>	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65	
<b>5</b>	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	59	
<b>6</b>	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	83	
<b>7</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	72	
<b>8</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	64	
<b>9</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	69	
<b>10</b>	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	5	70	
<b>11</b>	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	72	
<b>12</b>	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	2	4	4	2	2	4	4	2	4	3	65	
<b>13</b>	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	78	
<b>14</b>	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	66	
<b>15</b>	4	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	67	
	0.381	0.5238	0.5429	0.4	0.4095	0.3524	0.4095	0.3524	0.5238	0.4571	0.381	0.4952	0.5238	0.4571	0.4571	0.381	0.4095	0.6667	0.4095	0.6381	37.11429	

suma de var/item	9.17143
K	20
alfa	0.7925

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  = Alfa de Cronbach  
 K = Número de ítems  
 $V_i$  = Varianza de cada ítem  
 $V_t$  = varianza del total

$\alpha$	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
$\leq 0,5$	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 20 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 0 a 5, desde la categoría "Muy en desacuerdo" hasta la categoría "Muy de acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

LEYENDA DE CODIGOS
5=Todo o Siempre
4=Mucho
3=Regular
2=Poco
1=Ninguna o nunca

## Anexo N°6

### Validez y Confiabilidad

### Validación Clima Organizacional

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

OBJETIVO: El instrumento tiene como finalidad determinar el Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS, PATRICIA DEL VALLE  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORADO.

0010 Patricia Figueroa  
DNI: 001899351

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

OBJETIVO: El instrumento tiene como finalidad determinar el Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Gonzalez Rueda Nestor Daniel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *MAGISTER*



DNI: *32991045*

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

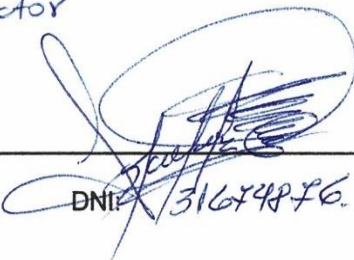
OBJETIVO: El instrumento tiene como finalidad determinar el Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LÍNARES CAZOLA JOSE GERMAN  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor

  
DNI: 31674876

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## Validación del Desempeño

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – Desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

OBJETIVO: El instrumento tiene como finalidad determinar el Desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

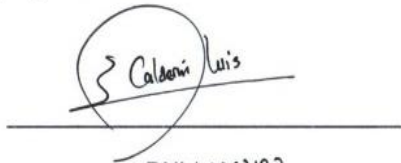
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Caldari Yaclegui Luis Alberto.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Doctor en Estadística - Matemática



DNI: 40093132

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – Desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.


OBJETIVO: El instrumento tiene como finalidad determinar el Desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LINARES AZOLA JOSE GERMAN  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

  
DNI: 31674896

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – Desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

OBJETIVO: El instrumento tiene como finalidad determinar el Desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

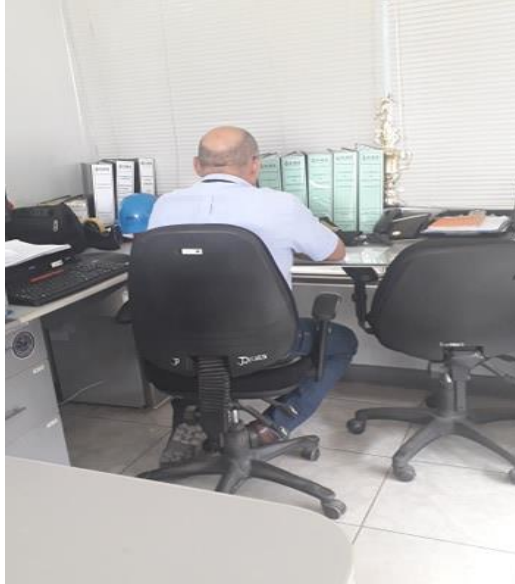
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FLORENOA ROJAS, PATRICIA DEL VALLE  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORADO

  
DNI: 001899351

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## Anexo N° 7

### Evidencias del trabajo en campo



## Anexo N° 8

### Acta de aprobación de originalidad

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Gutiérrez Chilca Randall Manolo, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA CHIMBOTE -2019”, de los estudiantes: Blas Pesantes Karla Del Pilar y Crispin Saucedo Leonardo Enrique, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% 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: Nuevo Chimbote 18 de diciembre de 2019

  
Firma

Gutiérrez Chilca Randall Manolo

DNI: 41942904

# Anexo N° 9

## Reporte del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1226785263&lang=es&ro=103&ts=1&u=1088032488

feedback studio | Clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote - 2019


Resumen de coincidencias **30 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	14 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3 empredeupd.com Fuente de Internet	1 %
4 repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5 administracion2013b... Fuente de Internet	1 %
6 revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8 dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	1 %
9 ibecs.isciii.es Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 39 | Número de palabras: 10743 | Text-only Report | High Resolution | Activado

07:10 4/12/2019



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Industriales de la Marina Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTORES:

Blas Pesantes Karla del Pilar (ORCID: 0000-0003-0859-0781)  
Crispin Saucedo Leonardo Enrique (ORCID: 0000-0002-6652-1832)

ASESOR:

Mgr. Gutierrez Chilca Randall Manolo (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

## Anexo N° 10

### Autorización de publicación



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

BLAS PESANTES KARLA DEL PILAR

D.N.I. : 71336365

Domicilio : URB. NICOLAS GARATEA MZ.26 - LT.10 – NUEVO  
CHIMBOTE

Teléfono : Fijo : 043-503188 Móvil : 978 031 308

E-mail : pilar.pesantes@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

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

Autores:

BLAS PESANTES KARLA DEL PILAR Y CRISPIN SAUCEDO LEONARDO  
ENRIQUE.

Título de la tesis:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES  
DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA  
CHIMBOTE -2019"

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

18/12/19



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:

CRISPIN SAUCEDO LEONARDO ENRIQUE

D.N.I. : 73015595

Domicilio : VILLA SAN LUIS MZ G LT. 18

Teléfono : Fijo : 043419444

Móvil : 994 568 355

E-mail : leito\_20.11@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autores: Apellidos y Nombres:

BLAS PESANTES KARLA DEL PILAR Y CRISPIN SAUCEDO LEONARDO ENRIQUE

Título de la tesis:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA CHIMBOTE -2019"

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

18/12/19

## Anexo N° 11

### Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BLAS PESANTES KARLA DEL PILAR

---

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA CHIMBOTE -2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: TRECE (13)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
CRISPIN SAUCEDO LEONARDO ENRIQUE

---

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA CHIMBOTE -2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: TRECE (13)



  
DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

---