



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL G&M S.A.C –  
CHICLAYO-2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

MARILU HERRERA BUSTAMANTE

SANDY YESENIA FARROÑAN RACCHUMI

ASESOR:

Mg. MIRKO MERINO NUÑEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

AÑO 2016

## PÁGINA DEL JURADO

---

**Mg. Julissa Reyna Gonzales**

Secretaria

---

**Mg. Mirko Merino Núñez**

Vocal

---

**Mg. Carlos Angulo Corcuera**

Presidente

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por haberme permitido llegar hasta la culminación de mi carrera, en segundo lugar, a mis padres por ser mi motor y motivo de seguir adelante.

Sandy Farroñan Racchumí.

A las personas que nos brindaron toda la información necesaria para complementar nuestro proyecto y ante todo a Dios que nos guía por un buen rumbo y nos levanta cuando nos sentimos que nos estamos cayendo...

Marilú Herrera Bustamante.

## AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por inculcarnos valores y apoyarnos constantemente en cada camino de nuestra carrera universitaria.

Las Autoras.

**RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°. 0011-2016-UCV-VA**

**Chiclayo, 25 de Octubre del 2016**

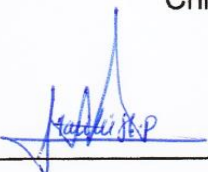
**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, **Herrera Bustamante Marilú**, de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Chiclayo; declaro que el trabajo académico titulado: **“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL G&M S.A.C- CHICLAYO-2016”** presentado en 1 folios para la obtención del título profesional de Administración de Empresas es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, 25 de Octubre del 2016



**Firma**

**RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°. 0011-2016-UCV-VA**

**Chiclayo, 25 de Octubre del 2016**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, **Farroñan Racchumí Sandy Yesenia**, de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Chiclayo; declaro que el trabajo académico titulado: **“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL G&M S.A.C- CHICLAYO-2016”** presentado en 1 folios para la obtención del título profesional de Administración de Empresas es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, 25 de Octubre del 2016

  
**Firma**

## **PRESENTACIÓN**

El presente estudio de investigación titulado: “El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño del personal en la empresa comercial G&M S.A.C – Chiclayo-2016”, dará como resultado final del curso que debe ser verificado y aprobado por la escuela académica de Administración de Empresas. Referente a ello nuestra investigación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción, contiene aspectos de la realidad problemática de la investigación, así mismos objetivos, justificación y la hipótesis.

Capítulo II: Método, se describe el tipo de investigación en este caso es descriptiva correlacional, el cuadro de operacionalización de variables, se determina la población, muestra y métodos de recolección de datos.

Capítulo III: Resultados, se muestra mediante tablas y gráficos obtenidos a través de nuestro instrumento de recolección de datos, así mismo de su interpretación.

Capítulo IV: Discusión, se establece comparaciones para precisar si los objetivos se han cumplido correctamente.

Capítulo V: Conclusiones, es la proposición de la investigación que guarda relación con cada objetivo determinado.

Capítulo VI: Recomendaciones, son las sugerencias que la empresa puede adaptar para su mejor desarrollo.

Capítulo VII: Referencias, bibliografía que se ha utilizado para la investigación.

# ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
PRESENTACIÓN.....	VII
ÍNDICE.....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
I. INTRODUCCION.....	XIV
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.2.1. A Nivel Internacional.....	3
1.2.2. A Nivel Nacional.....	4
1.2.3. Nivel Local.....	6
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	8
1.3.1. Clima Laboral.....	8
1.3.1.1. Definición del clima laboral.....	8
1.3.1.2. Características.....	9
1.3.1.3. Tipos de Ambiente Laboral.....	9
1.3.1.4. La Importancia de los Compañeros para Generar un Grato Clima Laboral.....	10
1.3.1.5. Clima Laboral y Comunicación Interna.....	11
1.3.1.6. Instrumentos para Estudiar el Clima Laboral.....	11
1.3.2. Desempeño del Personal.....	12
1.3.2.1. Definición de Desempeño del Personal.....	12
1.3.2.2. Evaluación del Desempeño.....	12
1.3.2.3. Principales Objetivos de la Evaluación del Desempeño.....	13
1.3.2.4. Propósitos de la Evaluación del Desempeño.....	13
1.3.2.5. Desarrollo del Desempeño.....	14
1.3.2.6. Retroalimentación Continua del Desempeño.....	15
1.4. Marco Conceptual.....	15
1.5. Formulación del Problema.....	17



1.6. Justificación del Estudio.....	17
1.7. Hipótesis.....	18
1.7.1. Hipótesis 1.....	18
1.7.2. Hipótesis nula.....	19
1.8. Objetivo.....	19
1.8.1. General.....	19
1.8.2. Específicos.....	19
II.MÉTODO .....	20
2.1. Tipo de Investigación.....	21
2.2. Diseño de Investigación.....	21
2.3. Variables, Operacionalización.....	22
2.4. Población y muestra.....	25
2.4.1. Población.....	25
2.4.2. Muestra.....	25
2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	25
2.5.1. Técnicas.....	25
2.5.1.1. La Encuesta.....	25
2.5.2. Instrumentos.....	26
2.5.2.1. Cuestionario.....	26
2.6. Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	27
2.6.1. Validez.....	27
2.6.1.2. Juicio de Expertos.....	27
2.6.2. Confiabilidad.....	28
2.6.2.1. El Alfa de Cron Bach.....	28
2.7. Métodos de Análisis de Datos.....	29
2.8. Aspectos Éticos.....	29
III.RESULTADOS .....	30
IV. DISCUSIÓN .....	49
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII.REFERENCIA .....	57
ANEXOS .....	67
Hipótesis 1.....	73
Hipótesis Nula:.....	73

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Definición Conceptual</i> .....	22
<b>Tabla 2:</b> <i>Variable de operacionalización</i> .....	23
<b>Tabla 3:</b> <i>Ficha técnica del instrumento</i> .....	26
<b>Tabla 4:</b> <i>Validez</i> .....	27
<b>Tabla 5:</b> <i>Alfa de Cronbach</i> .....	28
<b>Tabla 6:</b> <i>Género de los trabajadores</i> .....	31
<b>Tabla 7:</b> <i>Edad de los trabajadores</i> .....	32
<b>Tabla 8:</b> <i>Capacitación por parte de la empresa</i> .....	33
<b>Tabla 9:</b> <i>Opiniones y sugerencias</i> .....	34
<b>Tabla 10:</b> <i>Comodidad laboral</i> .....	35
<b>Tabla 11:</b> <i>Armonía laboral</i> .....	36
<b>Tabla 12:</b> <i>El ambiente en el trabajo</i> .....	37
<b>Tabla 13:</b> <i>Desenvolvimiento en el trabajo</i> .....	38
<b>Tabla 14:</b> <i>Intercambio de información en la empresa</i> .....	39
<b>Tabla 15:</b> <i>Adecuado cuidado de los recursos que le brinda la empresa</i> .....	40
<b>Tabla 16:</b> <i>Capacitaciones brindada por la empresa</i> .....	41
<b>Tabla 17:</b> <i>Reconocimiento por parte de la empresa</i> .....	42
<b>Tabla 18:</b> <i>Reconocimiento por su participación en la empresa</i> .....	43
<b>Tabla 19:</b> <i>Su trabajo dificulta realizar otras actividades.</i> .....	44
<b>Tabla 20:</b> <i>Estabilidad en la empresa</i> .....	45
<b>Tabla 21:</b> <i>Compromiso en el trabajo</i> .....	46
<b>Tabla 22:</b> <i>La equidad en el trabajo</i> .....	47
<b>Tabla 23:</b> <i>Explicación de parte del jefe de las tareas a realizar</i> .....	48
<b>Tabla 24:</b> <i>Matriz de Consistencia</i> .....	73

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Género de los trabajadores .....	31
<i>Figura 2:</i> Edad de los trabajadores de la empresa .....	32
<i>Figura 3:</i> Capacitaciones brindadas por la empresa.....	33
<i>Figura 4:</i> Opiniones y sugerencias .....	34
<i>Figura 5:</i> Comodidad laboral .....	35
<i>Figura 6:</i> Armonía laboral.....	36
<i>Figura 7:</i> Ambiente en el trabajo .....	37
<i>Figura 8:</i> Desarrollo de trabajo compartido.....	38
<i>Figura 9:</i> Información de cambios en la empresa .....	39
<i>Figura 10:</i> Responsabilidad de los recursos que se le brinda.....	40
<i>Figura 11:</i> Capacitación por parte de la empresa .....	41
<i>Figura 12:</i> Reconocimiento por parte de la empresa.....	42
<i>Figura 13:</i> Reconocimiento por su participación en la empresa .....	43
<i>Figura 14:</i> Actividades.....	44
<i>Figura 15:</i> Estabilidad en la empresa .....	45
<i>Figura 16:</i> Compromiso en el trabajo .....	46
<i>Figura 17:</i> Equidad.....	47
<i>Figura 18:</i> Tareas a realizar.....	48

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal es determinar el clima laboral y su influencia en el desempeño del personal de la empresa comercial G&M SAC. Ubicado en el distrito de José Leonardo Ortiz - Chiclayo.

Se destaca la importancia en el desempeño del personal en la empresa mencionada. La metodología que se utilizó para obtener los datos del análisis, consistió en el método de investigación de campo, aplicándose una encuesta de 16 preguntas con dos alternativas de respuesta tipo cerrada, para una población de 25 personas. Y así conocer el desenvolvimiento de cada labor e influencia en el desempeño del personal.

Se hizo un análisis de ponderación de porcentajes y de esta manera se obtuvo los resultados que nos permiten conocer los principales factores que afectan el clima laboral y su influencia en el desempeño del personal.

Según los resultados obtenidos se concluyó que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño del personal.

**Palabra clave:** Clima laboral, Desempeño del personal, Recursos humanos.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research project is to determine the working environment and its influence on the performance of the personnel of the commercial company G & M SAC. Located in the district of José Leonardo Ortiz - Chiclayo.

It emphasizes the importance in the performance of the personnel in the mentioned company. The methodology used to obtain the data of the analysis consisted of the field research method, applying a survey of 16 questions with two alternatives of closed type response, for a population of 25 people. And thus to know the development of each work and influence in the performance of the personnel.

A percentage weight analysis was done and the results were obtained that allow us to know the main factors that affect the work climate and its influence on the performance of the personnel.

According to the results obtained it was concluded that the organizational climate is neither productive nor satisfactory for a good performance of the personnel.

**Key word:** Labor climate, Staff performance, Human resources.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

# **I. INTRODUCCION**

## **1.1. Realidad Problemática**

En la actualidad el capital humano es un elemento primordial en las organizaciones, el clima laboral es el entorno humano y físico donde se desarrolla su trabajo diario, influye en el desempeño del personal. En el mundo el clima laboral tiene su particularidad, en décadas el hombre ha tratado de entender su comportamiento. El buen clima da buen resultado si lo sabemos aprovechar. En el mundo las organizaciones también miden el clima y lo conocen como Clima Organizacional, la cual tienen sus indicadores como: respeto, credibilidad y confianza. (Great Place to Work, 2013).

Algún tiempo atrás el clima laboral es considerado uno de los temas de mayor interés en las organizaciones. Un mal clima laboral contribuye a un impedimento para la obtención de objetivos empresariales, siendo un indicador de gran importancia que ayuda a entender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que conforma la organización: desmotivación, Falta de agradecimiento, desconfianza de los trabajadores hacia sus superiores. Por lo tanto, un buen clima laboral merita logros y éxito para el buen desarrollo de la gestión empresarial: las emociones positivas, el encadenamiento de planes y programas. (Jaume, clima laboral, 2012)

Con respecto a los conceptos obtenidos anteriormente, podemos deducir que hoy en día el clima laboral cumple un rol muy importante para las empresas, ya que el colaborador está en contacto directo con sus superiores, he ahí que las empresas deberían enfocarse en capacitar al personal a cargo para ayudar a resolver problemas y necesidades, del mismo modo preocuparse en la infraestructura de la empresa y el reconocimiento del trabajo que realiza.

En la empresa G&M S.A.C. se observaron que existe deficiencia en el clima de la organización, tales como: las áreas no se encuentran estructuradas, falta de motivación y reconocimiento por parte de los jefes inmediatos y la empresa, ya que estos factores perjudican directamente al personal en su rendimiento.

La presidenta del DBM Perú y Chile, Inés Temple, afirmó que el desempeño del personal puede crecer hasta un 40% si se le motiva y reconoce. Estos últimos años, nuestro país considera que mejorar el clima laboral es un lujo, actualmente se sabe que es una pieza de alta estimación para las empresas.

Inés Temple afirma que, cuando el colaborador está involucrado trabaja contento y los resultados pueden alcanzar un 30 o 40% mejor.

Además que para lograr un buen entorno laboral es una necesidad empresarial considerable, las personas se consideran identificadas con su trabajo, ya que la gente no solo trabaja por dinero, sino que un 70% de las personas se marchan por falta de reconocimiento o porque sienten que tienen mejor oportunidad en otras empresas. (Temple, 2011).

En cuanto al desempeño del personal, definimos que el colaborador se involucre y que se sienta identificado con la empresa ya que las oportunidades de trabajar y ascender en dicho trabajo son parte de la motivación. Así tendremos trabajadores motivados, buenos resultados y un excelente clima laboral de lo contrario nuestros colaboradores se marchan por falta de motivación, oportunidades y reconocimiento que la empresa no les brinda.

La empresa comercial G&M S.A.C, es una empresa dedicada a la comercialización de frutas y verduras selectas para los diferentes supermercados y viceversa, que se encuentra laborando hace ocho años. La empresa inicia sus actividades el 5 de febrero del 2008, ubicadas en el distrito de José Leonardo Ortiz. Cuenta con 30 colaboradores en las diferentes áreas como: administrativo, operario de producción, área de compras, ventas, chofer, operario de limpieza.

La empresa no posee procesos de selección de personal, programas de capacitación, enfrenta la problemática de falta de motivación que promueven la productividad y desempeño del personal, por lo que se hace indispensable contar con estilos de liderazgo influyendo en las actitudes del comportamiento que conlleven a un buen desempeño laboral, logrando eficiencia en sus procesos. Es necesario la capacitación y orientación al personal para aplicar conocimientos y habilidades del desempeño del personal.



## 1.2. Trabajos Previos

### 1.2.1. A Nivel Internacional

Arellano (2014), realizó un estudio de investigación titulado: *El Clima Laboral y su Influencia en El Desempeño Del Personal Del Centro De Formación Y Capacitación Laboral Para Ciegos CEFOCLAC*, de la Facultad Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador. Llegó a las siguientes conclusiones: que existe influencia, entre los componentes de condiciones laborales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones con la autoridad y desempeño de trabajo dentro del clima laboral los mismos que se paralela con el nivel de desempeño, productividad, satisfacción en el trabajo, ausentismo, responsabilidad y puntualidad dentro del desempeño de los trabajadores.

En relación al beneficio laboral la mayoría de los empleados están de acuerdo que existan las condiciones adecuados para realizar su trabajo, por lo pronto este sería un factor importante que origine un correcto clima laboral.

De este trabajo de investigación podemos afirmar que se tiene en cuenta que ambas variables tienen influencia con la labor que desempeña cada trabajador, ya que son factores dependientes para la organización. Además, veremos la productividad y responsabilidad que cumplen en la labor que desempeñan, podremos observar sus deficiencias en el área para una retroalimentación y que no afecte el clima laboral.

Castro (2012), realizó su tesis titulado *Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del grupo de Educación Aeronáutica Del Comando Aéreo de Combate No.1*, de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Llegó a concluir que la eficiencia laboral siempre va a depender de un ambiente motivador y participativo que brinde autonomía para el desarrollo del cargo y permita al colaborador ser apreciado y estimado según sus objetivos logrados. Al igual nos indica que el personal está parcialmente motivado en sus aspectos evaluados, ya que el personal recibió apoyo equitativo para un ambiente favorable. También concluyó que la baja productividad

y retrasos en los plazos fijados afecta al colaborador en el desempeño y a la empresa en diferentes niveles de clima por eso es necesario que los resultados ayuden a los diferentes planes de acción con el fin de aumentar la productividad.

De esta tesis podemos deducir que los empleados se sienten motivados entonces se sentirán comprometidos con la empresa por la cual su desempeño será muy eficiente.

Ríos (2014), realizó un estudio de investigación en su tesis titulado: *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*, de la Facultad de Humanidades de la universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, llegó a las siguientes conclusiones: que la evaluación de la satisfacción laboral del recurso humano se encuentra satisfecho en su trabajo ya que se identifican con la empresa. Asimismo, sostuvo que el clima organizacional es muy bueno ya que el indicador más resaltante fue la retribución del área evaluada. Al igual determina la relación entre las variables, demostrando una correlación positiva.

Podemos concluir que es importante de mantener satisfecho al personal, teniendo en cuenta sus necesidades, participe activamente en él y consideren su desempeño para que la empresa tenga éxito, y que sin el compromiso de ellos no se haga posible de alcanzar los objetivos. Además, nos indica que donde hay un buen clima laboral siempre va a ver un buen desempeño por parte del personal.

### **1.2.2. A Nivel Nacional**

Ortega (2015), realizó su tesis titulado: *Las Competencias Laborales y El Clima Organizacional del Personal Administrativo En Las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima*, en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Llegó a las siguientes conclusiones: que las

competencias laborales se encadenan con el clima organizacional con lo que podemos ratificar el hallazgo que las Competencias Laborales sí influyen en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y normas del personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al evaluar el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, por eso mismo la empresa tiene que conocer cuáles son las cuestiones que pueden perjudicar negativamente en este aspecto para alcanzar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa.

Podemos concluir que El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Es por ello que cuando se evalúa el clima lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo.

Silva (2015). En su tesis "Influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de morales; durante el primer semestre del año 2015" de la facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Llega a las siguientes conclusiones que con relación al Clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Morales pasado el primer semestre del año 2015, se logró diagnosticar posicionarse en un nivel regular, debido a que existió falencia como la poca confianza que el jefe manifiesta a sus colaboradores, al igual que el personal no puede tomar decisiones en la organización, de esta manera, los beneficios no se perciben adecuadamente ya que no se adaptan a sus necesidades, probablemente las normas implantadas en la empresa no se adaptan a la posición del personal, por otro lado las remuneraciones percibidas por el personal no complacen sus necesidades, en efecto la estabilidad laboral del personal es afectada. Sin embargo el entorno laboral se encuentra en perfectas condiciones.

Además indicó sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de morales durante el primer semestre del año 2015, se ha indicado en un

nivel medio, puesto que las metas se van cumpliendo regularmente; igual que el cumplimiento del procedimiento que no son ejecutados adecuadamente, por otro lado la predisposición del personal es afectado de cierta manera, y esto hace que afecte el trabajo en equipo del personal; por lo tanto la satisfacción es baja, por lo anterior mención que el desempeño laboral se posiciona en un nivel regular.

Podemos deducir que el personal se siente desmotivado por los diferentes factores que existe en la empresa y que conlleva a mantener un mal clima .la realización de actividades como conferencias de amabilidad, optimismo, colaboración, motivación y el trabajo en equipo permitirán que mejore nuestro clima laboral.

Pérez (2015). En su tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013” de la facultad de Ciencias Económicas y de negocios, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Llega a la siguiente conclusión que los colaboradores deben involucrarse en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con relaciones interpersonales adecuados, beneficiosos y confiando en la mejora de cada empresa. La comunicación es un elemento fundamental ya que los colaboradores tienen la libertad de expresar sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias.

Podemos deducir que cuando existe la confianza, compromiso y buena delegación de funciones entre colaboradores y supervisores, esto favorece a los resultados propuestos alcanzar lo cual es favorable para toda empresa. Debe existir una buena comunicación en toda empresa para que la toma decisiones sea rápido y eficiente.

### **1.2.3. Nivel Local**

Mino (2014), realizó su tesis titulada: *Correlación entre El Clima Organizacional Y El Desempeño En Los Trabajadores Del Restaurante De Parrillas Marakos 490 Del departamento De Lambayeque*, de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Llegó a las siguientes conclusiones: se determinó que hay un grado de correlación baja entre el clima

organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque la referencia muestra un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya correlación insuperable el resultado debió ser +1.

La dimensión con menor promedio de la variable desempeño, es el compromiso, que muestra la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores hacia la empresa, lo que desata un clima laboral desfavorable produce menos productividad, con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

Dentro de la variable clima laboral, encontramos la carencia de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones que origina que el personal se desmotive totalmente, afectando su desempeño y desarrollando estrés, el cual puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

Según las encuestas que se han realizado el resultado salieron negativas, quiere decir que no existe buen clima laboral y desempeño desfavorable en los trabajadores. La falta de remuneración, productividad y desempeño hace que exista un mal clima laboral, Lo cual significa que se sienten desmotivados y no tienen compromiso hacia la organización. Por ello la empresa debe tomar medidas y solucionar

Monteza ( 2012), en su tesis titulado: *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010*, de la facultad de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. Llegó a la siguiente conclusión que el clima laboral lo califica con mediamente favorable, esto quiere decir que no han logrado su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, cooperando en la insatisfacción y desmotivación, siendo que no existe interés por parte de los directivos del hospital.

Según este antecedente, concluimos que el clima laboral no es de gran interés ni valorado por parte de los directivos del hospital, la falta de compromiso para con los trabajadores hace que genere un mal clima esto conlleva a que el personal se

sienta desmotivado debido al exceso de trabajo. La comunicación, el incentivo para los trabajadores y la motivación son parte de una mejora para el clima laboral.

Chinchay, Córdova & Lam (2011), realizó su tesis titulada: *Investigación de la Influencia del Clima Laboral en el Área de Producción de la Empresa Sal Costeñita S.A.C*, de la facultad de Administración de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Llego a la siguiente conclusión que en toda organización la ética debe primar en las acciones y de cierto modo en el área de producción. También nos indica que el buen clima organizacional se fomenta con la ayuda de los colaboradores delegados de autoridad que ponen en marcha una serie de normas y políticas de la empresa.

Según el autor concluimos que la ética es un punto muy importante dentro del ámbito empresarial donde se demuestre los valores, normas y principios para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los colaboradores, que los colaboradores tengan la confianza para poder realizar una tarea de manera eficacia y eficiente.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Clima Laboral**

##### **1.3.1.1. Definición del clima laboral**

Según Llanea (2009, pág. 476), el clima laboral es un procedimiento continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es objetivo ni subjetivo, sino intersubjetivo. El clima es una clase de actitud colectiva que se produce y reproduce incesantemente por las interacciones de los colaboradores de la organización.

Con respecto a lo anterior, las personas trabajan para satisfacer necesidades, también para el desarrollo personal. Estas necesidades dan parte a las motivaciones que ayuda al rendimiento, por lo tanto, la percepción está determinada por las características individuales, cultura, experiencia y expectativas.

De acuerdo con Chiang, Martin & Nuñez (2010, pág. 14), afirman que las organizaciones como entorno psicológicamente significativo dirige hacia la formulación del concepto de clima organizacional. La importancia que radica en las personas, tanto en su hábito como en sus sentimientos. Cuando los individuos refieren a su medio laboral, utilizan la palabra clima; el uso asiduo del lenguaje diario permite vislumbrar que el concepto es importante para ellos en su interacción laboral.

### **1.3.1.2. Características**

Siguiendo a Fernández (2011), explica que las características del clima en una organización genera un comportamiento. Tiene un papel importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento conlleva una gran variedad de consecuencias para la organización, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.

- a. Tiene permanencia.
- b. Tiene fuerte impacto en los comportamientos de los miembros de la organización.
- c. Afecta el nivel de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- d. Es forzado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, así mismo, afecta dichos comportamientos y actitudes.
- e. Es afectado por distintas variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.
- f. El ausentismo y la rotación exagerado pueden ser indicadores de un pésimo clima laboral.

### **1.3.1.3. Tipos de Ambiente Laboral**

Según Team Building (2016), nos dice que existen 4 tipos de ambiente laboral y son:

- a. Autoritario, donde la dirección no confía en sus colaboradores, por lo tanto, se implanta un sistema organizativo en la que la mayor parte de las decisiones lo toman la organización, sin contar con los trabajadores. Las interacciones entre superiores y los subordinados son insuficiente y la comunicación muy deficiente.
- b. Paternalista, Existe confianza y cordialidad con los distintos niveles de la empresa, no hay comunicación entre la dirección, las líneas jerárquicas intermedias y los colaboradores. Este tipo de organizaciones las estructuras son rígidas, las posibilidades de promoción son carente y los colaboradores, por lo tanto, no se sienten identificados con la filosofía, misión y objetivos de su propia empresa.
- c. Consultivo, la dirección confía en sus colaboradores. Aunque las decisiones son tomadas por el alta jerárquica, los colaboradores tienen cierto nivel de autonomía en algunas cuestiones. Existe nivel de comunicación aceptable en todos los aspectos que prevalecen actitudes dinámicas y proactividad.
- d. Participativo, Es un sistema para las organizaciones que deberían tomar como prototipo porque existe confianza en los colaboradores por la dirección. Las decisiones se toman en consenso, la comunicación está presente y los colaboradores se muestran identificados con la empresa, motivados y convencidos de que se encuentran en un lugar para progresar y profesionalizarse.

#### **1.3.1.4. La Importancia de los Compañeros para Generar un Grato Clima Laboral**

En Clima Laboral (2010), se define que trabajar en equipo no es tarea fácil, los colaboradores pasan horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo diferentes. Este aspecto es pasado por alto en una organización, es difícil que las diferentes partes puedan unirse en un todo que conlleve a la empresa por el camino del éxito.



Las organizaciones deben lograr un buen ambiente laboral para sus trabajadores, así mismo se sientan motivados a la hora de cumplir con sus funciones. Si bien existen formas de motivar, es necesario conocer si las empresas le brindan al clima laboral la importancia adecuada.

#### **1.3.1.5. Clima Laboral y Comunicación Interna**

De acuerdo con Gan & Berbel (2007, pág. 181), afirman que existe relación entre clima laboral y comunicación interna. Especifica que la comunicación interna refleja un mejor clima. Es importante ser conscientes de algunas cuestiones de comunicación que no beneficia a un buen clima:

- a) Recurrir al jefe para que reclame los datos al jefe de otro departamento.
- b) Criticas en las reuniones.
- c) Bromas y criticas de fracasos de los demás departamentos.
- d) Reuniones largas y poco productivas.
- e) Aparición de rumores antes que aparezca por vía formal la información.
- f) Comentarios desternillantes del contenido/forma de notas o informes de otros departamentos.
- g) Sentimiento de favoritismo.
- h) Escasa transparencia en la información.
- i) Inapropiado tratamiento de quejas.
- j) Desautorizaciones en la línea de mando hacia la información dadas.
- k) Predisposición a guardar celosamente como se ha resuelto un problema.
- l) Sentimiento de que hay la mayor parte de información es confidencial.
- m) Distorsión de mensajes dados entre diferentes niveles jerárquicos.

#### **1.3.1.6. Instrumentos para Estudiar el Clima Laboral**

Según Gan & Berbel (2007, pág. 198), explican que existen infinidad de instrumentos, cuestionarios (pruebas psicométricas) para medir el clima laboral, para cualquiera de sus dimensiones.

La medición se realiza a través de cuestionarios, entrevistas, observaciones, dinámica de grupo, etc. Lo usual es adquirir, adaptar o construir cuestionarios o tesis, instrumentos con estructura de ítems, con escala numérica, que refiere mayor facilidad para comparar resultados.

- a. La encuesta, este instrumento nos permite medir el nivel de satisfacción del Colaborador, se requiere de un trabajo de profundización de cada uno de los colaboradores. Desde un inicio de sus labores en la organización, conociendo así que aspectos son los que lo motivan. (Copeme, 2009, pág. 2)
- b. “El Cuestionario, identifica las claves relacionadas con el clima laboral en la organización”. (Jaume, Clima Laboral, 2012, pág. 278)

### **1.3.2. Desempeño del Personal**

#### **1.3.2.1. Definición de Desempeño del Personal**

“El desempeño laboral es el rendimiento y actuación que un trabajador manifiesta al realizar sus funciones que se le encomiendan en su cargo laboral, donde demuestra su idoneidad, sus habilidades y destrezas que contribuyan para alcanzar su meta esperada”. (EcuRed, 2016, pág. 704)

Por otro lado para Robbins (2014), considera el desempeño del personal como el conjunto de conductas por parte de los colaboradores evidente por superiores del ambiente de la organización y que son claves para alcanzar objetivos. Las conductas son evaluadas según las aptitudes el colaborador.

#### **1.3.2.2. Evaluación del Desempeño**

Para Puchol (2012, pág. 301), la Evaluación del Desempeño es un procedimiento constante, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de la empresa, en correlación con el trabajo usual, pretende sustituir a los juicios ocasionales y manifestando de acuerdo con los variados criterios. La evaluación posee una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia adelante), y procura integrar mayor grado los objetivos organizacionales con individuales.

Por otro lado, para Arias (2006, pág. 647), es también conocer las fortalezas y debilidades de los colaboradores, y así mismo se compara entre unos con otros con la finalidad de obtener esfuerzos eficientes en la organización. Además, se refiere a los aspectos que apuntan hacia la productividad y la calidad del cumplimiento en el trabajo.

### **1.3.2.3. Principales Objetivos de la Evaluación del Desempeño**

Según Arias (2006, pág. 647), los principales objetivos de la Evaluación del Desempeño son:

- a) Para la organización, la evaluación técnica permite conocer al individuo para dar preferencia en los ascensos, saber que personal tiene las capacidades y cualidades que la organización necesita, para aprovecharlas y desarrollarlas con el fin de mejorar planes y objetivos como base para un cambio efectivo en las actividades del trabajo.
- b) Para el jefe inmediato, el objetivo de los jefes es obtener dato presente y pasaos sobre el desempeño de su personal a cargo, para la toma de decisiones y así mejorar resultados el capital humano.
- c) Para el trabajador, se considera que uno de los beneficios consiste en dar a conocer periódicamente al empleado el nivel de resultado de su evaluación, para así poder mejorar en sus puntos débiles y el trabajador puede entonces perfeccionarse.

### **1.3.2.4. Propósitos de la Evaluación del Desempeño**

Las evaluaciones del desempeño son parte del proceso de medición de una organización. Los sistemas de evaluación tienen la capacidad de actuar en el comportamiento de los empleados y desarrollar el desempeño de la organización. Un estudio manifestó que las organizaciones con fuertes sistemas de administración del desempeño tienen de 40 a 50% de probabilidad de superar a sus competidores en las áreas de crecimiento de los ingresos, la productividad, la rentabilidad y el valor de mercado. Por lo tanto, los expertos sugieren a las empresas seguir evaluando a sus empleados durante la recepción económica. (Bohlander, 2013, págs. 344-346)

#### **1.3.2.5. Desarrollo del Desempeño**

Según Ross (2013, págs. 81-82), obtiene lo siguientes pasos para obtener un excelente desempeño:

- a) Crear la motivación para el cambio, facilitar los medios para que las personas se comprometan cambiar de comportamiento y los medios a obtener los resultados que usted busca.
- b) Acordar un plan de desarrollo, Crear un plan que demuestre la situación actual y capacidades concretas que anhela y necesita que desarrolle su equipo para lograr las metas de la empresa y su equipo.
- c) Descubrir, utilizar una amplia gama de técnicas y herramientas especializadas, haciendo que su equipo se identifique y entienda el comportamiento y creencias que obstaculizan su desarrollo.
- d) Modificar el comportamiento, Hacer que el equipo modifique conscientemente los viejos patrones del comportamiento.
- e) Desarrollar e implementar estrategias para la excelencia, desarrollar estrategias actuales para ir más allá del mejor desempeño del equipo e implementarlas a nivel inconsciente, de forma que las habilidades se vuelven automáticas.

- f) Probar y afinar, Utilizar ejercicios prácticos y la información obtenida de los miembros del equipo, acreditar que el éxito de las nuevas estrategias y habilidades al nivel de excelencia.

#### **1.3.2.6. Retroalimentación Continua del Desempeño**

La retroalimentación es más útil cuando es inmediata y precisa a una situación específica. Por ejemplo, un gerente de ventas ¿debe esperar para evaluar a sus colaboradores una o dos veces al año? O quizá no. Lo más probable es que desea controlar sus ventas sobre una base semanal y mensual. Si en el tiempo de seis meses, el vendedor no está consiguiendo sus metas ¿cómo se puede ayudar al colaborador si no se ha dado ninguna retroalimentación continua. El objetivo final es mejorar ambas partes. (Bohlander, 2013, págs. 344-346)

#### **1.4. Marco Conceptual**

Para la formulación y desarrollo del estudio de investigación se debe tener en cuenta los siguientes términos:

**Clima Laboral:** Explica que es un conjunto de cualidades, atributos del entorno de trabajo que son sentidas por los colaboradores que conforman la empresa y es influyente en su conducta. (Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH., 2002)

**Compromiso Laboral:** Es la lealtad del colaborador hacia la organización. En lo psicológico de “estar comprometidos con la empresa” significa una actitud activa, donde la responsabilidad y el deseo de trabajar para la empresa. Ejerce un rol de conducta entendida al bienestar de la organización y por parte al bienestar personal. (Rincon, 2010, pág. 9)

**Comunicación:** Es el proceso imprescindible no solo para el buen funcionamiento de la empresa, sino para la mejora de su competitividad y su adaptación a los cambios del entorno, ya que ésta facilita el logro de los objetivos a la organización que deben ir dirigidos, a la satisfacción de sus propias necesidades de los clientes internos o externos. (Rodriguez, 2004, pág. 179)

**Conflictos:** Es el ámbito laboral podemos deducir como aquellas situaciones en que varios miembros de la organización tienen criterios contrarios entre sí, de tal forma que, si no se canaliza de manera adecuada, podrá dar resultado indeseable en eficacia y efectividad de la actividad organizacional. (Porret, 2014, pág. 491)

**Desempeño del Personal:** Es el desenvolvimiento de cada colaborador que realiza en su ambiente de trabajo. Donde se evaluará su rendimiento, por el cual el colaborador tiende a las capacidades de ser líder, gestionar el tiempo, destrezas y habilidades para establecer cada colaborador de manera individual. Las evaluaciones son anuales para determinar si el colaborador estará apto para ser ascendido. (Hose, s.f)

**Identidad:** Es el sentimiento hacia la organización y que es un elemento importante y esencial dentro del entorno de trabajo. En resumen, La sensación de compartir objetivos personales con los de la organización. (Goncalves, s.f)

**Igualdad:** Tiene como significado omnicomprendivo ya sea material o formal para implicar una superación de cualquier tipo de desequilibrios o diferencias sociales. Igual derecho a expresar, igual derecho de los ciudadanos para acceder a cualquier trabajo público o privado. La igualdad es la coincidencia o equivalencia parcial entre diferentes entes. (Pérez, 2007, pág. 17)

**Reconocimiento:** Es la manera de recompensar a las personas. Donde la organización lo expresa de manera de motivar a sus colaboradores para generar

un buen desempeño. La cual pueden ser en dinero o reconocimiento no económico. (Instituto de Ingenieria del Conocimiento, 2013)

**Responsabilidad:** Es uno de los valores importantes, que accede a reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de su acto. Esta también vinculada con principios que permite al hombre a tomar decisiones y aceptar las consecuencias de sus actos. (Segura, 2013)

**Trabajo en Equipo:** Es el conjunto pequeño de personas con conocimiento habilidades y capacidades que se unen para lograr los objetivos, orientadas hacia la consecución de los mismos, así mismo lo explica que tiene el espíritu complementario de actividades, tareas y responsabilidades que tienen un propósito en común. (Ander & Aguilar, 2007, pág. 13)

**Transparencia:** Es la participación en el proceso de inversión pueden tener suficiente información mutua que les permite tomar decisiones con conocimientos de causa y cumplir sus obligaciones y compromiso. ( Naciones Unidas , 2004, pág. 6)

## **1.5. Formulación del Problema**

¿Cómo influye el Clima Laboral en el Desempeño del Personal en la empresa Comercial G&M S.A.C Chiclayo- 2016?

## **1.6. Justificación del Estudio**

Relevancia Teórica:

El presente trabajo de investigación se justifica en que las organizaciones se han averiado por el mal manejo de su clima laboral que conlleva como consecuencia un

bajo desempeño del personal en la empresa comercial G&M S.A.C-Chiclayo, que está perjudicando a la productividad de la empresa.

Esta investigación trata de buscar solución, y así poder colaborar en el crecimiento de ser una de las mejores empresas para trabajar a gusto.

Las variables de estudio, Clima laboral y desempeño del personal pertenecen al recurso humano de las organizaciones, que se estudiará y explicará en el presente trabajo.

#### Relevancia Práctica

La importancia de esta investigación tiene como finalidad de dar a conocer a la misma empresa, las dificultades que puedan tener en el transcurso de sus actividades, esto hará reflexionar a los miembros de la organización, y tratarán de mejorar para bien y lograr un mayor desempeño del personal, siendo así la buena comunicación para entablar un clima laboral satisfactorio. Al organizarse todo grupo o conjunto de trabajadores ya sea de diversas jerarquías siempre tendrá un líder quien viva el desenvolvimiento laboral de cada colaborador para así mejorar cada factor que desempeña.

#### Relevancia Social:

Asimismo la investigación será de utilidad para los empresarios para que dispongan de mayor información en relación a las variables estudiadas, permitiéndoles comprender y explicar el comportamiento y actitudes de los trabajadores de manera más acertada, lo cual ayudará a plantear estrategias preventivo- promocionales, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y consecuentemente las relaciones intra y extra laborales.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis 1**



H1: Existe relación directa entre clima Laboral y desempeño del personal en la empresa comercial G&M S.A.C – Chiclayo- 2016.

### **1.7.2. Hipótesis nula**

Ho: No existe relación directa entre clima Laboral y desempeño del personal en la empresa comercial G&M S.A.C –Chiclayo- 2016.

## **1.8. Objetivo**

### **1.8.1. General**

Determinar la relación del clima laboral en el desempeño del personal de la empresa comercial G&M S.A.C – Chiclayo-2016.

### **1.8.2. Específicos**

Analizar el clima laboral de la empresa comercial G&M SAC – Chiclayo 2016.

Analizar el desempeño laboral de la empresa comercial G&M SAC – Chiclayo 2016.

Analizar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal de la empresa comercial G&M S.A.C – Chiclayo 2016.

# **CAPÍTULO II**

## **MÉTODO**

## II.MÉTODO

### 2.1. Tipo de Investigación

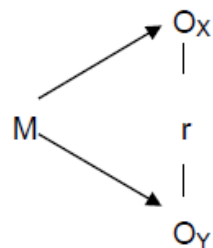
Esta investigación es descriptiva-correlacional, ya que según Hernández (2010), es descriptiva porque buscan especificar propiedades, características de un fenómeno que se someta a un análisis; correlacional porque trata de conocer la relación entre las variables.

### 2.2. Diseño de Investigación

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta el diseño no experimental, transaccional Descriptivo Correlacional. Este diseño tiene una peculiaridad, donde al investigador se le permite investigar y aprender la relación de actos y fenómenos de la situación (variables), para saber su grado de influencia o lejanía de ellas, se establece el nivel de correlación que hay entre las variables que se busca. (Carrasco, 2009)

Así mismo, otro autor señala que es un esquema descriptivo correlacional y está orientado a la caracterización del nivel de relación que hay entre dos o más variables de interés de una sola muestra de sujetos o el nivel de similitud o relación que tienen dos fenómenos o sucesos observados. (Sánchez, 2012).

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M = Empleados que conforman la muestra

OX, OY = Nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables distintas

r = Grado de relación existente entre las variables estudiadas

### 2.3. Variables, Operacionalización

**Tabla 1:**

*Definición Conceptual*

VARIABLES	CONCEPTOS
<p>Independiente: Clima Laboral</p>	<p>“Es el ambiente social, relacionado a las interacciones humanas en la empresa, ya que así mismo debe ser óptimo y agradable. En conclusión, son relaciones entre gerencia, mandos intermedios y trabajadores”. (Ñaupas, 2009)</p> <p>Es el ambiente humano en que se desarrollan las actividades de los trabajadores de una organización. Se menciona que existe un buen clima cuando la persona trabaja en un ambiente favorable y por lo tanto puede aportar sus conocimientos y destrezas (Bager, 2011)</p>
<p>Dependiente: Desempeño del Personal</p>	<p>El desempeño el personal se ha desarrollado de manera rápida debido a su “objetividad” para fijar compensaciones, ascensos en función a la antigüedad o nivel de jerarquía del puesto, sobre todo por su grado de desempeño. Tenemos la evaluación que permite medir el rendimiento laboral del colaborador, con la finalidad de llegar a obtener una decisión. (Ibañez, 2000)</p>

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 2:***Variable de operacionalización*

VARIABLE	MARCO CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
Independiente CLIMA LABORAL	Lo definen que las organizaciones como entorno psicológicamente significativo dirige hacia la formulación del concepto de clima organizacional. La importancia que radica en las personas, tanto en su hábito como en sus sentimientos. Cuando los individuos refieren a su medio laboral, utilizan la palabra clima; el uso asiduo del lenguaje diario permite vislumbrar que el concepto es importante para ellos en su	Comunicación	Recibe capacitación constante por parte de la empresa. Consideras que tus opiniones son escuchadas.	ENCUESTA	1
		Identidad	Se siente a gusto de trabajar en esta empresa.		2
		Conflicto	Consideras que existe una buena relación entre compañeros. El ambiente que percibe es el adecuado.		3
			4		
		Trabajo en equipo	Existe el trabajo en equipo entre compañeros y jefe de área. Su jefe de área lo mantiene informado de los cambios que se realizan en la empresa.		5
			6		
Responsabilidad	Cuida adecuadamente los recursos que le brinda la empresa. Asiste a las capacitaciones que la empresa le brinda.	7			
Reconocimiento	Siente que el reconocimiento por parte de la empresa es conforme.	8			
				9	

	interacción laboral. Chiang, Martin, & Nuñez, (2010)		Cuando logra un buen resultado la empresa reconoce su participación.		10 11
Dependiente  DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Se considera al desempeño del personal al conjunto de conductas por parte de los colaboradores evidente por superiores del ambiente de la organización y que son claves para alcanzar objetivos. Las conductas son evaluadas según las aptitudes el colaborador. Robbins ( 2004)	Compromiso Laboral	Cree que su trabajo dificulta realizar otras actividades.		12
		Transparencia	Te incomoda la falta de estabilidad por parte de la empresa. Te sientes comprometido con tu trabajo.		13 14
		Igualdad	La equidad con que les tratan es igual para todos. Su jefe de área explica de forma ordenada las tareas a realizar.		15 16

**Fuente:** Elaboración propia

## **2.4. Población y muestra**

### **2.4.1. Población**

Para el desarrollo de la investigación es necesario determinar el espacio donde va a ser estudiada la investigación. Según Ñaupas (2009, pág. 169), define la población como un conjunto de objetos, hechos, eventos, que llegan hacer estudiadas con las variadas técnicas que hemos analizado.

Con base a la definición, la investigación de estudio se conformó por 30 colaboradores de la empresa comercial G&M-Chiclayo. (El Pensante, 2016) Por lo que se considera que es una población finita con un menor número a cien mil miembros.

### **1.4.2. Muestra**

Para Ortiz (2009), “la muestra es un conjunto de datos que corresponden a las características de un grupo de individuos u objetos, como son la altura, peso, etc.”

La muestra seleccionada está enfocada a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C-Chiclayo-2016 para recopilar la información. Por lo tanto, se trabajó con una población muestral conformada por un total de 30 personas que laboran. Siendo una población suficientemente reducida, se consideró en su totalidad.

## **2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **2.5.1. Técnicas**

La recolección de datos se refiere a la diversidad de técnicas y herramientas a utilizar por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevista, encuesta, cuestionario, observación, diagrama de flujo y el diccionario de datos. (Técnicas de recolección de datos, s.f)

#### **2.5.1.1. La Encuesta**

“Es un proceso interrogativo que se utiliza para conocer la opinión de la gente en una situación o problema que se están involucrando, y la única manera de saberlo es preguntándose”. (Ortiz F. &., 2009)

Es el medio de investigación que hemos utilizado para recabar información, a través del cuestionario. Se realizó a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.

con el objetivo de recopilar información que contribuya al análisis del clima laboral y su influencia del personal. La estructura de las preguntas fue cerrada.

## 2.5.2. Instrumentos

Según Sabino (1992, pág. 108), un instrumento de recolección de datos es un recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y obtener de ellos información. De esta manera el instrumento tiene la labor previa de la investigación, donde abrevia aportes del marco teórico al seleccionar datos de los indicadores, a las variables o conceptos utilizados.

### 2.5.2.1. Cuestionario

Para Ñaupas (2009), “el cuestionario es la modalidad de la técnica que tiene la encuesta, que consiste en formular preguntas escritas de manera sistemática que están relacionados a hipótesis de trabajo y a las variables de investigación”.

**Tabla 3:**

*Ficha técnica del instrumento*

Técnica	Tipo	Instrumento
Observación	Participante	Registro anecdótico, cuaderno de protocolo, diario de campo
	No participante	Guía de observación, lista de frecuencia, lista de chequeo o cotejo, escala de estimación, matriz de análisis
Encuesta	Oral	Grabadora, video
	Escrita	Cuestionario, prueba, test, escala
Entrevista	Estructurada	Guión o guía de entrevista
	No estructurada	Libreta de notas, grabador/ cámara de video
Sociométrica		Test sociométrico
De organización y métodos		Flujogramas de procesos, diagrama de análisis y recorrido de formas y gráfico de Gantt.

Elaboración: Peñaloza,( 2005)



## 2.6. Validación y Confiabilidad del Instrumento

### 2.6.1. Validez

Según Ospino (2004, pág. 168), “La validez representa el grado de medición de un instrumento a la variable que se pretende medir, donde se analizan contenido, veracidad y relación con el concepto”.

**Tabla 4:**

*Validez*

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

**Fuente:** Elaboración propia

#### 2.6.1.2. Juicio de Expertos

Esterkin (2008), lo define como el conjunto de criterios por parte de expertos profesionales en una empresa o especialidad, vinculada al propósito que se está ejecutando. Este modelo de testimonio es adquirido dentro o fuera de la empresa, de manera gratuita, a través de contratación en alianzas profesionales, cámaras de comercio, asociaciones gubernamentales, universidades.

Según a lo anterior se optó por un grupo de expertos profesionales con un nivel de conocimientos en ciencias administrativas, estadísticas que puedan validar el instrumento.

## 2.6.2. Confiabilidad

”Confiabilidad es la medición que contiene errores en sus variables. A diferencia entre observación y medición, que al ser analizada más de una vez por el mismo instrumento”. (Naghi, 2005)

### 2.6.2.1. El Alfa de Cron Bach

Según Garcia & Gonzales (2014), “El coeficiente Alfa de Cron Bach es un tipo de duración interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. La ventaja de esta medida es la probabilidad de evaluar la fiabilidad de la prueba”.

Mientras que para Massuh (2011), el alfa de Cron Bach es un componente o coeficiente usual que se destina a un punto de estabilidad interna de un sondeo. El alfa de cron Bach emplea el intercambio medio entre la ampliación e un sondeo si estos son semejantes con un variante tipo de uno; o en la covarianza medio entre ítems, si los ítems no están equilibrados el coeficiente captar valores de 0 y 1; donde: 0 es confiable y nulo y 1 es de confianza absoluta. Este procedimiento establece que mantiene relación positiva de ellos, ya que evalúa un grado en común. Si es lo contrario, no hay razón para pensar que está relacionada con los demás e ítems que están seleccionados.

#### Tabla 5:

*Alfa de Cronbach*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	16

**Fuente:** Elaboración propia

Se utilizó la estadística de fiabilidad el programa SPSS donde se obtuvo como coeficiente de 0.817 de los 16 elementos que conforma la encuesta cuyo

instrumento fue aplicado a los trabajadores de 25 a 35 años de edad de la empresa comercial G&M en la ciudad de Chiclayo.

## **2.7. Métodos de Análisis de Datos**

En la presente investigación se realizaron los análisis estadísticos, los cuales se usó el programa Microsoft Excel y SPSS versión 22.

## **2.8. Aspectos Éticos**

Usualmente en el centro de labores se desarrolla el desempeño del personal, que es una corporación social, fuera de su objetivo, se tiene que emplear lo aprendido en casa, que son valores, que al emplearlos alcanzan a conseguir bienestar en la empresa. Tanto la ética empresarial como personal están unidas lo cual la ética personal es la base para la ética empresarial que al emplearlo se consigue el éxito ya que ofreceremos confianza y seguridad de los valores organizacionales que nos brinda apoyo para el desempeño el personal como tenemos: responsabilidad, disciplina, creatividad, puntualidad, honestidad, cooperación, iniciativa.

Los valores tales como: La justicia, honradez y la disciplina son esencial para el desempeño del personal en la administración ya que alcanzan en favor de los que lo practican y las personas que se involucran que tienen que ser parte e la ética profesional. El código de ética es el conjunto de principios designado en escrito para el profesional está en la obligación de ejecutarlo dentro de sus labores, son políticas esenciales para la mejora de cualquier acto.

Los principales principios son: generosidad. – formar las actividades en bien de la sociedad y de los suyos. Honestidad. – es decir la verdad, con sinceridad y honradez. El ser honesto permite proceder con veracidad y confianza. Lo cual se refleja en el respeto al bien ajeno. Integridad. – proponer sus servicios o trabajo solo en departamento, difundiendo sus declaraciones de forma honesta y objetiva y evitar decir mentiras. Laboriosidad. – gestionar con rapidez y eficacia, poniendo dedicación y mor en su trabajo. Responsabilidad. – es la habilidad de afrontar por su acción, respondiendo con acto suyo. (Münch, 2014).

# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

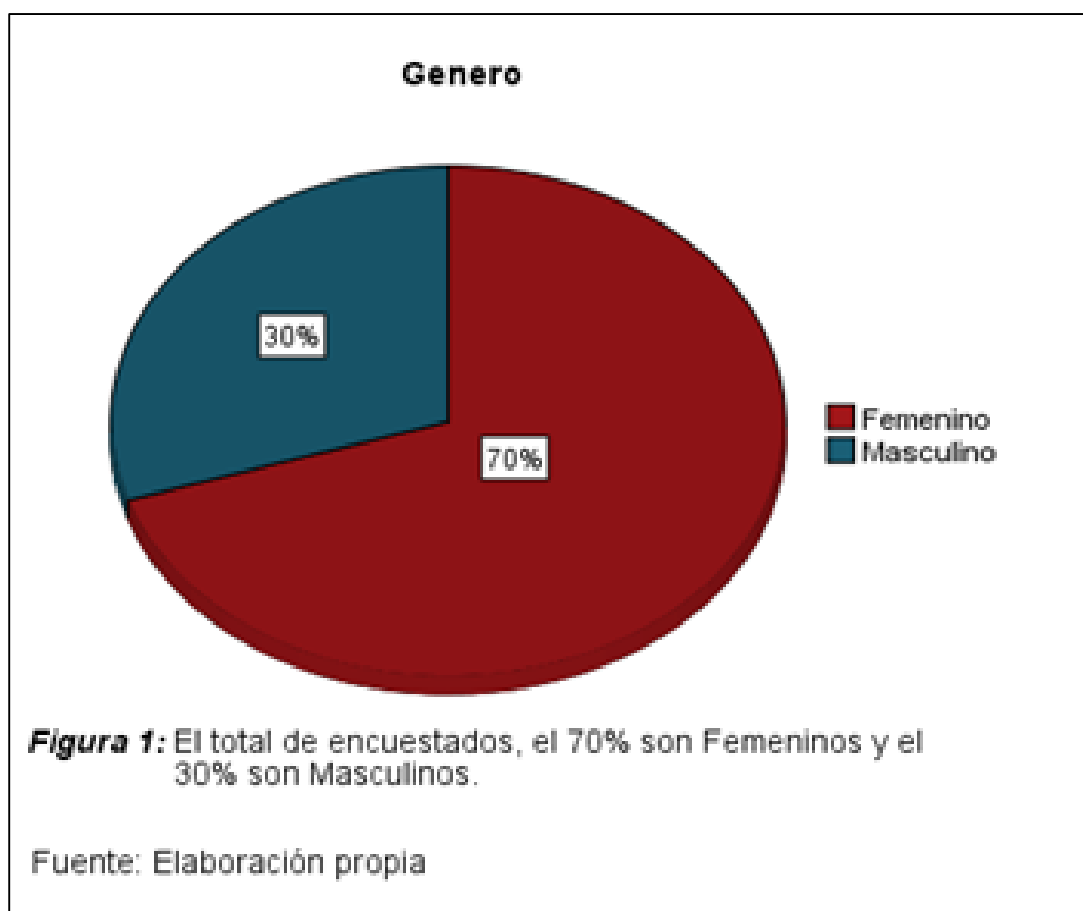
### III.RESULTADOS

**Tabla 6:**

*Género de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	21	70	70	70
Masculino	9	30	30	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 7:**

*Edad de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 25	6	20	20	20
De 25 a 35	14	47	47	66,7
De 35 a 45	10	33	33	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 8:**

*Capacitación por parte de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	12	40	40	40
Sí	18	60	60	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 9:**

*Opiniones y sugerencias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	23	77	77	77
Sí	7	23	23	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.





**Tabla 10:**

*Comodidad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	10	33	33	33
No	20	67	67	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 11:**

*Armonía laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	25	83	83	83
No	5	17	17	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.

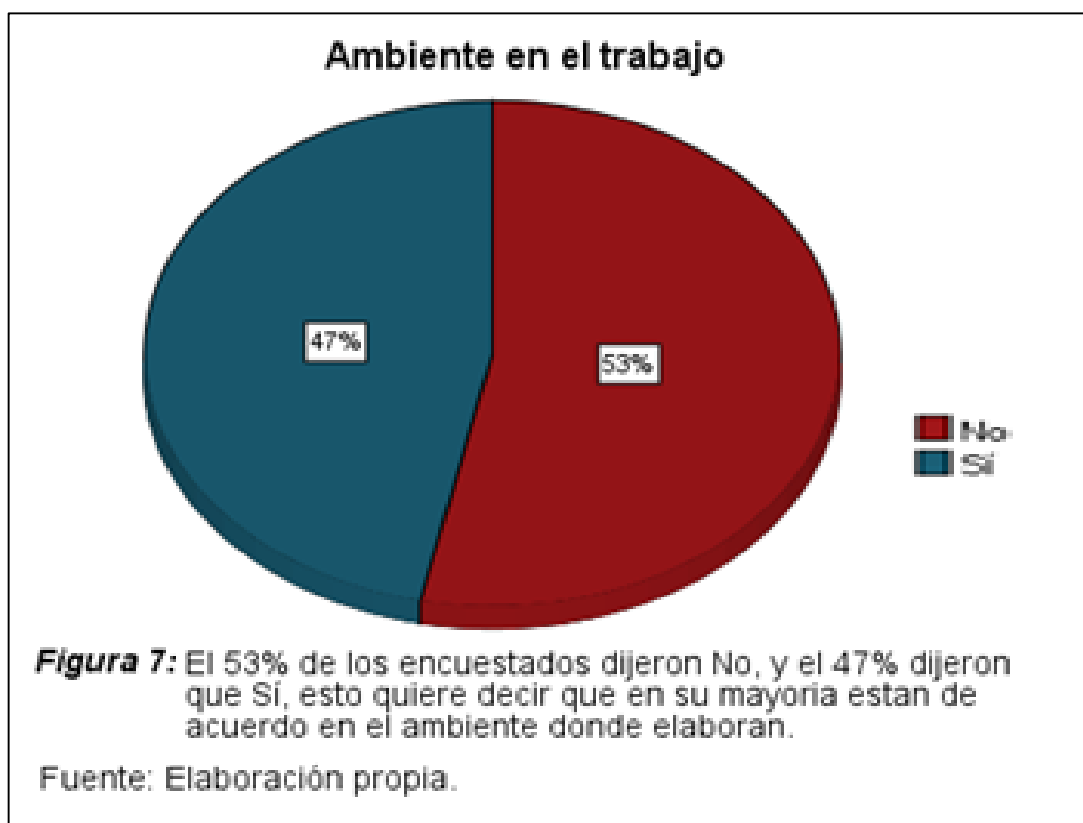


**Tabla 12:**

*El ambiente en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	16	53	53	53
Sí	14	47	47	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 13:**

*Desenvolvimiento en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	25	83	83	83
No	5	17	17	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



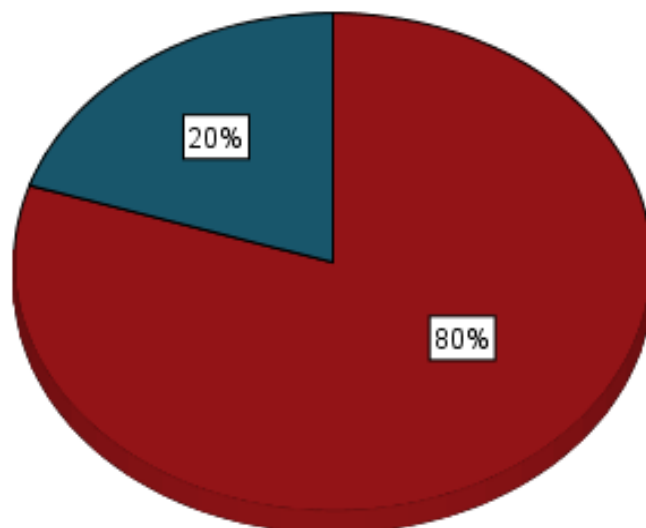
**Tabla 14:**

*Intercambio de información en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	24	80	80	80
Sí	6	20	20	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.

**Información de cambios en la empresa**



**Figura 9:** El 80% de los encuestados dijeron que No y el 20% dijeron Sí, esto quiere decir que no a todos se les informa los cambios que realizan en el área.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15:**

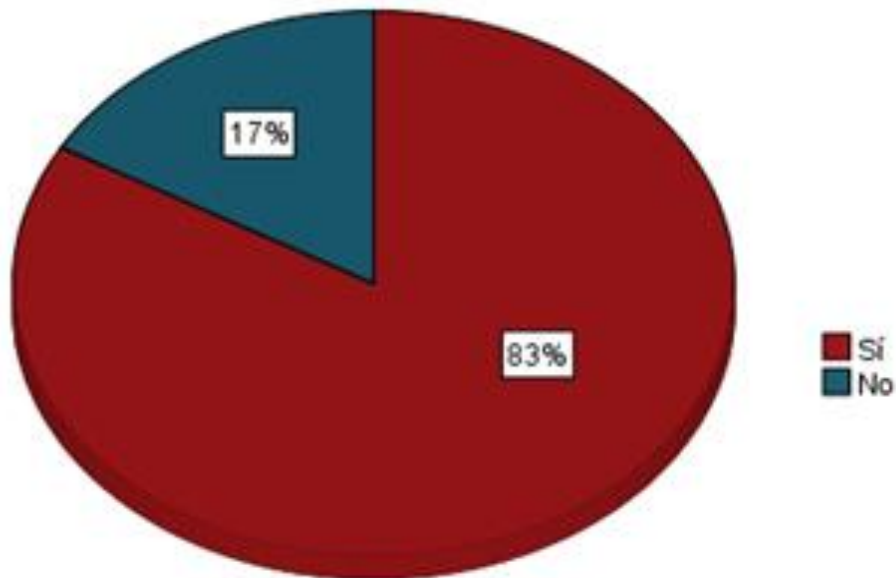
*Adecuado cuidado de los recursos que le brinda la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	25	83	83	83
No	5	17	17	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los

trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.

**Responsabilidad de los recursos que se le brinda**



**Figura 10:** El 83% de los encuestados son responsables de sus implementos que les brinda la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 16:**

*Capacitaciones brindadas por la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	10	33	33	33
No	20	67	67	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.

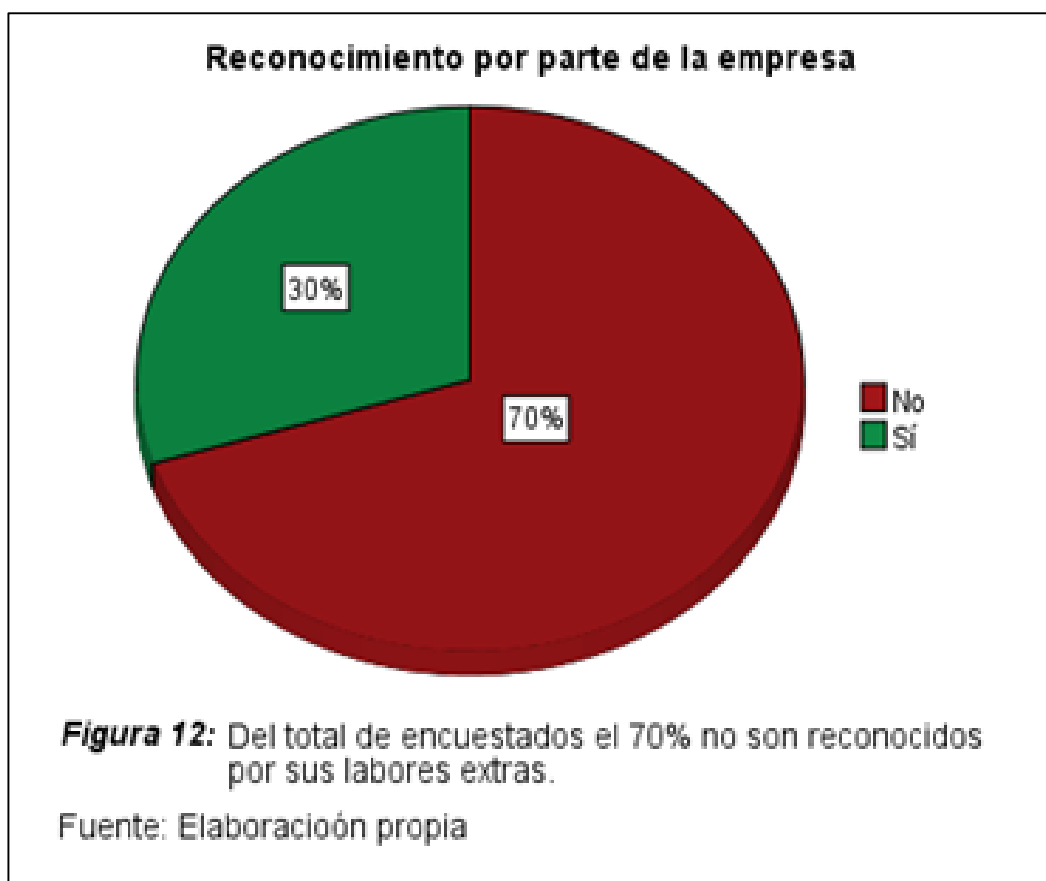


**Tabla 17:**

*Reconocimiento por parte de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	21	70,0	70,0	70,0
Sí	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.





**Tabla 18:**

*Reconocimiento por su participación en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	25	83,3	83,3	83,3
Sí	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 19:**

*Su trabajo dificulta realizar otras actividades.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	25	83,3	83,3	83,3
No	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 20:**

*Estabilidad en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Porcentaje acumulado
Sí	20	66,7	66,7	66,7	83,3
No	10	33,3	33,3	100,0	100,0
Total	30		100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 21:**

*Compromiso en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	25	83,3	83,3	83,3
No	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 22:**

La equidad en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	23	76,7	76,7	76,7
Sí	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



**Tabla 23:**

*Explicación de parte del jefe de las tareas a realizar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	22	73,3	73,3	73,3
Sí	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa comercial G&M S.A.C.



# **CAPÍTULO IV**

## **DISCUSIÓN**

## IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la empresa comercial G&M s.a.c. – Chiclayo, para lograr este objetivo es indispensable realizar la metodología de investigación, lo cual se presentó un cuestionario para el personal de la empresa. Asimismo, el resultado de los instrumentos de medición nos permite observar que si existe relación entre las dos variables.

En cuanto al análisis de clima laboral se ha obtenido los siguientes resultados los cuales serán discutidos por cada dimensión de la variable independiente:

La dimensión comunicación nos indica que hay una disconformidad de un 67% de los encuestados (ver Figura 3), no reciben una capacitación constante, falta de comunicación entre el personal. Su participación de los trabajadores no es considerada ni escuchados (ver Figura 4). Según lo anteriormente mencionado y si tenemos en cuenta lo dicho por Rodriguez (2004), sostiene que la comunicación es el proceso imprescindible para el buen funcionamiento de la empresa, mejorar la competitividad, ya que esta facilita el logro de los objetivos a la organización que van dirigidas a la satisfacción de sus propias necesidades de los clientes internos o externos.

La dimensión identidad, nos indica una disconformidad de un 67% de los encuestados (ver Figura 5) que no están a gusto trabajar en esta empresa, esto debido que existe sobrecarga de trabajo, las personas que laboran en esta empresa se ven obligadas a realizar sus funciones por muchas necesidades. Según Goncalves (s.f), define la identidad como el sentimiento hacia la organización y que es un elemento importante y esencial dentro del entorno de trabajo. En resumen, La sensación de compartir objetivos personales con los de la organización.

La dimensión conflicto nos indica que hay conformidad de un 83% de los encuestados (ver Figura6), existe una buena relación de compañerismo, valores entre los colaboradores del mismo rango a pesar de las dificultades que existe entre jefe y colaborador; en lo que es ambiente hay una disconformidad de un 53%, tales como comodidad, la ventilación, iluminación, etc. (ver Figura 7). Según Porret



(2014) lo define al ambiente como el ámbito laboral como aquellas situaciones en que varios miembros de la organización tienen criterios diferentes entre sí, de tal forma que, si no se canaliza de manera adecuada, podrá dar resultado indeseable en eficacia y efectividad de la actividad organizacional.

La dimensión trabajo en equipo, nos indica que hay conformidad de un 83% de los encuestados (ver Figura 8), participan en la planificación de actividades de la empresa; el apoyo es mutuo. Según Ander & Aguilar (2007), define e trabajo en equipo como el conjunto pequeño de personas con conocimiento habilidades y capacidades que se unen para lograr los objetivos, orientadas hacia la consecución de los mismos

Por otro lado, con respecto a los cambios que se realizan en la empresa no son informados al personal y si se comunica no se hace en el tiempo adecuado y esto puede traer resultados negativos para la empresa (ver Figura 9).

La dimensión responsabilidad, según Segura (2013) lo define como uno de los valores importantes, que accede a reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de su acto, y con principios que permite al hombre a tomar decisiones y aceptar las consecuencias de sus actos. Analizando los resultados nos indica que hay 83% de las personas encuestadas (ver figura 10), tienen cuidado en los recursos que se les brinda, tienen la capacidad de responder por sus actos propios.

La dimensión reconocimiento nos indica un 83% de disconformidad por parte del personal (ver Figura 12 y 13), ellos sienten que no se le reconoce su esfuerzo por lograr sus objetivos, sienten que deberían ser recompensado porque dan más de lo debido sin un reconocimiento previo, sienten que su esfuerzo no es valorado. Según Instituto de Ingenieria del Conocimiento (2013) nos indica que el reconocimiento es la manera de recompensar a las personas, la cual puede ser en dinero o reconocimiento no económico.

Analizar el desempeño de personal en la empresa comercial G&M s.a.c. se los siguientes resultados que serán discutidos por cada dimensión de la variable dependiente.

La dimensión compromiso laboral, nos indica que el 83% de los encuestados están disconformes (ver figura 14), ya que no se sienten recompensados por el esfuerzo, no los incentivan, están desmotivados entre muchos otros factores. Según Rincon (2010) define el compromiso, como la lealtad del colaborador hacia la organización. En lo psicológico de estar comprometidos con la empresa significa una actitud activa, donde la responsabilidad y el deseo de trabajar para la empresa.

La dimensión transparencia nos indica que hay disconformidad de un 67% de los encuestados (ver Figura 15), la falta de consideración al personal con respeto a la ética laboral, no respetando y evadiendo las leyes laborales correspondientes a cada trabajador, el no reconocimiento a sus beneficios. Según Naciones Unidas (2004), nos dice que la transparencia es la participación en el proceso de inversión, pueden tener suficiente información mutua que les permite tomar decisiones con conocimientos de causa y cumplir sus obligaciones y compromiso.

La dimensión igualdad nos indica que el 77% de los encuestados (ver Figura 17) no tienen el mismo trato, existe desigualdad del trato al personal en el desempeño laboral. Además las tareas que se le asigna a cada trabajador no son bien definidas u ordenada (ver Figura 18). Para Pérez (2007), define que la igualdad tiene como significado omnicomprensivo ya sea material o formal para implicar una superación de cualquier tipo de desequilibrios o diferencias sociales. Igual derecho a expresar, igual derecho de los ciudadanos para acceder a cualquier trabajo público o privado. La igualdad es la coincidencia o equivalencia parcial entre diferentes entes.

De acuerdo a los datos obtenidos de las dimensiones estudiadas y contrastadas con las teorías respectivas, se ha conseguido que si existe relación del clima laboral en el desempeño del personal de la Empresa Comercial G&M S.A.C, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho.

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES**

## **V. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Con respecto a análisis del clima laboral se concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima laboral existente en la Empresa Comercial G&M S.A.C. Esto es debido a que hay desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los jefes,

En referencia al análisis del desempeño del personal, éste se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a sus actividades rutinarias. No se fomenta el trabajo en equipo, lo que ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso con la Empresa Comercial G&M.

La relación existente entre clima laboral y el desempeño del personal se muestra notablemente, ya que si no existe un clima laboral armonioso el desempeño de los trabajadores no sería el esperado por los directivos, es decir los colaboradores no responderían a sus obligaciones con la calidad de rendimiento y el compromiso adecuado.

# **CAPÍTULO VI**

## **RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima laboral actual y que coadyuven al incremento del desempeño del personal de la Empresa Comercial G&M S.A.C.

Es importante que la empresa les brinde mejores condiciones laborales así como un adecuado sistema de recompensas, el cual sea establecido en base a las metas alcanzadas por el trabajador en beneficio de la Empresa Comercial G&M S.A.C.

Mejorar el tipo de comunicación en la empresa con la finalidad de que los mensajes lleguen a su interlocutor de forma directa y clara, para que de esta manera dar a los colaboradores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas en pro de la Empresa Comercial G&M S.A.C.

Fomentar un cambio de actitud por parte de los jefes para cambiar las percepciones negativas de los trabajadores y convertirlas en una fortaleza para la organización incidiendo de manera positiva en el desempeño laboral.

# **CAPÍTULO VII**

## **REFERENCIAS**

## VII.REFERENCIAS

- Naciones Unidas . (2004). Obtenido de Transparencia:  
[https://books.google.com.pe/books?id=2uPx70Y4d4QC&pg=PA3&dq=concepto+de+transparencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiih\\_GCtvHQAhVERSYKHUrDDaAQ6AEIJzAD#v=onepage&q=concepto%20de%20transparencia&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2uPx70Y4d4QC&pg=PA3&dq=concepto+de+transparencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiih_GCtvHQAhVERSYKHUrDDaAQ6AEIJzAD#v=onepage&q=concepto%20de%20transparencia&f=false)
- (22 de NOVIEMBRE de 2015). Obtenido de WIKIPEDIA:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa\\_de\\_Cronbach](https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa_de_Cronbach)
- Aldana, M. (ABRIL de 2010). *GESTION Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO*. Obtenido de <http://gesteval.blogspot.pe/p/criterios-de-evaluacion-del-desempeno.html>
- ALDANA, M. (ABRIL de 2010). *GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO*. Obtenido de <http://gesteval.blogspot.pe/p/criterios-de-evaluacion-del-desempeno.html>
- Ander, E., & Aguilar, M. (5 de Marzo de 2007). *Libros*. Obtenido de El Trabajo en Equipo:  
[https://books.google.com.pe/books?id=3X9ap9zweMAC&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3-NyHv\\_DQAhXJSyYKHdScDY4Q6AEIGjAA#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=3X9ap9zweMAC&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3-NyHv_DQAhXJSyYKHdScDY4Q6AEIGjAA#v=onepage&q&f=true)
- Anonimo. (7 de ENERO de 2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de [http://www.ecured.cu/Clima\\_Organizacional](http://www.ecured.cu/Clima_Organizacional)
- Arellano, G. (2014). *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal del centro de formación y capacitación laboral para ciegos CEFOCLAC*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3645/1/T-UCE-0007-155.pdf>
- Arias, F. &. (2006). *Administracion de Recursos Humanos para el Alto Desempeño* (Sexta ed.). Mexico: Trillas.
- Baguer, A. (2011). *Direccion de Personas: Un Timon en la Tormenta*. Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=3uJ0w4DeshYC&dq=clima+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=3uJ0w4DeshYC&dq=clima+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Becerra V, O. (Myo de 2012). *guia para la elaboracion de instrumento*. Obtenido de Elaboracion de Instrumentos de Investigacion:



<https://nticsaplicadasalainvestigacion.wikispaces.com/file/view/guia+para+e+laboracion+de+instrumentos.pdf>

- Bohlander, S. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (dieciséis digesima ed.). Mexico: Cengage learning. Obtenido de <http://latinoamerica.cengage.com>
- Brown, J. D. (1991). *Clima organizacional*.
- Cardinali, D., & Jordá, J. &. (1993). *Introducción a la cronobiología*. España: Universidad de Cantabria. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=W4ANwRDEtA0C&pg=PA146&dq=rendimiento+laboral&hl=es419&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwip7NyQh\\_TPAhXD54MKHfHPCxUQ6AEIJDAC#v=onepage&q=rendimiento%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W4ANwRDEtA0C&pg=PA146&dq=rendimiento+laboral&hl=es419&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwip7NyQh_TPAhXD54MKHfHPCxUQ6AEIJDAC#v=onepage&q=rendimiento%20laboral&f=false)
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación*. Lima- Perú. Obtenido de UPLA: [http://distancia.upla.edu.pe/libros/derecho/06/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION.pdf](http://distancia.upla.edu.pe/libros/derecho/06/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION.pdf)
- Castro, S. (2012). *Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del Grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate No. 1*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10820/CastroSeranoSandraVictoria2012.pdf?sequence=1>
- Chávez, C. M. (s.f.). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones.shtml>
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Icaide Comillas. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=Relaciones+entre+el+Clima+Organizacional+y+la+satisfaccion+Laboral&ots=Tpf1vn1POO&sig=swALU4gVeh\\_Zskt3pdh9-33pQIU#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=Relaciones+entre+el+Clima+Organizacional+y+la+satisfaccion+Laboral&ots=Tpf1vn1POO&sig=swALU4gVeh_Zskt3pdh9-33pQIU#v=onepage&q&f=true)
- Chiavenato. (1992). *clima organizacional*.
- Chinchay, E., Córdova, N., & Lam, E. (2011). *Investigación de la Influencia del Clima Laboral en el Área de Producción de la Empresa Sal Costeña S.A.C.* Obtenido de <http://es.slideshare.net/kelvifrankmorillosdejo/investigacion-de-la-influencia-del-clima-laboral-en-el-area-de-produccion-de-la-empresa-sal-costeita-sac>

- Clima Laboral*. (2010). Obtenido de La importancia e los Compañeros para generar un grato clima Laboral: <http://www.climalaboral.com.es/2011/08/la-importancia-de-los-companeros-para-generar-un-grato-clima-laboral/>
- Copeme. (Marzo de 2009). *Medicion del Clima Laboral para IMF'S*. Obtenido de Programa mision: [http://sptf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](http://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf)
- Dessler, G. (2001). *Administracion del personal* (Octava ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- EcuRed. (9 de Diciembre de 2016). *Deempeño Laboral*. Obtenido de EcuRed: [http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)
- Ek Gonzales, T. D. (7 de MAYO de 2004). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de Clima organizacional orientado a la motivación: <http://www.gestiopolis.com/clima-organizacional-orientado-a-la-motivacion/>
- El Pensante*. (14 de Abril de 2016). Obtenido de Poblacion Finita: <https://educacion.elpensante.com/poblacion-finita/>
- Esterkin, J. (22 de FEBRERO de 2008). *Qué es el Juicio de Expertos*. Obtenido de Mejores Proyectos: <https://iaap.wordpress.com/2008/02/22/que-es-el-juicio-de-expertos/#more-454>
- eumed.net*. (s.f.). Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)
- FARIDES MATOS, M. (11 de MARZO de 2013). *EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Fernández, C. (2011). *Evaluacion del Clima Laboral en una Organizacion*. Lima Norte: Universidad Cesar Vallejo.
- Financiera, N. (2015). *SMETOOLKIT*. Obtenido de <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3620/Capacitaci%C3%B3n-adiestramiento-y-prevenci%C3%B3n-de-riesgos-de-trabajo>
- Fonseca, J. (1972). *Analisis Estructural de la Economia Asturiana*. Oviedo. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=pe4HupoSa2AC&pg=PA35&dq=concepto+de+infraestructura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjDmYPy4\\_PPAhVJ34MKHcliAUEQ6AEIjAC#v=onepage&q=concepto%20de%20infraestructura&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pe4HupoSa2AC&pg=PA35&dq=concepto+de+infraestructura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjDmYPy4_PPAhVJ34MKHcliAUEQ6AEIjAC#v=onepage&q=concepto%20de%20infraestructura&f=false)

- Fuster-Fabra, F. (2008). *Dirigir a Los Que Gestionan*. Lulu.com. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=oFF8LHPHFT0C&hl=es&source=gb\\_s\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=oFF8LHPHFT0C&hl=es&source=gb_s_navlinks_s)
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. UOC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA198&dq=instrumentos+para+medir+el+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi56Z2jgdzPAhXH1B4KHaf9DZYQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>
- Garcia, R., & Gonzales, J. &. (14 de julio de 2014). *Spss Analisis de fiabilidad*. Obtenido de Innova Mide: [http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS\\_0801B.pdf](http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf)
- Gestiopolis. (20 de Julio de 2002). *Clima Laboral*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- Gonçalves, A. P. (s.f.). *dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Goncalves, A. (s.f). Obtenido de Dimensiones del Clima Organizacional: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Great Place to Work. (07 de Febrero de 2013). Obtenido de ¿Que es el Clima Laboral y como se lo estudia?: <http://www.greatplacetowork.com.ar/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/874-ique-es-el-clima-laboral-y-como-se-lo-estudia>
- Guias de Gestion de la Pequeña Empresa. (s.f). *Gestion y motivacion del personal*. Diaz de santos, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZN19GCrrhgYC&pg=PA188&dq=teoria+del+clima+laboral+actuales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6IPmMI9bPAhXH1B4KHcCxCb4Q6AEIPjAF#v=onepage&q&f=true>
- Hernández, R., & Fernandez, C. &. (s.f). *Metodologia de la Invetigacion*. Obtenido de [http://www.academia.edu/6399195/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_5ta\\_Edicion\\_Sampieri](http://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri)
- Herrera Baez, R. (24 de ABRIL de 2013). *relaciones humanasy clima laboral*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/roziiherrerabaez/relaciones-humanas-y-clima-laboral-en-las-empresas>
- HOSE, C. (s.f.). *E HOW EN ESPAÑOL*. Obtenido de [http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info\\_149860/](http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/)

- Hose, C. (s.f). *Cual es la definicion del Desempeño del Personal*. Obtenido de eHow en Español: [http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info\\_149860/](http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/)
- Ibañez, M. (2000). *Retribucion del Personal*. Vertice. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Hbq\\_kXSc4Z8C&pg=PA84&dq=concepto+desempe%C3%B1o+del+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9e ehvvrPAhUCyj4KHWOoC40Q6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Hbq_kXSc4Z8C&pg=PA84&dq=concepto+desempe%C3%B1o+del+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9e ehvvrPAhUCyj4KHWOoC40Q6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false)
- Icart, M., & Fuentelsaz, C. &. (2006). *Elaboracion y Presentacion de un Proyecto de investigacion y una Tesina*. España: Ediciones Universitat Barcelona. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA54&dq=poblacion+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjE2pLI7OPPAhXH4C YKHdP4CcoQ6AEIlzAC#v=onepage&q&f=true>
- In Climaorganizacional*. (29 de NOVIEMBRE de 2009). Obtenido de <http://www.slideshare.net/Gpmejia/clima-organizacional-2092838>
- Instituto de Ingenieria del Conocimiento. (4 de Abril de 2013). *Blog*. Obtenido de Motivacion y Reconocimiento: <http://www.iic.uam.es/rr-hh/motivacion-y-reconocimiento/>
- Jaume, F. (2012). Obtenido de clima laboral.
- Jaume, F. (2012). Obtenido de clima laboral: <https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjS19CUI9zPAhUGNj4KHQdxBrwQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>
- Jaume, F. (2012). *Clima Laboral*. Obtenido de Monografias: <https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjS19CUI9zPAhUGNj4KHQdxBrwQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true>
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomia y psicologia aplicada: manual para la informacion del especialista* (Decimotercera ed.). Lex Nova. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true)
- Martinez, L. (s.f.). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

- Martinez, L. (s.f.). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos33/cultura-clima-organizacional/cultura-clima-organizacional.shtml#teomaslow>
- Massuh, C. (29 de Octubre de 2011). *Alpha de Cronbach*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/cmassuh/alpha-de-cronbach>
- Mendéz, C. (s.f). *Clima Organizacional en Colombia: El IMCOC, un metodo de analisis para su intervension*. Universidad del Rosario. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA37&dq=dimensiones+del+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi96bDordzPAhVD2R4KHfmoBF8Q6AEIMjAA#v=onepage&q&f=false>
- Mino, E. (20 de Junio de 2014). *Correlacion entre el Clima Organizacional y el Deempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 Del Departamento de Lambayeque*. Obtenido de Universidad Catolica Santo Toribio de Mongrovejo: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgarMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf)
- Monteza, N. (2012). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfaccion de las Enfermeras del Centro Quirurgico Hospital Essalud Chiclayo,2010*. Obtenido de Universidad Santo Toribio de Mongrovejo: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)
- Monzó, R. (2006). *Concepto de Competencia en la Evaluacion Educativa*. Mexico: Publicaciones Cruz o., s.a. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9id5hCptds0C&printsec=frontcover&dq=concepto+de+competencia&hl=es19&sa=X&ved=0ahUKEwjX9IOvPPAhVlxYMKHYQsCOkQ6AEIzAA#v=onepage&q=concepto%20de%20competencia&f=false>
- Münch, L. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Naghi, M. (2005). Obtenido de Metodologia de la invetigacion: <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&printsec=frontcover&dq=metodologia+dela+investigacion+sampieri&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPg4CGhunQAUGJiYKHa2fBL8Q6AEINTAD#v=onepage&q&f=true>
- Ñaupas, H. (2009). *Metodologia de la Investigacion Cientifica y Asesoramiento de Tesis* (Primera ed.). Lima, Peru: Grafica Retai S.A.C.
- Orozco, D. (24 de NOVIEMBRE de 2014). *CONCEPTODEFINICION.DE*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/alfa-de-cronbach/>

- Ortega, C. (2015). *Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima*. Obtenido de Universidad Nacional de San Marcos:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega\\_mc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf)
- Ortiz, F. &. (2009). *Metodología de la investigación*. Mexico: Limusa.
- Ortiz, J. (2005). Obtenido de Aproximación metodológica a los niveles jurídicos-políticos de la investigación social:  
[https://books.google.com.pe/books?id=5Fy20C\\_6ZZ0C&pg=PA69&dq=tipos+de+investigacion&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwvjv85rWgOnQAhXJ2SYKHW7WBTUQ6AEILDAC#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=5Fy20C_6ZZ0C&pg=PA69&dq=tipos+de+investigacion&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwvjv85rWgOnQAhXJ2SYKHW7WBTUQ6AEILDAC#v=onepage&q&f=true)
- Ospino, J. (2004). *Libros*. Obtenido de Metodología de la investigación en ciencias de la salud:  
<https://books.google.com.pe/books?id=Z0kx76jf88wC&pg=PA168&dq=validez+del+instrumento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi3mveEfDQAhXMQiYKHVFna5cQ6AEIOTAH#v=onepage&q&f=true>
- PARRA URDANETA, M. (16 de ABRIL de 2000). *LA EVALUACION DE DESEMPEÑO Y LA GESTION DE RRHH*. Obtenido de  
<http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=28>
- Perdomo Rosales, V. (11 de NOVIEMBRE de 2011). *BASES TEORICAS Y METODOLOGICAS PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizational/>
- Pérez, A. (2007). Obtenido de Dimensiones de Igualdad:  
[https://books.google.com.pe/books?id=0ZYMB9Syhu8C&pg=PA17&dq=concepto+de+igualdad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiKyNuSt\\_HQAhWHZCYKHbxyB5MQ6AEILjAE#v=onepage&q=concepto%20de%20igualdad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0ZYMB9Syhu8C&pg=PA17&dq=concepto+de+igualdad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiKyNuSt_HQAhWHZCYKHbxyB5MQ6AEILjAE#v=onepage&q=concepto%20de%20igualdad&f=false)
- PEREZ, E. M. (2014). *CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE PARRILLAS MARAKOS 490 DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE. CHICLAYO*.
- Pérez, N. R. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013*. Obtenido de  
<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Porret, M. (2014). *Gestión de Personas* (Sexta ed.). Madrid: Esic. Obtenido de  
<https://books.google.com.pe/books?id=3ORxBAAQBAJ&pg=PA491&dq=d>

efinicion+de+conflictos+en+la+organizacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjH5POaudzPAhUM2R4KHdnPBzMQ6AEIHjAB#v=onepage&q&f=true

Puchol, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (septima ed.). Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZlgZPthdssQC&printsec=frontcover&dq=Direccion+y+Gestion+de+Recursos+Humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy34HCrebPAhWGWx4KHdZtBtIQ6AEINDAA#v=onepage&q&f=true>

Recursos Humanos. (2008). Obtenido de Coordinacion de Equipos de Trabajo: [https://books.google.com.pe/books?id=5qxlz7pCSDYC&pg=PA4&dq=katzenbach+trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=5qxlz7pCSDYC&pg=PA4&dq=katzenbach+trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true)

Rincon, C. (2010). *Libros*. Obtenido de Motivacion en el Trabajo: [https://books.google.com.pe/books?id=PDFkBAAAQBAJ&pg=PA9&dq=compromiso+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6uLC\\_z\\_DQAhVBRiYKHRFmBdAQ6AEINjAG#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PDFkBAAAQBAJ&pg=PA9&dq=compromiso+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6uLC_z_DQAhVBRiYKHRFmBdAQ6AEINjAG#v=onepage&q&f=false)

Ríos, F. (Febrero de 2014). *Satisfacción laboral y su Influencia en el Clima Organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Rivas G., M., & Samra A., A. (2006). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO CLINICO QUIRURGICO DIVINO NIÑO C.A.* Venezuela.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 10). México: Pearson Educación.

Rodriguez, A. &. (2004). *Psicología de las Organizaciones* (Primera ed.). UOC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-CDcaADQLcoC&pg=PA180&dq=concepto+de+comunicacion+de+la+organizacion+C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwju2ISpgOHPAhUMXh4KHXNTBmsQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=true>

Ross, D. (2013). *Administración de personal y del desempeño*. Mexico: Trillas.

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Obtenido de [https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion\\_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf)

Sánchez, R. (2012). *“El Conocimiento y la investigación científica”*. Lima: IESPP CREA.

- Segura, M. (2013). *Monografias.com*. Obtenido de Responsabilidad:  
<http://www.monografias.com/trabajos96/sobre-responsabilidad/sobre-responsabilidad.shtml>
- SIGNIFICADOS. (s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/eficiencia/>
- Silva, E. (Diciembre de 2015). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; Durante el Primer Semestre del año 2015*. Obtenido de Creative Commons:  
<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/974/1/Edman%20Junior%20Silva%20Huamantumba.pdf>
- Team Building. (9 de Marzo de 2016). *Los diferentes Tipos de ambiente laboral en las empresas*. Obtenido de The Water & Coffe Company:  
<http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/los-diferentes-tipos-de-ambiente-laboral-en-las-empresas/>
- Tecnicas de recoleccion de datos*. (s.f.). Obtenido de  
<https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccc3b3n4.pdf>
- Temple, I. (23 de Noviembre de 2011). *Mejorar el Ambiente Laboral Pasa a ser Una Necesidad Empresarial*. *El Comercio*. Obtenido de  
[http://elcomercio.pe/economia/peru/mejorar-ambientelaboralpasanecesidadempresarialnoticia1338226?ref=flujo\\_tags\\_260543&ft=nota\\_&e=titulo](http://elcomercio.pe/economia/peru/mejorar-ambientelaboralpasanecesidadempresarialnoticia1338226?ref=flujo_tags_260543&ft=nota_&e=titulo)
- Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (20 de julio de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de Clima Laboral: <http://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- Vargas, L. M. (s.f.). *Influencia de la Satisfaccion Laboral en el Clima Organiacional en la I.E. "San antonieta Bullon" - Lambayeque*. Obtenido de  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL\\_Vargas\\_PardoLuzMariadelRosario.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf)
- Vidaurre, R. (Septiembre de 2009). *Diagnotico del Clima Organizacional en una Empresa de Telecomunicaciones de el Salvador*. Obtenido de  
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/MPO/ADVD0001155.pdf>



# **ANEXOS**

## ENCUESTA

La presente encuesta está dirigida para el personal de la empresa comercial G&M S.A.C. Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el Clima Laboral y su influencia en el desempeño del personal. Su respuesta será CONFIDENCIAL Y ANONIMA.

Sexo: Hombre

Mujer

Edad: \_\_\_\_\_

### CLIMA LABORAL:

1. ¿Recibe capacitación constante por parte de la empresa?  
a) Sí                       b) No
2. ¿Consideras que tus opiniones son escuchadas?  
a) Sí                       b) No
3. ¿Te sientes a gusto de trabajar en esta empresa?  
a) Sí                       b) No
4. ¿Existe una buena relación entre compañeros?  
a) Sí                       b) No
5. ¿El ambiente que percibe es adecuado?  
a) Sí                       b) No
6. ¿Existe el trabajo en equipo entre compañero y jefe de área?  
a) Sí                       b) No
7. ¿Su jefe de área les mantiene informado de los cambios que realizan en la empresa?  
a) Sí                       b) No
8. ¿Cuida adecuadamente los recursos que le brinda la empresa?  
a) Sí                       b) No

9. ¿Asiste a las capacitaciones que la empresa le brinda?

a) Sí                       b) No

10. ¿Sientes que el reconocimiento por parte de la empresa es conforme?

a) Sí                       b) No

11. ¿Cuándo logra un buen resultado la empresa lo reconoce su participación?

a) Sí                       b) No

**DESEMPEÑO DEL PERSONAL:**

12. ¿Cree que su trabajo dificulta realizar otras actividades?

a) Sí                       b) No

13. ¿Te incomoda la falta de estabilidad por parte de la empresa?

a) Sí                       b) No

14.- ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?

a) Sí                       b) No

15.- ¿La equidad con que les tratan es igual para todos?

a) Sí                       b) No

16.- ¿Su jefe de área explica de forma ordenada las tareas a realizar?

a) Sí                       b) No

✓ Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe Mg. Branco Ernesto Arana Corra, mediante la presente hago constatar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, titulado **“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL G&M S.A.C – CHICLAYO-2016”**, elaborado por el Br. Sandy Yesenia Farroñan Racchumí y Br. Marilú Herrera Bustamante; reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo 20 de Octubre del 2016

Firma del experto

Dr./Mg./Lic. Nombre: Branco Ernesto Arana Corra

Cargo actual: Docente

Numero de colegiatura: 238



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CONSTANCIA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe *Ernesto Limonchi Falen*....., mediante la presente hago constatar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, titulado **“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL G&M S.A.C – CHICLAYO-2016”**, elaborado por el Br. Sandy Yesenia Farroñan Racchumí y Br. Marilú Herrera Bustamante; reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo *20 de octubre de 2016*

Firma del experto

Dr./Mg./Lic. Nombre: *Ernesto Limonchi Falen*.....

Cargo actual: *Docente*.....

Numero de colegiatura: *192*.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CONSTANCIA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe Oscar Santiago Bernal Carrasco; mediante la presente hago constatar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, titulado **“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL G&M S.A.C – CHICLAYO-2016”**, elaborado por el Br. Sandy Yesenia Farroñan Racchumí y Br. Marilú Herrera Bustamante; reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo 20 de Octubre del 2016.

Firma del experto

Dr./Mg./Lic. Nombre: Oscar Santiago Bernal Carrasco.

Cargo actual: docente.

Numero de colegiatura: 87915

**Tabla 24:**

*Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS
<p>¿Cómo influye el Clima Laboral en el Desempeño del Personal en la empresa Comercial G&amp;M S.A.C Chiclayo- 2016?</p>	<p>Determinar la relación del clima laboral en el desempeño del personal de la empresa comercial G&amp;M S.A.C – Chiclayo-2016.</p>	<p>a. Analizar el clima laboral de la empresa comercial G&amp;M SAC.</p> <p>b. Analizar el desempeño del personal de la Empresa Comercial G&amp;M SAC.</p> <p>c. Analizar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal de la empresa comercial G&amp;M S.A.C – Chiclayo-2016.</p>	<p><b>Hipótesis 1</b></p> <p>H1: Si existe relación directa entre clima Laboral y desempeño del personal en la empresa comercial G&amp;M S.A.C – Chiclayo- 2016.</p> <p><b>Hipótesis Nula:</b></p> <p>Ho: No existe relación directa entre clima Laboral y desempeño del personal en la empresa comercial G&amp;M S.A.C – Chiclayo- 2016.</p>

**Fuente:** Elaboración propia



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0156 - 2016 - PEA - UCV-CH-2000

Pimentel, 25 de febrero del 2016

#### VISTO:

El oficio N°000039-2016.ADM.PEA-UCV-CH de fecha 24 de febrero del 2016, presentado por el Coordinador de la Escuela Profesional de Administración del Programa Académico de Educación para Adultos, en el cual solicita en vía de regularización se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que, las estudiantes *Farroñan Racchumi Sandy Yesenia* y *Herrera Bustamante Marilú*, han sustentado su Proyecto de Investigación ante el profesor asesor *Econ. Juan Ramón Pecsén Quiroz* en la fecha indicada obteniendo una nota aprobatoria;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas:

#### SE RESUELVE:

**Art. 1° APROBAR**, el Proyecto de Tesis titulado: "EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL G&M S.A.C - CHICLAYO - 2016"; a cargo de las estudiantes *Farroñan Racchumi Sandy Yesenia* y *Herrera Bustamante Marilú* de la Escuela Profesional de Administración Sección "ST" -Sede Chiclayo, de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo.

**Art. 2° DESIGNAR**, al docente *Econ. Juan Ramón Pecsén Quiroz* como asesor especialista del proyecto de tesis antes mencionado en el Artículo 1°, a cargo de las estudiantes *Farroñan Racchumi Sandy Yesenia* y *Herrera Bustamante Marilú*.

**Art. 3° COMUNICAR**, a la Dirección de Escuela, Oficina de Grados y Títulos el nombre del Proyecto de Investigación y sea considerado para la obtención del título.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



*Natalí Vilchez Vitela*  
Mgtr. *Irina Natalí Vilchez Vitela*  
Directora Programa Educación para Adultos  
Universidad César Vallejo - Chiclayo



*Selfa Castañeda Quiroz*  
Mgtr. *Selfa Castañeda Quiroz*  
Secretaria Académica PEA  
Universidad César Vallejo - Chiclayo

Cc: Dirección de Escuela, SUBE, Interesado (a), Archivo

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel Km. 3.5  
T-l (074) 481 616 Anx.: 6514.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe