



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los  
colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017”**

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

**AUTOR**

**SILVA CARDOZO, CRISTHIAN EDUARDO**

**ASESOR**

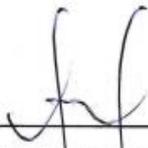
**DR. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2017**



---

**DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR**  
**PRESIDENTE**



---

**DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO**  
**SECRETARIO**



---

**DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO**  
**VOCAL**

Al amor más bonito de todos, Luz, mi madre, a Gerardo mi padre y a Katty y Gerardo, mis hermanos.

A Dios por cuidarme siempre y darme el don de la sabiduría, a mi familia por el apoyo constante e incentivarme para seguir adelante, a mis compañeros por acompañarme y ser parte de esta experiencia conmigo y a todos los docentes por sus enseñanzas.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Cristhian Eduardo Silva Cardozo con DNI N° 73210785, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 01 de diciembre del 2017

Cristhian Eduardo Silva Cardozo

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Cristhian Eduardo Silva Cardozo

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. Internacionales	15
1.2.2. Nacionales	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Clima organizacional	19
1.3.1.1. Conceptos	19
1.3.1.2. Características del Clima organizacional	20
1.3.1.3. Principales teorías	20
1.3.1.4. Dimensiones	23
1.3.2. Desempeño	24
1.3.2.1. Conceptos	24
1.3.2.2. Conductas que conducen el Desempeño laboral	25
1.3.2.3. Principales teorías	25
1.3.2.4. Dimensiones	28
1.3.2.5. Indicadores	28
1.4. Formulación del problema	29
1.4.1. Problema general	29
1.4.2. Problemas específicos	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	30

1.6.1.	Hipótesis general	30
1.6.2.	Hipótesis específicas	31
1.7.	Objetivo	31
1.7.1.	Objetivo general	31
1.7.2.	Objetivos específicos	31
II.	METODOLOGÍA	32
2.1.	Diseño de investigación	33
2.1.1.	Tipo: Aplicada	33
2.1.2.	Nivel: Explicativo – Causal	33
2.1.3.	Diseño: No experimental y de corte transversal	33
2.2.	Variables, operacionalización	33
2.2.1.	Variables	33
2.2.2.	Operacionalización	35
2.3.	Población y muestra	36
2.3.1.	Población	36
2.3.2.	Muestra	36
2.4.	Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad	36
2.4.1.	Técnica de recolección de datos	36
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos	36
2.4.3.	Validez	37
2.4.4.	Confiabilidad	37
2.5.	Método de análisis de datos	38
2.6.	Aspectos éticos	38
III.	RESULTADOS	39
3.1.	Análisis y presentación de los datos descriptivos por dimensiones	40
3.2.	Prueba de hipótesis de trabajo	48
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	68
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
	ANEXOS	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Operacionalización de las variables	24
Tabla 02: Juicio de expertos	26
Tabla 03: Alfa de Cronbach	26
Tabla 04: Estadísticas de fiabilidad	26
Tabla 05: Coeficientes de alfa de cronbach	27
Tabla 06: Clima organizacional	29
Tabla 07: Autonomía	30
Tabla 08: Estructura	31
Tabla 09: Apoyo	32
Tabla 10: Desempeño	33
Tabla 11: Motivación	34
Tabla 12: Habilidades	35
Tabla 13: Oportunidades	36
Tabla 14: Tabla de valores de Pearson	37
Tabla 15: Correlación entre el clima organizacional y desempeño	38
Tabla 16: Correlación entre la autonomía y la motivación	39
Tabla 17: Correlación entre el apoyo y las oportunidades	40
Tabla 18: Resumen del modelo (HG)	40
Tabla 19: ANOVA <sup>a</sup> (HG)	41
Tabla 20: Coeficientes <sup>a</sup> (HG)	42
Tabla 21: Coeficientes <sup>a</sup> (HG)	44
Tabla 22: Resumen del modelo (HE1)	45
Tabla 23: ANOVA <sup>a</sup> (HE1)	45
Tabla 24: Coeficientes <sup>a</sup> (HE1)	46
Tabla 25: Resumen del modelo (HE2)	48
Tabla 26: ANOVA <sup>a</sup> (HE2)	48
Tabla 27: Coeficientes <sup>a</sup> (HE2)	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 01: Clima organizacional 29
- Figura 02: Autonomía 30
- Figura 03: Estructura 31
- Figura 04: Apoyo 32
- Figura 05: Desempeño 33
- Figura 06: Motivación 34
- Figura 07: Habilidades 35
- Figura 08: Oportunidades 36
- Figura 09: Grafico de regresión lineal de la HG 43
- Figura 10: Grafico de regresión lineal de la HE1 47
- Figura 11: Grafico de la regresión lineal de la HE2 50

## **RESUMEN**

Esta tesis titulada "El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima" tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA. Para poder realizar esta tesis se ha buscado información de tesis relacionadas a esta y teorías que ayuden a poder hacer una buena investigación. El diseño de investigación que se ha realizado en esta tesis es de tipo aplicada, el nivel es explicativo causal y el diseño es no experimental y de corte transversal. La población fueron todos los trabajadores de la empresa FISA que son alrededor de 90 personas y se utilizó como muestra 50 trabajadores de la misma. Se concluyó que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017. Además existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño, autonomía, motivación, confianza.

## **ABSTRACT**

This thesis entitled "The organizational climate and its influence on the performance of the employees of the company FISA, Cercado de Lima" aims to determine the influence of the organizational climate on the performance of the employees of the company FISA. To be able to realize this thesis has looked for information of theses related to this and theories that help to do a good investigation. The research design that has been carried out in this thesis is of an applied type, the level is explanatory causal and the design is non-experimental and cross-sectional. The population were all workers of the FISA company which are about 90 people and was used as sample 50 workers of the same. It was concluded that the organizational climate significantly influences the performance of the employees of the company FISA, Cercado de Lima, 2017. There is also a considerable positive correlation between the study variables.

Key words: Organizational climate, performance, autonomy, motivation, confidence.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El clima organizacional en la actualidad es un tema muy conocido a nivel mundial, ya que se trata del ambiente percibido por los miembros de una organización que es generado por ellos mismos; sin embargo a la vez es muy cuestionado, debido a que a pesar del conocimiento de la importancia de este, en muchos casos los responsables de estas organizaciones no le dan el énfasis necesario a este factor. En algunas ocasiones no se toma en cuenta y se pierde de vista que teniendo un buen clima laboral esto hará que funcionen de mejor manera otros factores importantes para que una empresa pueda triunfar.

Muchas veces se olvida también que el talento humano va a reaccionar de acuerdo a como perciba y sienta el ambiente de su centro de trabajo, de esto podría depender su desempeño.

El desempeño es el rendimiento de un trabajador que muestra ante sus actividades y este desempeño podría cambiar por diferentes circunstancias, en circunstancias positivas y de acuerdo a la motivación que el trabajador tenga su rendimiento podría aumentar de lo contrario disminuir, no es un secreto que el talento humano actúa muchas veces dependiendo de sus motivaciones o incentivos.

Al ver las organizaciones más grandes a nivel mundial podemos encontrar como estas han sabido manejar un buen clima organizacional y de esa manera encontrar el éxito, un claro ejemplo es Coca Cola que siempre se ha preocupado por el funcionamiento interno y externo de su organización, siendo reconocida como una de la mejores empresas para trabajar, ya que siempre se han mostrado interesados por sus empleados, implementando programas que los motiven, pero vemos casos también de empresas que han perdido millones al verse envueltos ante la situación de no manejar un buen clima laboral ya que esto dificulta el desempeño de los trabajadores y por ende disminuye la rentabilidad de la empresa.

En el Perú podemos encontrar muchos casos de empresas que no manejan un buen clima organizacional y esto se ve reflejado en las diferentes

huelgas que realizan las personas o sindicatos de trabajadores exigiendo siempre un mejor trato por parte de su empleador y esto es lamentable ya que este país siempre ha tenido las herramientas necesarias para crear empresas con mucho éxito a nivel mundial y no estancarse con las micros y pequeñas empresas, generalmente el problema siempre está en la interna de la empresa, pero también podemos ver el otro lado de la moneda, en donde empresas ya establecidas ganan premios y son reconocidas como organizaciones con buen clima laboral y mejor empresa para trabajar, el año pasado este premio otorgado por Great Place To Work fue otorgado al grupo Intercorp dueños del banco Interbank y de otras organizaciones, fueron parte importante de este reconocimiento también Cineplanet y Atento. En nuestro país las empresas con mejor clima organizacional son las empresas que más éxito tienen y esto no es de pura casualidad.

En las empresas industriales del Cercado de Lima existen muchos trabajadores que carecen de un buen clima organizacional en sus empresas, que por ende hace que no estén a gusto ni satisfechos dentro de ellas, muchas veces volviéndose inestables laboralmente ya que en la constante búsqueda de una empresa con un mejor ambiente interno que en la que están, hace que cambies de empleo, esto a consecuencia de una mala relación con tu jefe o que no exista un trabajo en equipo y comunicación con los demás empleados, sin embargo eso es algo de lo que se deberían preocupar las empresas y no los trabajadores que únicamente deberían ir a laborar en un sitio agradable.

La empresa Fisa es una empresa grande ubicada en el Cercado de Lima dedicada a la creación y venta de distintos tipos de redes (pesca, acuicultura, deportes), a pesar de ser una empresa muy reconocida en ese rubro en los últimos años ha estado pasando por diferentes problemas a raíz de su clima organizacional y del desempeño de los trabajadores, estos si no están laborando están a las afueras de la empresa protestando, debido al incumplimiento de sus pagos, al maltrato recibido y a la poca o casi nula comunicación con sus jefes, al no sentirse escuchados estos colaboradores de la empresa han decidido alzar su voz de protesta de esa manera, obviamente

complicándolos tanto a ellos como a la empresa ya que en vez de irse a descansar luego de haber laborado optan por quedarse a exigir sus derechos como trabajadores, ganándose también un problema con las autoridades de esta organización.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Uría (2011), en su tesis “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Abanto”, realizada en Ecuador. Para optar el título de ingeniero de empresas en la Universidad técnica de Abanto, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. El tipo de investigación fue descriptiva. La población está constituida por todos los miembros de Andelas, y la muestra es la misma debido a que la población es pequeña, 36 personas. Las conclusiones a las que llegó esta investigación fueron las siguientes: Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.; el desempeño laboral de los trabajadores 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 su trabajo diario; es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

Pérez (2014), en sus tesis “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha)”, realizada en Ecuador. Para optar por el título de psicólogo industrial, en la Universidad Central del Ecuador, tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. El tipo de investigación fue correlacional no experimental. La población estuvo constituida por 40 personas. Se llegó a las siguientes conclusiones: Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional

existente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes; el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario; con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.

Castro (2012), en su tesis “Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate N° 1”, realizada en Colombia. Para optar al título de administradora de empresas, en la Pontificie Universidad Javeriana, tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre los resultados del clima organizacional y las calificaciones de desempeño laboral de los funcionarios del GRUEA del CACOM 1. El tipo de investigación fue descriptiva. La población y la muestra estuvo constituida por 24 personas elegidas por un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. Las conclusiones a las que llego esta investigación fueron las siguientes: el clima organizacional determina en parte el comportamiento de los trabajadores; comportamiento que genera productividad en la organización a través de un desempeño laboral eficiente o deficiente según sea el caso; la eficiencia laboral depende de un ambiente motivador y participativo, una organización como la Fuerza Aérea Colombiana que brinda autonomía en el desarrollo del cargo y permite a cada empleado ser valorado según el alcance de sus objetivos personales, requiere personal altamente motivado e identificado con la organización y Comandantes orientados al desarrollo constante de nuevas estrategias enfocadas a mejorar el clima organizacional para poder alcanzar una elevada productividad; el clima organizacional comprende las diferentes percepciones que tiene un empleado en el desarrollo de sus funciones; atribuidos en términos generales a las relaciones interpersonales, el espacio físico, el salario y el crecimiento

profesional. Un óptimo ambiente laboral genera en los trabajadores motivación a la hora de cumplir sus tareas.

Marroquín y Pérez (2011), en su tesis “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, realizada en Guatemala. Para optar al título de Psicóloga, en la Universidad San Carlos de Guatemala, tuvo como objetivo general describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. El tipo de investigación es aplicada. La muestra de la investigación fue de 125 trabajadores. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones: En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

### **1.2.2. Nacionales**

Huamani (2015), en su tesis “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013”, realizada en Perú. Para optar el título de Licenciada en Administración de empresas en la Universidad Tecnológica de Lima Sur, tuvo como objetivo general explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013. El tipo de investigación es aplicada porque se investiga parte de los fenómenos del mundo para conocerlo y poderlo controlar, teniendo un nivel correlacionar – explicativo. La población fue de 71 trabajadores y la muestra de 60 trabajadores. Las conclusiones que llegó esta investigación fueron las

siguientes: el clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, línea 1 es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral; los supervisores y jefes juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador; el desempeño laboral del personal de conducción del metro de lima, línea 1, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. Pero carece de una evaluación de desempeño con las competencias de acuerdo a sus funciones.

Quispe (2015), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, realizada en Perú. Para optar el título de licenciado en Administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. El tipo de investigación es correlacional. La población está conformada por el total de trabajadores de todos los niveles, siendo la muestra la misma cantidad de la población, 64 colaboradores. Las conclusiones que llego esta investigación fueron las siguientes: con relación al objetivo general, determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables; con relación al primer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral, se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables; con relación al noveno objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y eficiencia laboral, se demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

Pérez (2012), en su tesis “Relación entre el clima institucional y desempeño docente en Instituciones Educativas de la Red N° 1 Pachacutec – Ventanilla”, realizada en Perú. Para optar el grado académico de Maestro en Educación, Mención Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación en la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima institucional y desempeño docente en Instituciones Educativas de la red N° 1 Pachacutec Ventanilla. El tipo de investigación es correlacional y el diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 docentes de las instituciones educativas de la Red 1. Esta investigación concluye en que existe correlación positiva entre el clima institucional y el desempeño docente en las instituciones educativas de la red 1 de Ventanilla.

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

#### **1.3.1. Clima organizacional**

##### **1.3.1.1. Conceptos**

- Chiavenato (2011) define al clima organizacional como “la cualidad, relativamente permanente, del ambiente interno de una organización, experimentada por sus miembros y que influye en la conducta de los mismos”. (p.31)
- Gibson, Ivancevich & Dannelly (2007) determina que el clima organizacional es el “estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional” (p.27)
- García (2013) nos indica que el clima organizacional “representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.” (p.18)
- Schneider (2011) define al clima organizacional como “conjunto de percepciones compartidas relacionadas con las prácticas, políticas y procedimientos organizacionales”. (p. 20)

### 1.3.1.2. Características del Clima organizacional

Para poder entender un poco más acerca del clima organizacional se resaltan las siguientes características propuestas por Goncalvez.

Según (Huamani, 2015, p.28):

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

### 1.3.1.3. Principales teorías

#### 1.3.1.3.1. Teoría del Clima organizacional de Likert

Según (Quispe, 2014, p.28): Hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una Organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales.

- **Variables Causales:** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables.
- **Variables Intermedias:** Estas Variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

- **VARIABLES FINALES:** Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario que corresponde a un clima cerrado y a un sistema muy participativo, que corresponde a un clima abierto.

#### **1.3.1.3.2. Teoría de las dimensiones del clima organizacional de Litwin y Stinger**

Según (Huamán, 2015, p.32) nos dicen que:

Litwin y Stinger utilizan una técnica para poder estudiar el clima organizacional, que a través de un cuestionario que se aplica a los miembros de una organización explicaría el clima existente en una organización, se postula la existencia de nueve dimensiones que a la vez son relacionadas con algunos aspectos de la organización.

- **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- **Responsabilidad (empowerment):** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben, es de tipo general y no estrecha, es

decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Cooperación: Es el sentimiento que tienen los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares: Es la percepción que tienen los miembros cerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
- Conflictos: Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización, y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de

trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

#### **1.3.1.4. Dimensiones**

##### **1.3.1.4.1. Autonomía**

Conill (2013) nos dice que la autonomía “se entiende normalmente la capacidad de regirse por una ley propia y de tomar decisiones por uno mismo, sin dejarse influenciar por los demás; la capacidad de ser responsable de nuestro propio comportamiento y de conducir la propia vida, de acuerdo con la propia conciencia.” (p.3).

##### **1.3.1.4.2. Estructura**

Aroca (2008) define al termino estructura como “(...) llamamos estructura resistente a aquella parte del objeto que le permite tener una esperanza razonable de mantener la integridad física y la forma en condiciones normales de uso.” (p.3).

##### **1.3.1.4.3. Apoyo**

El apoyo en una organización es la forma en la cual una persona es ayudada o cubierta por otra, es la acción que demuestra compañerismo en un centro laboral.

#### **1.3.1.5. Indicadores**

##### **1.3.1.5.1. Toma de decisiones**

Es la capacidad de realizar una acción por tu propia cuenta sin tener que consultarle a nadie, siempre y cuando utilizando el criterio correcto.

#### **1.3.1.5.2. Comunicación**

Es la acción en la que participan una o más personas, para que esta se dé una o varias personas deben recibir el mensaje de otra.

#### **1.3.1.5.3. Infraestructura**

Es un lugar en donde se realizan diferentes actividades.

#### **1.3.1.5.4. Equipos de protección**

Son las herramientas con las que cuentas en una infraestructura que te tendrían que ayudar a realizar una mejor labor y sin tener riesgos.

#### **1.3.1.5.5. Trabajo en equipo**

Es la acción en la que 2 o más personas realizan de manera simultánea y juntas, para poder obtener un resultado.

#### **1.3.1.5.6. Confianza**

Es la creencia que alguien tiene hacia otras personas para poder confiarle una tarea o pedirle apoyo en alguna labor que se le complique.

### **1.3.2. Desempeño**

#### **1.3.2.1. Conceptos**

- Chiavenato (2009) define al desempeño como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel”. (p.38)
- Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”. (p.26)
- Ghiselli (2015) indica que el desempeño “está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales;

claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse”. (p.42)

- Stoner (2007) afirma que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. (p.41)

### **1.3.2.2. Conductas que conducen el Desempeño laboral**

Robbins y Judge (2009, p. 55) indican que existen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

- Desempeño de las tareas: Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- Civismo: Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
- Falta de productividad: Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

### **1.3.2.3. Principales teorías**

### 1.3.2.3.1. Teoría de jerarquía de las necesidades de Maslow

Según (Quispe, 2015, p.32):

Esta teoría mejor conocida como la teoría de la motivación o la pirámide de Maslow, está muy ligada al desempeño laboral. Esta teoría se basa en que existen cinco necesidades primordiales para toda persona.

- Fisiológicas. Esta incluye hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales, del individuo
- Seguridad. En esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- Sociales. Se pueden encontrar el efecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.
- Estima. Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización. Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

### 1.3.2.3.2. Teoría X y Teoría Y de Douglas Mcgregor

Según (Quispe, 2015, p.36):

Esta teoría se basa en dos formas de pensamiento de los directivos, de esto también va a depender el desempeño posterior que demuestren los trabajadores de una organización.

**Teoría X:** Está basada en el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los

individuos tienen tendencia natural al ocio; el trabajo es una forma de castigo o como dicen por ahí (trabajar están maluco que hasta le pagan a uno), lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación. Las premisas de la teoría X son:

- a. Al ser humano no le gusta trabajar y evita a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda.
- b. Los trabajadores son como los caballos; si no se les espuelea no trabajan; la gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amanecen con castigos para que se esfuercen por son seguir los objetivos de la empresa.
- c. El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.
- d. Su dependencia las hace incapaces de autocontrol y autodisciplina; las personas necesitan ser dirigidas y controladas por la administración.

**Teoría Y:** Los directivos consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esfuerzan siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados. La premisa de la teoría Y son:

- a. El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo.
- b. No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

- c. Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.
- d. Ampliación del cargo para mayor satisfacción del trabajo, para que las personas puedan conocer el significado de lo que hacen y tener una idea de su contribución personal para las operación de la empresa como un todo.
- e. Descentralización de las decisiones y delegaciones de responsabilidades, para que las personas dirijan ellas mismas sus tareas y asuman los desafíos y satisfagan sus necesidades de autorrealización.

#### **1.3.2.4. Dimensiones**

##### **1.3.2.4.1. Motivación**

Chiavenato (2009) define a la motivación como ““el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (p.98).

##### **1.3.2.4.2. Habilidades**

Savin nos dice que las habilidades son “la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida. (Borges, 2017, p. 4)

##### **1.3.2.4.3. Oportunidades**

Las oportunidades que uno puede encontrar en una organización se pueden definir como las circunstancias de poder lograr algo e concreto, es decir aprovechar de manera correcta algo que se nos brinda.

##### **1.3.2.5. Indicadores**

#### **1.3.2.5.1. Reconocimiento**

Es la acción de reconocer a alguien por un trabajo realizado, es distinguirlo de los demás por la acción realizada.

#### **1.3.2.5.2. Salario**

Es el dinero que recibes por una labor realizada, en este caso el pago que te da una empresa por tus servicios prestados.

#### **1.3.2.5.3. Eficacia**

Es la manera en como tu realizas algo para poder tener un resultado.

#### **1.3.2.5.4. Capacitaciones**

Busca que una persona adquiera nuevas habilidades para poder desempeñar nuevas tareas en una empresa.

#### **1.3.2.5.5. Aprendizaje**

Es adquirir el conocimiento de algo por medio de estudios, habilidades o experiencias.

#### **1.3.2.5.6. Ascenso**

Es la oportunidad de seguir creciendo en un lugar determinado, normalmente esto se da gracias a un buen desempeño mostrado.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema general**

- ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo influye la autonomía en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017?
- ¿Cómo influye el apoyo en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación práctica**

Esta investigación tiene justificación práctica debido a que los resultados permiten conocer a través de los instrumentos la influencia que tiene el clima organizacional sobre el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, de la misma manera se podrá conocer que tanto influyen la autonomía, estructura y apoyo en los colaboradores, se pretende que esto sea de gran utilidad para la empresa y sepa que tanto podría mejorar teniendo un buen clima organizacional.

### **1.5.2. Justificación metodológica**

Esta investigación tiene una importancia metodológica ya que se cuenta con métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizan en el estudio que demuestran la validez y confiabilidad de cada una de las variables. A su vez, esta investigación podrá ser empleada en otros trabajos de investigación para mejorar las variables de estudio.

### **1.5.3. Justificación Legal**

Esta investigación tiene también una justificación legal, esto debido a que según el Artículo 23 del Capítulo III De los estudios y grados, de la Ley Universitaria N° 23733 indica que para obtener el título de Licenciado, se requiere de la presentación de una tesis. A su vez, se debe de cumplir con los lineamientos de esta casa de estudios.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

- El clima organizacional influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- La autonomía influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.
- El apoyo influye significativamente en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

## **1.7. Objetivo**

### **1.7.1. Objetivo general**

- Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Determinar la influencia de la autonomía en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.
- Determinar la influencia del apoyo en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

## **II. METODOLOGÍA**

## **2.1. Diseño de investigación**

### **2.1.1. Tipo: Aplicada**

Murillo (Vargas, 2009, p.159) nos dice que la investigación aplicada “se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación”.

### **2.1.2. Nivel: Explicativo – Causal**

Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos dicen que los estudios de nivel explicativo “pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (p.95).

Hernández, Fernández & Baptista (2014) con relación a la hipótesis causal nos indican “este tipo de hipótesis no solamente afirma la o las relaciones entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, sino que además propone un “sentido de entendimiento” de las relaciones.” (p.110).

### **2.1.3. Diseño: No experimental y de corte transversal**

Palella, S. y Martins, F. (2012) nos dice que el diseño no experimental:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlo. Por lo tanto, en este diseño no se constituye una situación específica si no que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas. (p.87)

Palella, S. y Martins, F. (2012) nos indica acerca del corte transversal que “este nivel de investigación se ocupa de recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Su finalidad es la de describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado, sin manipularlas” (p. 88).

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

### **2.2.1.1. Variable independiente: Clima organizacional**

García (2013) nos indica que el clima organizacional “representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.” (p.18)

### **2.2.1.2. Variable dependiente: Desempeño**

Ghiselli (2015) indica que el desempeño “está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse”. (p.42)

## 2.2.2. Operacionalización

**Tabla N° 01:** Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Instrumento	Escala de medición
			N° de pregunta	Cantidad de preguntas		
Variable independiente: Clima organizacional	Autonomía	Toma de decisiones	1, 2	2	Cuestionario de Likert	Ordinal - razón
		Comunicación	3, 4	2		
	Estructura	Infraestructura	5	1		
		Equipos de protección	6	1		
	Apoyo	Trabajo en equipo	7, 8	2		
		Confianza	9, 10	2		
Variable dependiente: Desempeño	Motivación	Reconocimiento	11, 12	2		
		Salario	13, 14	2		
	Habilidades	Eficacia	15	1		
		Capacitaciones	16, 17	2		
	Oportunidades	Aprendizaje	18, 19	2		
		Ascenso	20	1		

Fuente: Elaboración propia

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población la conforman todos los trabajadores de la empresa FISA que son 50 personas.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) definen a la población como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

### **2.3.2. Muestra**

Debido a que son 50 colaboradores, se utilizara el muestreo no probabilístico, y se tomara de muestra a los trabajadores de la empresa.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) definen a la muestra como “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p.173).

## **2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

#### **2.4.1.1. Encuesta**

Alvira (2011) nos dice que “La encuesta es esencialmente una técnica de recogida de información con una filosofía subyacente (lo que la convierte en un método), pero admite muy diferentes diseños de investigación”. (p.7).

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

#### **2.4.2.1. Cuestionario – Escala de Likert**

Balestrini (2006) nos dice que el cuestionario es “un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados”. (p. 58).

### 2.4.3. Validez

Los cuestionarios fueron sometidos a juicios de expertos quienes validaron el instrumento con su firma respectiva.

**Tabla N°02:** Juicio de expertos

Grado	Experto	Opinión
Magister	Casma Zarate, Carlos	Si cumple
Doctor	Costilla Castillo, Pedro	Si cumple
Magister	Rosales Dominguez, Ediht Geobana	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

### 2.4.4. Confiabilidad

En la presente investigación se aplicó una prueba piloto considerando a 20 trabajadores de una empresa ubicada cerca a la empresa FISA, con un total de 20 preguntas. Con la finalidad de medir la confiabilidad del cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

**Tabla N°03:**

Alfa de Cronbach

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

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

**Tabla N° 04:** Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	20

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de cronbach:

**Tabla N° 05:** Coeficientes de alfa de cronbach

Coeficiente alfa > 9	Es excelente
Coeficiente alfa > 8	Es bueno
Coeficiente alfa > 7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 5	Es pobre
Coeficiente alfa < 5	Es inaceptable

**Interpretación:** Según el estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) el instrumento que mide la variable clima organizacional y desempeño es de 0.729. Es decir posee una aceptable confiabilidad.

## **2.5. Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos es hipotético – deductivo, se utilizará el método cuantitativo y se hará uso de la estadística descriptiva mediante la presentación de tablas, figuras e interpretaciones y también usaremos la estadística inferencial, mediante la cual se llevará a cabo la generalización de resultados con la que se contrastará las hipótesis.

Para analizar con mayor precisión, nuestros datos serán sometidos al programa estadístico SPSS, versión 24.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la elaboración de este proyecto de investigación se aplicará los principios éticos de la carrera de Administración, por lo mismo se mantendrá discreción de toda la información presentada.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis y presentación de los datos descriptivos por dimensiones

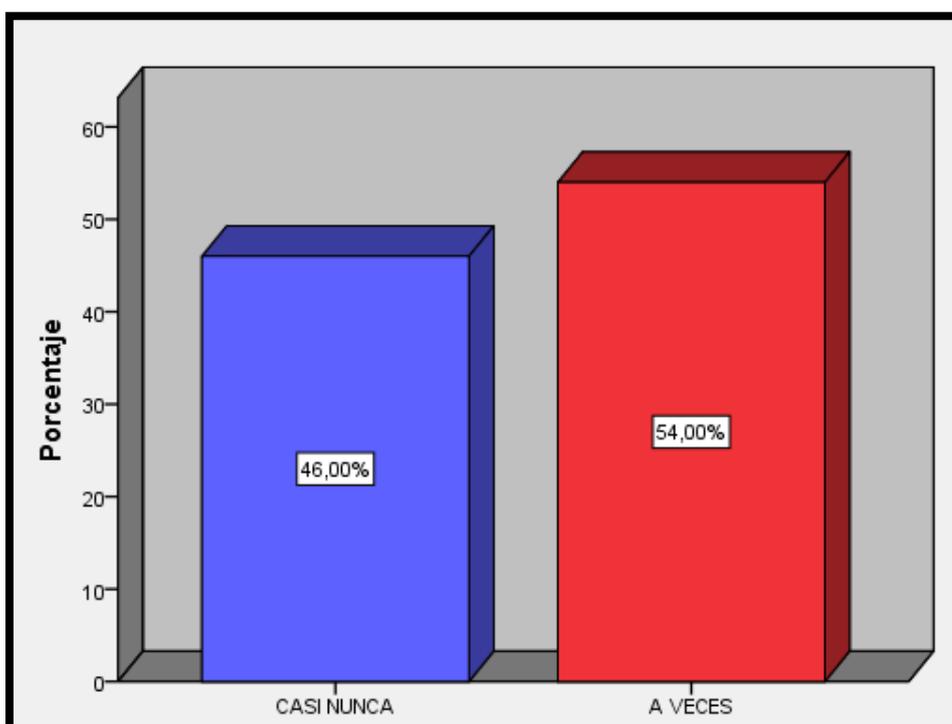
#### 3.1.1. Clima organizacional

**Tabla 06:** Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	23	46,0	46,0	46,0
	A veces	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 01:** Clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la variable independiente clima organizacional, de un total de 50 encuestados, 27 trabajadores (54%) indicaron que a veces están conformes con el clima organizacional de la empresa FISA. Por otro lado 23 trabajadores (46%) indicaron que casi nunca están conformes con el clima organizacional percibido en la empresa FISA.

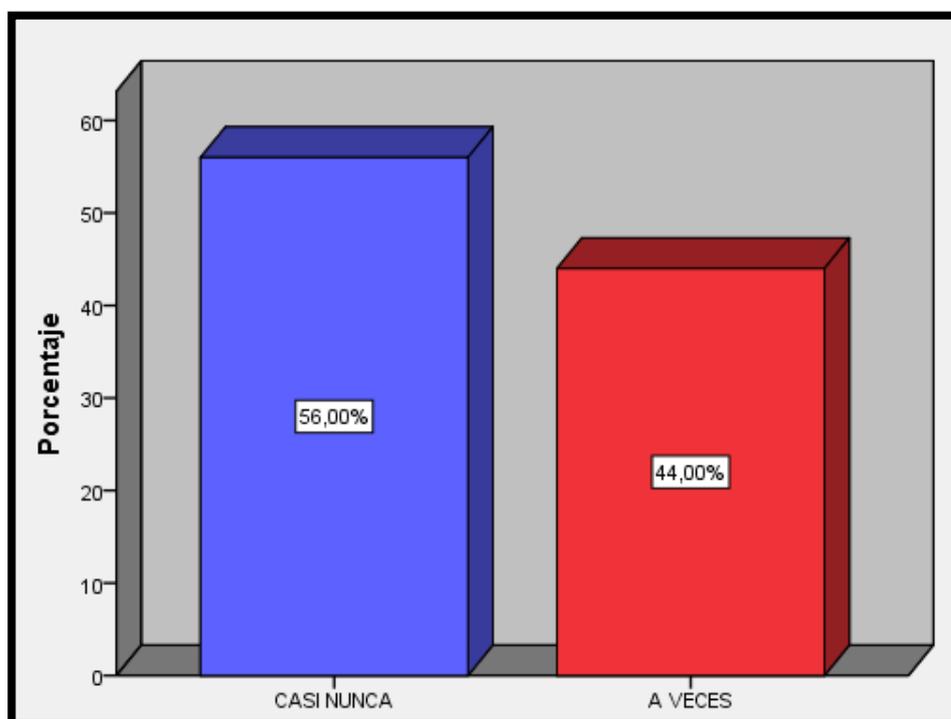
### 3.1.1.1. Autonomía

**Tabla 07:** Autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	28	56,0	56,0	56,0
	A veces	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 02:** Autonomía



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la dimensión autonomía de la variable independiente clima organizacional, de un total de 50 encuestados, 28 trabajadores (56%) indicaron que casi nunca están conformes con la autonomía que existe en la empresa FISA, mientras que 22 trabajadores (44%) manifiestan que a veces están conformes con la autonomía brindada en la empresa FISA.

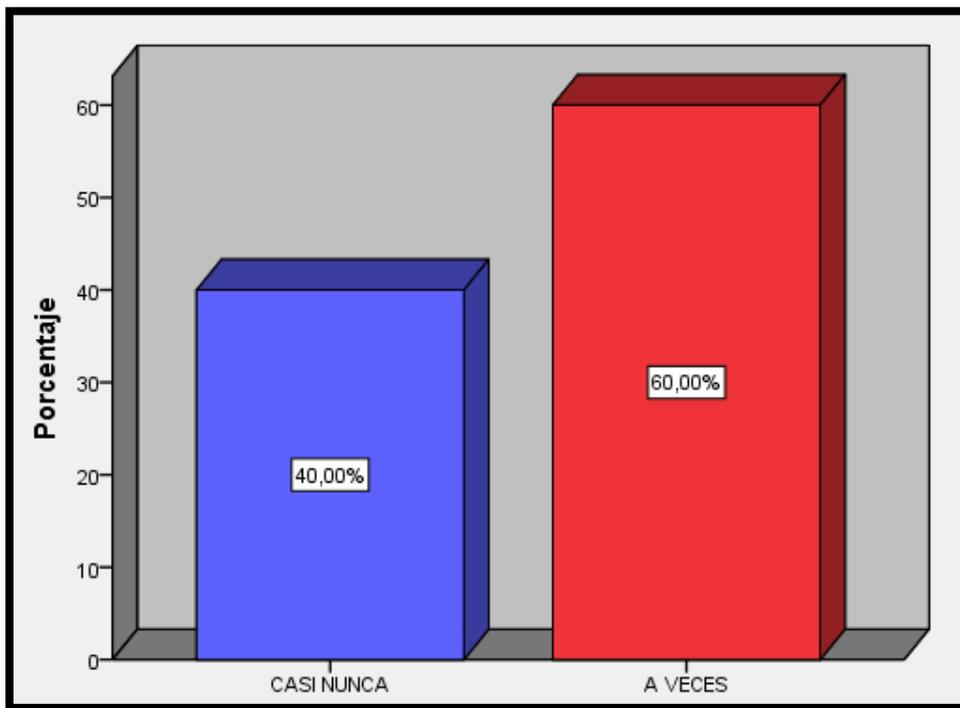
### 3.1.1.2. Estructura

**Tabla 08:** Estructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	20	40,0	40,0	40,0
	A veces	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 03:** Estructura



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la dimensión estructura de la variable independiente clima organizacional, de un total de 50 encuestados, 30 colaboradores (60%) indicaron que a veces están conformes con la estructura de la empresa FISA, por otro lado 20 colaboradores (40%) aseguraron que casi nunca están conformes con la estructura de la empresa FISA.

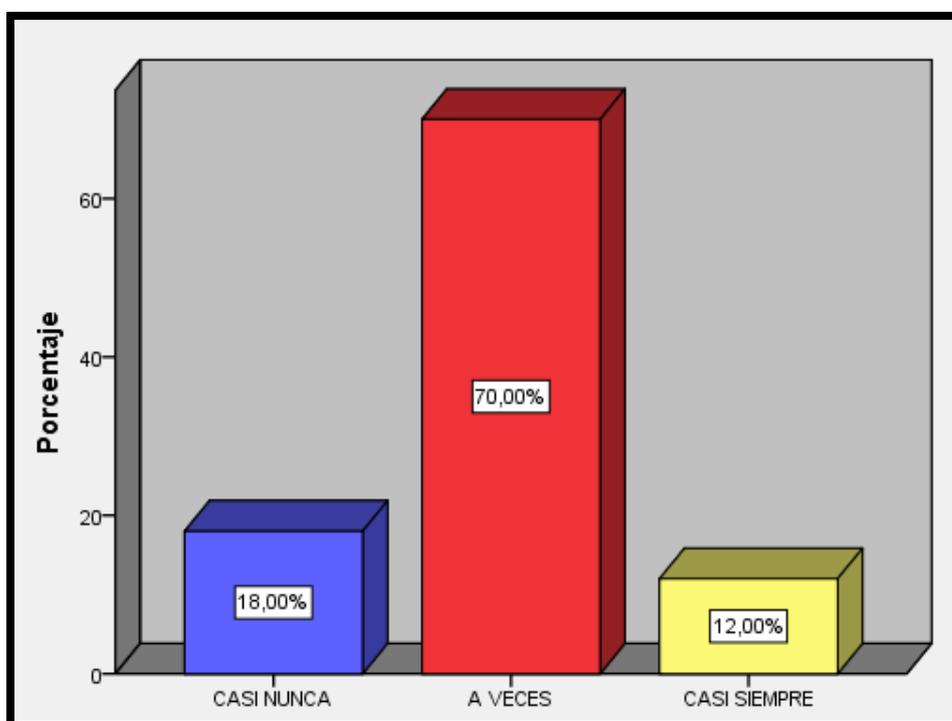
### 3.1.1.3. Apoyo

**Tabla 09:** Apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	18,0	18,0	18,0
	A veces	35	70,0	70,0	88,0
	Casi siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 04:** Apoyo



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la dimensión apoyo de la variable independiente clima organizacional, de un total de 50 encuestados, 35 colaboradores (70%) indicaron que a veces están conformes con el apoyo en la empresa FISA, mientras que 9 colaboradores (18%) afirman que casi nunca están conformes con el apoyo que encuentran en la empresa FISA. Y un total de 6 colaboradores (12%) dijeron que casi siempre están conformes con el apoyo de la empresa FISA.

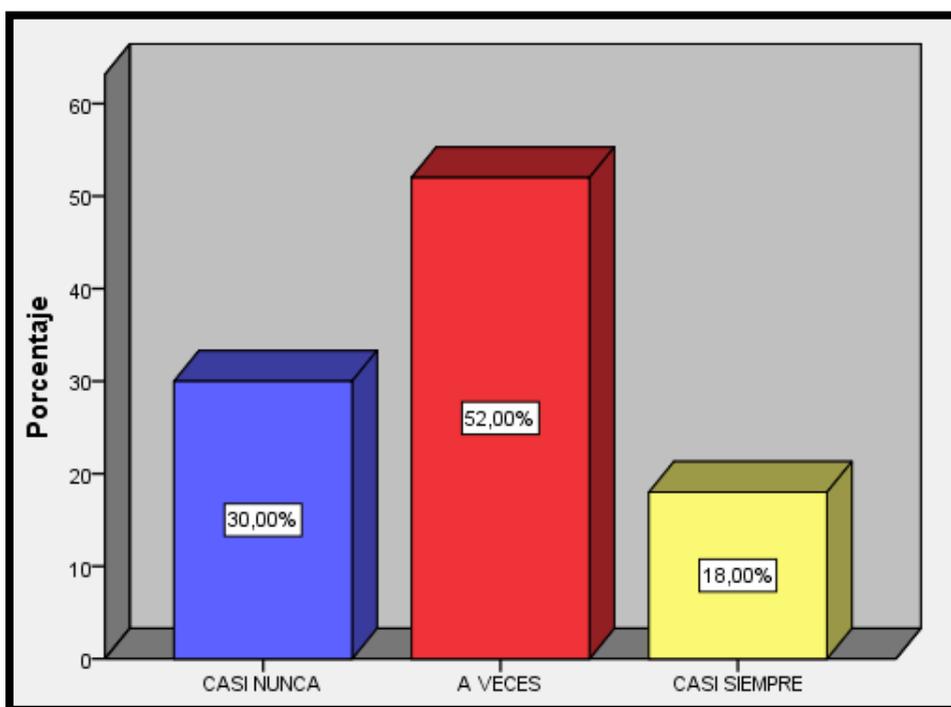
### 3.1.2. Desempeño

**Tabla 10:** Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	30,0	30,0	30,0
	A veces	26	52,0	52,0	82,0
	Casi siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 05:** Desempeño



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la variable dependiente desempeño, de un total de 50 encuestados, 26 colaboradores (52%) a veces brindan un desempeño correcto en la empresa FISA, mientras que 15 colaboradores (30%) casi nunca brindan un desempeño correcto en la empresa FISA. Por otro lado 9 colaboradores (18%) indicaron que casi siempre brindan un desempeño correcto.

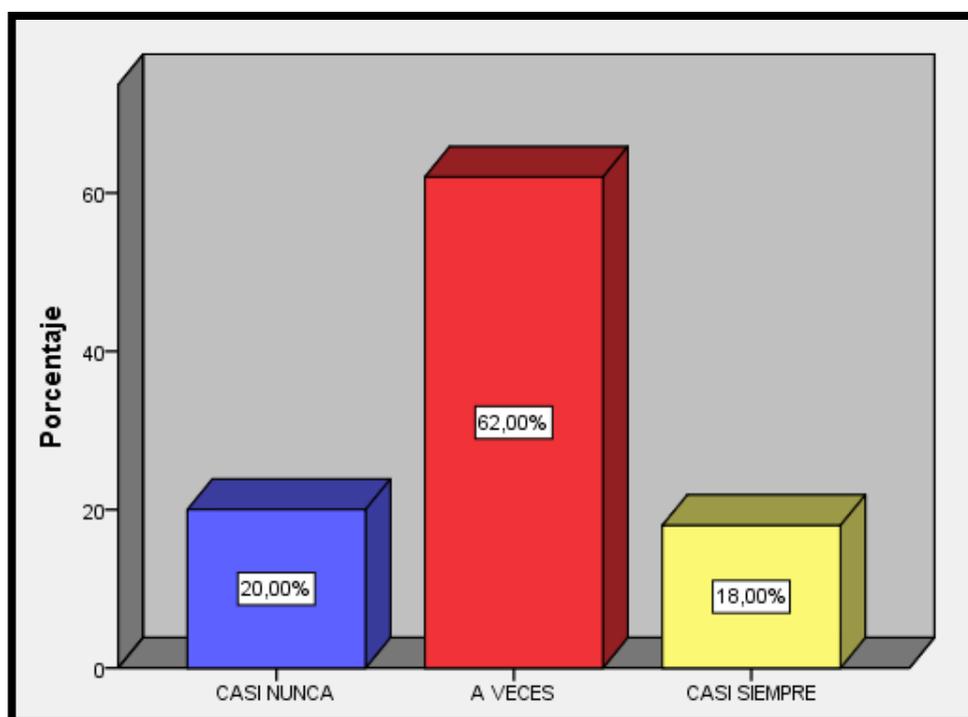
### 3.1.2.1. Motivación

**Tabla 11:** Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
	A veces	31	62,0	62,0	82,0
	Casi siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 06:** Motivación



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la dimensión motivación de la variable dependiente desempeño, de un total de 50 encuestados, 31 colaboradores (62%) indicaron que a veces están conformes con la motivación que encuentran en la empresa, 10 colaboradores (20%) indicaron que casi nunca están motivados en la empresa FISA, mientras que 9 colaboradores (18%) indicaron que casi siempre están conformes con la motivación que les brinda la empresa.

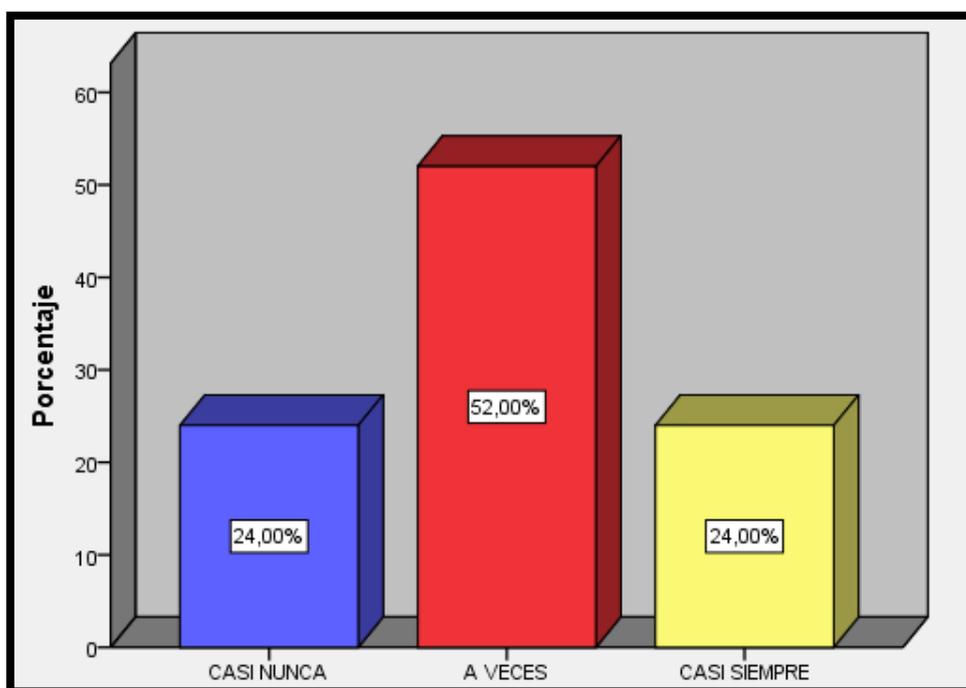
### 3.1.2.2. Habilidades

**Tabla 12:** Habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	24,0	24,0	24,0
	A veces	26	52,0	52,0	76,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 07:** Habilidades



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la dimensión habilidades de la variable dependiente desempeño de un total de 50 encuestados, 26 colaboradores (52%) indicaron que a veces están conformes con las habilidades adquiridas en la empresa FISA, mientras que 12 colaboradores (24%) dijeron que casi nunca están conformes con las habilidades adquiridas en la empresa FISA y 12 colaboradores (24%) indicaron que casi siempre están conformes con las habilidades adquiridas en la empresa.

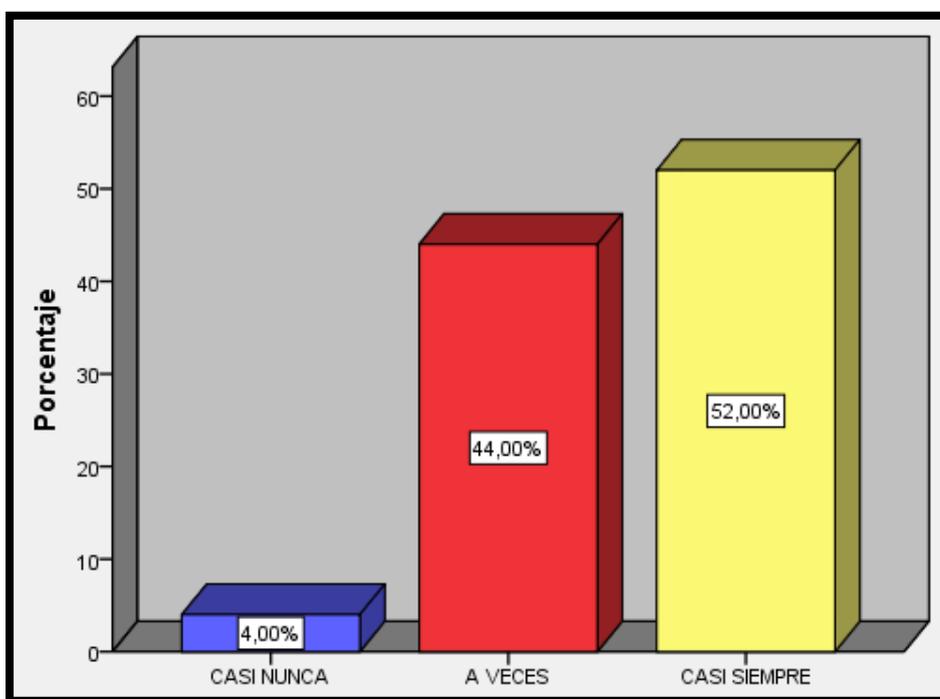
### 3.1.2.3. Oportunidades

Tabla N° 13: Oportunidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	22	44,0	44,0	48,0
	Casi siempre	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 08: Oportunidades



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la dimensión oportunidades de la variable dependiente desempeño de un total de 50 encuestados, 26 colaboradores (52%) indicaron que casi siempre están conformes con las oportunidades que reciben en la empresa FISA, mientras que 22 colaboradores (44%) indicaron que a veces están conformes con las oportunidades recibidas en la empresa, por último 2 colaboradores que representan el (4%) indicaron que casi nunca están conformes con las oportunidades recibidas en esta empresa.

## 3.2. Prueba de hipótesis de trabajo

### 3.2.1 Prueba de relación

#### 3.2.1.1. Hipótesis general

Hipótesis general (HG): El clima organizacional está relacionado con el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis nula (Ho): El clima organizacional no está relacionado con el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis alternativa (H1): El clima organizacional si está relacionado con el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

**Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z= 1.96**

#### Regla de decisión

a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

**Tabla 14:** Tabla de valores de Pearson

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Sampieri & Fernández Collado, 1998.

**Tabla 15:** Correlación entre el clima organizacional y desempeño (HG)

		Clima organizacional	Desempeño
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,625**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Desempeño	Correlación de Pearson	,625**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,625; y a su vez señala que el nivel de significancia ( $\text{sig}=0.000$ ) es menor que el p valor (0.05), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Por ende, existe relación moderada entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

### 3.2.1.2. Hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1 (HE1): La autonomía está relacionada con la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): La autonomía no está relacionada con la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis alternativa ( $H_1$ ): La autonomía si está relacionada con la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

**Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z= 1.96**

#### Regla de decisión

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).
- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**Tabla 16:** Correlación entre la autonomía y la motivación (HE1)

		Autonomía	Motivación
Autonomía	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Motivación	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,636; y a su vez señala que el nivel de significancia (sig=0.000) es menor que el p valor (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por ende, existe relación moderada entre la autonomía y motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

### 3.2.1.3. Hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2 (HE2): El apoyo está relacionado con las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis nula (Ho): El apoyo no está relacionado con las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis alternativa (H1): El apoyo si está relacionado con las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

**Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z= 1.96**

#### **Regla de decisión**

- a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).
- b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

**Tabla 17:** Correlación entre el apoyo y las oportunidades (HE2)

		Apoyo	Oportunidades
Apoyo	Correlación de Pearson	1	,145
	Sig. (bilateral)		,315
	N	50	50
Oportunidades	Correlación de Pearson	,145	1
	Sig. (bilateral)	,315	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,145; y a su vez señala que el nivel de significancia (sig=0.315) es mayor que el p valor (0.05), se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula (H1). Por ende, no existe relación entre el apoyo y las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

### 3.2.2. Prueba de regresión lineal

#### 3.2.2.1. Hipótesis General

Hipótesis general (HG): El clima organizacional influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis nula (Ho): El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis alternativa (H1): El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

**Tabla18:** Resumen del modelo (HG)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,625 <sup>a</sup>	,391	,378	,38918

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 18 podemos observar que el coeficiente R de Pearson es 0,625, el mismo que es igual al coeficiente de correlación de Pearson obtenida en la tabla 15.

Por otro lado, observamos que el R cuadrado tiene un valor de 39,1% esto indica que el desempeño está cambiando en dicho porcentaje por acción del clima organizacional.

### 3.2.2.1.1. Prueba de Anova para la hipótesis general

**Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z= 1.96**

#### Regla de decisión

a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**Tabla 19:** ANOVA<sup>a</sup> (HG)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,671	1	4,671	30,837	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	7,270	48	,151		
	Total	11,941	49			

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla N° 19, el estadístico F de Fisher es de 30,837, este valor se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula, a su vez se tiene que el nivel de significancia (sig.) es de 0,000 es menor que el valor p (0,05) y por la regla de decisión se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  por lo tanto, podemos afirmar que el clima organizacional si influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

### 3.2.2.1.2. Determinación de la ecuación de regresión lineal simple

**Tabla 20:** Coeficientes<sup>a</sup> (HG)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
	B	Error estándar			
1 (Constante)	1,034	,596		1,736	,089
Clima organizacional	,791	,142	,625	5,553	,000

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 20 de coeficiente se tiene:

El coeficiente  $B_0$  es de 1,034 y el coeficiente  $B_1$  es de 0,791; por lo tanto la ecuación de la recta es:  $Y=B_0 +B_1.X$ ; reemplazando valores, se tiene  $Y= 1,034 + 0,791.X$ ; luego reemplazando nuestras variables en dicha ecuación se tiene:

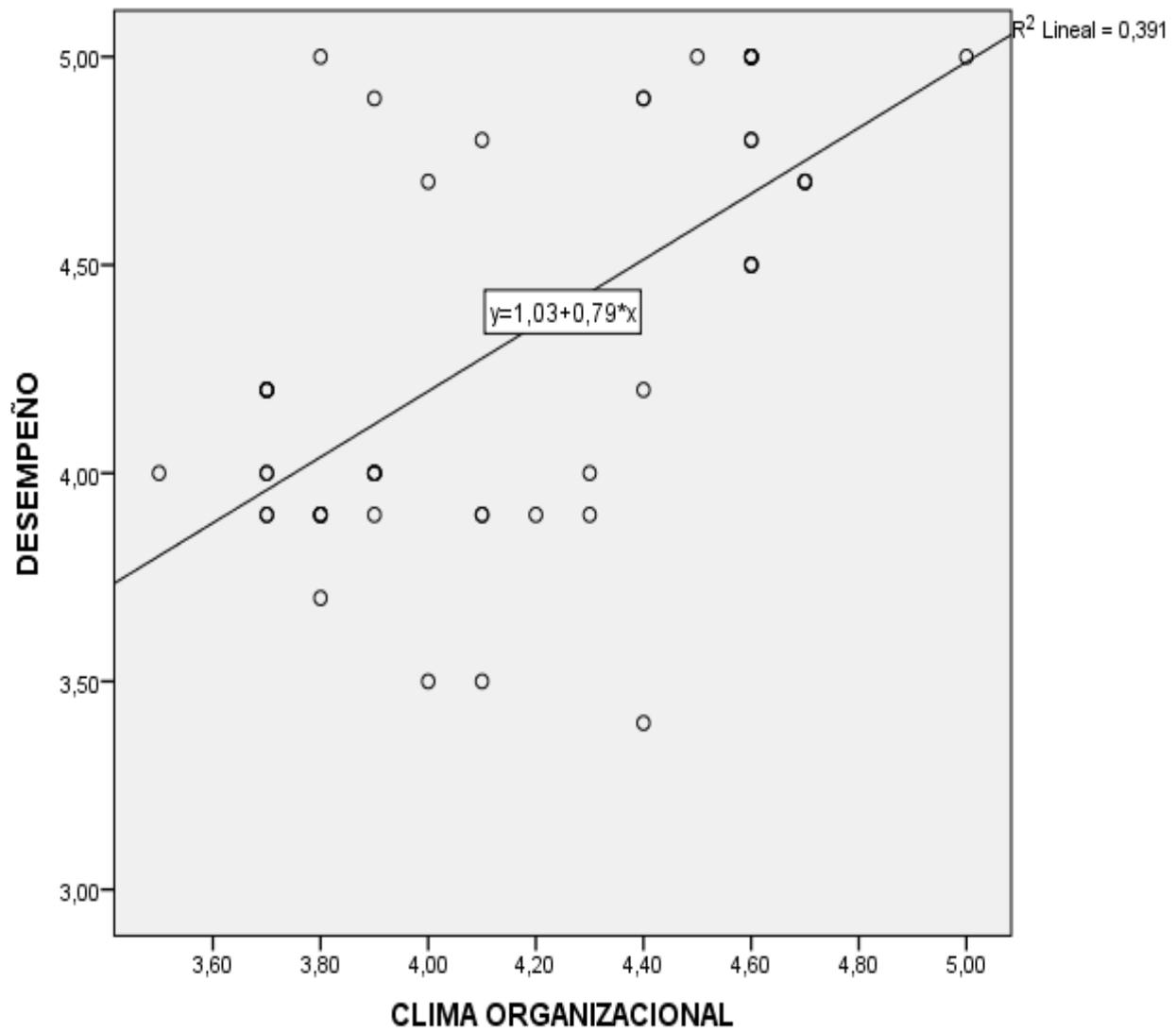
**Desempeño= 1,034 + 0,791 (Clima Organizacional)**

Así mismo el coeficiente estandarizado de beta que es 0,625 nos indica que la intensidad o fuerza entre las variables es alta.

También, el estadístico t de student que es 5,553 nos indica que este valor se encuentra dentro de la zona de rechazo de la  $H_0$ ; así mismo su nivel de significancia es 0,000 nos muestra que se confirma la  $H_1$  planteada en esta investigación.

Por ende, podemos afirmar que el clima organizacional si influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017

**Figura 09:** Grafico de regresión lineal de la HG



Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2.1.3. Determinación de la ecuación de regresión multilínea en función de las dimensiones

**Tabla 21:** Coeficientes<sup>a</sup> (HG)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	1,388	,621			2,235	,030
AUTONOMIA	,428	,126	,486		3,393	,001
ESTRUCTURA	,199	,118	,232		1,682	,099
APOYO	,069	,127	,062		,542	,591

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 21 de coeficientes se tiene:

El coeficiente  $B_0$  es de 1,388,  $B_1$  es 0,428; el  $B_2$  es de 0,199 y  $B_3$  es de 0,069, por lo tanto la ecuación de la recta es:  $Y = B_0 + B_1.X + B_2.X + B_3.X$ , reemplazando valores se tiene:  $Y = 1,388 + 0,428.X + 0,199.X + 0,069.X$ ; luego reemplazando nuestras dimensiones en dicha ecuación se tiene:

**Desempeño = 1,388 + 0,428 (Autonomía) + 0,199 (estructura) + 0,069 (apoyo).**

Asimismo se puede observar que la autonomía influye en un 42,8% para que cambie el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA.

Por otro lado, la estructura influye en un 19,9% para que cambie el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, es decir, para poder tener un mejor desempeño se debe tener una buena estructura de trabajo.

#### 3.2.2.2. Hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1 (HE1): La autonomía influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): La autonomía no influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis alternativa ( $H_1$ ): La autonomía si influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

**Tabla 22:** Resumen del modelo (HE1)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,636 <sup>a</sup>	,405	,392	,38048

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 22 podemos observar que el coeficiente R de Pearson es 0,636, el mismo que es igual al coeficiente de correlación de Pearson obtenida en la tabla 16.

Por otro lado, observamos que el R cuadrado tiene un valor de 40,5% esto indica que la motivación está cambiando en dicho porcentaje por acción de la autonomía.

### 3.2.2.2.1. Prueba de Anova para la hipótesis específica 1

**Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z= 1.96**

#### Regla de decisión

a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**Tabla 23:** ANOVA<sup>a</sup> (HE1)

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	4,728	1	4,728	32,657	,000 <sup>b</sup>
Residuo	6,949	48	,145		
Total	11,676	49			

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 23 el estadístico F de Fisher es de 32,657, este valor se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula, a su vez se tiene que el nivel

de significación (sig.) es de 0,000 es menor que el valor p (0,05) y por la regla de decisión se rechaza la Ho y se acepta la H1 por lo tanto, podemos afirmar que la autonomía si influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

**Tabla 24:** Coeficientes<sup>a</sup> (HE1)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
	B	Error estándar			
1 (Constante)	1,947	,409		4,758	,000
AUTONOMIA	,553	,097	,636	5,715	,000

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 24 de coeficiente se tiene:

El coeficiente Bo es de 1,947 y el coeficiente B1 es de 0,553; por lo tanto la ecuación de la recta es:  $Y=B_0 + B_1.X$ ; remplazando valores, se tiene

$Y= 1,947 + 0,553.X$ ; luego remplazando nuestras variables en dicha ecuación se tiene:

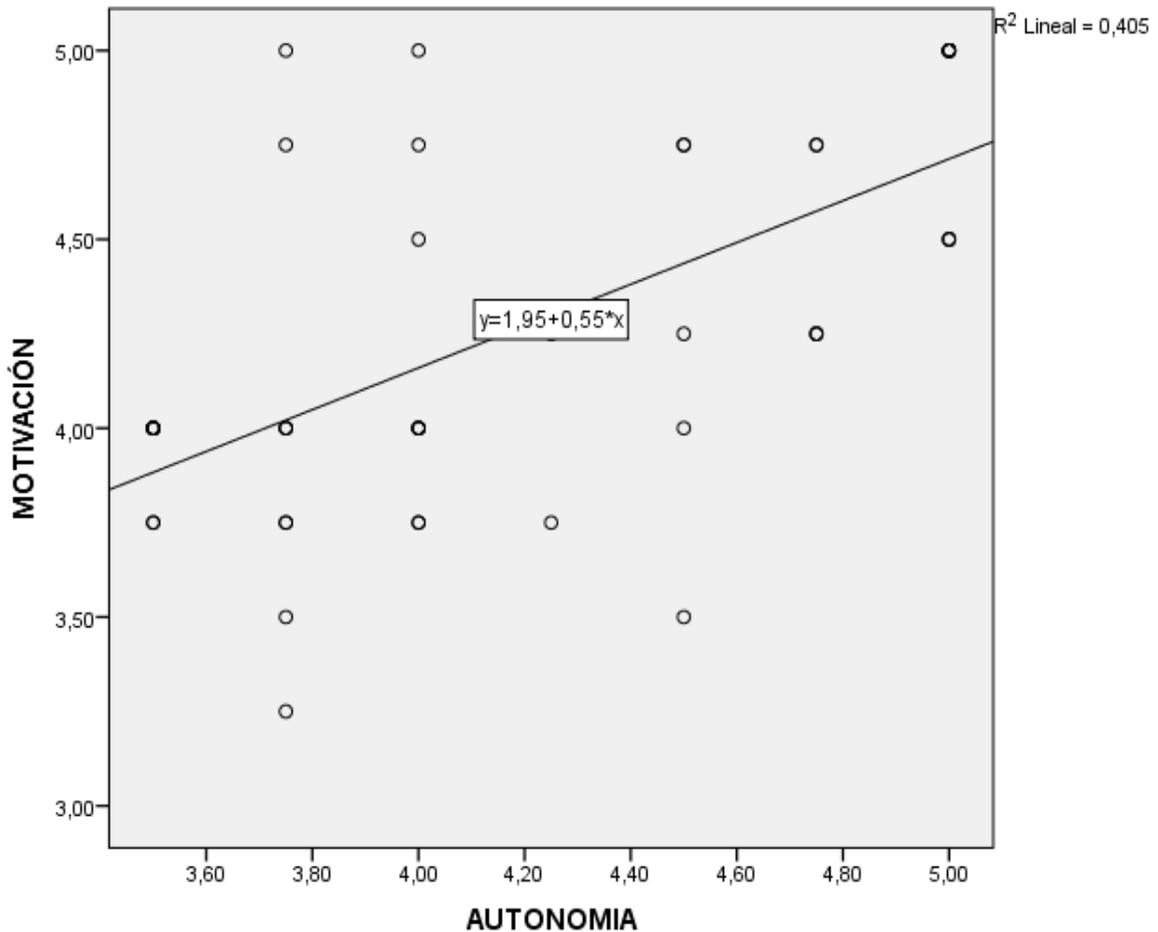
**Motivación= 1,947 + 0,553 (Autonomía)**

Así mismo el coeficiente estandarizado de beta que es 0,636 nos indica que la intensidad o fuerza entre las variables es alta.

También, el estadístico t de student que es 5,715 nos indica que este valor se encuentra dentro de la zona de rechazo de la Ho; así mismo su nivel de significancia es 0,000 nos muestra que se confirma la H1 planteada en esta investigación.

Por ende, podemos afirmar que la autonomía si influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017

**Figura 10:** Grafico de regresión lineal de la HE1



Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2.3. Hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2 (HE2): El apoyo influye significativamente en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis nula (Ho): El apoyo no influye significativamente en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

Hipótesis alternativa (H1): El apoyo si influye significativamente en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima 2017.

**Tabla 25:** Resumen del modelo (HE2)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,145 <sup>a</sup>	,021	,001	,57583

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 25 podemos observar que el coeficiente R de Pearson es 0,145, el mismo que es igual al coeficiente de correlación de Pearson obtenida en la tabla 17.

Por otro lado, observamos que el R cuadrado tiene un valor de 2,1% esto indica que las oportunidades están cambiando en dicho porcentaje por acción del apoyo.

### 3.2.2.3.1. Prueba de Anova para la hipótesis específica 2

**Nivel de significancia: 5% Nivel de aceptación: 95% Z= 1.96**

#### **Regla de decisión**

a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**Tabla 26:** ANOVA<sup>a</sup> (HE2)

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,342	1	,342	1,032	,315 <sup>p</sup>
Residuo	15,916	48	,332		
Total	16,258	49			

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 26 el estadístico F de Fisher es de 1,032, a su vez se tiene que el nivel de significancia (sig.) es de 0,315 es mayor que el valor p (0,05) y por la regla de decisión se rechaza la H1 y se acepta la H0 por lo tanto, podemos afirmar que el apoyo no influye significativamente en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

**Tabla 27:** Coeficientes<sup>a</sup>(HE2)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
	B	Error estándar			
1 (Constante)	3,724	,748		4,975	,000
APOYO	,187	,184	,145	1,016	,315

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 27 de coeficiente se tiene:

El coeficiente B<sub>0</sub> es de 3,724 y el coeficiente B<sub>1</sub> es de 0,187; por lo tanto la ecuación de la recta es:  $Y=B_0 + B_1.X$ ; remplazando valores, se tiene

$Y= 3,724 + 0,187.X$ ; luego remplazando nuestras variables en dicha ecuación se tiene:

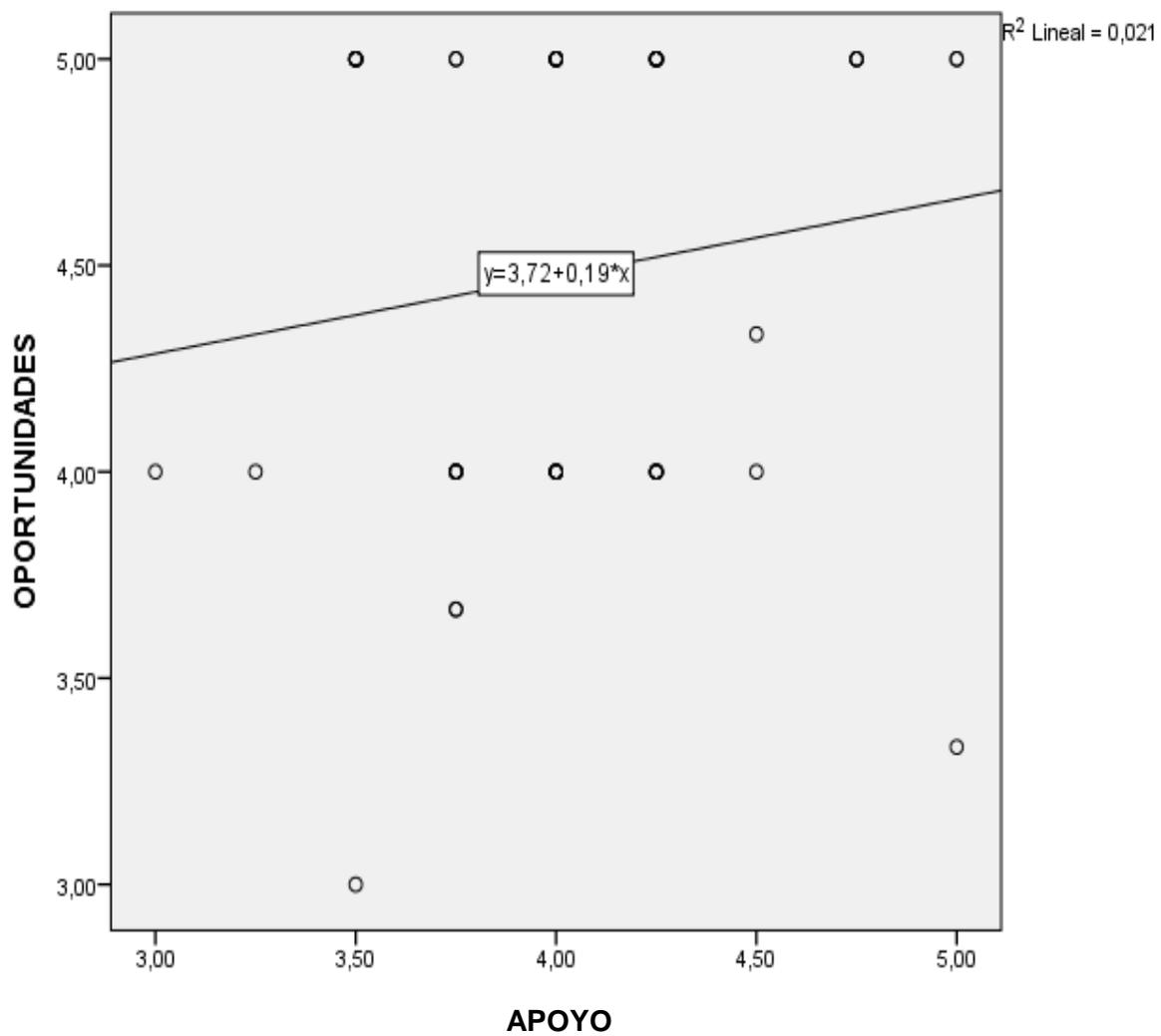
**Oportunidades= 3,724 + 0,187 (Apoyo)**

Así mismo el coeficiente estandarizado de beta que es 0,145 nos indica que la intensidad o fuerza entre las variables es baja.

También, el estadístico t de student que es 1,016; así mismo su nivel de significancia es 0,315 nos muestra que se confirma la H0 planteada en esta investigación.

Por ende, podemos afirmar que el apoyo no influye significativamente en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017

**Figura 11:** Grafico de la regresión lineal de la HE2



Fuente: Elaboración propia

## **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Esta investigación fue de tipo descriptiva, transversal y tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017. Estuvo enfocada en la situación actual de la empresa y de los trabajadores de esta misma.

#### **4.1. Discusión por objetivos**

Esta investigación tiene una semejanza con el trabajo realizado por Uría (2011) cuyo título fue “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Abanto”, el cual su objetivo principal fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Los trabajadores de Andelas no estaban conformes con el clima organizacional de su empresa, teniendo como principales factores en contra el liderazgo autocrático, algo que no les permitía laboral de la mejor manera, esto claramente afectaba al desempeño de los trabajadores. A la vez el autor propone que es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que esto ayude al incremento del desempeño laboral de los trabajadores.

Esto se asemeja mucho a lo que busca esta investigación que es que los trabajadores de la empresa FISA puedan encontrar y percibir un mejor clima organizacional y esto ayude a poder desempeñarse de la mejor manera para que tanto la empresa como los trabajadores se vean beneficiados con los mejores resultados.

#### **4.2. Discusión por metodología**

La metodología utilizada en esta investigación fue hipotético deductivo, con un nivel explicativo causal y un diseño no experimental. Esto fue diferente a lo utilizado por Pérez (2014), en su investigación titulada “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha)”, ya que esta investigación fue correlacional no experimental y su población estuvo constituida por 40 personas.

Al igual que en esta investigación, el autor Pérez (2014) indica que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Ministerio de inclusión económica y social (MIES). Una de las

principales conclusiones a la que llego la investigación del señor Pérez (2014) fue que existe mucha desmotivación por parte de los trabajadores esto debido al poco reconocimiento por sus labores por parte de los jefes. De igual manera en esta investigación, uno de nuestros resultados indica que los trabajadores en su mayoría casi nunca están conformes con la motivación que encuentran en la empresa FISA.

#### **4.3. Discusión por resultados**

Al observar los resultados obtenidos en la parte estadística de esta investigación se comprueba que el clima organizacional tiene influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa FISA. Se pudo determinar a la vez que la autonomía influye significativamente en la motivación de los trabajadores de la empresa FISA.

Esto también coincide con los resultados de Huamani (2015), cuya investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013” tuvo como conclusión que el clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, linea1 es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral; los supervisores y jefes juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.

#### **4.4. Discusión por conclusiones**

Podemos afirmar que el clima organizacional es sumamente determinante para poder encontrar un mejor desempeño por parte de los colaboradores de esta empresa, y no solo en empresas industriales sino también en cualquier tipo de entidad.

Esto lo vemos reflejado en la investigación de Castro (2012) titulada “Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate N° 1” ya que el autor llega a la siguiente conclusión, el clima organizacional determina en parte el

comportamiento de los trabajadores; comportamiento que genera productividad en la organización a través de un desempeño laboral eficiente o deficiente según sea el caso; la eficiencia laboral depende de un ambiente motivador y participativo.

Esto afirma que cualquier tipo de organización necesita mantener un buen clima organizacional para que esto pueda ser percibido por los trabajadores y de esa manera ser más productivos gracias al desempeño eficiente que puedan tener.

De la misma manera podemos observar que a pesar que muchas organizaciones tienen conocimiento acerca de la importancia del clima organizacional, muchas veces no se le da la importancia adecuada y ni siquiera se trabaja para mejorarlo por el bien de la empresa y los trabajadores.

## **V. CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

De los objetivos e hipótesis planteadas tanto general como específicas, y al obtener los resultados, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Se determinó que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017. Además existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio.

**Segunda:** Se determinó que la autonomía influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017. Además existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio.

**Tercera:** Se determinó que el apoyo no influye significativamente en las oportunidades de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017. Además existe una correlación positiva media entre las variables de estudio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Dentro de los resultados se pudo observar que los colaboradores de la empresa FISA en su mayoría casi nunca están conformes con la autonomía que perciben en la empresa. Sería conveniente recomendar que la empresa o en todo caso los jefes les den poco más de libertad al momento de desempeñar una función, y permitan que los colaboradores den nuevas ideas, sugerencias que puedan servir para que la empresa obtenga nuevas formas de poder realizar distintas funciones.

**Segunda:** Por otro lado los trabajadores en su mayoría no están conformes con la motivación de la empresa FISA, sería lo ideal que se les pague puntual sus salarios o en todo caso se cumpla con lo acordado. Para poder motivar a un trabajador no es necesario siempre hacerlo económicamente, darle un reconocimiento ante todos sus compañeros por el buen trabajo realizado es algo importante también ya que de esa manera el trabajador siente el respaldo de su jefe, sabe que está haciendo las cosas bien y puede ser visto como un ejemplo ante otros compañeros, recomendaría incluir esto en la empresa FISA para mejorar su motivación.

**Tercera:** Al preguntarles a los colaboradores por las capacitaciones que recibían estos indicaron en su mayoría que casi nunca se les capacitó y están muy poco conformes con las habilidades adquiridas en la empresa. Recomendaría que la empresa haga un proyecto de capacitación al personal en general para que sean más productivos, por otro lado para que no exista mucha monotonía en las labores recomiendo que haya una rotación de personal, cada cierto tiempo, dentro de las mismas áreas productivas con previa capacitación, de esa manera esto haría que los colaboradores sean más productivos y tengan nuevas habilidades.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. 2 ed. Madrid: CIS.

Aroca, R. (2008). *¿Qué es estructura?*. ISBN: 84-89977-98-4  
Recuperado de:  
[http://oa.upm.es/1495/1/MONO\\_AROCA\\_1999\\_01A.pdf](http://oa.upm.es/1495/1/MONO_AROCA_1999_01A.pdf)

Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. 7 ed. Caracas: BL consultores asociados

Borges, A. (2017). *Las habilidades. Regularidades en la diversidad*. REFCaIE  
ISSN 1390-9010

Castro, S. (2012). *Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica de comando aéreo de combate N°1* (tesis de licenciado). Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:  
<https://repository.javeriana.edu.co:8443/bitstream/handle/10554/10820/CastroSerranoSandraVictoria2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. (2da edición). México: Mc Graw - Hill.

Conill, J. (2013). *La invención de la autonomía*. Eidon N° 39, 2 – 12.

Gibson, J., Ivancevich, J. & Dannelly, J. (2007). *Organizaciones*. (2da edición) México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw - Hill.

- Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013* (tesis de bachiller). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Recuperado de:  
[http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf)
- Marroquín y Pérez (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King* (tesis de licenciado). Universidad San Carlos de Guatemala.
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas – Venezuela. ISBN: 980-273-445-4.  
Recuperado de:  
<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-parella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Pérez, F. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha)*(tesis de licenciado). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>
- Pérez (2012). *Relación entre el clima institucional y desempeño docente en Instituciones Educativas de la Red N° 1 Pachacutec – Ventanilla, 2012* (tesis de maestría).Universidad San Ignacio de Loyola.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015* (tesis de licenciado). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de:  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015EPAEQuispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe>

ño%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13era ed.). México: Pearson Educación

Uría, D. (2011). *El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Abanto* (tesis para obtener el título de ingeniero de empresas). Universidad Técnica de Abanto. Recuperado de:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación 33(1), 155-16

# **ANEXOS**

## Cuestionario

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información, conocer su opinión y poder determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017.

**Instrucciones:** Leer cuidadosamente la pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que usted cree conveniente.

### Alternativas

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Autonomía</b>					
1	¿Usted se ha sentido con autonomía al momento de tomar una decisión en la empresa?				
2	¿Considera usted que tiene la capacidad para poder tomar una decisión en la empresa?				
3	¿Considera la comunicación importante para la empresa?				
4	¿Cree usted que existe una buena comunicación con sus compañeros en la empresa?				
<b>Estructura</b>					
5	¿Está usted satisfecho con la infraestructura de la empresa?				
6	¿Está usted satisfecho con los equipos de protección personal brindados por la empresa?				
<b>Apoyo</b>					
7	¿Considera usted que se le brinda apoyo al momento de trabajar en equipo en la empresa?				
8	¿Se siente usted a gusto con el trabajo en equipo en la empresa?				
9	¿Se siente usted con la confianza suficiente al momento de pedir apoyo a sus compañeros de trabajo en la empresa?				
10	¿Siente que se le está brindando la confianza para realizar correctamente sus actividades?				
<b>Motivación</b>					
11	¿Usted se siente más motivado al ver que se le brinda un reconocimiento en la empresa?				
12	¿Siente usted que reconocen su esfuerzo y dedicación en la empresa?				
13	¿Considera que el salario que percibe en la empresa es el adecuado?				
14	¿Se le paga puntualmente su salario en la empresa?				
<b>Habilidades</b>					
15	¿Considera usted que se desempeña de manera eficaz en la empresa?				
16	¿En la empresa se le brinda capacitaciones constantemente?				
17	¿Considera usted que podría mejorar sus habilidades si la empresa los capacitaría mejor?				
<b>Oportunidades</b>					
18	¿Considera que se le ha brindado la oportunidad de aprender nuevas cosas en la empresa?				
19	¿Está usted conforme con lo aprendido en la empresa?				
20	¿Cree usted que tiene la oportunidad de poder ascender en la empresa?				

Muchas gracias por su colaboración

## Matrices de validación de instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, 2017, Lima							
Apellidos y nombres del investigador: Silva Cardozo Cristhian Eduardo							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Edslyt Geobana Rosales Domínguez</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV / SUGER.
Clima organizacional	Autonomía	Toma de decisiones	¿Usted se ha sentido con autonomía al momento de tomar una decisión en la empresa?	Ordinal Tipo Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	/		
			¿Considera usted que tiene la capacidad para poder tomar una decisión en la empresa?		/		
		Comunicación	¿Considera la comunicación importante para la empresa?		/		
			¿Cree usted que existe una buena comunicación con sus compañeros en la empresa?		/		
	Estructura	Infraestructura	¿Está usted satisfecho con la infraestructura de la empresa?		/		
		Equipos de protección	¿Está usted satisfecho con los equipos de protección personal brindados por la empresa?		/		
	Apoyo	Trabajo en equipo	¿Considera usted que se le brinda apoyo al momento de trabajar en equipo en la empresa?		/		
			¿Se siente usted a gusto con el trabajo en equipo en la empresa?		/		
		Confianza	¿Se siente usted con la confianza suficiente al momento de pedir apoyo a sus compañeros de trabajo en la empresa?		/		
			¿Siente que se le está brindando la confianza para realizar correctamente sus actividades?		/		
Desempeño	Motivación	Reconocimiento	¿Usted se siente más motivado al ver que se le brinda un reconocimiento en la empresa?	/			
			¿Siente usted que reconocen su esfuerzo y dedicación en la empresa?	/			
		Salario	¿Considera que el salario que percibe en la empresa es el adecuado?	/			
	Habilidades	Eficacia	¿Se le paga puntualmente su salario en la empresa?	/			
		Capacitaciones	¿Considera usted que se desempeña de manera eficaz en la empresa?	/			
	¿En la empresa se le brinda capacitaciones constantemente?		/				
	Oportunidades	Aprendizaje	¿Considera usted que podría mejorar sus habilidades si la empresa los capacitaría mejor?	/			
			¿Considera que se le ha brindado la oportunidad de aprender nuevas cosas en la empresa?	/			
		Ascenso	¿Está usted conforme con lo aprendido en la empresa?	/			
	¿Cree usted que tiene la oportunidad de poder ascender en la empresa?	/					
Firma del experto <i>[Firma]</i>				Fecha <i>20/06/2017</i>			

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, 2017, Lima							
Apellidos y nombres del investigador: Silva Cardozo Crísthian Eduardo							
Apellidos y nombres del experto: <u>MG. CASIMIRA BARATE, CARRILLO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV / SUGER.
Clima organizacional	Autonomía	Toma de decisiones	¿Usted se ha sentido con autonomía al momento de tomar una decisión en la empresa?	Ordinal Tipo Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	X		
			¿Considera usted que tiene la capacidad para poder tomar una decisión en la empresa?		X		
		Comunicación	¿Considera la comunicación importante para la empresa?		X		
			¿Cree usted que existe una buena comunicación con sus compañeros en la empresa?		X		
	Estructura	Infraestructura	¿Está usted satisfecho con la infraestructura de la empresa?		X		
		Equipos de protección	¿Está usted satisfecho con los equipos de protección personal brindados por la empresa?		X		
	Apoyo	Trabajo en equipo	¿Considera usted que se le brinda apoyo al momento de trabajar en equipo en la empresa?		X		
			¿Se siente usted a gusto con el trabajo en equipo en la empresa?		X		
		Confianza	¿Se siente usted con la confianza suficiente al momento de pedir apoyo a sus compañeros de trabajo en la empresa?		X		
			¿Siente que se le está brindando la confianza para realizar correctamente sus actividades?		X		
Desempeño	Motivación	Reconocimiento	¿Usted se siente más motivado al ver que se le brinda un reconocimiento en la empresa?	X			
			¿Siente usted que reconocen su esfuerzo y dedicación en la empresa?	X			
		Salario	¿Considera que el salario que percibe en la empresa es el adecuado?	X			
	Habilidades	Eficacia	¿Se le paga puntualmente su salario en la empresa?	X			
			¿Considera usted que se desempeña de manera eficaz en la empresa?	X			
		Capacitaciones	¿En la empresa se le brinda capacitaciones constantemente?	X			
	Oportunidades	Aprendizaje	¿Considera usted que podría mejorar sus habilidades si la empresa los capacitaría mejor?	X			
			¿Considera que se le ha brindado la oportunidad de aprender nuevas cosas en la empresa?	X			
		Ascenso	¿Está usted conforme con lo aprendido en la empresa?	X			
			¿Cree usted que tiene la oportunidad de poder ascender en la empresa?	X			
Firma del experto 			Fecha <u>21/06/17</u>				

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, 2017, Lima							
Apellidos y nombres del investigador: Silva Cardozo Cristhian Eduardo							
Apellidos y nombres del experto: <u>M. PEDRO CORTEZ CASO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV / SUGER.
Clima organizacional	Autonomía	Toma de decisiones	¿Usted se ha sentido con autonomía al momento de tomar una decisión en la empresa?	Ordinal Tipo Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que tiene la capacidad para poder tomar una decisión en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	¿Considera la comunicación importante para la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree usted que existe una buena comunicación con sus compañeros en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Estructura	Infraestructura	¿Está usted satisfecho con la infraestructura de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Equipos de protección	¿Está usted satisfecho con los equipos de protección personal brindados por la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Apoyo	Trabajo en equipo	¿Considera usted que se le brinda apoyo al momento de trabajar en equipo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se siente usted a gusto con el trabajo en equipo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza	¿Se siente usted con la confianza suficiente al momento de pedir apoyo a sus compañeros de trabajo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Siente que se le está brindando la confianza para realizar correctamente sus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño	Motivación	Reconocimiento	¿Usted se siente más motivado al ver que se le brinda un reconocimiento en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Siente usted que reconocen su esfuerzo y dedicación en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Salario	¿Considera que el salario que percibe en la empresa es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	¿Se le paga puntualmente su salario en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Habilidades	Eficacia	¿Considera usted que se desempeña de manera eficaz en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿En la empresa se le brinda capacitaciones constantemente?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Capacitaciones	¿Considera usted que podría mejorar sus habilidades si la empresa los capacitaría mejor?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Oportunidades	¿Considera que se le ha brindado la oportunidad de aprender nuevas cosas en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Aprendizaje	¿Está usted conforme con lo aprendido en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Ascenso		¿Cree usted que tiene la oportunidad de poder ascender en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto				Fecha	21/08/19		

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

## Resultado del Turnitin

feedback studio El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017 /20

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR  
SILVA CARDOZO, CRISTHIAN EDUARDO

ASESOR  
DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

**Resumen de coincidencias**

**16%**

Rank	Source	Percentage
1	apostolito.apostolito.pe	2%
2	Entregado a Universidad...	1%
3	proci.com	1%
4	cybertesis.unimar.edu...	1%
5	com-revistas.metaboli...	1%
6	www.tdjournal.edu...	1%
7	depara.uniba.edu.pe	1%
8	www.sibesthose.ris	<1%
9	repositorio.org	<1%

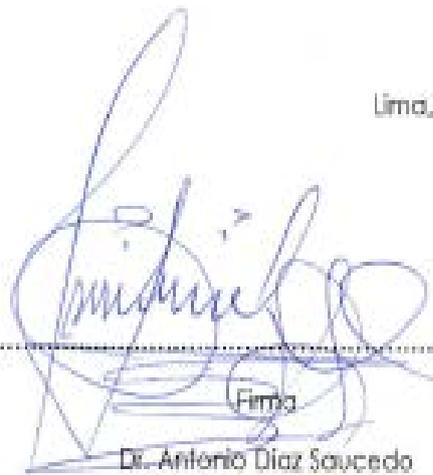
Página 1 de 01. Número de palabras: 12375

Yo, Dr. Antonio Díaz Saucedo, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada "El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017" del estudiante Crísthian Eduardo Silva Cardozo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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



Lima, 20 de septiembre del 2018



Firma  
 Dr. Antonio Díaz Saucedo

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





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los  
colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017”**

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

**AUTOR**

**SILVA CARDOZO, CRISTHIAN EDUARDO**

**ASESOR**

**DR. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERÚ**

**2017**