



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA
IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS ALTERNATIVOS
PARA MAQUINARIA PESADA, LIMA 2018**

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

AUTORA:

CHÁVEZ ARCELA VERÓNICA

ASESOR:

Mg. MERINO ZEVALLOS CARLOS ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

PAGINAS PRELIMINARES

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
VERONICA CHAVEZ ARCELA

cuyo título es:

Clima laboral y desempeño organizacional en una empresa
importadora y comercializadora de repuestos alternativos para
maquinaria pesada, Lima 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
.....(número) (letras).

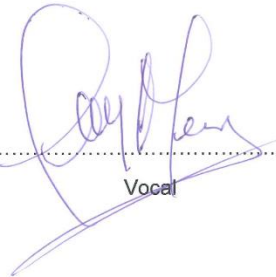
Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018



.....
Presidente



.....
Secretario



.....
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por nunca abandonarme, a mi familia mi madre Dora por todo su amor y apoyo incondicional, a mi hijo Sebastián por su amor y por ser el motivo que me impulsa a seguir adelante, para ser cada día una mejor persona y mejor profesional a mi padre por su apoyo, y a toda la gente que me apoyo sin dudar de mí.

Agradecimiento

Con el respeto y admiración, mi más profundo agradecimiento a nuestros Docentes, que con su paciencia y dedicación hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo **Chávez Arcela Verónica** con DNI N° **41687107**, 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,.....de del 2018

Chávez Arcela Verónica

DNI N° 41687107

Presentación

Señores del jurado de la prestigiosa Universidad César Vallejo. Lima norte.

Presento ante Uds. El trabajo de investigación titulado Cima laboral y desempeño organizacional en una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018

Se realizó cumpliendo con los dispositivos legales exigidos por la Escuela de Administración, para optar el grado de Licenciado en Administración.

El presente documento consta de las páginas preliminares y los siguientes capítulos:

Capítulo I trata sobre la introducción a la investigación.

Capítulo II desarrollo del método.

Capítulo III presentamos los resultados de investigación.

Capítulo IV presentamos la discusión.

Capítulo V presentamos las conclusiones.

Capítulo VI presentamos las recomendaciones.

Capítulo VII presentamos las referencias y los anexos.

Índice

Contenido

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN	i
PAGINAS PRELIMINARES	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
1. Introducción.....	14
1.1 Realidad problemática:.....	15
1.2 Trabajos previos:.....	17
1.2.1 En el contexto internacional.....	17
1.2.2. En el contexto nacional	20
1.3 Definiciones	23
1.3.1. Clima Laboral	23
1.3.2 Dimensiones:.....	30
1.3.2. Otras teorías	39
1.3.2 Desempeño organizacional:.....	43
1.4 Formulación del problema.....	49
1.4.1 Problema general	49
1.4.2 Problemas específicos	49
1.5 Justificación del estudio	50
1.5.1 Justificación teórica:.....	50
1.5.2 Justificación practica.....	50
1.5.3 Justificación social.....	51
1.5.4 Justificación Metodológica.....	51
1.6 Hipótesis.....	52
1.6.1 Hipótesis general	52
1.6.2 Hipótesis especifica	52
1.7 Objetivo.....	53
1.7.1 Objetivo general	53

1.7.2	Objetivos específicos.....	53
2.	MARCO METODOLÓGICO	54
2.1	Diseño de la investigación:	54
2.2	Variables, operacionalización	55
	Variables	55
2.3	Población y muestra	58
2.4	Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	58
3.	RESULTADO	62
3.1	Clima Laboral y Desempeño Organizacional	62
3.2.	Validación de Expertos	63
	Figura 1: Gráficos de barra de la variable Clima Laboral.....	64
	Figura 2: Dimensión Motivación.....	65
	Figura 3: Dimensión Liderazgo	66
	Figura 4: Dimensión Comunicación.....	67
	Figura 5: Dimensión Satisfacción Laboral	68
	Figura 6: Gráficos de barra de la variable Desempeño Organizacional.....	69
	Figura 7: Dimensión Productividad Organizacional	70
	Figura 7: Dimensión Productividad Organizacional.....	71
	Figura 8: análisis de dimensión dinero	72
	Figura 9: análisis dimensión estabilidad de empleo	73
	Figura 10: análisis dimensión oportunidad de ascenso y promoción	74
	Figura 11: análisis de dimensión condiciones de trabajo.....	75
	Figura 12: análisis de dimensión posibilidad de participación en el trabajo	76
	Figura 13: análisis de dimensión características de la tarea.....	77
	Figura 14: análisis de dimensión Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas	78
	Figura 15: análisis de dimensión Líder autocrático.....	79
	Figura 15: análisis de dimensión Líder carismático	80
	Figura 16: análisis de dimensión Líder situacional	81
	Figura 17: análisis de dimensión Líder situacional	82
	Figura 18: análisis de dimensión claridad de comunicación	83
	Figura 19: análisis de dimensión comunicación interna.....	84
	Figura 20: análisis de dimensión relaciones interpersonales.....	85

Figura 21: análisis de dimensión estado emocional	86
Figura 22: análisis de dimensión Actitud generalizada ante el trabajo	87
Figura 23: análisis de dimensión Actitud afectiva	88
Figura 24: análisis de dimensión bienes.....	89
Figura 25: análisis de dimensión servicio	90
Figura 26: análisis de dimensión insumos utilizados.....	91
Figura 27: análisis de dimensión producto final	92
Figura 28: análisis de dimensión nivel de producción	93
Figura 29: análisis de dimensión trabajo individual	94
Figura 30: análisis de dimensión niveles de venta.....	95
Figura 31: análisis de dimensión gastos.....	96
Figura 32: análisis de dimensión gastos.....	97
Figura 33: análisis de dimensión costos.....	98
Figura 33: análisis de dimensión costos.....	99
Figura 34: análisis de dimensión precio.....	100
Figura 35: análisis de dimensión objetivo organizacional.....	101
Figura 36: análisis de dimensión monitoreo de metas	102
Figura 37: análisis de dimensión toma de decisiones	103
3.3 Planteamiento de las hipótesis	104
4 Discusión:	110
5 Conclusiones.....	114
6. Recomendaciones.....	116
7. Referencias bibliográficas	117
ANEXOS.....	119

Figura 1: Gráficos de barra de la variable Clima Laboral.....	64
Figura 2: Dimensión Motivación	65
Figura 3: Dimensión Liderazgo.....	66
Figura 4: Dimensión Comunicación	67
Figura 5: Dimensión Satisfacción Laboral.....	68
Figura 6: Gráficos de barra de la variable Desempeño Organizacional	69
Figura 7: Dimensión Productividad Organizacional.....	70

Figura 7: Dimensión Productividad Organizacional.....	71
Figura 8: Análisis de dimensión dinero.....	72
Figura 9: Análisis dimensión estabilidad de empleo.....	73
Figura 10: Análisis dimensión oportunidad de ascenso y promoción.....	74
Figura 11: Análisis de dimensión condiciones de trabajo.....	75
Figura 12: Análisis de dimensión posibilidad de participación en el trabajo.....	76
Figura 13: Análisis de dimensión características de la tarea.....	77
Figura 14: Análisis de dimensión Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas.....	78
Figura 15: Análisis de dimensión Líder autocrático.....	79
Figura 15: Análisis de dimensión Líder carismático.....	80
Figura 16: Análisis de dimensión Líder situacional.....	81
Figura 17: Análisis de dimensión Líder situacional.....	82
Figura 18: Análisis de dimensión claridad de comunicación.....	83
Figura 19: Análisis de dimensión comunicación interna.....	84
Figura 20: Análisis de dimensión relaciones interpersonales.....	85
Figura 21: Análisis de dimensión estado emocional.....	86
Figura 22: Análisis de dimensión Actitud generalizada ante el trabajo.....	87
Figura 23: Análisis de dimensión Actitud afectiva.....	88
Figura 24: Análisis de dimensión bienes.....	89
Figura 25: Análisis de dimensión servicio.....	90
Figura 26: Análisis de dimensión insumos utilizados.....	91
Figura 27: Análisis de dimensión producto final.....	92
Figura 28: Análisis de dimensión nivel de producción.....	93
Figura 29: Análisis de dimensión trabajo individual.....	94
Figura 30: Análisis de dimensión niveles de venta.....	95
Figura 31: Análisis de dimensión gastos.....	96
Figura 32: Análisis de dimensión gastos.....	97
Figura 33: Análisis de dimensión costos.....	98
Figura 33: Análisis de dimensión costos.....	99
Figura 34: Análisis de dimensión precio.....	100
Figura 35: Análisis de dimensión objetivo organizacional.....	101
Figura 36: Análisis de dimensión monitoreo de metas.....	102

Figura 37: Análisis de dimensión toma de decisiones..... 103

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional, según García, A. (2012) clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla ; Robbins, P.(2014) el desempeño tiene que ver con todo esto pues, de acuerdo con nuestra definiciones el resultado final de una actividad. Puede tratarse de muchas horas de intensos ensayos antes de dar un concierto, cientos de kilómetros de practica antes de competir en una carrera, o sencillamente realizar las tareas laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible; en cualquier caso, el desempeño es el resultado de todas esas actividades.

La investigación presentada es de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, cuya población y muestra fue de 30 colaboradores. Utilizando el método de encuesta cuya herramienta fue el cuestionario, se utilizó la escala de Likert, utilizando el programa SPSS, para obtención de resultados, llegando a la conclusión que si existe relación entre clima laboral y desempeño organizacional.

Palabras claves: Clima Laboral, Desempeño Organizacional

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the relationship between the work environment and organizational performance, according to García, A. (2012). The work climate is based on the importance of the role that the entire system of the individuals that make up the organization seems to be playing. their ways of doing, feeling and thinking and, therefore, in the way their organization lives and develops; Robbins, P. (2014) the performance has to do with all this because, according to our definitions, the final result of an activity. It can be many hours of intense rehearsals before giving a concert, hundreds of kilometers of practice before competing in a race, or simply performing work tasks as efficiently and effectively as possible; In any case, performance is the result of all those activities.

The research presented is descriptive correlational type, with a non-experimental and cross-sectional design, whose population and sample was 30 collaborators. Using the survey method whose tool was the questionnaire, the Likert scale was used, using the SPSS program, reaching the conclusion that there is a relationship between work environment and organizational performance.

Keywords: Labor Climate, Organizational Performance

1. Introducción

Las organizaciones y/o empresas buscan la satisfacción del capital humano para así poder tener un clima laboral óptimo donde predominen las relaciones interpersonales saludables que permitan una mayor satisfacción y producción generando un impacto positivo para las organizaciones.

Ante un mundo tan competitivo como el actual las organizaciones y/o empresas necesitan mantenerse a la vanguardia, se necesita tener personal altamente calificado y sobre todo motivado para poder satisfacer las necesidades empresa y un desempeño organizacional óptimo.

El Perú se encuentra inmerso en el mercado de consumo que ha crecido notablemente, siendo conveniente para la economía a nivel nacional, la competencia en incremento, lo que genera la mejora de los estándares de calidad, el clima laboral está muy ligado al desempeño organizacional.

En el aspecto del clima laboral, nos damos cuenta que se ve afectado por diversas razones como son falta de una remuneración justa, exceso de trabajo y/o funciones las cuales terminan agotándolos deteriorando su calidad de vida, así misma comunicación inadecuada o la falta de la misma los lleva tener un clima laboral y un desempeño organizacional no óptimo. por otro lado, la falta de motivación es inexistente, no existe la línea de carrera de los colaboradores que se esfuerzan por seguir creciendo profesionalmente.

Generando un desempeño muy por debajo de la capacidad del colaborador que ve que no debe esforzarse más, por la falta de estímulos.

1.1 Realidad problemática:

2.1 El clima laboral está apoyado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los colaboradores que conforman la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar Fernández y Sánchez (1996), señalan que se considera como punto de inicio el estudio de Halpan y Croft (1963) acerca del clima en organizaciones escolares, pero antes a éste se encuentra el de Kurt Lewin como pionero del interés en el medio que distribuye lo social. Para Lewin, el comportamiento está en función equitativa del ambiente y la persona, como ya se citó en el apartado de comportamiento organizacional. Por tanto, no es de extrañar que, en sus investigaciones Lewin, acerca del comportamiento, el clima laboral aparezca como resultado de la interacción entre ambiente y persona. En 1950 Cornell viene a definir el clima como el grupo de las captaciones de las personas que integran la organización. Aunque este constructo, como tal no se produjo hasta la década de los 60, (Fernández y Sánchez Op cit). Lo que los autores que citamos, quieren decir que la importancia del clima laboral por la salud mental de colaborador para poder tener un buen desempeño en la organización.

3.1 El clima laboral en el Perú se ve influenciado por diferentes circunstancias es así que pese a encontrarse esfuerzos de las empresas del país por mantener [un buen clima laboral](#) para sus colaboradores, más de la mitad de los colaboradores asegura haber sufrido problemas en su centro de trabajo. Así lo explica una encuesta de Aptitus, en la cual el 53.7% de participantes reconoció haber estado implicado al menos una vez en inconvenientes con sus compañeros. Y es que evitar estos conflictos dentro de las organizaciones se ha convertido en un punto clave para evitar que trasciendan negativamente en los desenlaces de la compañía, "por lo cual los líderes deben saber cuándo actuar y cortar circunstancias que vayan en contra de la estrategia de la empresa", manifestó Joseph Zumaeta, gerente de [Aptitus](#). Lo que podemos ver en este artículo es como influencia el clima laboral en el Perú, como afecta a los colaboradores, así como también hace ver los que la mayoría de los colaboradores ha tenido problemas de algún tipo dentro de la organización.

4.1 El estudio realizado corresponde a una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018, inicia su historia en 1989, ofreciendo a sus consumidores repuestos para buses y camiones y maquinaria pesada en general con una gran diversidad de marcas. Líder en ventas en el mercado a nivel nacional, convirtiéndose 2 años después en uno de los principales importadores de repuestos para la flota pesada de Volvo. En el 2008, logra convertirse en uno de los principales abastecedores de partes para flotas de Scania, Mercedes Benz y Volkswagen; aumentando así su línea de productos para buses y camiones europeos. En el 2010 comenzamos el crecimiento de la importación y comercialización de repuestos para maquinaria pesada de las marcas CAT y Komatsu. Actualmente cuenta con 5 locales estratégicamente ubicados.

Misión

5.1 Asegurar la calidad del servicio de venta y post venta, logrando la satisfacción de nuestros clientes con una atención eficiente y eficaz a través de la comercialización de repuestos y servicios.

6.1 Visión

7.1 Convertirse en un grupo empresarial peruano líder, con intereses en los segmentos transporte, agrícola, minería y construcción, integrado verticalmente mediante la diversificación de sus operaciones y con presencia en la región latinoamericana.

8.1 Las deficiencias o características de la institución son la falta de motivación, buen liderazgo, así mismo no cuenta con una clara comunicación haciendo difícil cumplir con las tareas encomendadas, generando así insatisfacción laboral y un desempeño organizacional poco eficiente viéndose deteriorada la productividad y eficacia organizacional. Por diferentes factores como son los las remuneraciones bajas, teniendo en cuenta las tareas encomendadas, por otro lado, la falta de línea de carrera no permite desarrollar todo el potencial del colaborador llevándolos a la frustración, generando baja autoestima y creando un déficit en sus labores creando así un clima laboral inadecuado y un desempeño laboral deficiente.

1.2 Trabajos previos:

Los trabajos previos o antecedentes son muy importantes para poder llevar a cabo una nueva investigación pues no solo representan referencias teóricas y metodológicas si no que se convierten en instrumento útil para establecer similitudes o diferencias en los resultados y así formalizar la investigación, así mismo citamos algunas tesis nacionales e internacionales

1.2.1 En el contexto internacional

Sierra Garcia, Maria Alejandra (2015) en su tesis “**El clima laboral en los colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V. El caso de San Juan Chamelco, Alta Verapaz -2015**” para obtener el título de licenciada en psicología industria/organizacional, cuyo **objetivo** principal fue establecer el clima laboral de los/as colaboradores del área de administración del hospital regional de Cobán Altes Verapaz. Tuvo como marco **Metodológico** es una investigación de tipo descriptivo, correlacional, el diseño estadístico que se realizó fue la tabulación de los resultados del cuestionario del Clima Laboral, con instrumento encuesta de clima laboral compuesta de 45 preguntas cerradas utilizando la escala de Likert. Finalmente llego a la **Conclusión** que, Se estableció que el área administrativa hospital regional de Cobán se encuentra propicio, por las incidencias de causas positivas encontradas, sin embargo, se encontró todavía un tanto escasos las causas de orientación a la calidad y la remuneración. El estudio es significativo ya que indica que el clima laboral se mejora con el incremento de remuneraciones de acuerdo a sus funciones.

Yañez Aranque, Benito (2015) en el estudio “**El enfoque de las capacidades dinamicas para analizar la influencia de la formacion en el desempeño organizacional-2015**” España Toledo ,estudio realizado par obtener el grado de Doctorado en Creacion de Empresas, Direccion de Pymes y Empresa Familiar,

cuyo **objetivo** general es mejorar el nivel de habilidades de los españoles y mejorar su formación en el puesto de trabajo para fomentar el crecimiento incluyente y la modernización. Para este estudio se empleó la **Metodología** cualitativa, cuantitativa, exploratorias, confirmatorias y predictivas. Llegando a la **conclusión**, que esta visión de la formación basada en las capacidades dinámicas da lugar a definir de manera particular el criterio de formación dinámica como proceso organizativo de los flujos de conocimiento originario de la formación por el que se alinean o ajustan estos con la capacidad de impregnación y de innovación de la organización para realizar estas capacidades a fin de conseguir una mejora en el desempeño organizacional.

Las capacidades dinámicas de los colaboradores, y su aprovechamiento es lo importante en el estudio.

Venetulo Mario, Emilio (2009) en la investigación “Estudio de clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: en el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires” Argentina. Tesis Doctoral, departamento de organización de empresas. Teniendo como **objetivo** general determinar la relación entre clima laboral y la productividad de las pymes del sector de transportes vertical en Buenos Aires Argentina. **Metodología:** Se llevó a cabo una investigación aplicada, el nivel de investigación fue exploratorio, descriptivo y correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, aplicándose un enfoque cualicuantitativo, Llegando a la **conclusión** la investigación estuvo orientada a determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las pymes del sector de transportes vertical en Buenos Aires. La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima dominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La sensación (actitud) de los colaboradores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral ($10,816 < \text{actitud perjudicial} = 12,139 < 16,224$). La baja eficiencia representa el tipo de

productividad más características en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta coyuntura ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas.

Sostiene el estudio como relevancia la coherencia significativa entre el clima laboral y productividad.

Polanco Espinoza, Coralina Abdely (2014) en la investigación “el clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes”, tesis de Pos Grado para obtener Maestría en Gestión de Educación, cuyo **objetivo** principal es describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los(as) docentes INTAE. Cuyo marco **Metodológico** nos indica que la perspectiva de la investigación puede ser de naturaleza cuantitativa, cualitativa y mixta, es de tipo descriptiva, su estudio fue cuantitativo. descriptivo y correlacional, llegando a la **conclusión** que el clima laboral examinado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las posibilidades y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impresiona por las relaciones humanas existentes dentro de la institución y beneficiosa por la correlación entre los colaboradores dentro de la organización educativa. en cuanto a la complacencia laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con contestación a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30% en tanto que los satisfactores laborales, lograron manifestaciones de entre 1.33-5.33%.

La calidad educativa se ve afectada por la insatisfacción laboral de sus colaboradores quienes por las bajas remuneraciones percibidas se muestran desmotivados, es lo valioso del estudio.

Ortega Muñoz, Vicente Javier (2013) en la investigación “Relación entre innovación y desempeño organizacional. un estudio empírico en empresas industriales del eje cafetero”-Colombia, tesis presentada para optar al Título de

Magister en Administración, cuyo **objetivo** principal es Establecer la relación y el impacto de la Innovación en el Desempeño Organizacional dentro de las Empresas Industriales del Eje Cafetero, la **metodología** usada descriptivo y correlacional. Llegando a los **resultados** los hallazgos del presente estudio, el cual utilizó técnicas relacionales y de dependencia, ofrecen certeza pragmática que sustentan la realidad de una conexión entre innovación y desempeño, al hallar relaciones significativas y positivas entre la modernización y desempeño, tal como lo han indicado estudios teóricos (Schumpeter, 1939; OECD y Eurostat, 2005), y como lo han confirmado algunos estudios experimentales como los realizados por autores como Damanpour y Evan (1984), Roberts y Amit (2003) y Baba (2012). El estudio es pertinente porque, indica que a mayor innovación el desempeño será óptimo, la importancia de fortalecer su actividad innovadora siendo este un importante camino para mejorar el desempeño organizacional y mantener su nivel competitivo.

1.2.2. En el contexto nacional

Robles Campos, Noemi Precila (2016) en su estudio “clima laboral y el desempeño organizacional de los servidores de la municipalidad de la municipalidad distrital de Sanagoran provincia de Sánchez Carrión”, estudio realizado para obtener el grado de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Trujillo- Facultad de Ciencias Económicas, teniendo como **objetivo** establecer como incide el clima laboral en el desempeño organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Saragoran- provincia de Sánchez Carrión. la **Metodología** utilizada es, aplicada, no experimental y descriptiva. Se utilizó el método inductivo-deductivo, método hipotético-deductivo y el método de análisis-síntesis, también se utilizó la encuesta como técnica de investigación. Llegando a la **conclusión** que la variable que conforman el clima laboral de la municipalidad distrital de Saragoran, están debajo de los grados óptimos de desempeño, la municipalidad distrital de Saragoran no tiene una planificación para apreciar el clima laboral y medir el desempeño organizacional, así como una

herramienta que le permita hacerlo en forma regular y/o estable, a fin de retroalimentar las faltas que pudiera estar obstruyendo el logro de las metas trazadas. Los servidores de la municipalidad distrital de Saragoran no encuentra en sus jefes confianza para mejorar el clima laboral y el desempeño organizacional, existe una relación perfecta entre clima organizacional y el desempeño laboral, se ha definitivo que el clima captado causa en los colaboradores un desempeño bajo a los niveles que la municipalidad espera los servidores son tomados en cuenta cuando se lleva a cabo las ofertas en el instauración de la finalidad organizacionales a alcanzar, así como las estrategias esenciales para alcanzar los objetivos al evaluar el trabajo en equipo no cumple los niveles apropiado para un ambiente de trabajo grande. El liderazgo es importante en la consolidación del clima laboral y en la mejora del desempeño organizacional dado los caracteres del mentor, generando la confiabilidad en los procesos y en la conducción de equipos.

López Cajo, Bruno Gustavo (2015) en la investigación “clima laboral y desempeño organizacional en el hospital Herminio Valdizan” en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle alma mater del Magisterio Nacional Escuela de Posgrado. Cuyo **objetivo** es determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el hospital Herminio Valdizan. Utilizando una **Metodología**, cuyo enfoque fue cuantitativo, metodología de la investigación descriptiva, investigación correlacional de corte transversal. Da por **conclusión** Existe relación importante entre clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan, 2015, porque los datos de la estadística descriptiva muestran porcentajes altos y la estadística inferencial, mediante la prueba chi-cuadrada, valida la correlación.

La evaluación del desempeño permite resultados y sobre ello se genera un plan de mejora orientado hacia la dinámica funcional cuyo impacto será en el fortalecimiento del clima laboral y el desempeño organizacional.

Castro Rodríguez, Francesca - Ramón Brito, Silvia (2016) en el estudio “Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima” estudio realizado para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad San Ignacio del Oyola, con el **objetivo** de determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los funcionarios de negocios segmento exclusivo de una empresa del sector bancario. La **Metodología** utilizada nos indica que, el diseño de la investigación es no experimental y transversal, descriptiva y correlacional, se utilizó el instrumento de investigación encuestas, la escala CL-SPC, con la técnica de Likert. La **conclusión**, se considera las circunstancias laborales como un factor influyente el desempeño de los colaboradores de negocio segmento exclusivo, por lo tanto, se aprueba la hipótesis. Se puede comprobar que para los funcionarios de negocios de segmento exclusivo las condiciones laborales ofrecidas no son las apropiados o las que ellos esperan, y esto afecta en que el desempeño objetivo no sea el deseado y el ofrecido a sus clientes.

La valoración hacia el trabajo en equipo y el cumplimiento de políticas laborales como las remuneraciones y otros derechos influyen en la autorrealización.

Huamán Yarahuaman, Katherine Fiorella (2014) en la investigación “Análisis del clima laboral en la Empresa Cinco DP S.A.C. en el periodo 2013-2014”. Estudio realizado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Tuvo como **objetivo** analizar el clima laboral en la empresa cinco DP S.A.C. cuya **Metodología** fue de tipo de investigación aplicada, descriptiva, la herramienta utilizada fue la encuesta con la escala de Likert. En **conclusión**, en la empresa CINCO DP S.A.C. Se ver que no existe un adecuado clima laboral es por ello que existe desagrado por parte de los colaboradores.

El estudio realizado fue significativo, el clima laboral deficiente afecta la productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda generar incentivos, ya que son un factor determinante para la mejora del desempeño organizacional y

lograr afianzarlo con la empresa mejorar la comunicación, realizar evaluaciones de liderazgo y de desempeño, y ofrecer capacitaciones continuas para lograr obtener un óptimo desempeño.

Agui Robles, Fiorella Katheryn / Castro Garcia, Jahayra (2016) en su investigación “el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la dirección de equipo mecánico”. Estudio realizado para obtener el título de licenciada en administración en la universidad nacional Hermilio Valdizan, facultad de ciencias administrativas y turismo. Tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la dirección regional de transportes y comunicaciones – Huánuco (2016). El marco **Metodológico** de la investigación es descriptivo correlacional, de tipo transeccional o sincrónico, descriptivo, micro administrativo, mixto, cualitativo, documental, se utilizó la encuesta como instrumento, llegando a la **conclusión** en la presente investigación realizada se puede ver que el clima laboral tiene una renexion negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en el a dirección de equipo mecánico.

La debilidad en el clima laboral impacta en el desempeño organizacional debilitándose también los canales de comunicación limitándose el cumplimiento de objetivos.

1.3Definiciones

1.3.1. Clima Laboral

(Garcia, Edel, & Casiano, R., 2012)El interés causado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del rol que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla. (pag.31)

El autor indica que el clima laboral se basa en la comunicación interna de la organización para ponerse de acuerdo y desarrollar una mejor labor, para poder integrar a los colaboradores.

(Fernandez, 1996), señalan que se considera como punto de introducción el estudio de Halpan y Croft (1963) acerca del clima en organizaciones escolares, pero anterior a éste se encuentra el de Kurt Lewin como pionero del interés en el contexto que configura lo social. Para Lewin, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona, como ya se mencionó en el apartado de comportamiento organizacional. Por tanto, no es de extrañar que, en sus investigaciones de Lewin, acerca del comportamiento, el clima laboral aparezca como producto de la interacción entre ambiente y persona. En 1950 Cornell viene a definir el clima como el conjunto de las percepciones de las personas que conforman la organización. Aunque este constructo, como tal no se realizó hasta la década de los 60, (Fernández y Sánchez Op cit). (pag.31)

El clima laboral es la interacción de los individuos o colaboradores de la organización para poder generar un clima laboral adecuado.

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una conciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea meditar acerca de la medida en que la sensación influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a desplazarse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral (Fernandez, 1996) (pag31)

Este autor indica que el clima laboral influye en los colaboradores de forma positiva o negativa según el ambiente o clima en el que se desarrollen.

Al respecto, (Likert, 1986), menciona que la respuesta ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la inquietud por el estudio de clima laboral partió de la verificación de que toda persona entiende de modo distinto el ambiente en el que se resuelve, y que dicha sensación influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva. Desde 1960, el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues, tenemos a diversos autores que han definido este campo, citados por (Furnham, 2001)(pag.32)

Indica que cada individuo tiene su propia percepción del clima laboral, siendo esto motivo para que cada uno tenga su propio concepto y visto de diferentes puntos de vista.

(Gilmer, 1964) definen al clima laboral “con el conjunto específico de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perturbables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. (pag.32)

Indica que el clima laboral es el conjunto de características de cada empresa y que a su vez distinguen cada organización, y que influyen en los colaboradores.

Según estas teorías de diferentes autores, nos dicen que el clima laboral es importante, y se ve influenciado por la comunicación de los individuos, nos habla del comportamiento humano, así como también como se afecta por diferentes motivos y se ve afectado como la falta de motivación, falta de liderazgo, creando insatisfacción laboral y reflejado en la organización.

(Brunet, 2014) toma como referencia a Likert, definiendo que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y

por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus habilidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de las cosas y no la realidad objetiva. (pag.28)

(Chiavenato, 2009)el concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración por qué no satisface esas necesidades. El clima y motivación de las personas se influyen y realimentan entre si (p.261)

Indican los autores que el clima laboral influye en el comportamiento de los colaboradores, así como en su desempeño en la organización.

1.3.1.1. Característica del Clima Laboral

Según (Brunet, 2014)tomando como referencia a Taguiri,(pp24-25)

El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.

El clima es una configuración particular de variables situacionales.

Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

El clima tiene una connotación de continuidad, pero da forma tan permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después, de una intervención particular.

El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de organizaciones.

El clima es fenomenológicamente exterior al individuo quien, por lo contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.

El clima es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el acto (la percepción no es siempre consciente).

Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.

Tiene consecuencias sobre el comportamiento.

Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y experiencias que son determinantes directos del comportamiento.

El aporte que podemos rescatar de las características del colaborador se podrá ver reflejado en su comportamiento y aptitudes socioculturales o religiosas, es determinada por la percepción que tiene cada individuo, con respecto a su actuar en la organización.

El clima laboral tiene una serie de características que indica como afecta al colaborador y su desempeño en la organización.

1.3.1.2. Tipos de clima laboral:

(Brunet, 2014) quien toma como referente a Likert, tiene diferentes tipos de clima:

Clima de tipo autoritario

Sistema I: *Autoritarismo explotador.* En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados; la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuye en forma descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus

empleados no existe más que en forma de directivas y de instrucciones específicas. (pag.30)

Indica que este clima laboral es toxico para el colaborador quien se ve afectado psicológicamente, con una gran falta de comunicación, llevando aun mal funcionamiento de la organización.

Sistema II: *Autoritarismo paternalista.* En este tipo de clima la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunos en los escalones inferiores. Las recompensas y, algunas veces, los castigos, son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los colaboradores establecen condescendencia por parte de los primeros y con precaución por parte de los colaboradores. Los procesos de control en algunas ocasiones se delegan a los niveles intermedios y niveles inferiores. La dirección cumple un rol importante con las necesidades sociales de sus empleados, quienes tienen la intención de trabajar en un ambiente estable y estructurado. (pag.31)

Indica que este clima laboral es motivador y saludable ya que pueden asumir diferentes responsabilidades que son asignadas por los jefes.

Clima tipo participativo.

Sistema III: *Consultivo.* La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. Las políticas y las decisiones se toman, generalmente, en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente; la recompensa y los castigos ocasionales y cualquier implicación se

utilizan para motivar a los trabajadores, se trata de satisfacer sus necesidades de prestigio y estima. Hay un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo y puede desarrollarse una organización informal, pero ésta puede negarse o resistirse a los fines de la organización. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en que la administración se da bajo la forma de objetivo por alcanzar. (pag.31)

Indica que este clima laboral es muy beneficioso por el alto nivel de comunicación dentro de la organización que lleva a cumplir los objetivos establecidos por la misma.

Sistema IV: *Participación en grupo*: La dirección tiene plena confianza en sus subordinados, los procesos de toma de decisiones están distribuidos en la organización y bien integrados a cada uno de los niveles; la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente sino de manera lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de los objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Hay una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Las organizaciones formales e informales son frecuentemente las mismas; en consecuencia, los empleados y el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica. (pags. 31-32)

Indica que la tiene como base la comunicación y la participación de los colaboradores para el buen funcionamiento de la organización.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado y rígido, el clima es desfavorable para los colaboradores y la organización en general. Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

1.3.1.3. Importancia:

El clima laboral es importante porque refleja los diferentes estados emocionales y puntos de vista de los colaboradores, así como sus valores, creencias aptitudes en la organización y para con ella, así mismo estas características serán asimiladas por los demás colaboradores , según esto el clima laboral puede ser bueno o malo ya que el saber adaptarse y crear un ambiente propicio depende de ambas partes así como un proceso riguroso, para poder obtener el personal ideal para cada área específica según las necesidades de la organización.

1.3.2 Dimensiones:

Según García, indica las siguientes dimensiones para el clima laboral:

Motivación: Todos tenemos necesidades y aunque todos podríamos ser capaces de sobrevivir sin la tecnología, no podríamos subsistir sin comida, agua, sueño, respiración y condiciones atmosféricas apropiadas. Una necesidad le da a una persona la sensación de carencia, de algo que le falta, al menos momentáneamente. Un conocimiento del concepto de necesidades es importante por varias razones; es esencial para un mayor entendimiento de nuestro comportamiento y el comportamiento de los demás. Las necesidades también pueden interpretarse como motivos, es decir lo que nos mueve a actuar de determinada manera o hacer algo (Kossen, 1995)

El término motivar proviene de la misma raíz etimológica que el verbo mover. Motivar es mucho más que darle un discurso a la persona o al grupo de ellas para indicarles que deben tener una actitud diferente ante cualquier circunstancia.

(Kossen, 1995) define motivación como:

“los impulsos diferentes internos o las fuerzas ambientales alrededor, que estimulan a los individuos a comportarse de una forma específica. Motivar es generar el desplazamiento de una actitud hacia otra o de un comportamiento hacia otro distinto”.(pág. 34)

Indica la importancia de la motivación para poder realizar una buena labor y como influye en el estado de animo y el desempeño del colaborador.

INDICADORES:

Dinero: Las personas consideran el dinero como el aspecto más valorado del trabajo. El dinero es algo que se desea, puesto que, puede proporcionar otros bienes materiales, además sirve como unidad de valor social, ya que proporciona estatus y prestigio social.

Indica la importancia del dinero para los colaboradores ya que con este el colaborador tiene poder adquisitivo, así como una mejor calidad de vida.

Estabilidad en el empleo: La estabilidad laboral también resulta muy valorado por las personas, el contar con unos ingresos de por vida resulta muy satisfactorio para la persona; además de que se siente segura y con la sensación de ser competente, porque sus esfuerzos contribuyen en algún modo a la sociedad, y en general puede planificar su vida fuera del trabajo.

Indica cómo afecta la estabilidad laboral al colaborador y como proporciona seguridad y satisfacción.

Oportunidades de ascenso y promoción: La importancia concedida a los ascensos y promociones lleva consigo la posibilidad de conseguir mayor estatus laboral y social, el reconocimiento de las aptitudes, esfuerzos tareas y habilidades

por parte de la institución ; mayores ingresos económicos, el deseo de un desarrollo o crecimiento psicológico, el deseo de justicia y equidad, el aumento de la responsabilidad y autonomía laboral y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas; sin embargo en este punto es importante resaltar que algunos trabajadores no desean ser promovidos o ascendidos porque implica mayor responsabilidad.

Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo representan un amplio rango de circunstancias relevantes para el desempeño del trabajo, entre las que cabe mencionar, la disposición de recursos materiales y técnicos, las buenas condiciones físicas de trabajo (iluminación, ventilación, espacios, etc.) y el horario regular del trabajador.

Posibilidades de participación en el trabajo: Ofrece a sus empleados la posibilidad de participar en decisiones relativas a su propio trabajo. Con ello se permite a los trabajadores satisfacer la necesidad de autorrealización, se promueve el sentimiento de competencia, facilita la identificación con los objetivos de la empresa y una mayor implicación en su logro.

Ambiente social de trabajo: El grupo social resulta ser un motivador importante, cada vez es más frecuente que las personas trabajen en grupos, desarrollando en los trabajadores una conducta social. Cuando se trabaja en grupo se va consolidando la cohesión, la participación, la colaboración, el establecimiento de objetivos comunes como resultados motivaciones en sus integrantes.

Características de la tarea: Para describir este elemento se considerará los siguientes aspectos:

Interés, variedad, importancia, identificación y autonomía de la tarea.

- Interés. El trabajo interesante es frecuentemente valorado. Un trabajo interesante es aquella actividad que le gusta hacer al trabajador.

- Variedad. La actividad laboral, si es variada, puede resultar motivante y estimuladora, por el contrario, la repetición continua de unas pocas tareas puede reducir a la monotonía y al aburrimiento.
- Importancia. Este aspecto tiene que ver con la medida en que una tarea produce un impacto substancial en la vida de otras personas, bien sea dentro del trabajo o fuera de él. Las tareas que realizan las personas pueden ser importantes por varios motivos (porque producen ingresos, o aporta un servicio a la sociedad, entre otras).
- Identificación. Este aspecto se refiere a hacer un trabajo desde que se empieza hasta que se termina con un resultado visible.
- Autonomía. Es cuando el trabajador se siente libre e independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas.

Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas: Es el equilibrio entre los conocimientos, habilidades, competencias y destrezas de la persona y las que requiere el puesto; es decir que no sea una tarea demasiado retadora que el trabajador no pueda realizarla, ni tampoco que sea una demasiado fácil que le sea aburrida y tediosa.

Por último, (Zepeda, 1999) afirma que los empleados que trabajan en una atmósfera de temor, son únicamente productivos en un corto plazo y posiblemente a largo plazo su moral se afecte en una forma adversa y vaya en detrimento de la calidad y cantidad de sus resultados. A menudo, los subordinados que trabajan bajo la dirección de líderes negativos dedican más tiempo a protegerse del jefe, llevando registros innecesarios en el caso de que tengan que probar

posteriormente, algún error, no necesariamente de ellos; los que sufren los efectos de la motivación negativa pueden parecer cooperativos, pero realmente lo que buscan es ganarle una a los jefes. Los índices de rotación de personal son considerablemente más altos en las organizaciones donde el clima de trabajo es de tensión y miedo, incrementando los costos de operación sustancialmente al igual que la capacitación al trabajo.

Liderazgo: Los líderes formales e informales de la organización son los que crean o limitan los espacios en los que el personal de la misma, encuentra las condiciones ambientales necesarias para su desarrollo como trabajadores y como personas; asimismo son ellos, quienes apoyan o limitan la integración, quienes se aferran al control o permiten una mayor participación de los integrantes de la organización, castigan o premian el avance de sus trabajadores.

Además, como dice el consultor organizacional Federico Casas Alatríste, citado por (Zepeda, 1999)

“...los que pensamos de manera distinta tenemos que ser más abiertos, más explícitos en las acciones y decisiones, en los comportamientos dentro de las empresas. Es decir, que el director de una organización no sea admirado porque maneje un auto importando, sino porque es una persona congruente, porque vive como dice que piensa, y porque es un hombre, en el sentido íntegro de la palabra”.

De modo que, el término liderazgo tiene varias acepciones. Aquí se retomará la definición dada por Koontz y Weihrich, quienes consideran el liderazgo como “el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen con buena disposición y entusiastamente hacia la consecución de metas grupales”, (Weihrich, 1990)(496).(pag.39)

Indica la importancia de la comunicación, así como la importancia de un buen liderazgo, el saber hacer de un jefe es muy importante para que la organización pueda cumplir con sus objetivos.

Si, el liderazgo es la cualidad o capacidad de influir y dirigir para lograr objetivos, se hace necesario, para la supervivencia de cualquier institución u organización. Pues, cualquier empresa puede tener una planeación, organización y control adecuados, y no sobrevivir debido a una falta de liderazgo adecuado. Muchas empresas que utilizan técnicas de planeación, organización y control ineficaces han sobrevivido debido a una dirección dinámica, (Sikula, 1991)(pag.39).

Indica la importancia del liderazgo en una organización, ya que debe ser eficaz para el buen funcionamiento de la misma.

INDICADORES:

Líder autocrático: En teoría este líder ya ha pasado a la historia, sin embargo, en la cultura mexicana se encuentra vigente y ampliamente difundido. El líder autocrático se caracteriza por tomar todas las decisiones; tener siempre la razón, le da demasiada importancia a la jerarquía, confía únicamente en su capacidad; aparenta mayor experiencia que cualquiera de sus trabajadores; utiliza los premios y castigos como chantajes. Las personas que colaboran con él son únicamente un medio para conseguir logros personales.

Líder carismático: Es aquel que atrae a sus seguidores emocionalmente; busca ser admirado y reconocido por los demás, y cuando esto no sucede lo lleva a actuar de forma negativa. A este respecto cabe mencionar a (Kossen, 1995) cuando habla de las necesidades aprendidas, nos dice que, cuando los sujetos no experimentan la necesidad de aprobación se vuelven agresivos porque tienen temor a ser desaprobados. Este tipo de líder tiende a utilizar también el chantaje como forma de mantener el control del grupo.

Líder situacional: Es aquel que se comporta con sus seguidores dependiendo del nivel de madurez organizacional de los mismos; cuando los trabajadores se comportan con mayor nivel de madurez organizacional permite que el líder establezca una relación diferente que con los considerados inmaduros organizacionalmente, de ahí su cualidad situacional.

Líder participativo: En este enfoque, el líder debe buscar oportunidades que impliquen riesgos; tener una visión compartida con sus seguidores; impulsar la colaboración y el desarrollo de sus trabajadores; ser el ejemplo a seguir; reconocer las contribuciones y celebrar los logros.

Líder relacional: En esta perspectiva, la personalidad del dirigente no es el único elemento, juega un papel muy importante lo social; es decir la persona requiere de las cualidades y características del líder, y al mismo tiempo de la interacción con sus seguidores en un contexto sociopolítico y laboral particular.

Líder por asesoría: En éste el líder debe adoptar un rol acorde con las exigencias de los cambios generados por la calidad total y la reingeniería, como es la habilidad de empatía, habilidad de aconsejar, de impulsar a otros a actuar, capacidad de formador y la habilidad de confrontar y retar.

Líder completivo: En este enfoque propone que el líder debe ser parte del equipo de trabajo, es decir no ser el protagonista, sino contribuir con el grupo en el nivel que lo haría cualquier otro miembro. Su función es buscar que se cumplan los objetivos, identificar en lo que es mejor cada uno de los integrantes del equipo, y proporcionar experiencia técnica, visualización, consejos, inspiración, resolver conflictos, dar apoyo.

Comunicación: Con el correr de los años, muchos autores han recorrido la importancia de la comunicación en el esfuerzo organizado. Chester I. Barnard, citado por (Wehrich, 1990) consideró la comunicación como el medio a través del cual las personas se vinculan en una organización para alcanzar un fin común. Esta sigue siendo la función fundamental de la comunicación. Sin la comunicación en la actividad de un grupo, no se puede lograr la coordinación ni el cambio.

Según (Bernal, 2003) Conceptualizó a la Comunicación Organizacional,

“como el sistema de interrelaciones y entendimiento laborales, por medio de la definición de una misión y visión institucionales propias, que dan estructura a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual, colectivo, y por ende empresarial, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo”.

Es claro que no existe un sistema de comunicación que se aplique universalmente; por el contrario, debe estructurarse de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Sin embargo, la comunicación es esencial para el funcionamiento de todas las empresas. Toda institución u organización, debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno conforman la entidad y la proyectan hacia su área de influencia.

Las comunicaciones internas en una institución promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco del clima organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales, (Sayazo, 2004)(pag.42)

Indica que la comunicación es importante esencial para el óptimo funcionamiento de la organización, la participación de los colaboradores es vital para el óptimo clima organizacional.

Indicadores:

Entendimiento laboral: es la facultad que tiene el individuo para poder relacionarnos y aprender de la organización y/ o de los colaboradores, generando un mejor desempeño o funcionamiento de la organización.

Claridad de comunicación: es la nitidez con que se da la recepción y emisión de mensajes, para poder realizar las tareas encomendadas de forma adecuada.

Dinámica de procesos: es la facilidad de movimiento y fluidez de las tareas encomendadas.

Comunicación interna: es la forma de comunicarse con el entorno laboral, con los demás colaboradores.

Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

Solución de conflictos: La resolución de conflictos es el conjunto de conocimientos para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos. Es un conflicto entre 2 o más personas.

Dialogo franco: nos habla de una comunicación honesta y clara y entendible para con los colaboradores.

Toma de decisiones: La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos.

Satisfacción laboral: El hecho de que un trabajador pueda desarrollarse como persona a través del propio trabajo y encontrarse satisfecho con la ocupación que desempeña viene siendo objeto de preocupación no sólo de los estudiosos del comportamiento, sino de los propios dirigentes.

Además, la satisfacción laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales" (Hernandez, 2003)(Palma, citado por Hernández 2003).

(Guillen & Guil, 2000) agrupan las conceptualizaciones de satisfacción laboral de la siguiente manera:

- a) “Como estado emocional. (Locke, 1976)la define como estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
- b) Como actitud generalizada ante el trabajo. (Peiro, 1984) teniendo en cuenta que las actitudes responden a un modelo tridimensional: dimensión afectiva, cognitiva y comportamental.
- c) Como actitud afectiva. (Newstrom & Davis , 1993)distinguen dos modelos: Modelo unidimensional. Actitud hacia el trabajo en general. Modelo Multidimensional. Contempla distintos aspectos o dimensiones concretos del trabajo”.

1.3.2. Otras teorías

(Tagiuri, 1968)como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”. (pág.32)

Indica la influencia de los colaboradores y como influyen en beneficio o perjuicio de la organización.

(Schneider, 1975) como “percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”. (pág.32)

Indica la influencia del comportamiento de los colaboradores, como perciben e interpretan, y como esto beneficia a la organización.

(Weinert, 1985)como “percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”. (pág.32)

Por otro lado, la postura operacional o “fenomenológica” considera. “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones”, (Peiro & Pietro, 1996)

Indica como la percepción de los colaboradores afecta a la organización. Para efectos de este estudio se tomó la definición dada por (Guillen & Guil, 1999), (1999:166) quienes definen el clima organizacional como “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”

Indica como la percepción es importante para la comunicación en la organización.

Según (Pintado, 2007)(Cap.VI;187) Se entiende por clima laboral al conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente Permanentes de un ambiente de trabajo concreto que sean percibidas sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Indica cómo afecta el clima laboral a los colaboradores y cómo influye en su conducta.

En función de esta falta de consenso, el autor ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, en éste se distinguen los investigadores (Forehand & Gilmer, 1993)(pag.181)quienes definen el clima laboral como “... el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”.

Indica como lo que ocurre en la organización influye en los colaboradores.

El segundo enfoque es el subjetivo, representado por (Halpin & Crofts, 1993)(pag,182) definieron el clima como "...la opinión que el trabajador se forma de la organización".

Indica que el clima laboral es el cómo el colaborador percibe la organización. El tercer enfoque es el de síntesis, el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son (Litwin & Stringer, 1993)(pag.182) para ellos "el clima esta dado por los efectos subjetivos percibidos del sistema, forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada". (Water, 1993) (pág. 183) representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins, Crofts y Litwin y Stringer a fin de encontrar similitudes, proporcionando una definición con la cual concordamos ". El clima se forma de las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura".

Indica que el clima laboral es o se define de acuerdo a la percepción del colaborador dependiendo de los estímulos o motivaciones de la organización.

La teoría del clima laboral de (Likert, El Clima De Trabajo En Las Organizaciones Definicion, Diagnostico y Consecuencias , 1992)(Brunet,1992 p. 54) establece que el comportamiento de los subordinados es causado en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta.

Indica que la percepción del colaborador ante las situaciones dadas, afecta a la organización.

Likert plantea cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización, Estos factores se definen como:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

Referente a ello podemos decir que los cuatro factores son principales pero la jerarquía con la que el líder trate al personal será muy importante.

De una forma más específica hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización:

Variables causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables intermedias: Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que constituyen los procesos organizacionales de la institución.

Variables finales: Estas variables surgen como derivación del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Como afirmábamos anteriormente la estructura organizativa, administrativa y las decisiones son muchas veces las causas de un mal clima laboral.

1.3.2 Desempeño organizacional:

Según (Robbins, 2014) el desempeño tiene que ver con todo esto pues, de acuerdo con nuestra definición, es el resultado final de una actividad. Puede tratarse de muchas horas de intensos ensayos antes de dar un concierto, cientos de kilómetros de práctica antes de competir en una carrera, o sencillamente realizar las tareas laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible; en cualquier caso, el desempeño es el resultado de todas esas actividades.

Indica que el desempeño organizacional, es realizar la tarea de una forma eficaz y eficaz para poder tener un buen resultado.

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008) el Sistema de medir el desempeño contra objetivos establecidos con anterioridad debe ser complementados con una evaluación. Lo cual significa que debe ser evaluados sobre la base de que también comprenden y emprenden las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. Los estándares a utilizar en esta área son los fundamentos de la administración; pero primero debemos examinar la evaluación frente a los objetivos de desempeño (pag.343).

Indica la importancia de las evaluaciones para poder asignar las tareas idóneas para el colaborador.

(Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013) en el pasado en la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados

realizaban las tareas incluidas en una descripción de puesto de trabajo; sin embargo. Las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. (pag.555)

La importancia de la información para poder asignar la tarea al colaborador.

Según (William, Werther, & Davis, 1993) nos dice que es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda la organización moderna. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación al respecto a la manera en que cumple sus actividades, y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que han de tomar. (pag.297)

Indica la importancia de la retroalimentación de los jefes a los colaboradores y viceversa.

El desempeño organizacional debe ser evaluado según las funciones, conocimientos y capacidades del colaborador frente al puesto que desempeña para lograr los objetivos de la organización, la eficacia y eficiencia debe ser evaluada para conseguir un buen desempeño laboral, así mismo se debe tomar en cuenta el cumplimiento del desarrollo de las actividades, obteniendo capacitaciones adecuadas, retroalimentación para obtener resultados óptimos , así mismo tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

1.3.2.1. Características del desempeño organizacional:

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008) nos dice:

Evaluación subjetiva frente a la objetiva; están aquellos que aun sostienen que la calificación subjetiva de los subordinados es suficiente. Después de todo, se argumenta, el desempeño gerencial es difícil de evaluar del otro lado de la discusión, están aquellos que mantienen que una evaluación del otro lado de la discusión, están aquellos que mantienen que una evaluación debe ser completamente objetiva y solo las cifras cuenta, una persona alcanza los objetivos establecidos con anterioridad o no (p.345) Indica la importancia de las evaluaciones gerenciales.

La evaluación debe enfocarse en resultados, pero debemos tener cuidado de evitar “el juego de numero”. Las cifras pueden ser manipuladas para adecuarse al individuo, derrotando así el propósito de la evaluación. También, seguir un número limitado de criterios verificables puede ignorar otros objetivos, no establecidos formalmente, ya que no podemos establecer objetivos para todas las tareas. Por lo tanto, no solo es importante observar las cifras de desempeño, sino las causas de desviaciones positivas o negativas de los estándares, aunque esto pueda involucrar algún juicio subjetivo. (pág. 345). Indica la importancia de las evaluaciones y su propósito para el objetivo de la organización.

Juzgar o autoevaluar

Existe el punto de vista de que los administradores tienen la autoridad investida en su posición y, por lo tanto, deben ser el único juez para evaluar el desempeño de sus subordinados. Pero a muchos administradores les desagrada ser colocados en el rol de juez, en especial cuando se les pide que evalúen ellos mismos que su superior serio; pero otros individuos pueden calificarse exageradamente alto, en especial si la calificación puede influir en su salario. (pag.345) Indica el temor del colaborador para poder evaluar a los jefes o ejecutivos.

Evaluar el desempeño anterior frente al desarrollo futuro

Algunos gerentes ven el propósito de la evaluación primordialmente como una evaluación de desempeño pasado, pero otros se enfocan en los aspectos de desempeño pasado, pero otro se enfoca en los aspectos de desarrollo de la evaluación a la mejoría en el último caso es hacia el futuro. Con la importancia en la autoevaluación y la autodirección responsable, al aspecto de juicio en la evaluación se reduce de manera considerable. Es indudable, debemos aprender de errores pasados, pero deberíamos utilizar estas percepciones para ser una excelente oportunidad para dar importancia a las fortalezas de una persona y preparar planes de acción para superar debilidades, como se señala en la sección de planeación de la carrera más adelante en el capítulo (p.p. 345-346) Indica que

algunos ejecutivos pueden fijarse o centrarse en gestiones pasadas para mejoría de las gestiones futuras.

Evaluar de forma superficial, subjetiva no es correcto o aceptable y lo más recomendable sería realiza evaluaciones de manera objetiva clara y precisa, que pueda ser medible o verificable. Los evaluadores deben estar calificados y con conocimiento de las tareas de los colaboradores, no deben tener auto evaluaciones ya que si esto afecta los salarios no serán objetivos, el evaluador tampoco debe concentrarse en situaciones o desempeños pasados, estas evaluaciones deben ser con el fin de identificar las debilidades del colaborador para poder realizar capacitaciones y así generar una retroalimentación por el bien de la organización y mejorando su desempeño.

1.3.2.2. Dimensiones:

Productividad organizacional: el termino productividad se refiere a la cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción. Tanto las organizaciones como sus unidades de trabajo individuales desean ser productivas. Su propósito es producir la mayor cantidad de bienes y servicios utilizando la menos cantidad de insumos. el nivel de producción se determina en función de los ingresos que recibe la organización por la venta de los bienes. (pag, 272) Indica como su nombre lo dice mide la productividad de la organización, como se utiliza provechosamente los recursos de la organización para su mayor productividad.

Indicadores

Bienes: Conjunto de material, maquinaria, etc., utilizados en la industria o empresa para producir bienes de consumo.

Servicios: Utilidad o función que desempeña una cosa o persona.

Insumos utilizados: Bien de cualquier clase que colaborador utiliza en la producción de otros bienes.

Producto final: Definición de producto terminado. Un producto es algo que surge mediante un proceso de producción. ... Se conoce como producto terminado al objeto destinado al consumidor final. Se trata de un producto, por lo tanto, que no requiere de modificaciones o preparaciones para ser comercializado.

Nivel de producción: El nivel de actividad o volumen de producción es el grado de uso de la capacidad de producción. Se la suele medir como un porcentaje de uso de dicha capacidad. También se usan magnitudes absolutas, como unidades producidas, horas de servicio insumidas, cantidad de servicios realizados, etc.

Trabajo individual: Contrato individual de trabajo es aquel por el cual una persona física denominada el trabajador se compromete a realizar obras o servicios para una persona física o jurídica denominada el empleador bajo la dependencia y subordinación de este, quien, a su vez, se obliga al pago de una remuneración determinada.

Niveles de venta: Volumen de ventas. El volumen de ventas, en economía, es una magnitud contable que agrega todos los ingresos que una empresa o unidad contable ha tenido, con motivo de su actividad ordinaria, en un periodo de tiempo determinado. El volumen de ventas es una de las partidas que componen el resultado operativo.

Gastos: Un gasto es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para acreditar su derecho sobre un artículo o a recibir un servicio.

Costos: El costo o coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio

Precio: precio del latín pretium es el valor monetario que se le asigna a algo. Todos los productos y servicios que se ofrecen en el mercado tienen un precio, que es el dinero que el comprador o cliente debe abonar para concretar la operación.

Eficacia organizacional: la eficacia organizacional es una medida de cuan apropiados son los objetivos organizacionales y de que tan bien se están cumpliendo, representa la meta definitiva para los gerentes y es lo que guía sus

decisiones en materia de diseño de estrategias y actividades de coordinación del trabajo de los empleados. (pág. 272)

Indica la importancia de los objetivos de la organización.

Indicadores:

Objetivos organizacionales: Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

Monitoreo de metas: es el control o supervisión de logro de objetivos.

Toma de decisiones: La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos

Estrategias laborales: Una estrategia es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

1.3.2.3. Importancia

Es importante que se den evaluaciones de desempeño laboral siendo beneficiosas tanto como para la organización y para el colaborador, así se cumplirán los objetivos trazados y con estos resultados una mejor toma de decisiones. Realizando evaluaciones que permitirán conocer las necesidades de la organización y del colaborador, así mismo se podrá otorgar recompensas y retroalimentación, generando confianza y un clima laboral idóneo.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo el Clima Laboral se relaciona con el Desempeño Organizacional en una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño organizacional de los colaboradores importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018?
- ¿Cómo el liderazgo se relaciona con el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018?
- ¿Cómo la comunicación se relaciona con el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018?
- ¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño organizacional con de los colaboradores importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica:

(Bernal C. , 2010) dice que la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente.

En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica (es decir, los principios que la soportan), su proceso de implantación o sus resultados.

Cuando en una investigación se busca mostrar las soluciones de un modelo, está haciéndose una justificación teórica.

Si en una investigación se proponen nuevos paradigmas o se hace una reflexión epistemológica, se tiene una justificación eminentemente teórica, aunque al implementarla se vuelve práctica, ya que, como afirma López Cerezo (1988), toda investigación en alguna medida tiene la doble implicación, teórica y práctica. (p.107) Indican que las teorías se deben justificar para generar reflexión, discusión. Se cuestiona los conceptos de la teoría, para saber si se puede poner en práctica.

1.5.2 Justificación practica

(Bernal C. , 2010)Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.

Los estudios de investigación de pregrado y de posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas, en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo. (p.107) Indica que la investigación ayudara o proporcionara herramientas para poder poner en práctica y contribuya a la solución de un problema.

1.5.3 Justificación social

La justificación social es entorno al ser humano, su bienestar y calidad de vida, se busca la mejora del ambiente, del clima laboral y la mejora del desempeño laboral, así como el reconocimiento del colaborador. Se recopila información en función a la percepción de los colaboradores, para poder interpretar los resultados e implementar mejoras para que el colaborador se desarrolle en la organización y fuera de ella.

1.5.4 Justificación Metodológica

(Bernal C. , 2010) dice que la investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una estrategia para generar conocimiento valioso. (pág. 107)

El presente estudio se estableció para el logro de objetivos, se recurrió a métodos o procedimientos, se valoró el instrumento (cuestionario) que nos permitió la recolección de información o datos necesarios para comprobar nuestra hipótesis, realizando un proceso estadístico el cual nos brindo un resultado de confiabilidad idóneo, para poder validar los resultados de la encuesta, esto nos permitió saber la relación que existe entre clima laboral y desempeño organizacional.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre Clima Laboral y el Desempeño Organizacional de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018

1.6.2 Hipótesis específica

- Existe relación entre la motivación y el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018
- Existe relación entre liderazgo y el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018
- Existe relación entre la comunicación y el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018
- Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional con de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018

1.7 Objetivo

1.7.1 Objetivo general

Identificar la relación entre Clima Laboral y el Desempeño Organizacional de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018

1.7.2 Objetivos específicos

- Identificar relación entre la motivación y el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018.
- Identificar relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018.
- Identificar relación entre la comunicación y el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018.
- Identificar relación entre satisfacción laboral y el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018.

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de la investigación:

Tipo de estudio:

El presente estudio es una investigación descriptiva correlacional, especifica las características de un espacio o lugar específico buscando la relación de las variables clima laboral I y desempeño organizacional.

Transversal:

(Ramirez, 1997) estos estudios proporcionan información simultánea en grupo de diferente edad o clase, lo que permite obtener resultados inmediatos con costos más previsibles. La mayor desventaja es que los grupos pueden no ser plenamente comprobables, pero lo único es lo que difieren es en la edad o clases (págs. 45,46)

Indica que el estudio es dirigido a un cierto sector de personas.

No experimental,

Según (Ramirez, 1997)“En ella no hay manipulación de las variables” (pag.47). se basa en la observación de fenómenos como tal y como se dan en su entorno natural para luego ser estudiados o analizados.

Indica que es un estudio para ser analizado ya que se genera en un entorno natural.

Descriptivo

(Tamayo, 1999)“se propone este tipo de investigación describir de modo sistemático las características de una población, situación o áreas de interés”.(p.44)

Indica la reseña de las características de un conjunto de personas.

Correlacional:

(Sampieri, Fernandez, & Baptista, 1991) Investigación correlacional Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (p.81)

2.2 Variables, operacionalización

Variables

Según (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 1991) una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medir u observarse me permite reconocer mis variables (p.93)

V1 clima laboral

(Garcia, Edel, & Casiano, R., 2012) clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla. (p.31).

Dimensión:

Motivación

Dinero

Estabilidad en el empleo

Oportunidades de ascenso y promoción

Condiciones de trabajo

Posibilidad de participación en el trabajo

Ambiente social en el trabajo

Características de la tarea

Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas

Liderazgo

Líder autocrático

Líder carismático

Líder situacional

Líder participativo

Líder relacional

Líder por asesoría

Líder completivo

Comunicación

Entendimiento laboral

Claridad en la comunicación

Dinámica de procesos

Comunicación interna

Dinámica de procesos

Comunicación interna

Relaciones interpersonales

Solución de conflictos

Dialogo franco

Toma de decisiones

Relaciones económicas

Satisfacción laboral

Estado emocional

Actitud generalizada ante el trabajo

Actitud afectiva

V2 desempeño organizacional

(Robbins, 2014)el desempeño tiene que ver con todo esto pues, de acuerdo con nuestra definición el resultado final de una actividad. Puede tratarse de muchas horas de intensos ensayos antes de dar un concierto, cientos de kilómetros de practica antes de competir en una carrera, o sencillamente realizar las tareas laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible; en cualquier caso, el desempeño es el resultado de todas esas actividades. (p.271)

Dimensión:

Productividad organizacional

Bienes

Servicios
 Insumos utilizados
 Producto final
 Nivel de producción
 Trabajo individual
 Niveles de ventas
 Gastos
 Costos
 Precio
 Eficacia organizacional
 Objetivos organizacionales
 Monitoreo de metas
 Toma de decisiones
 Estrategias laborales

Tomando en cuenta la definición anterior se identifica:

Tabla 1

<i>VARIABLES</i>		
<i>VARIABLE1</i>	<i>CLIMA LABORAL</i>	<i>(X)</i>
<i>:</i>		
<i>VARIABLE2</i>	<i>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</i>	<i>(Y)</i>
<i>:</i>		

Fuente propia

2.2.1. Operacionalización de la variable

Las variables de clima laboral y desempeño organizacional serán medidas mediante indicadores que se pueden observar en la matriz de consistencia. se utilizo el instrumento cuestionario para la recopilación de información, la muestra fue de 30 colaboradores de la empresa (ver anexo **Nº 1**)

2.3 Población y muestra

Población:

(Ramirez, 1997) nos dice que se constituye el conjunto de elementos que forman parte del grupo de estudio, por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la defiende el objetivo o propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella (p55)

La población fue de 30 colaboradores de la empresa importadora y comercializadora con sede en la victoria.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Encuesta

(Bernal C. , 2010) es una de las técnicas de recolección de información, más usadas, a pesar de que cada vez pierden credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas (p194)

Cuestionario

Según (Bernal C. , 2010) es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro de problema de investigación. (p.250)

En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. (p.250)

El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable. (p.250)

Escala Likert

Según (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 1991) es un conjunto de ítems que se presenta en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías (p. 341)

Se utilizó la escala de Likert con preguntas de carácter cerradas para obtener la información con respuestas concretas y precisas y así poder sistematizar.

Confiabilidad

(Ramirez, 1997) medida que indica un registro este exento de errores (p.54)

Se utilizó y se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, para poder medir y calcular el coeficiente, cuyo resultado es de alta confiabilidad.

Tabal 2 y 3

V1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	16

V2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	16

Validez

(Ramirez, 1997) refleja que la prueba o encuesta realmente evalúe lo que intentamos medir. (p54)

Se realizó la validez del cuestionario con el juicio de expertos profesionales del equipo del área académica de administración que opinan sobre el instrumento utilizado.

Métodos de análisis de datos

Este estudio nos permite describir el procedimiento de manera ordenada, explicando sistemáticamente todo el estudio.

Método científico

Según (Bernal C. , 2010) es el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida. En un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación. (p288)

(Tamayo, 1999) el método científico es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizados generalmente por tentativos, verificable, de razonamiento riguroso y observable. (p27)

Método Estadísticos

(Bernal C. , 2010) toda sociedad debe aprender los principios básicos del método científico, es decir, aprender a formular preguntas, a observar, a analizar e indagar, a desarrollar el hábito de la lectura, a reflexionar, a escribir, a sintetizar y obtener conclusiones ya actuar con consistencia. Por la carencia de tales conclusiones y a actuar con consistencia. Por la carencia de tales características, las actuales sociedades de los países en vías de desarrollo no desempeñan un papel activo en el diseño de los paradigmas que intentan explicar la vida social. (p.p7-8)

Método documental

(Bernal C. , 2010)la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento re4specto al tema objeto del estudio. (p.p111)

Aspectos éticos

El presente estudio de investigación es original, se emplearon diferentes referencias bibliográficas, las conclusiones presentadas son producto de los datos e información obtenida, estos permitirán que el estudio de un aporte para futuras investigaciones.

3. RESULTADO

Análisis de confiabilidad

3.1 Clima Laboral y Desempeño Organizacional

Para validar nuestra encuesta se utilizó el Alfa de Cronbach. Este instrumento está compuesto por 32 ítems, con 30 encuestados, colaboradores de la empresa de importación y comercialización de repuestos alternativos con sede en la Victoria 2018.

Tabla N° 4

	N	%
CLIMA LABORAL	16	100,00
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	16	100,00
Nº valido (por lista)	32	100,00

Fuente propia

Tabla N°5

Estadística de fiabilidad

V1	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	16

V2	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	16

Fuente propia

Interpretación

Para realizar el análisis de la variable Clima Laboral y Desempeño organizacional se utilizó el Alfa de Cronbach, donde podemos observar que el resultado es de 900 en nuestra primera variable y 869 para nuestra segunda variable, estos nos indica que la prueba efectuada tiene un grado alto de confiabilidad.

3.2. Validación de Expertos

El juicio de expertos nos sirve para validar que el contenido del instrumento utilizado, y que la información de la presente investigación tenga el calificativo de aplicable.

Tabla 6

Nº VALIDADORES	EXPERTO	CALIFICACION DEL INSTRUMENTO	ESPECIALIDAD
<i>EXPERTO 1</i>	<i>Dr. Mansilla Garayar, José</i>	<i>Si cumple</i>	<i>Administración</i>
<i>EXPERTO 2</i>	<i>Mg. Merino Zevallos, Carlos Antonio</i>	<i>Si cumple</i>	<i>Administración</i>
<i>EXPERTO 3</i>	<i>Dr. Gonzales Moncada, Teresa</i>	<i>Si cumple</i>	<i>Administración</i>
<i>EXPERTO 4</i>	<i>Mg. Torres Oporto, Héctor</i>	<i>Si cumple</i>	<i>Administración</i>

fuentes propia

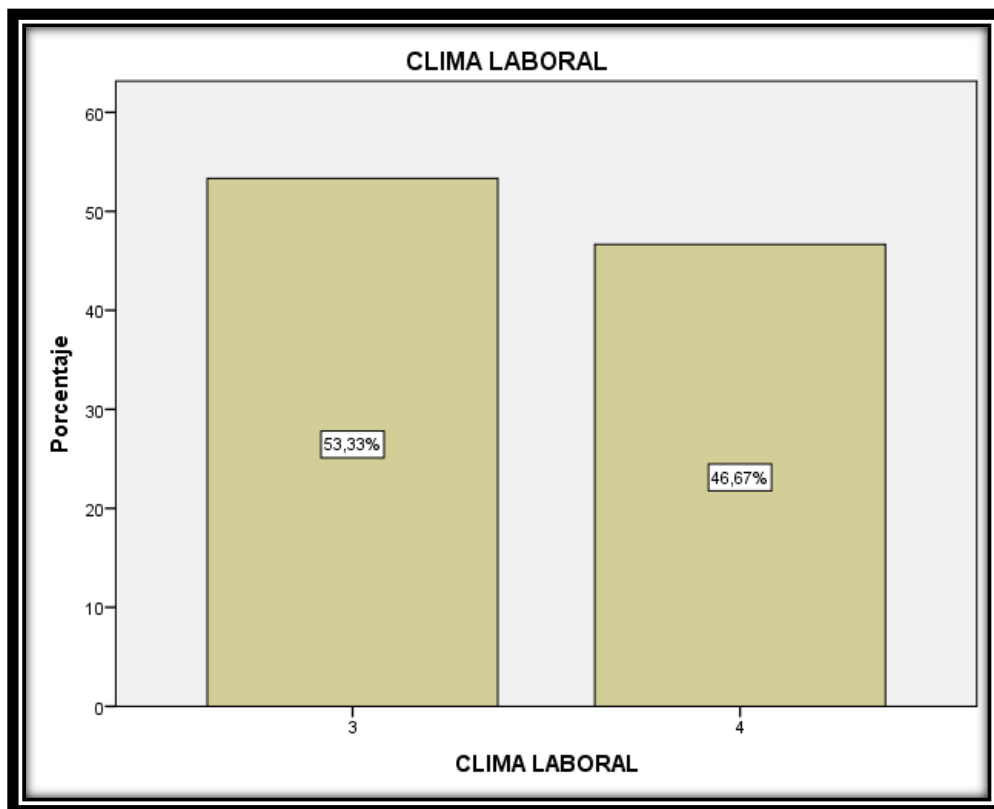
Figura 1: Gráficos de barra de la variable Clima Laboral

Tabla 7

CLIMA LABORAL					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	
	a	e	válido	acumulado	
Válido	3	16	53,3	53,3	53,3
	4	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0		

Fuente propia

Como se muestra en el grafico



Interpretación: en opinión del 53,33% de los encuestados, consideraron que el clima laboral algunas veces es eficiente mientras 46,67% indica que lo es siempre.

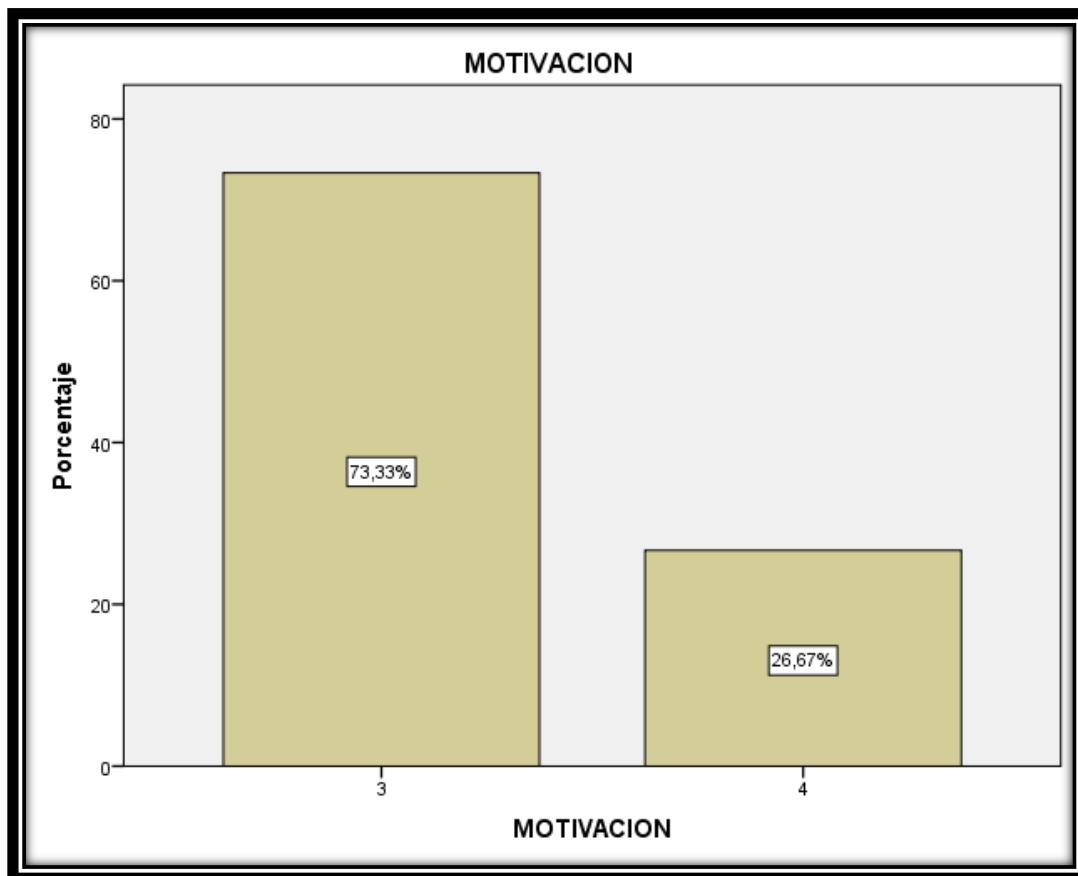
Figura 2: Dimensión Motivación

Tabla 8

MOTIVACION				
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 3	22	73,3	73,3	73,3
4	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: en opinión del 73,33% de los encuestados, consideraron que a veces la Motivación correcta mientras 26,67% indica que siempre lo es.

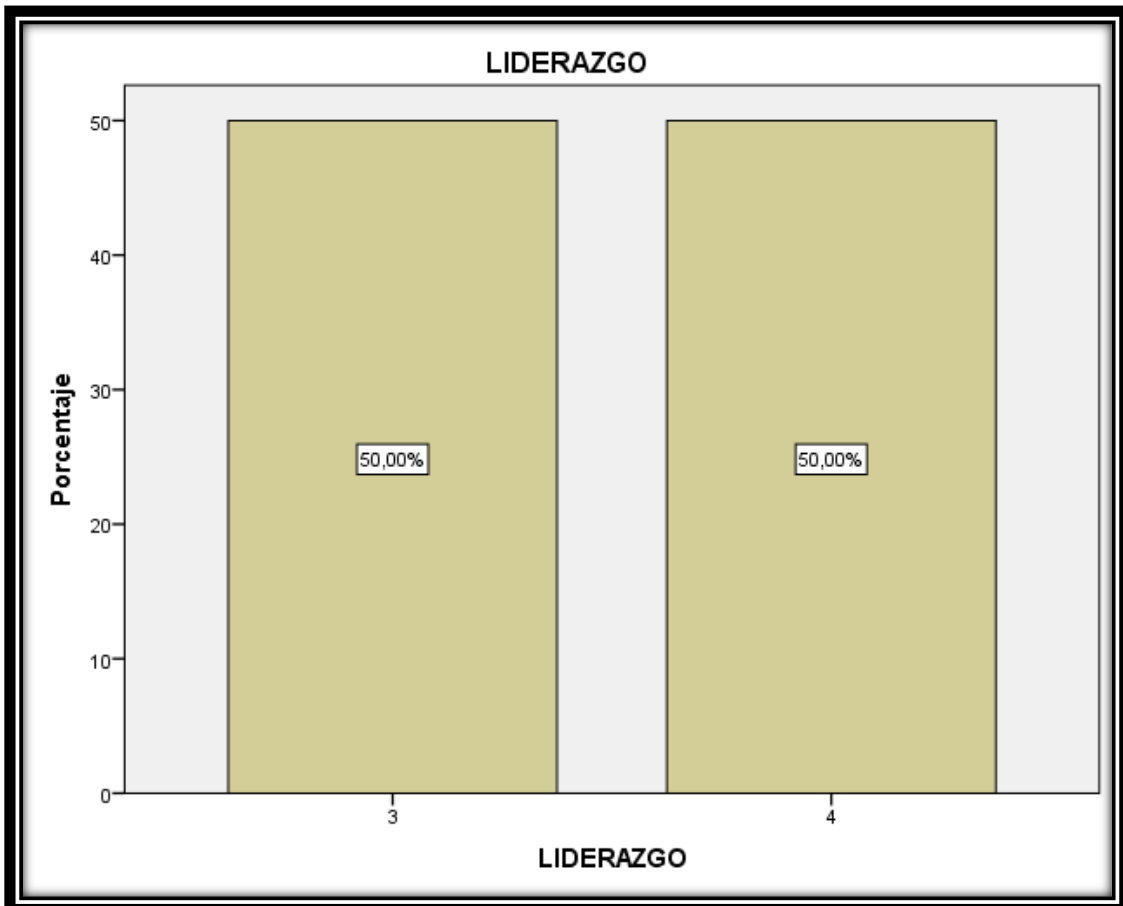
Figura 3: Dimensión Liderazgo

Tabla 9

LIDERAZGO					
	Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje	
	a	e	válido	acumulado	
Válido	3	15	50,0	50,0	50,0
	4	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0		

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: en opinión del 50,00% los encuestados, consideraron que, a veces si existe liderazgo, mientras 50,00% indica que siempre existe liderazgo.

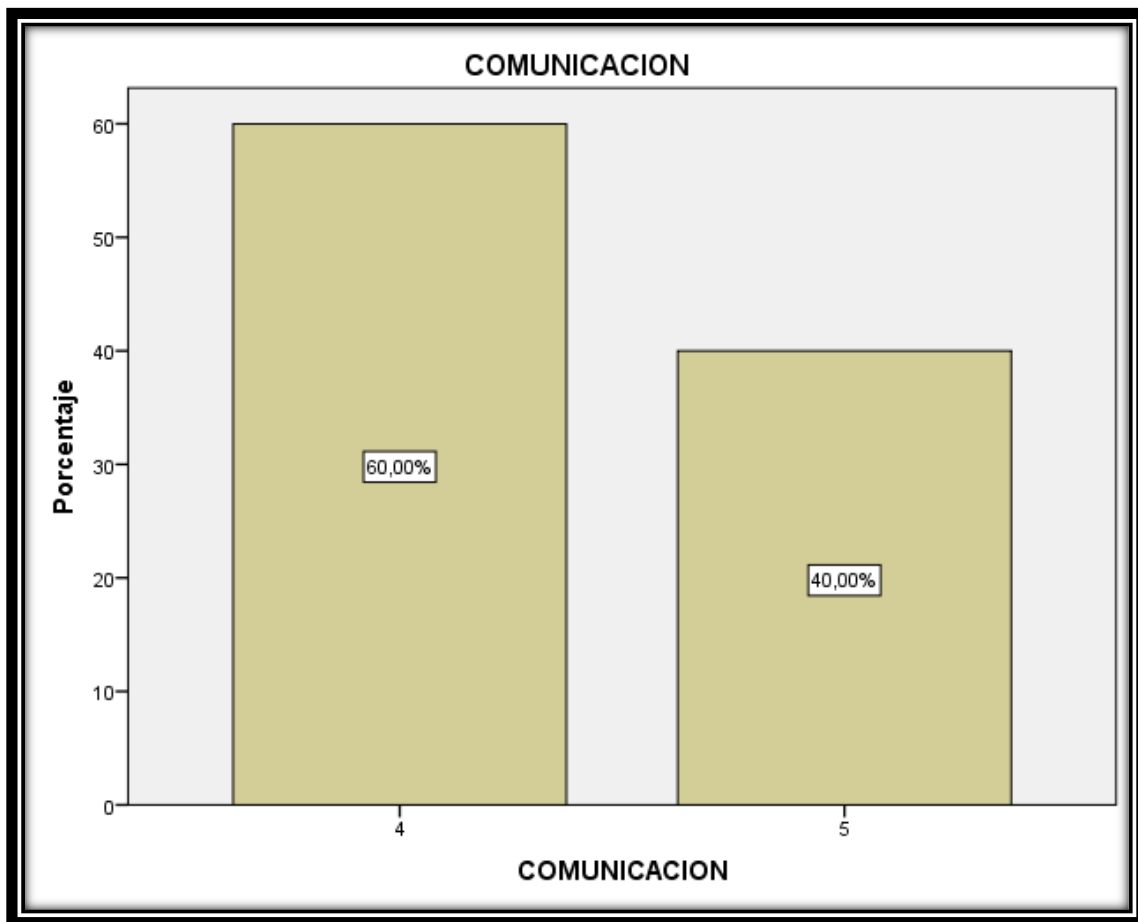
Figura 4: Dimensión Comunicación

Tabla 10

COMUNICACIÓN				
	Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido 4	18	60,0	60,0	60,0
5	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: en opinión del 60,00% los encuestados, consideraron a veces existe de comunicación, mientras que 40,00% indica que siempre existe comunicación.

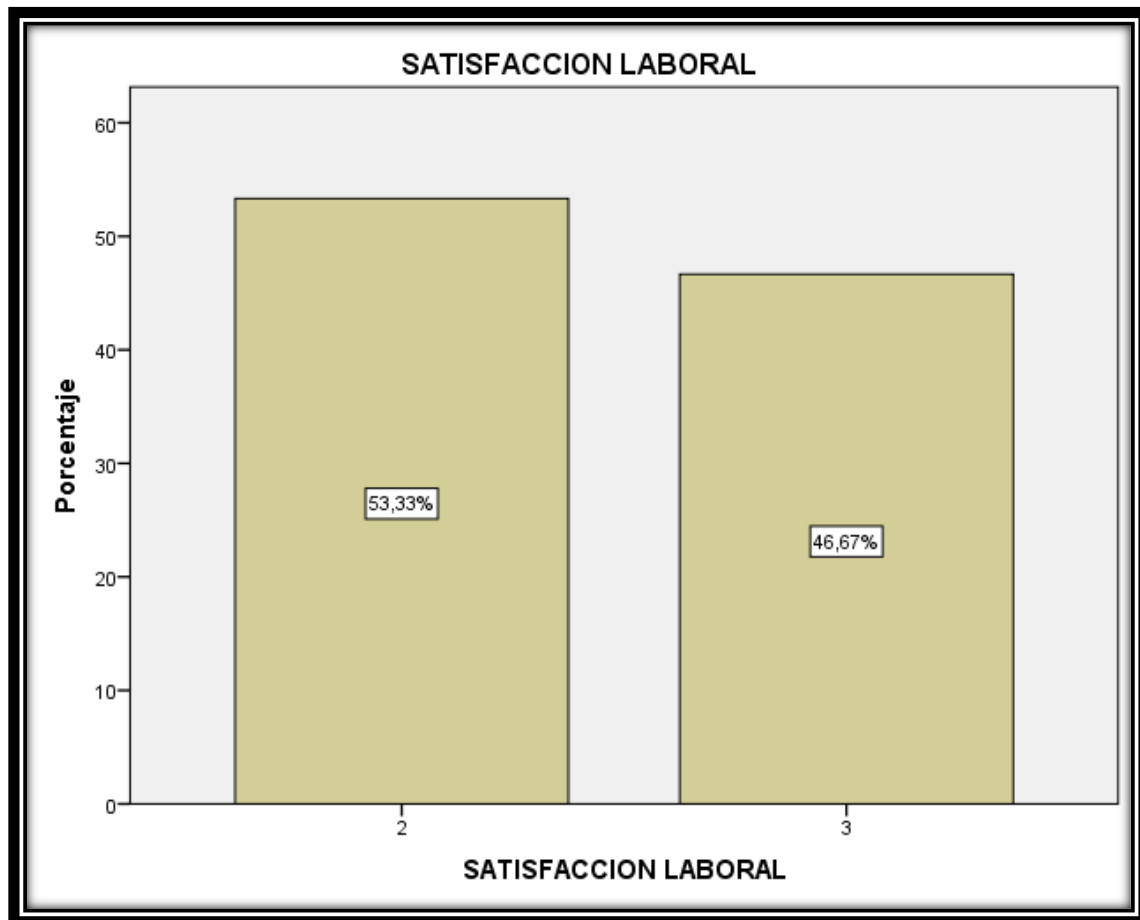
Figura 5: Dimensión Satisfacción Laboral

Tabla 11

SATISFACCION LABORAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	16	53,3	53,3	53,3
3	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: en opinión del 53,33% de los encuestados, consideraron que la Satisfacción Laboral no existe casi nunca mientras 46,67% indica que a veces existe satisfacción laboral.

Figura 6: Gráficos de barra de la variable Desempeño Organizacional

Tabla 12

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	
	a	e	válido	acumulado	
Válido	2	13	43,3	43,3	43,3
	3	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0		

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: en opinión del 43,33% de los encuestados, consideraron que el Desempeño Laboral casi nunca es eficiente mientras 56,67% indica que algunas veces lo es.

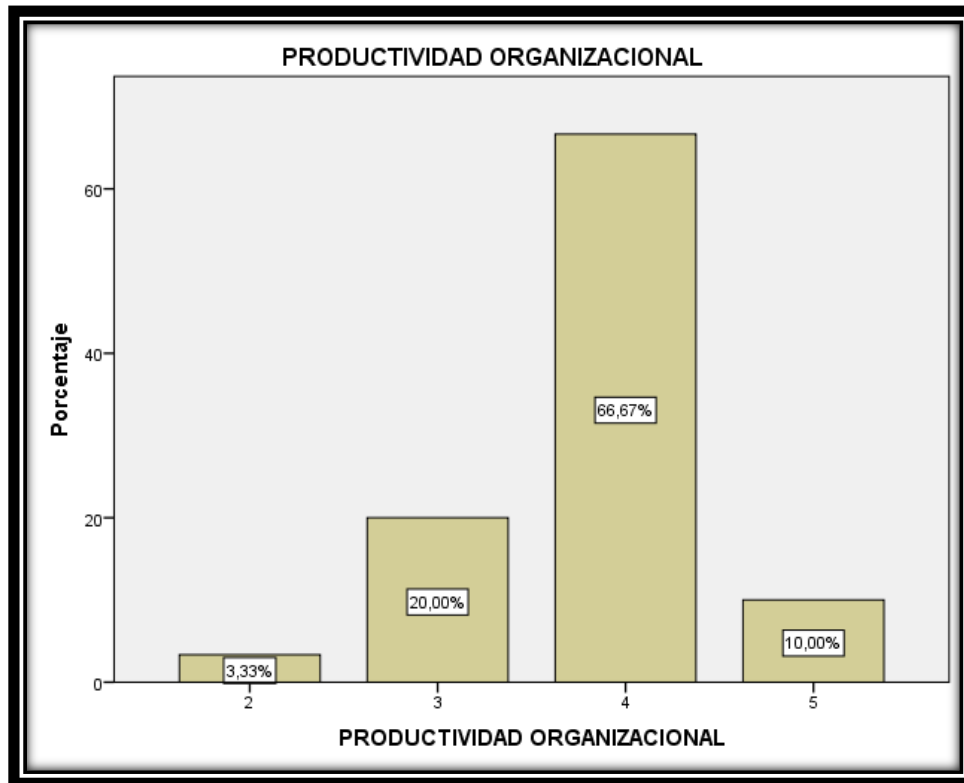
Figura 7: **Dimensión Productividad Organizacional**

Tabla 13

PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL					
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	2	1	3,3	3,3	3,3
	3	6	20,0	20,0	23,3
	4	20	66,7	66,7	90,0
	5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0		

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: en opinión del 3,33% de los encuestados, consideraron que la Productividad Organizacional casi nunca es eficiente mientras 20,00% indica que algunas veces es eficiente, el 66,67% indica que casi siempre lo es, mientras que 10,00% considera que siempre lo es.

Figura 7: **Dimensión Productividad Organizacional**
Tabla 14

EFICACIA ORGANIZACIONAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	1	3,3	3,3	3,3
3	10	33,3	33,3	36,7
4	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura:



Interpretación: en opinión del 3,33% de los encuestados, consideraron que la eficacia Laboral casi nunca es eficiente mientras 33,33% indica que algunas veces es eficiente, el 63,33% indica que casi siempre lo es.

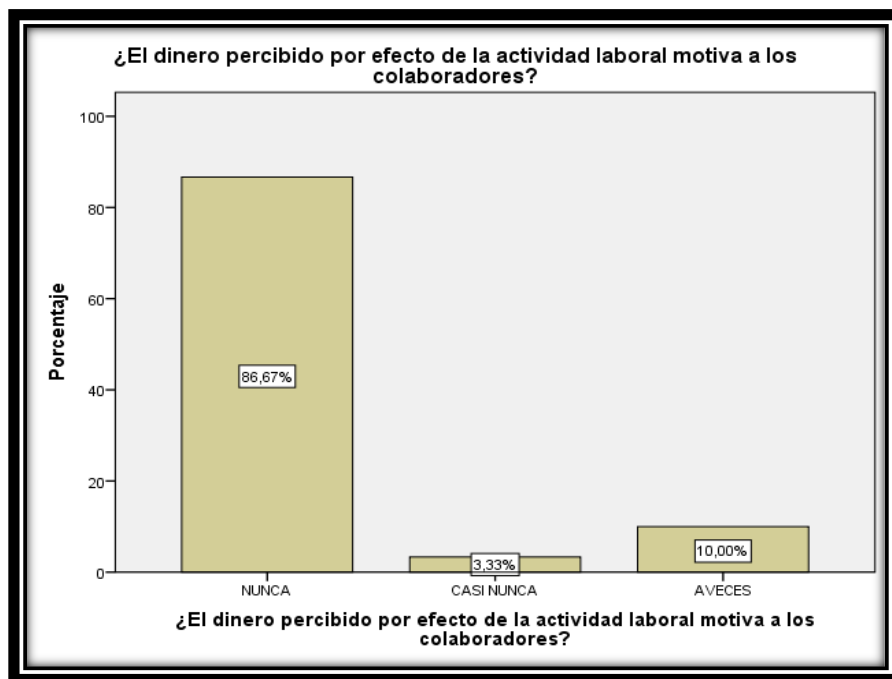
Análisis descriptivo del cuestionario

Figura 8: análisis de dimensión dinero

Tabla 15

¿El dinero percibido por efecto de la actividad laboral motiva a los colaboradores?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	NUNCA	26	86,7	86,7	86,7
	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	90,0
	AVECES	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia
Como se muestra en la siguiente figura



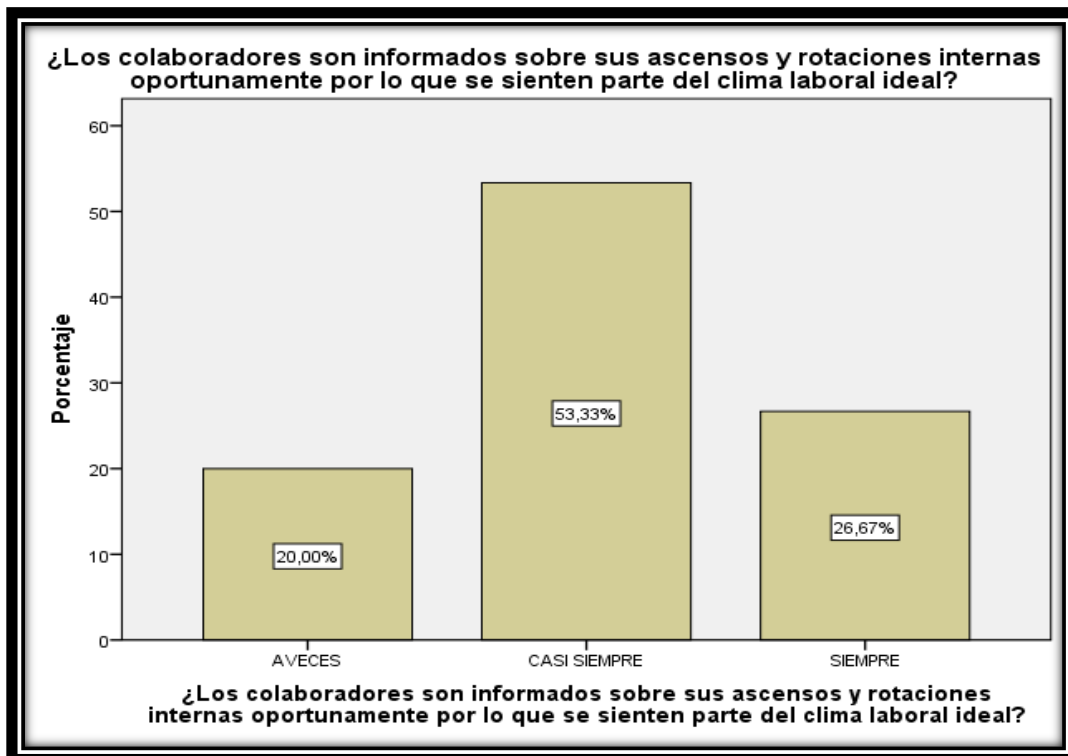
Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 86,67% de los colaboradores encuestados, opinan que nunca el dinero percibido de la actividad laboral motiva, así mismo el 3,33% de los encuestados opinan que casi nunca el dinero percibido de la actividad laboral motiva, y el 10,00% opina que a veces el dinero percibido de la actividad laboral motiva.

Figura 9: análisis dimensión estabilidad de empleo

Tabla 16

¿Los colaboradores son informados sobre sus ascensos y rotaciones internas oportunamente por lo que se sienten parte del clima laboral ideal?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido AVECES	6	20,0	20,0	20,0
CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	73,3
SIEMPRE	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia
 Como se muestra en la siguiente figura

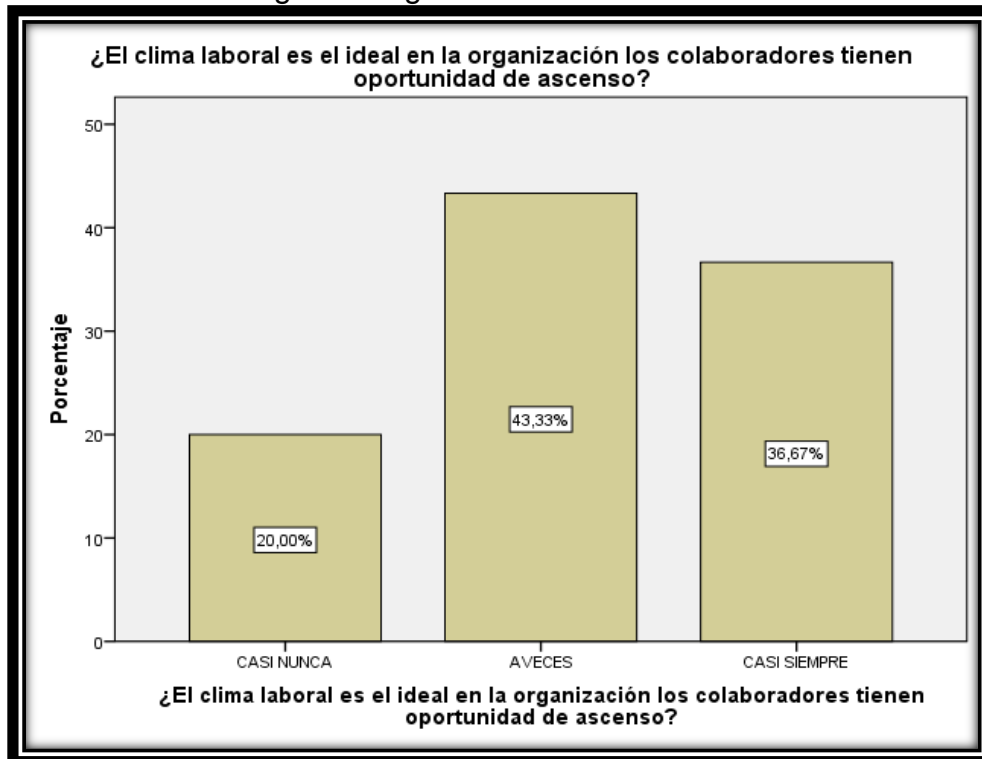


Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 20.00% de los colaboradores encuestados, opinan que a veces los colaboradores son informados sobre sus ascensos y rotaciones internas oportunamente por lo que sienten parte del clima laboral ideal, así mismo el 53,33% de los encuestados opinan que casi siempre, mientras que el 26,67% indica que siempre.

Figura 10: análisis dimensión oportunidad de ascenso y promoción
 Tabla 17

¿El clima laboral es el ideal en la organización los colaboradores tienen oportunidad de ascenso?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
AVECES	13	43,3	43,3	63,3
CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia
 Como se muestra en la siguiente figura

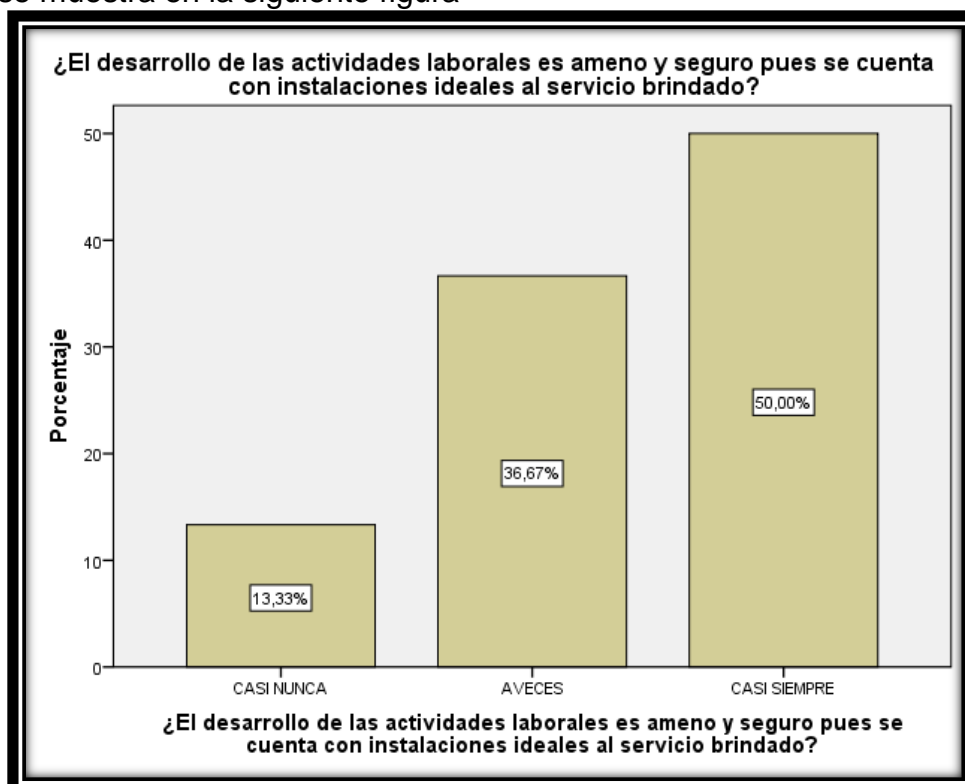


Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 20.00% de los colaboradores encuestados, opinan que casi nunca el clima laboral es el ideal en la organización los colaboradores tienen oportunidad de ascenso, así mismo el 43,33% de los encuestados opinan que a veces, mientras que el 36,67% indica que casi siempre.

Figura 11: análisis de dimensión condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	AVECES	11	36,7	36,7	50,0
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia
 Como se muestra en la siguiente figura



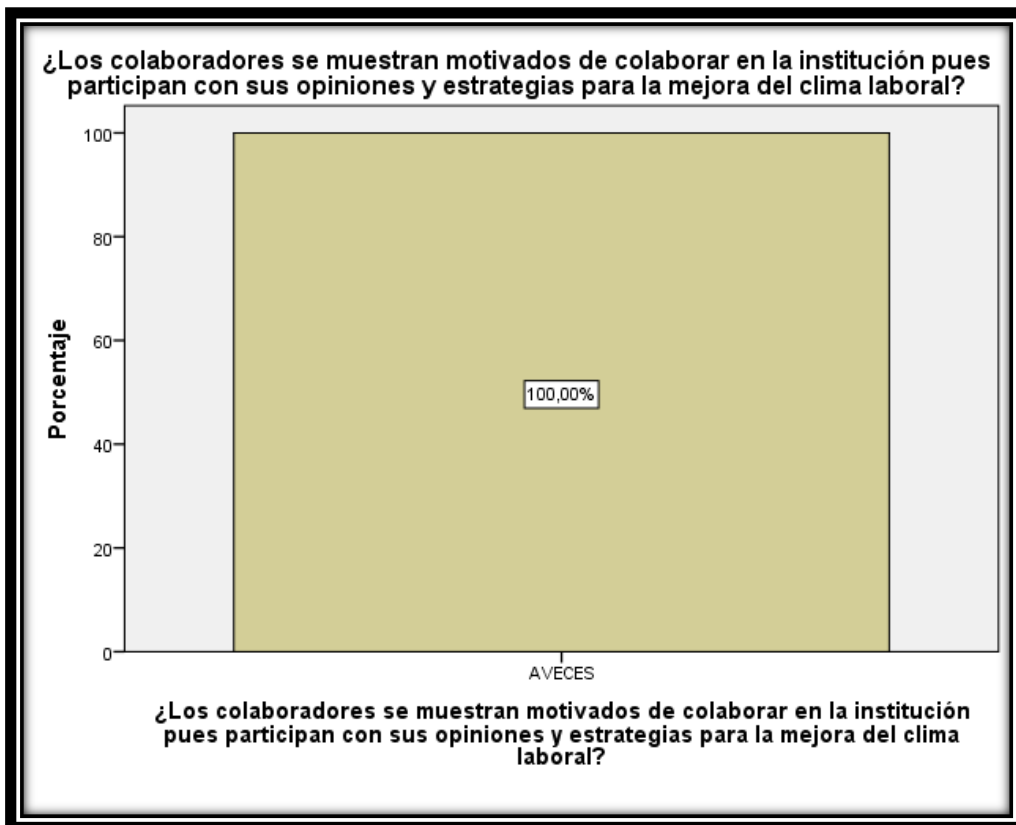
Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 13,33% de los colaboradores encuestados, opinan que casi nunca el desarrollo de las actividades laborales es ameno y seguro pues se cuenta con instalaciones ideales al servicio brindado, así mismo el 36,67% de los encuestados opinan que a veces, mientras que el 50,00% indica que casi siempre.

Figura 12: análisis de dimensión posibilidad de participación en el trabajo

Tabla 19

¿Los colaboradores se muestran motivados de colaborar en la institución pues participan con sus opiniones y estrategias para la mejora del clima laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	30	100,0	100,0	100,0

Fuente propia
 Como se muestra en la siguiente figura

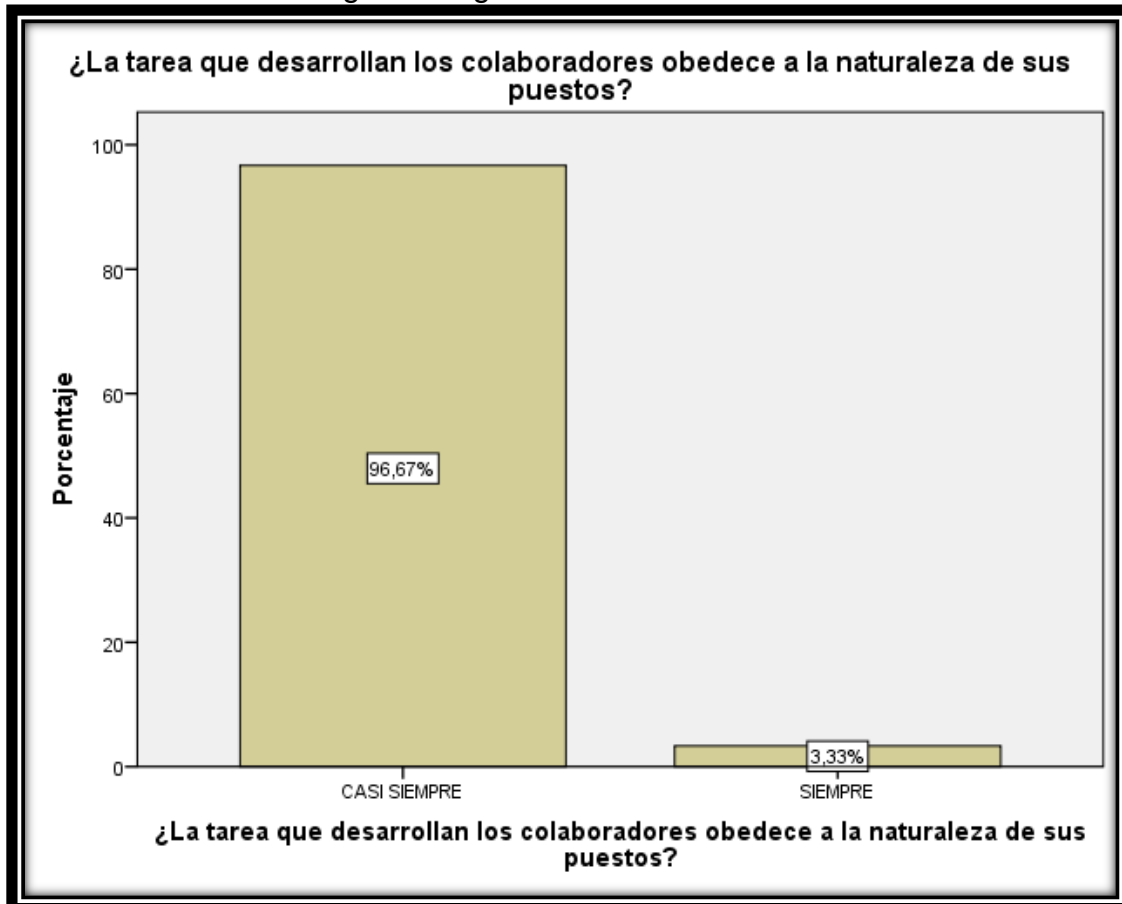


Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 100% de los colaboradores encuestados, opinan que a veces los colaboradores se muestran motivados de colaborar en la institución pues participan con sus opiniones y estrategias para la mejora del clima laboral.

Figura 13: análisis de dimensión características de la tarea
Tabla 20

¿La tarea que desarrollan los colaboradores obedece a la naturaleza de sus puestos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	29	96,7	96,7	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia
 Como se muestra en la siguiente figura



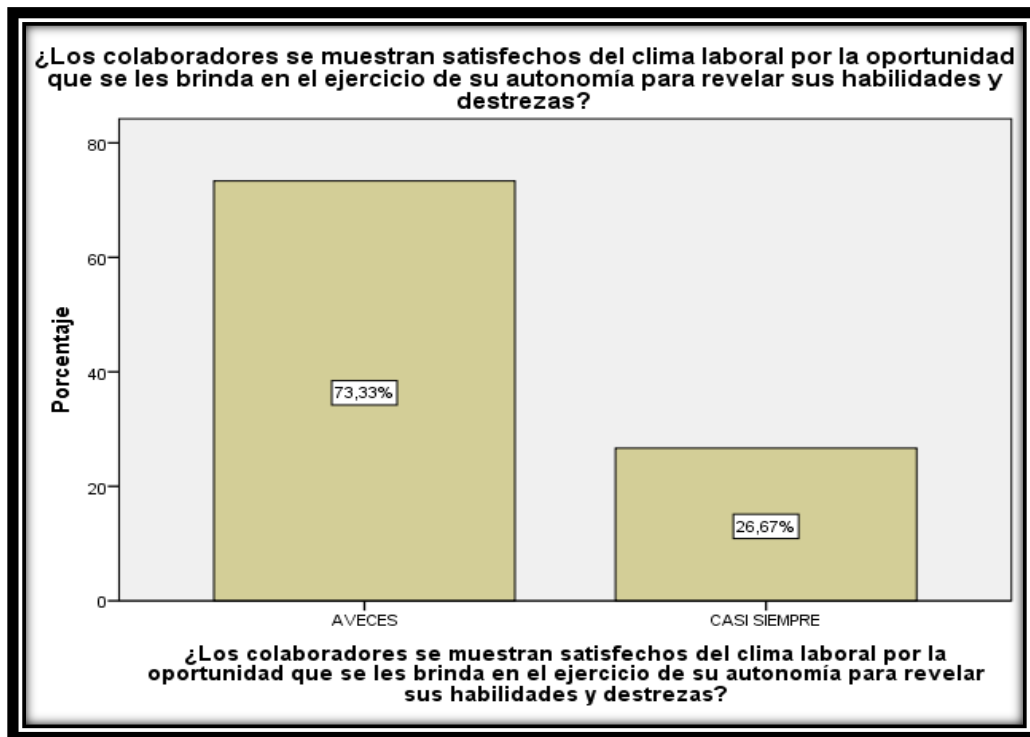
Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 96,67% de los colaboradores encuestados, opinan que casi siempre la tarea que desarrollan los colaboradores obedece a la naturaleza de sus puestos, mientras que el 3,33% indica que siempre.

Figura 14: análisis de dimensión Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas

Tabla 21

¿Los colaboradores se muestran satisfechos del clima laboral por la oportunidad que se les brinda en el ejercicio de su autonomía para revelar sus habilidades y destrezas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	AVECES	22	73,3	73,3	73,3
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia
Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 73,33% de los colaboradores encuestados, opinan que a veces los colaboradores se muestran satisfechos del clima laboral por la oportunidad que se les brinda en el ejercicio de sus autonomías para revelar sus habilidades y destrezas, mientras que el 26,67% indica que casi siempre.

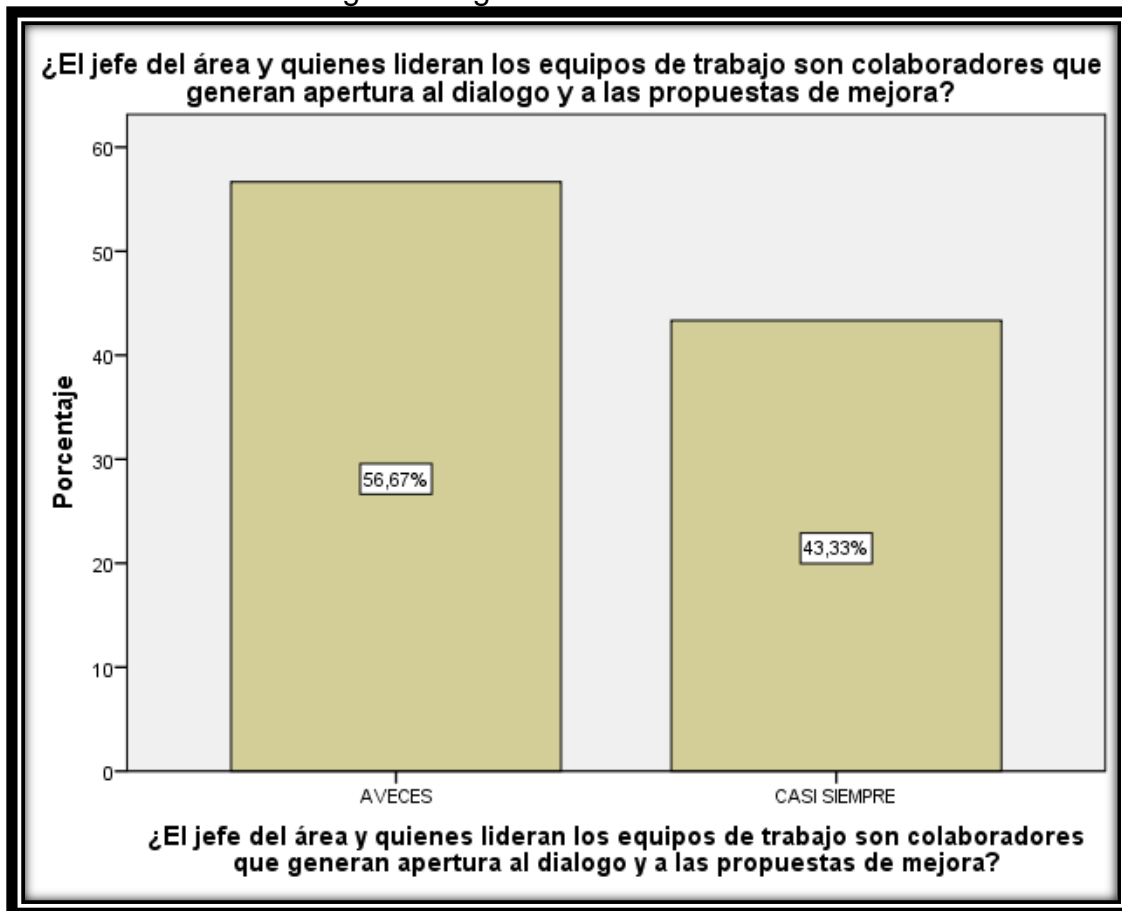
Figura 15: análisis de dimensión Líder autocrático

Tabla 22

¿El jefe del área y quienes lideran los equipos de trabajo son colaboradores que generan apertura al dialogo y a las propuestas de mejora?					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	17	56,7	56,7	56,7
	CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 56,67% de los colaboradores encuestados, opinan que a veces el jefe del área y quienes lideran los equipos de trabajo son colaboradores que generan apertura al dialogo y las propuestas de mejora, mientras que el 43,33% indica que casi siempre.

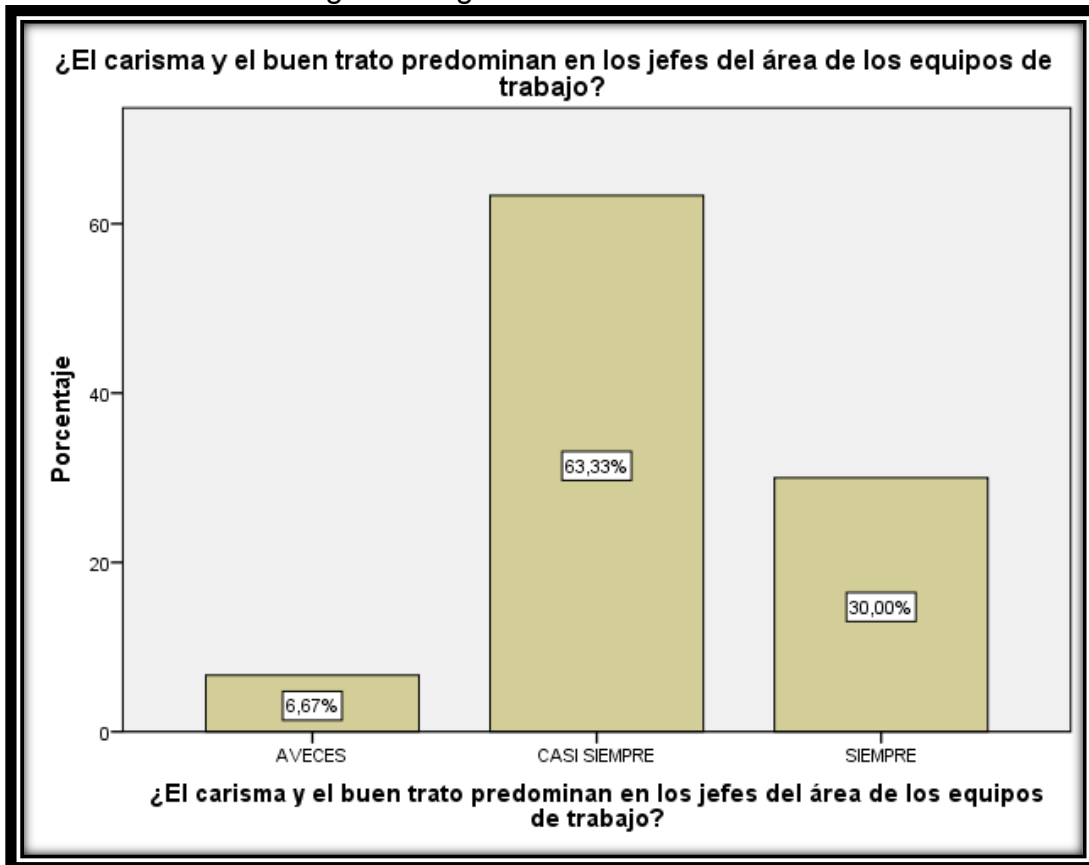
Figura 15: análisis de dimensión Líder carismático

Tabla 23

¿El carisma y el buen trato predominan en los jefes del área de los equipos de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	AVECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	19	63,3	63,3	70,0
	SIEMPRE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 6,67% de los colaboradores encuestados, opinan que a veces el carisma y el buen trato predominan en los jefes del área de los equipos de trabajo, mientras que el 63,33% indica que casi siempre, mientras que el 30,00% indican que siempre.

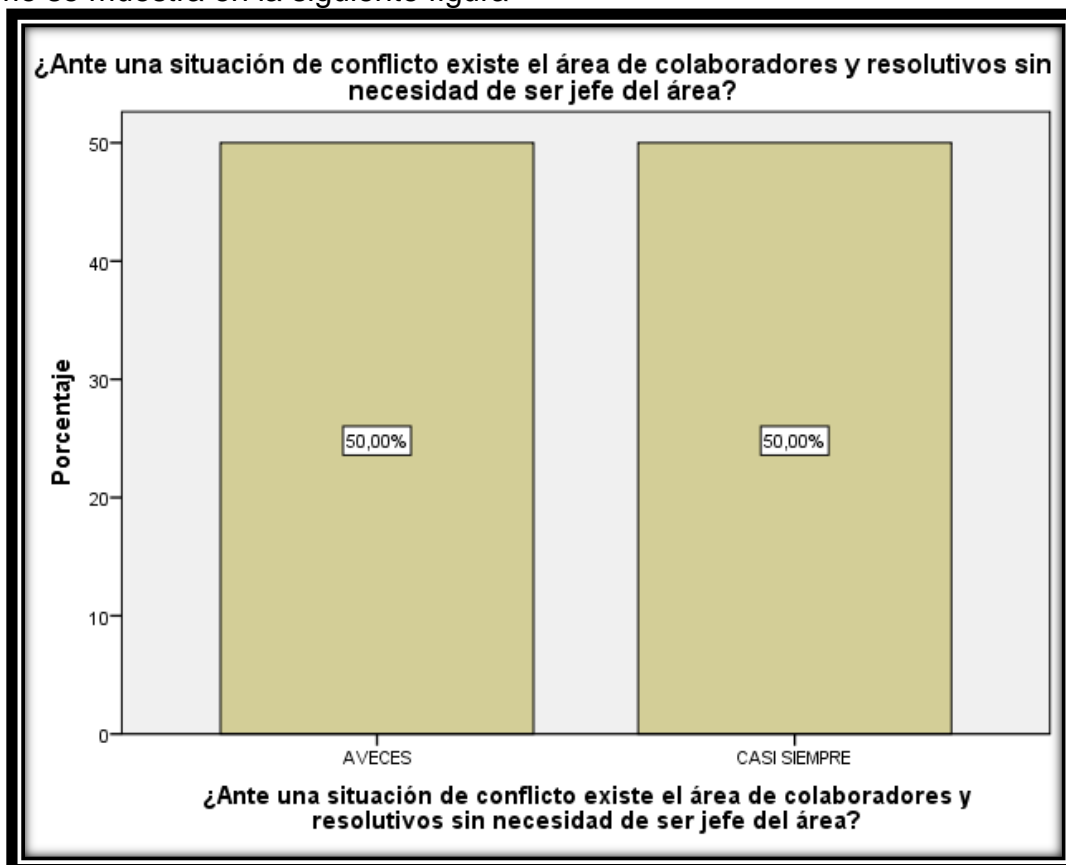
Figura 16: análisis de dimensión Líder situacional

Tabla 24

¿Ante una situación de conflicto existe el área de colaboradores y resolutivos sin necesidad de ser jefe del área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	15	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 50% de los colaboradores encuestados, opinan que a veces ante una situación de conflicto existe el área de colaboradores resolutivos sin necesidad de ser jefe del área, mientras que el 50,00% indica que casi siempre.

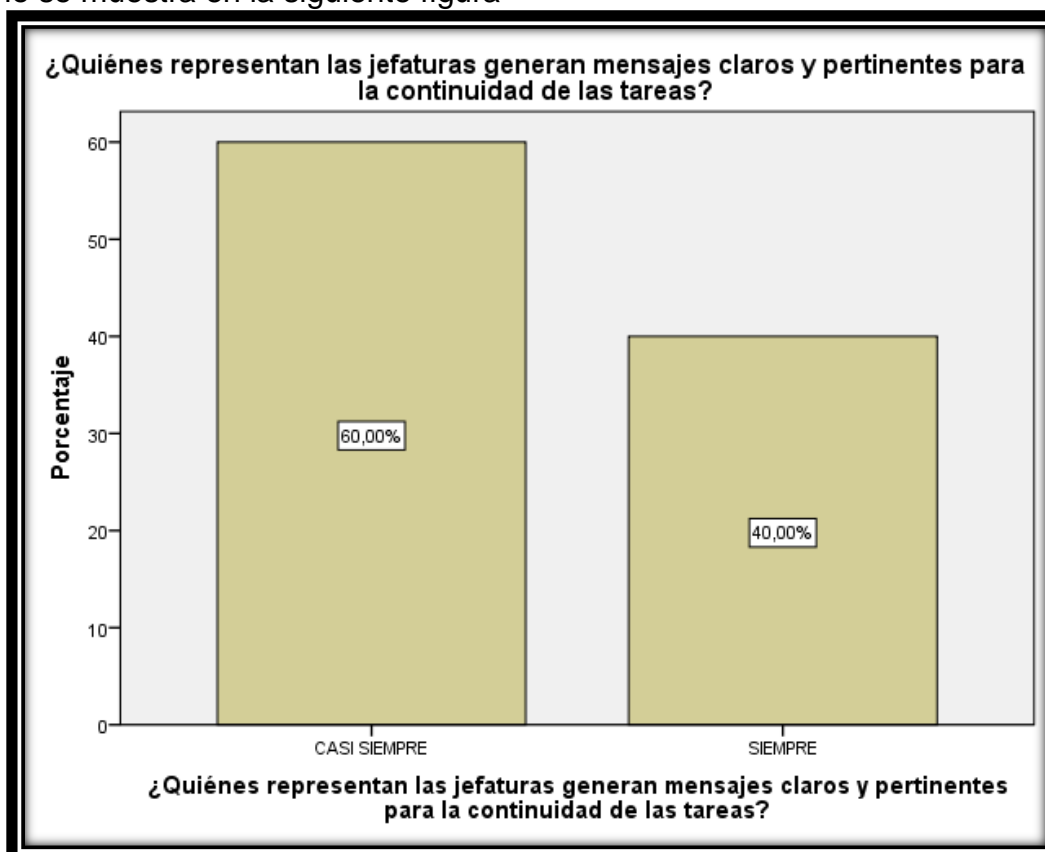
Figura 17: análisis de dimensión Líder situacional

Tabla 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	18	60,0	60,0	60,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



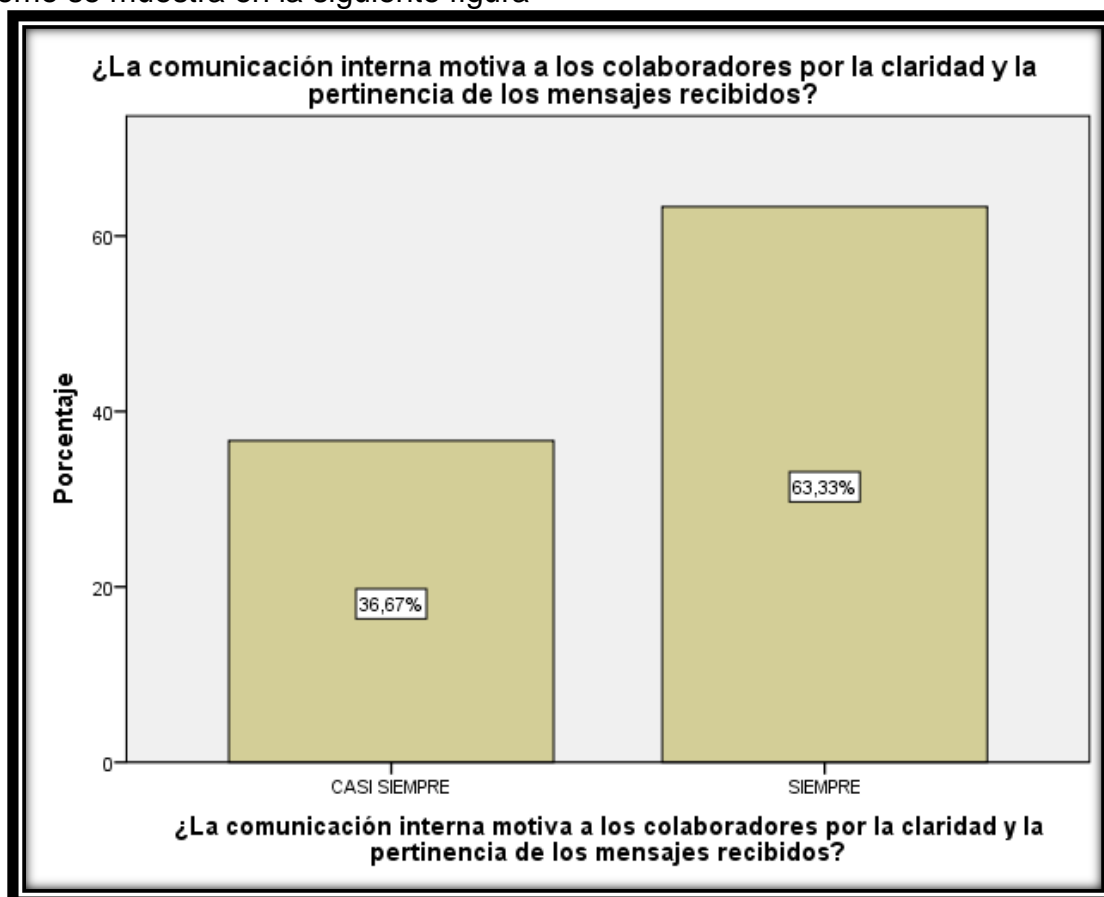
Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 60% de los colaboradores encuestados, opinan casi siempre quienes representan las jefaturas generan mensajes claros y pertinentes para la continuidad de las tareas, mientras que el 40,00% indica que siempre.

Figura 18: análisis de dimensión claridad de comunicación
Tabla 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	36,7
	SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 36,67% de los colaboradores encuestados, opinan casi siempre la comunicación interna motiva a los colaboradores por la claridad y la pertinencia de los mensajes recibidos, mientras que el 63,33% indica que siempre.

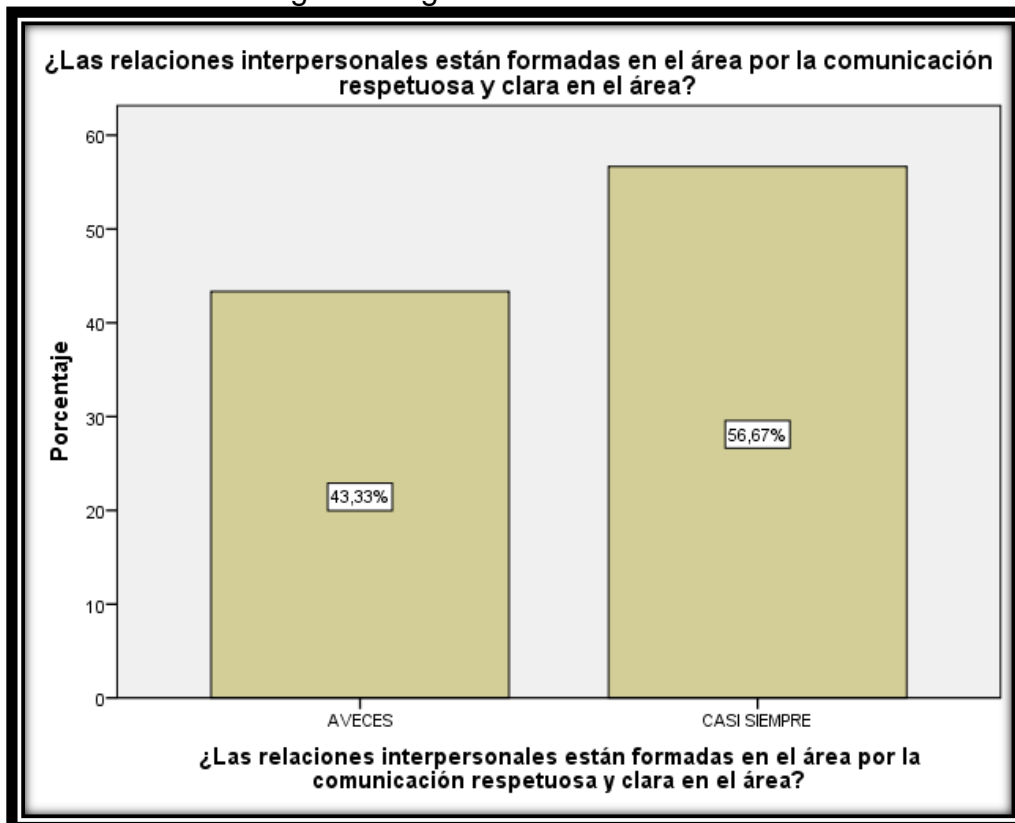
Figura 19: análisis de dimensión comunicación interna

Tabla 27

¿Las relaciones interpersonales están formadas en el área por la comunicación respetuosa y clara en el área?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a	e	válido
Válido	AVECES	13	43,3	43,3
	CASI SIEMPRE	17	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 43,33% de los colaboradores encuestados, opinan a veces las relaciones interpersonales están formadas en el área por la comunicación respetuosa y clara en el área, mientras que el 56,67% indica que casi siempre.

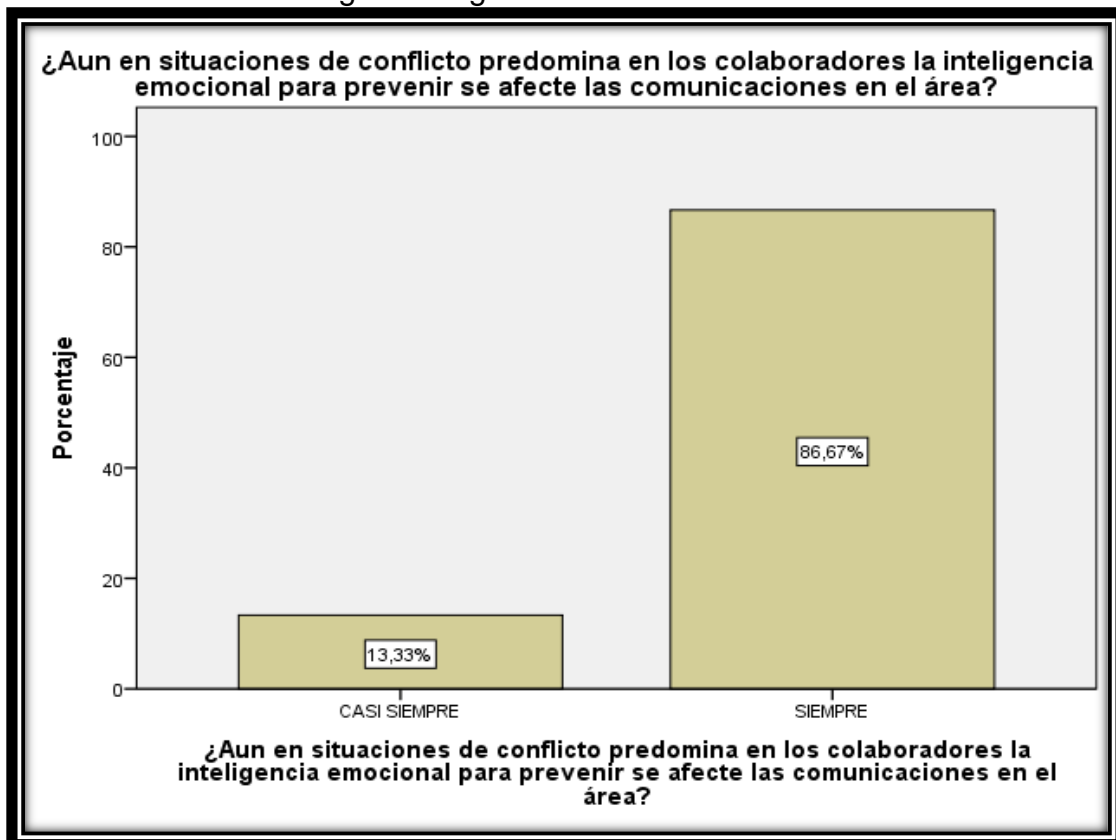
Figura 20: análisis de dimensión relaciones interpersonales

Tabla 28

¿Aun en situaciones de conflicto predomina en los colaboradores la inteligencia emocional para prevenir se afecte las comunicaciones en el área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	13,3
	SIEMPRE	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



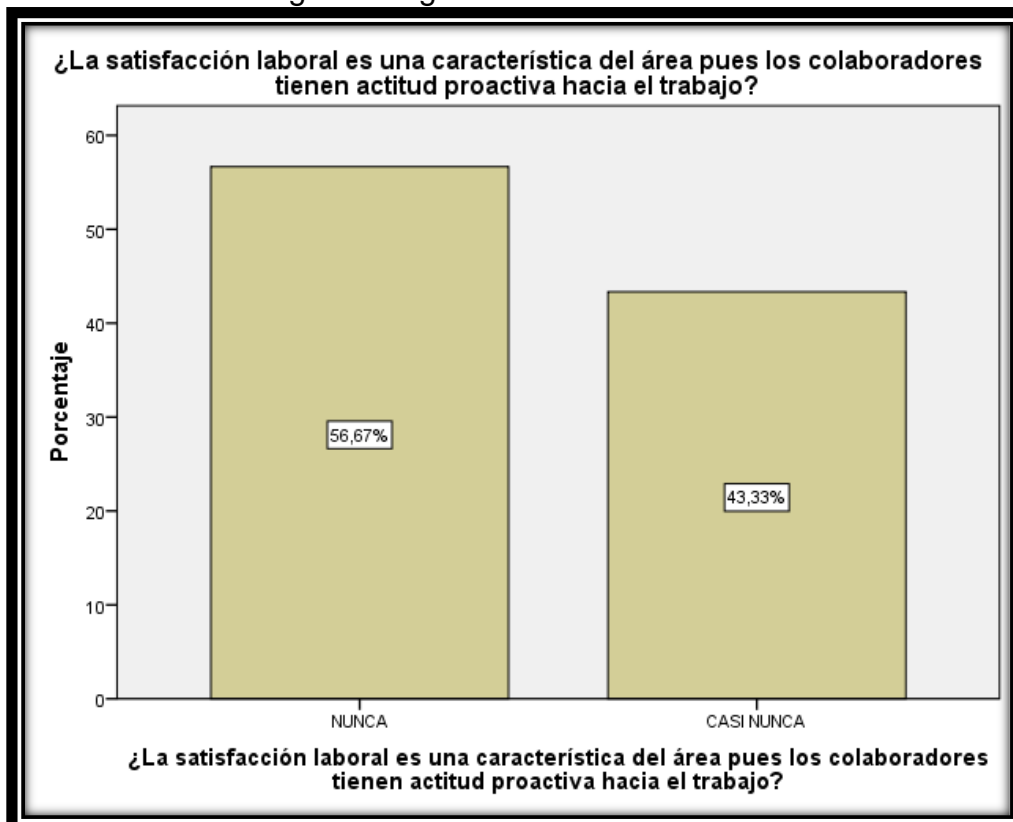
Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 86,67% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre aun en situaciones de conflicto predomina en los colaboradores la inteligencia emocional para prevenir se afecte las comunicaciones en el área, mientras que el 13,33% indica que casi siempre.

Figura 21: análisis de dimensión estado emocional
Tabla 29

¿La satisfacción laboral es una característica del área pues los colaboradores tienen actitud proactiva hacia el trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	56,7	56,7	56,7
	CASI NUNCA	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 56,67% de los colaboradores encuestados, opinan que nunca la satisfacción laboral es una característica del área pues los colaboradores tienen una actitud proactiva hacia el trabajo, mientras que el 43,33% indica que casi nunca.

Figura 22: análisis de dimensión Actitud generalizada ante el trabajo

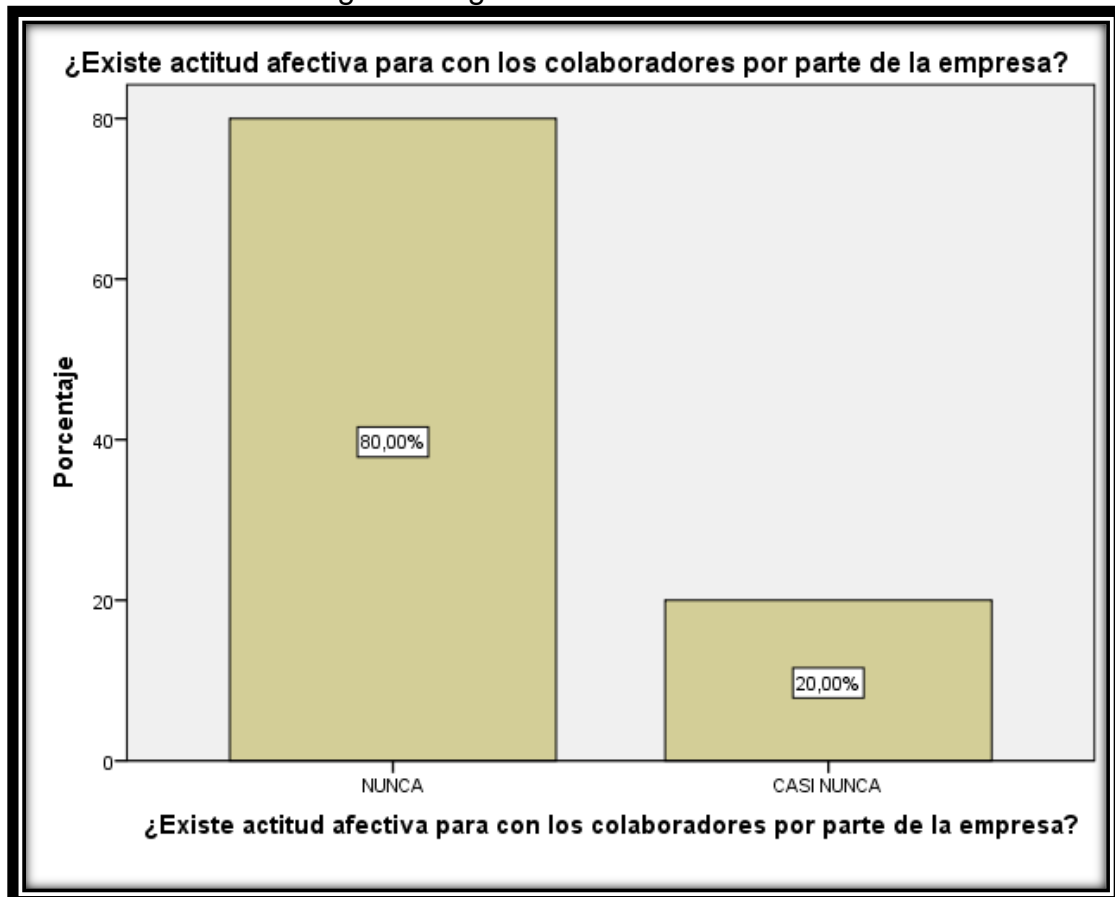
Tabla 30

¿Existe actitud afectiva para con los colaboradores por parte de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido NUNCA	24	80,0	80,0	80,0
CASI NUNCA	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 80,00% de los colaboradores encuestados, opinan que nunca existe actitud afectiva con los colaboradores por parte de la empresa, mientras que el 20,00% indica que casi nunca.

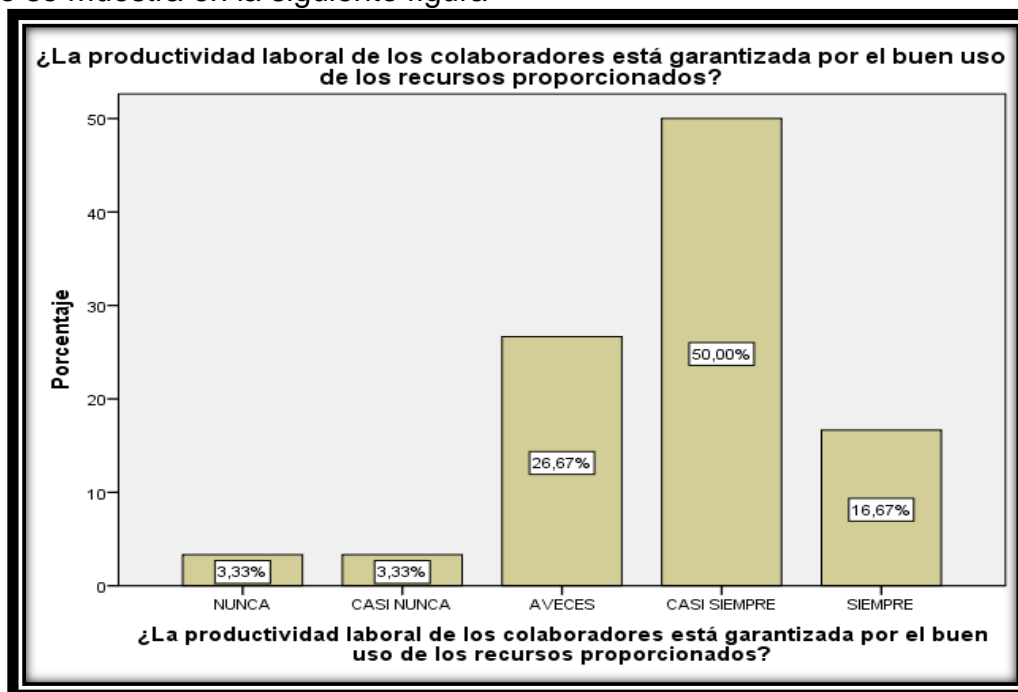
Figura 23: análisis de dimensión Actitud afectiva

Tabla 31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	6,7
	AVECES	8	26,7	26,7	33,3
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	83,3
	SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 3,33% de los colaboradores encuestados, opinan que nunca la productividad laboral de los colaboradores está garantizada por el buen uso de los recursos proporcionados, mientras que el 3,33% indica que casi nunca, el 26,67% indica que a veces, el 50,00% indica que casi siempre mientras el 16,67% indica que siempre.

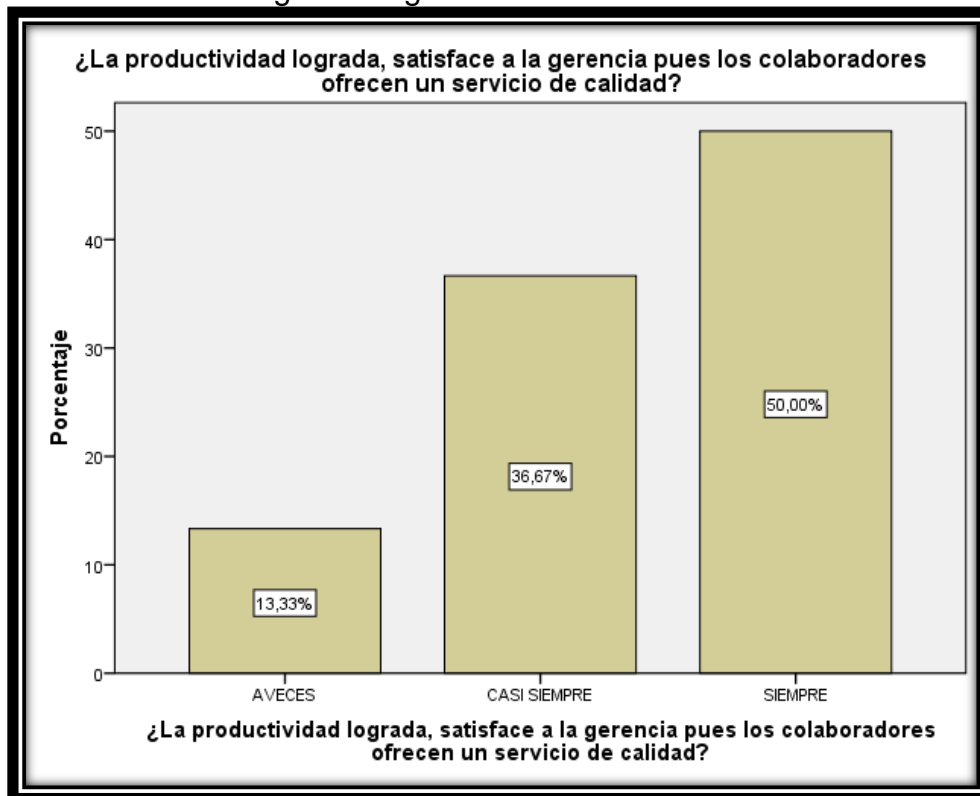
Figura 24: análisis de dimensión bienes

Tabla 32

¿La productividad lograda, satisface a la gerencia pues los colaboradores ofrecen un servicio de calidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	50,0
	SIEMPRE	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 13,33% de los colaboradores encuestados, opinan que a veces la productividad lograda, satisface a la gerencia pues los colaboradores ofrecen un servicio de calidad, mientras que el 36,67% indica que casi nunca, el 26,67% indica que a veces, el 50,00% indica que casi siempre

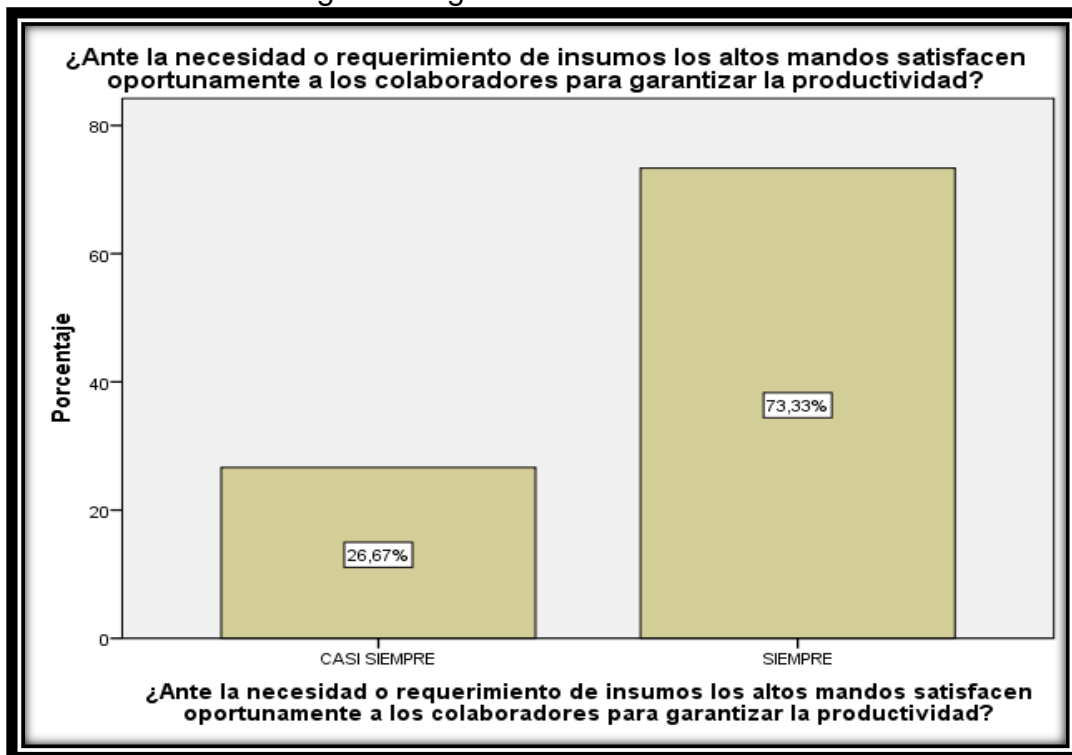
Figura 25: análisis de dimensión servicio

Tabal 33

¿Ante la necesidad o requerimiento de insumos los altos mandos satisfacen oportunamente a los colaboradores para garantizar la productividad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	26,7
	SIEMPRE	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 26,67% de los colaboradores encuestados, opinan que casi siempre ante la necesidad o requerimiento de insumo los altos mandos satisfacen oportunamente a los colaboradores para garantizar la productividad, mientras que el 73,33% indica que casi nunca.

Figura 26: análisis de dimensión insumos utilizados

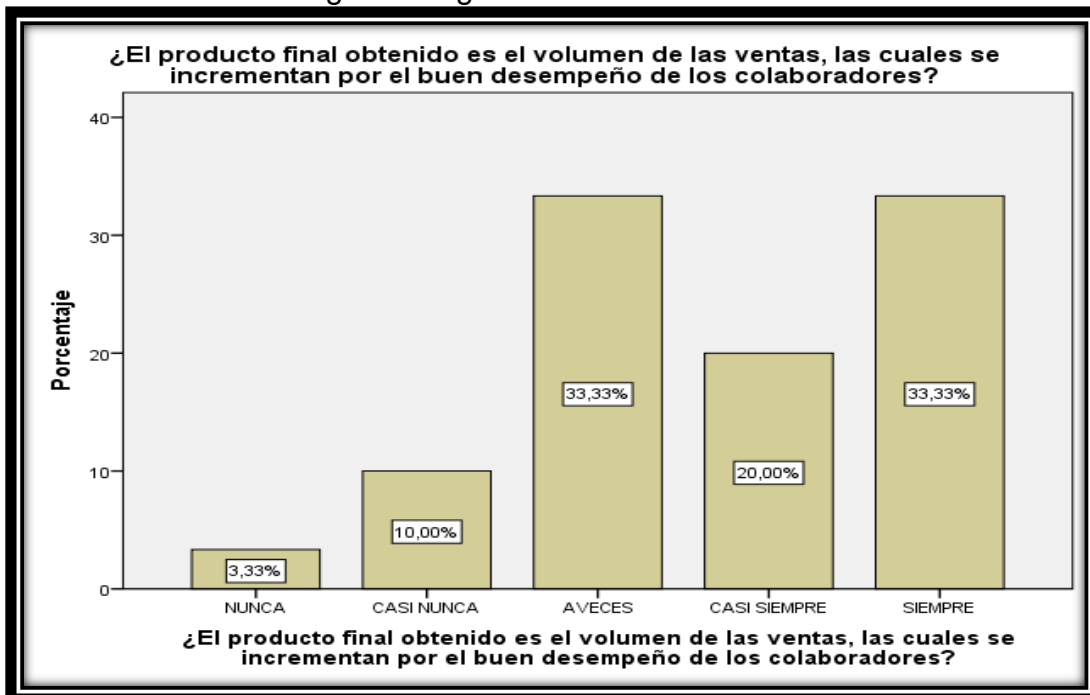
Tabla 34

¿El producto final obtenido es el volumen de las ventas, las cuales se incrementan por el buen desempeño de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
CASI NUNCA	3	10,0	10,0	13,3
AVECES	10	33,3	33,3	46,7
CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	66,7
SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 33,33% de los colaboradores encuestados, opinan que casi siempre el producto final obtenido es el volumen de ventas, las cuales se incrementan por el buen desempeño de los colaboradores, mientras que el 20,00% indica que casi siempre, el otro 33,33% a veces, el 10,00% indicó que casi nunca mientras el 3,33% indicó que nunca.

Figura 27: análisis de dimensión producto final

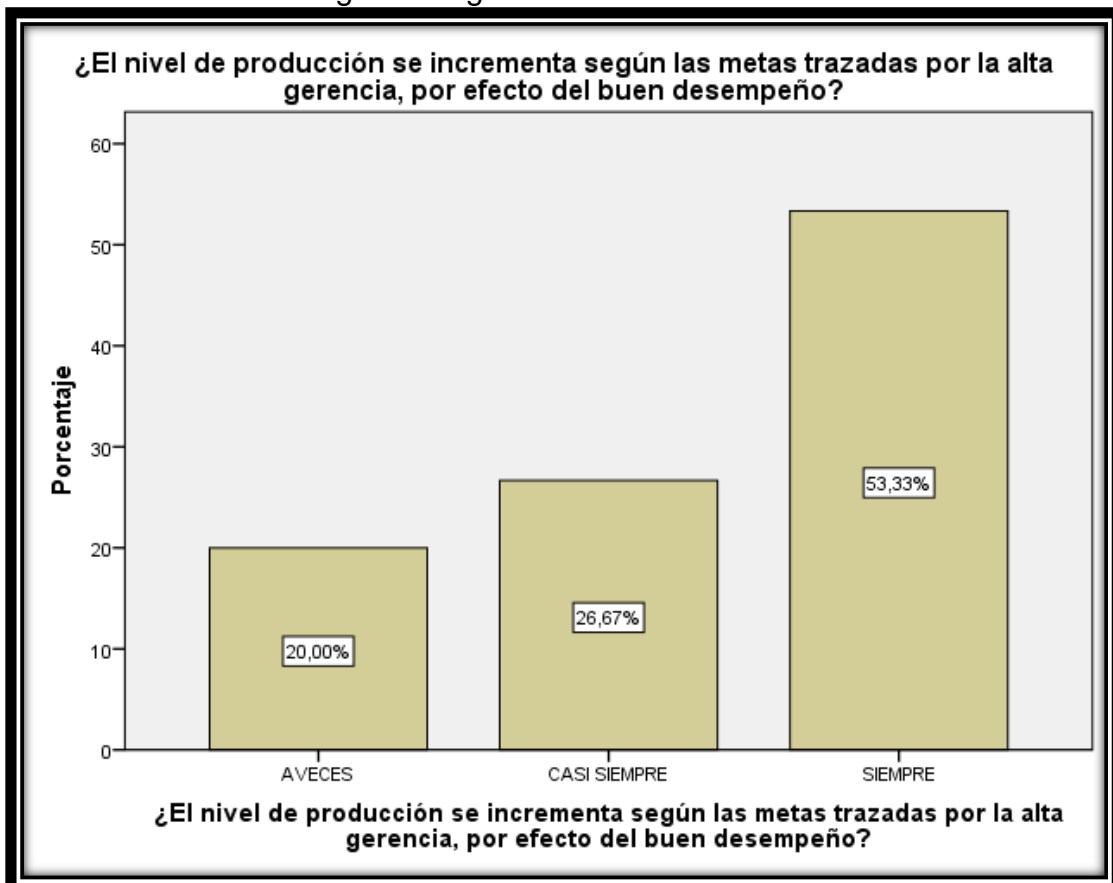
Tabla 35

¿El nivel de producción se incrementa según las metas trazadas por la alta gerencia, por efecto del buen desempeño?

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido AVECES	6	20,0	20,0	20,0
CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	46,7
SIEMPRE	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 53,33% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre el nivel de producción se incrementa según las metas trazadas por la alta gerencia, por efecto del buen desempeño, mientras que el 26,67% indica que casi siempre, el otro 20,00% a veces.

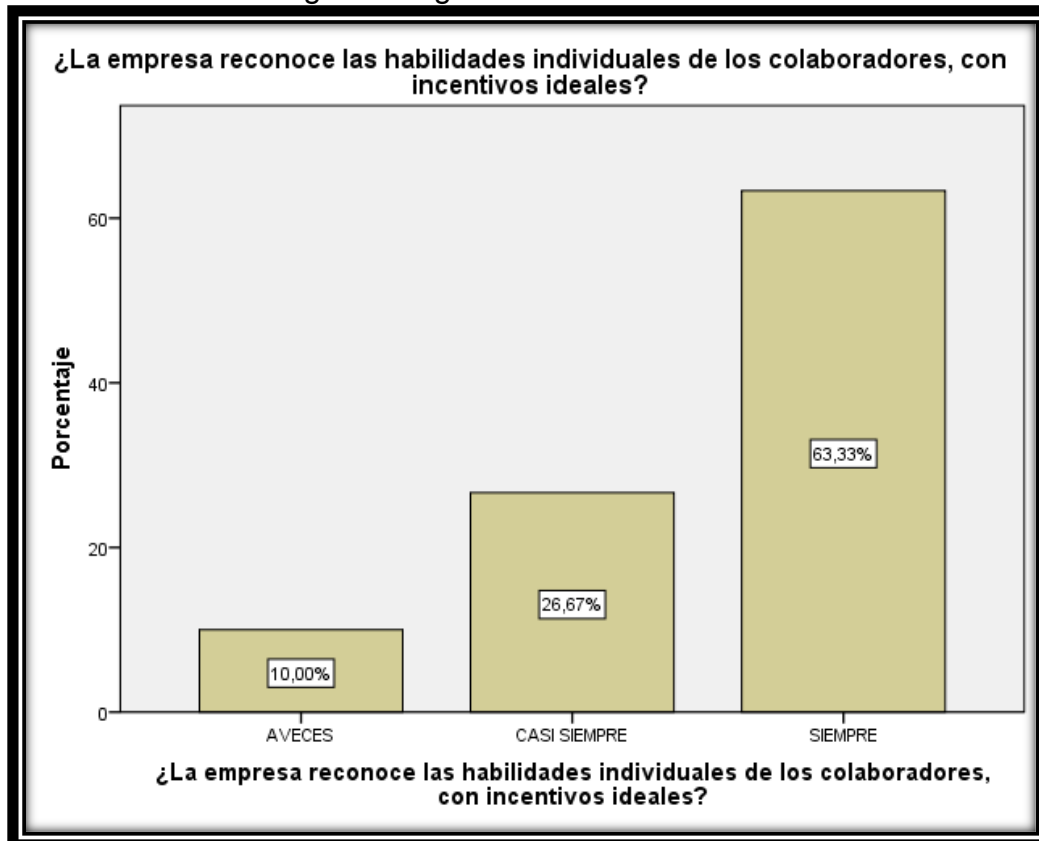
Figura 28: análisis de dimensión nivel de producción

Tabla 36

¿La empresa reconoce las habilidades individuales de los colaboradores, con incentivos ideales?					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	36,7
	SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



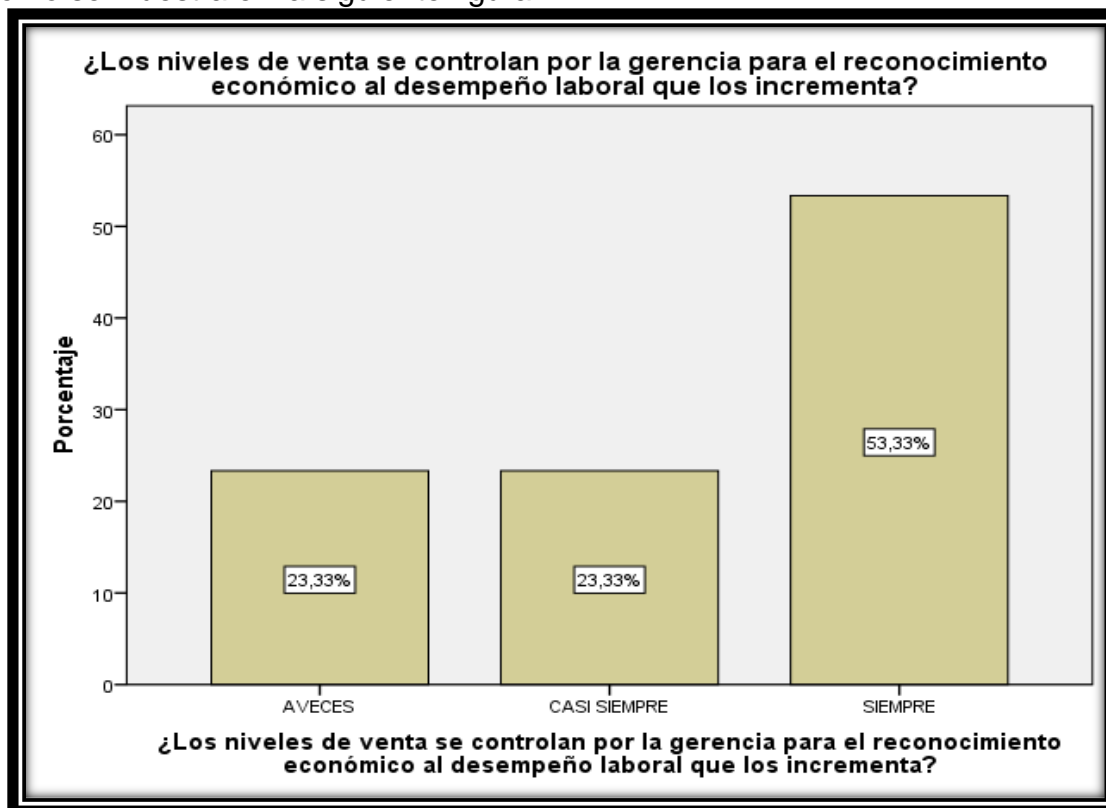
Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 63,33% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre la empresa reconoce las habilidades individuales de los colaboradores con incentivos ideales, mientras que el 26,67% indica que casi siempre, el otro 10,00% a veces.

Figura 29: análisis de dimensión trabajo individual
Tabal 37

¿Los niveles de venta se controlan por la gerencia para el reconocimiento económico al desempeño laboral que los incrementa?					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	7	23,3	23,3	23,3
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	46,7
	SIEMPRE	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 53,33% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre los niveles de venta se controlan por la gerencia para el reconocimiento económico al desempeño laboral que los incrementa, mientras que el 23,33% indica que casi siempre, el otro 23,33% a veces.

Figura 30: análisis de dimensión niveles de venta

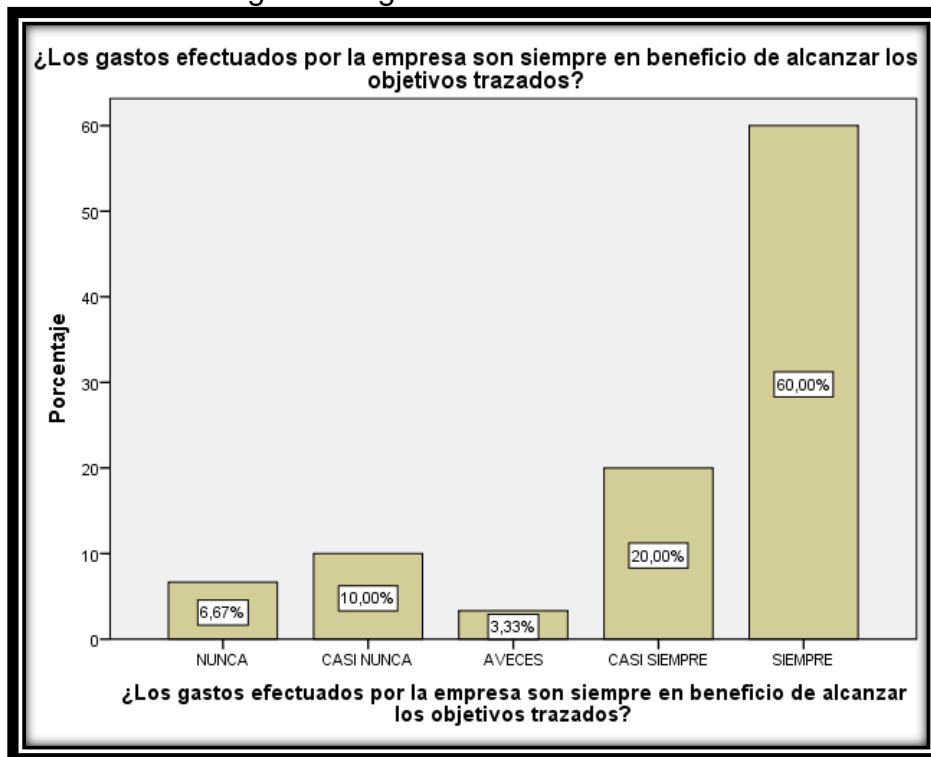
Tabla 38

¿Los gastos efectuados por la empresa son siempre en beneficio de alcanzar los objetivos trazados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
CASI NUNCA	3	10,0	10,0	16,7
AVECES	1	3,3	3,3	20,0
CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	40,0
SIEMPRE	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 60% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre los gastos efectuados por la empresa son siempre en beneficio de alcanzar, mientras que el 20% indica que casi siempre, el otro 3,33% a veces, el 10% casi nunca, el 6,67% indica que nunca.

Figura 31: análisis de dimensión gastos

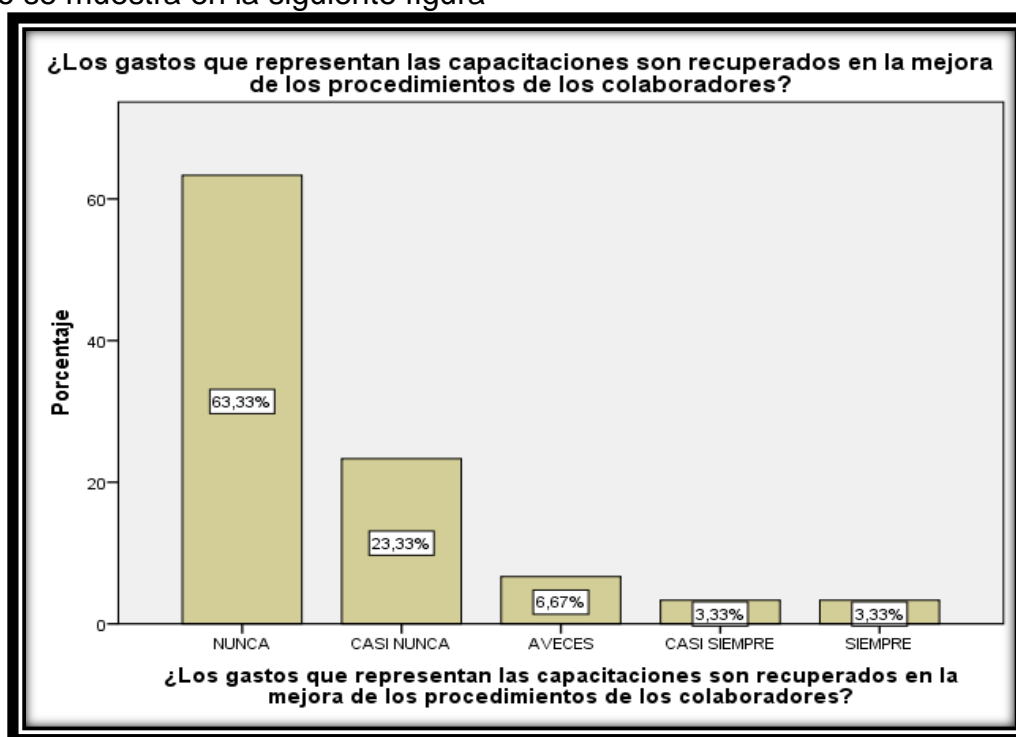
Tabla 39

¿Los gastos que representan las capacitaciones son recuperados en la mejora de los procedimientos de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		a	e		
	NUNCA	19	63,3	63,3	63,3
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	86,7
	AVECES	2	6,7	6,7	93,3
	CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 63,33% de los colaboradores encuestados, opinan que nunca los gastos que representan las capacitaciones son recuperados en la mejora de los procedimientos de los colaboradores, mientras que el 23,33% indica que casi nunca, el 6,67% a veces, el 3,33% casi siempre, el 3,33% indica que siempre.

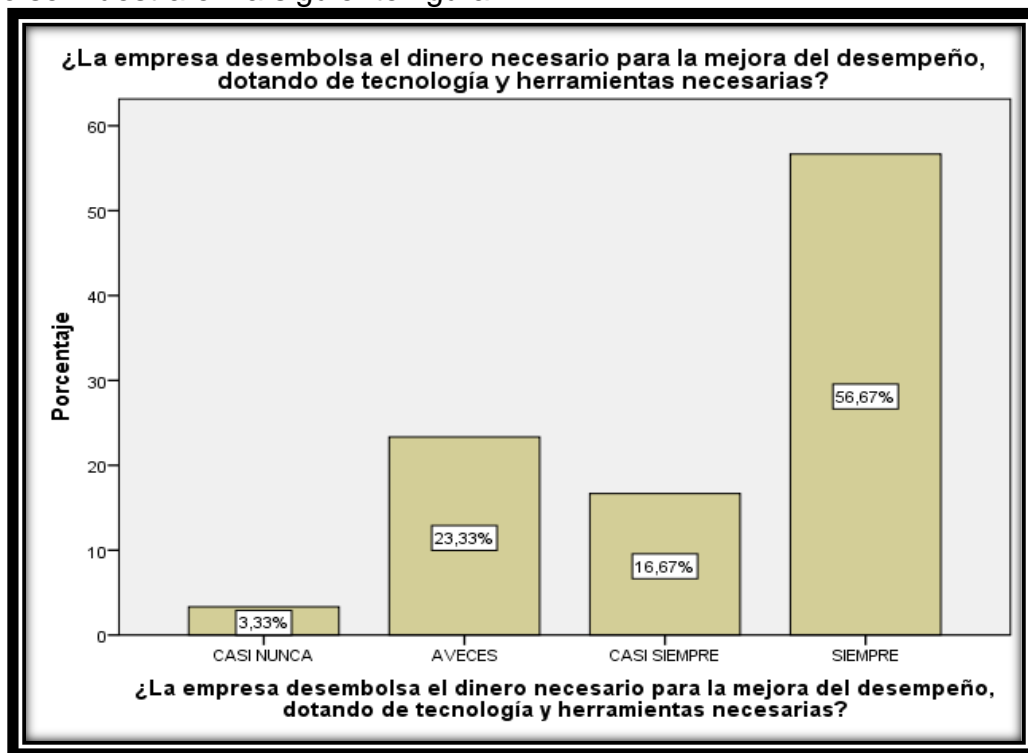
Figura 32: análisis de dimensión gastos

Tabla 40

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	AVECES	7	23,3	23,3	26,7
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	43,3
	SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 56,67% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre la empresa desembolsa el dinero necesario para la mejora del desempeño, dotando de tecnología y herramientas necesarias, mientras que el 16,67% indica que casi siempre, el otro 23,33% a veces, el 3,33% casi nunca.

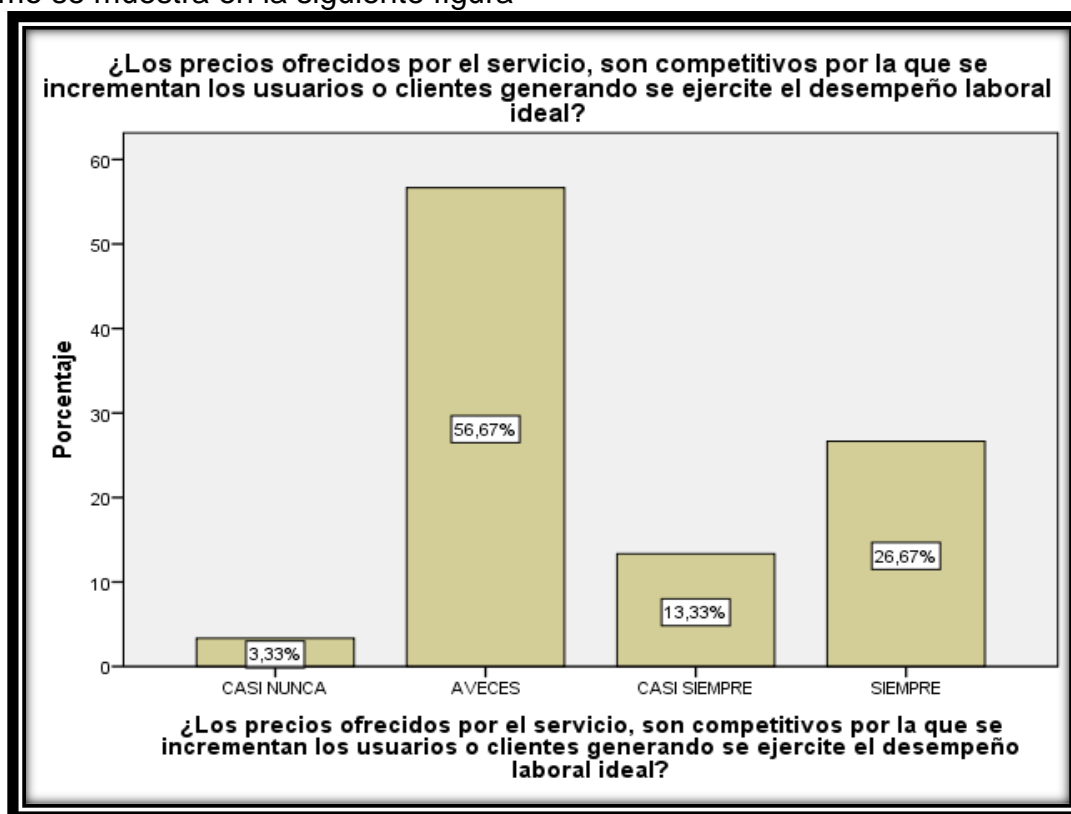
Figura 33: análisis de dimensión costos

Tabla 41

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	AVECES	17	56,7	56,7	60,0
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	73,3
	SIEMPRE	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 26,67% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre los precios ofrecidos por el servicio, son competitivos por la que se incrementa los usuarios o clientes generando se ejercite el desempeño laboral ideal, mientras que el 13,33% indica que casi siempre, el otro 56,67% a veces, el 3,33% casi nunca.

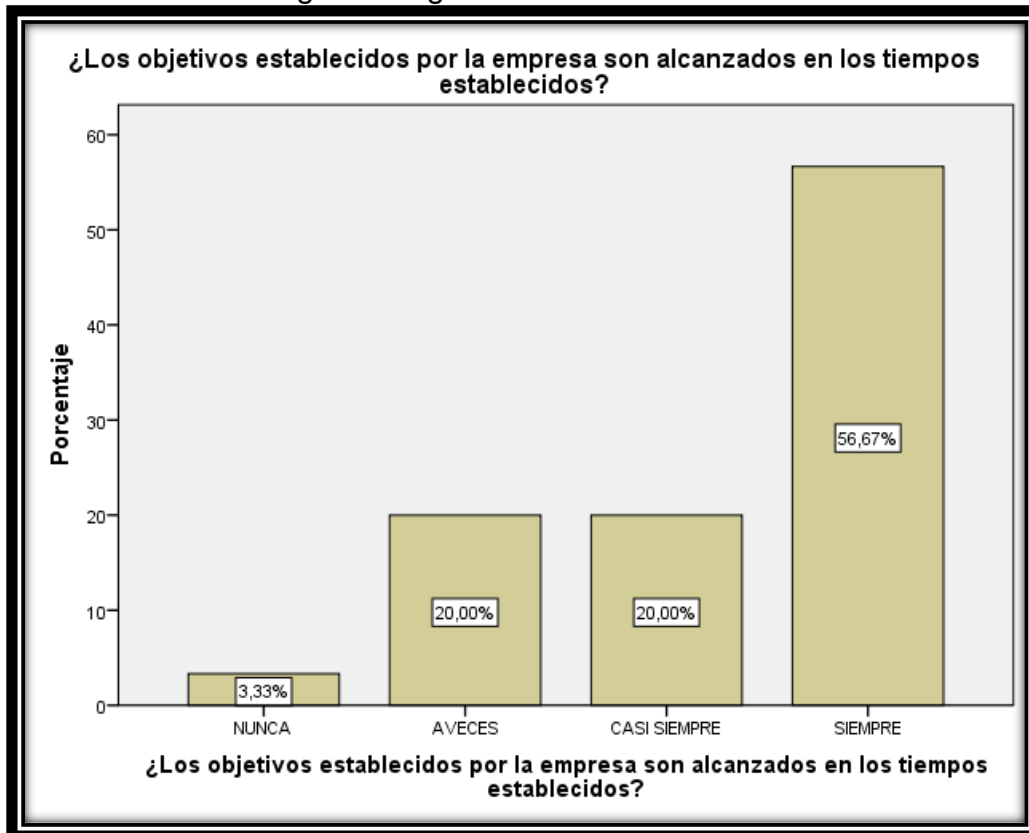
Figura 33: análisis de dimensión costos

Tabla 42

¿Los objetivos establecidos por la empresa son alcanzados en los tiempos establecidos?					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	AVECES	6	20,0	20,0	23,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	43,3
	SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 56,67% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre los objetivos establecidos por la empresa son alcanzados en los tiempos establecidos, mientras que el 20,00% indica que casi siempre, el otro 20% a veces, el 3,33% casi nunca.

Figura 34: análisis de dimensión precio

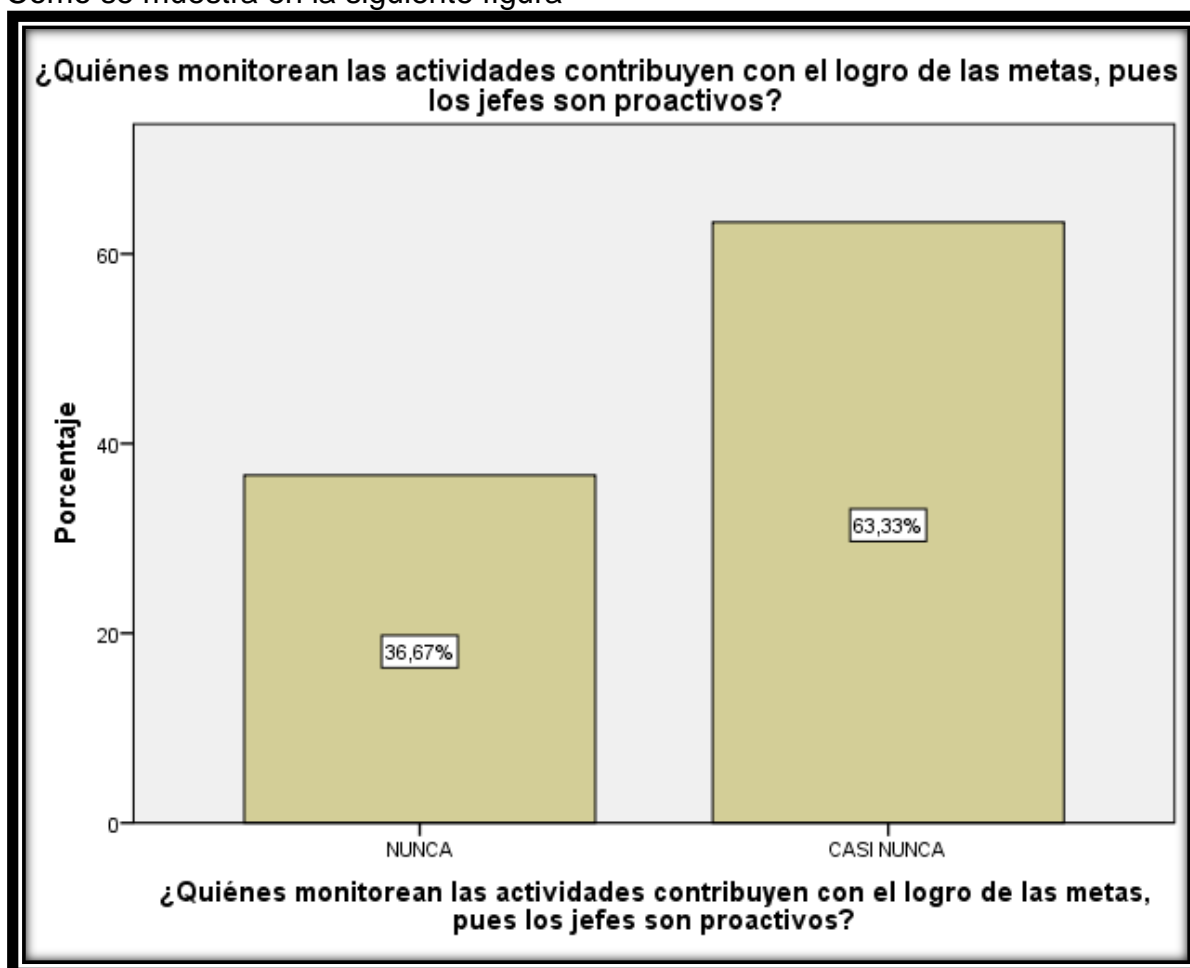
Tabla 43

¿Quiénes monitorean las actividades contribuyen con el logro de las metas, pues los jefes son proactivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		a	e		
	NUNCA	11	36,7	36,7	36,7
	CASI NUNCA	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 63,33% de los colaboradores encuestados, opinan que casi nunca quienes monitorean las actividades contribuyen con el logro de las metas pues los jefes son proactivos, mientras que el 36,67% indica que nunca.

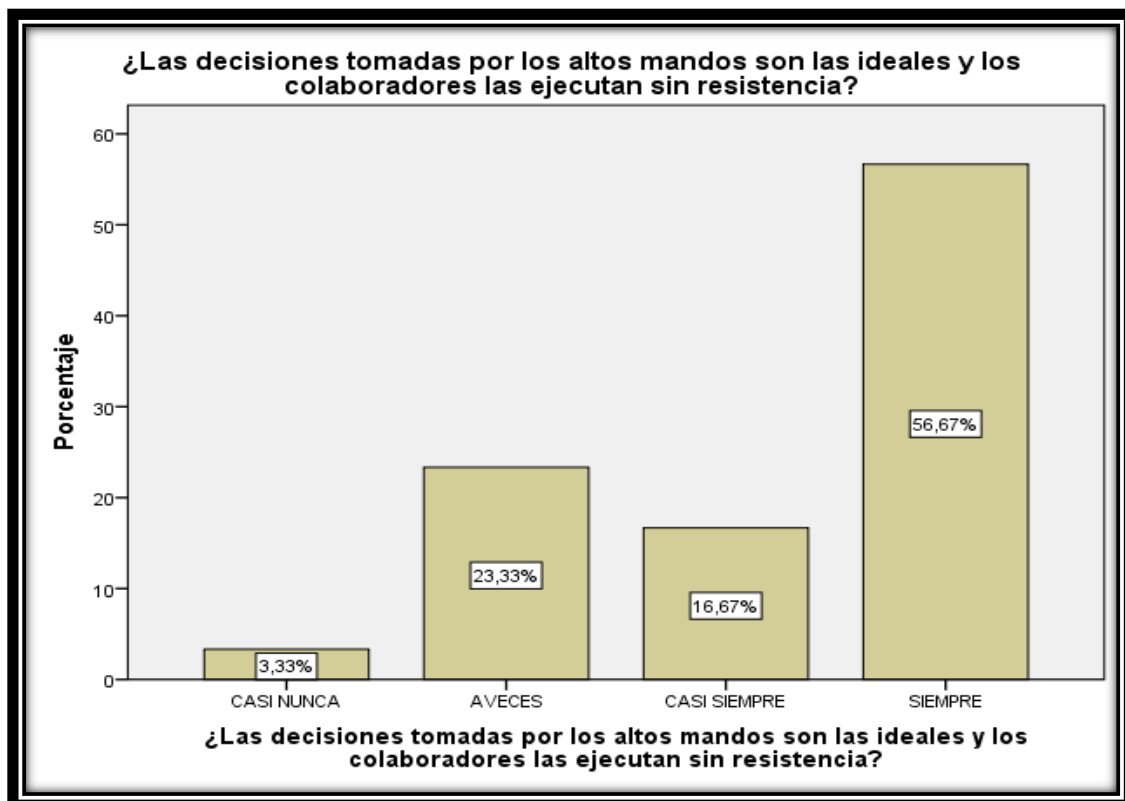
Figura 35: análisis de dimensión objetivo organizacional

Tabla 44

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	AVECES	7	23,3	23,3	26,7
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	43,3
	SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 56,67% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre las decisiones tomadas por los altos mandos son las ideales y los colaboradores las ejecutan sin resistencia, mientras que el 16,67% indica que casi siempre, el 23,33% a veces, mientras el 3,33% casi nunca.

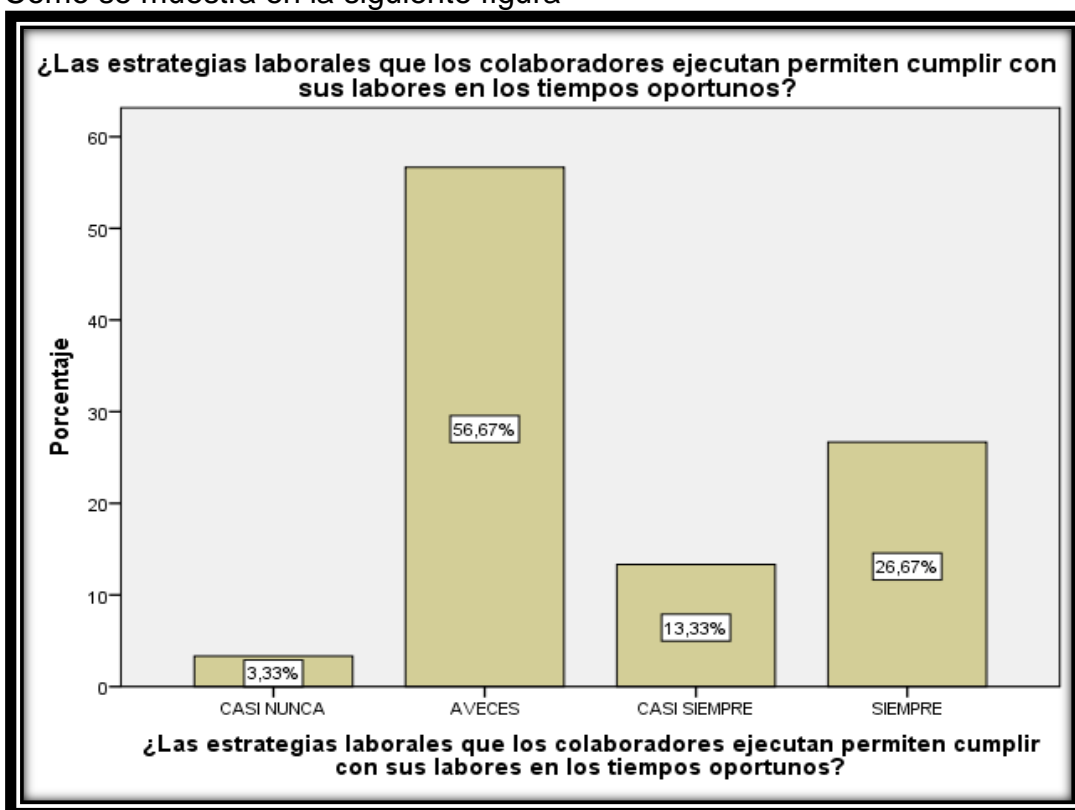
Figura 36: análisis de dimensión monitoreo de metas

Tabla 45

¿Las estrategias laborales que los colaboradores ejecutan permiten cumplir con sus labores en los tiempos oportunos?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	AVECES	17	56,7	56,7	60,0
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	73,3
	SIEMPRE	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 26,67% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre las estrategias que los colaboradores ejecutan permiten cumplir con sus labores en los tiempos oportunos, mientras que el 13,33% indica que casi siempre, el 56,67% a veces, mientras el 3,33% casi nunca.

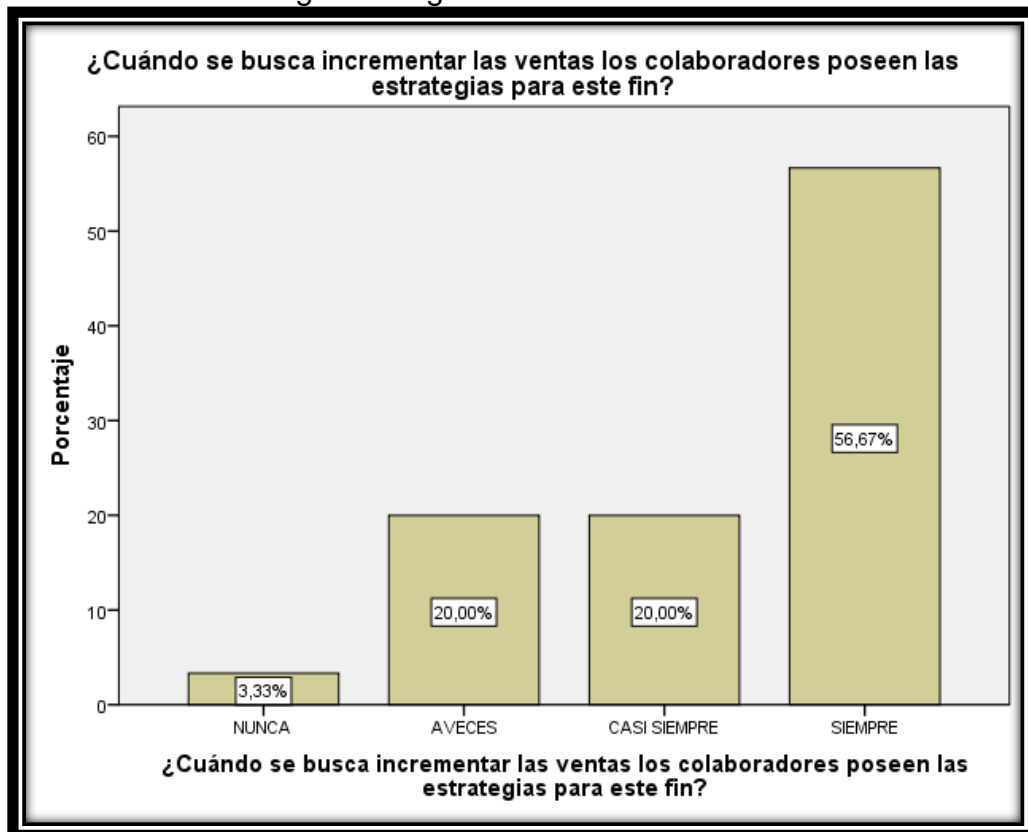
Figura 37: análisis de dimensión toma de decisiones

Tabla 46

¿Cuándo se busca incrementar las ventas los colaboradores poseen las estrategias para este fin?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	AVECES	6	20,0	20,0	23,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	43,3
	SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente propia

Como se muestra en la siguiente figura



Interpretación: mediante la encuesta aplicada, se obtuvo que 56,67% de los colaboradores encuestados, opinan que siempre cuando se busca incrementar las ventas los colaboradores poseen las estrategias para este fin, mientras que el 20% indica que casi siempre, el 20% a veces, mientras el 3,33% casi nunca.

3.3 Planteamiento de las hipótesis

Correlaciones

H0: No Existe relación entre Clima Laboral y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

H1: Existe relación entre Clima Laboral y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

		Correlaciones		
		CLIMA LABORAL	DESEMPE ÑO ORGANIZA CIONAL	
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,144	
		N	,448	
	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,448	.
		N	30	30

Interpretación: nos indica que existe relación entre la primera variable que es clima laboral y la segunda variable que es desempeño organizacional.

Prueba de hipótesis general

H0: No Existe relación entre Clima Laboral y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

H1: Existe relación entre Clima Laboral y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	T	Gl	Sig. (bilatera l)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
CLIMA LABORAL	37,420	29	,000	3,467	3,28	3,66
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	27,893	29	,000	2,567	2,38	2,75

Interpretación

Los resultados de la Prueba de hipótesis general tienen un valor de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación entre Clima Laboral y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada Lima, 2018.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No Existe relación entre Motivación y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

H1: Existe relación entre Motivación y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
DESEMPEÑO ORGANIZACION AL	27,89 3	29	,000	2,567	2,38	2,75
MOTIVACION	39,78 0	29	,000	3,267	3,10	3,43

Interpretación

Los resultados de la Prueba de hipótesis especifican 1 tienen un valor de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación la motivación y desempeño organizacional de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No Existe relación entre Liderazgo y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

H1: Existe relación entre Liderazgo y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
DESEMPEÑO ORGANIZACIONA L	27,893	29	,000	2,567	2,38	2,75
LIDERAZGO	37,696	29	,000	3,500	3,31	3,69

Interpretación

Los resultados de la Prueba de hipótesis especifican 2 tienen un valor de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación el liderazgo y el desempeño organizacional de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No Existe relación entre Comunicación y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

H1: Existe relación entre Comunicación y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	27,893	29	,000	2,567	2,38	2,75
COMUNICACION	48,367	29	,000	4,400	4,21	4,59

Interpretación

Los resultados de la Prueba de hipótesis especifican 3 tienen un valor de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación la comunicación y el desempeño organizacional de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018.

Prueba de hipótesis específica 4

H0: No Existe relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

H1: Existe relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
DESEMPEÑO ORGANIZACIONA L	27,893	29	,000	2,567	2,38	2,75
SATISFACCION LABORAL	26,626	29	,000	2,467	2,28	2,66

Interpretación

Los resultados de la Prueba de hipótesis especifican 4 tienen un valor de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación la satisfacción laboral y el desempeño organizacional de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

4 Discusión:

Sierra M (2015) en su estudio “El clima laboral en los colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán A.V. El caso de San Juan Chamelco, alta Verapaz -2015” llegó a la conclusión que, Se estableció que el clima laboral del área administrativa hospital regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados, sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración. Este estudio puede considerarse como aporte ya que a pesar de que de no tener un clima laboral deficiente no logra entrar en los estándares apropiados de un clima aceptable de una organización en pos de mejora, uno de los factores para mejorar el clima laboral dentro de una organización, es los factores económicos, como bonos de productividad, esto generara un aumento de motivación en los colaboradores los cuales aumentaran su calidad de servicio e incrementaran su productividad. Como refiere (Peiro & pietro, 1996) se debe tomar en cuenta que la actividad laboral no se da en un vacío, sino en un contexto que hace referencia a aquellas tareas, situaciones, objetos, actividades, personas y políticas que de algún modo influyen en la conducta de las personas dentro del trabajo. Por ello se hace necesario identificar los aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral, estos recursos pueden ser utilizados por las empresas para motivar a sus trabajadores. De ahí los autores proponen algunos para ser considerados dentro de las instituciones. (pág. 36.) por lo tanto se valora, El dinero percibido por efecto de la actividad laboral motiva a los colaboradores.

Yañez, B(2015) en el estudio “El enfoque de las capacidades dinámicas para analizar la influencia de la formación en el desempeño organizacional-2015” estudio realizado en España-Toledo, el estudio llegó a la conclusión, que esta visión de la formación basada en las capacidades dinámicas da lugar a definir de manera particular el concepto de formación dinámica como proceso organizativo de los flujos de conocimiento procedente de la formación por el que se alinean o ajustan estos con la capacidad de absorción y de innovación de la organización para realizar estas capacidades a fin de obtener una mejora en el desempeño

organizacional. Este estudio revela que el enfoque de las capacidades que se proporcionen de forma adecuadamente al colaborador genera que este adecue a los procesos de la organización, como refiere (Bernal A. , 2003) conceptualizo la comunicación organizacional, “como el sistema de interacciones y entendimiento laborales, por medio de la definición de una misión y visión institucionales propias, quedan estructura a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual, colectivo, y por ende empresarial, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo”.(p.42) se valora Los colaboradores se muestran motivados de colaborar en la institución pues participan con sus opiniones y estrategias para la mejora del clima laboral.

Polanco, C. (2014) en la investigación “El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto Tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de san Pedro sula, cortes”, el estudio llegó a la conclusión que el clima laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. en cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30% en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%. Este estudio puede considerarse relevante ya que nos habla sobre como el clima laboral influye en los individuos, y como se debe de tomar en cuenta las capacidades de cada uno y así poder aprovechar al máximo sus capacidades en el trabajo que desempeña posibilitando una relación trabajador empresa participando en la mejora continua de la organización , así como indica (Chiavenato, 2009)la gestión del talento humano es una expresión de la transformación cultural en las ciencias de la administración que desde un lenguaje militar de la administración (reclutamiento, entrenamiento, inducción, supervisión), se ha ido humanizando para incluir al ser humano dentro de la organización en el

enfoque de gestión del talento humano (admisión, fomento de capacidades y competencias, acompañamiento, retroalimentación, recambio generacional). Se valora Los colaboradores se muestran satisfechos del clima laboral por la oportunidad que se les brinda en el ejercicio de su autonomía para revelar sus habilidades y destrezas.

Ortega, J.(2013) en la investigación “relación entre innovación y desempeño organizacional. un estudio empírico en empresas industriales del eje cafetero”- Colombia, resultados los hallazgos del presente estudio, el cual utilizó técnicas relacionales y de dependencia, ofrecen evidencia empírica que sustentan la existencia de una relación entre innovación y desempeño, al encontrar relaciones significativas y positivas entre la innovación y desempeño, tal como lo han señalado estudios teóricos (Schumpeter, 1939; OECD y Eurostat, 2005), y como lo han confirmado algunos estudios empíricos como los realizados por autores como Damanpour y Evan (1984), Roberts y Amit (2003) y Baba (2012). Este estudio revela la importancia de la innovación de como las empresas se deben mantener a la vanguardia del mundo para lograr tener un desempeño organizacional óptimo. Aprovechando habilidades, destrezas del colaborador y reforzadas con conocimientos de estudios para así mejorar el desempeño organizacional.

Donde según (Garcia, Edel, & Casiano, R., 2012) este equilibrio entre los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas y las que requiere el puesto; es decir que no sea una tarea demasiado retadora que el trabajador no pueda realizarla, ni tampoco que sea una demasiado fácil que sea aburrida y tediosa(pag.38). Se valora, Los colaboradores se muestran satisfechos del clima laboral por la oportunidad que se les brinda en el ejercicio de su autonomía para revelar sus habilidades y destrezas

Robles ,P.(2016) en su estudio “clima laboral y el desempeño organizacional de los servidores de la municipalidad de la municipalidad distrital de Sanagoran provincia de Sánchez Carrión Llegando a la conclusión que la variable que

compone el clima laboral de la municipalidad distrital de Saragoran, están debajo de los niveles óptimos de desempeño en la municipalidad distrital de Saragoran no tiene una programación para evaluar el clima laboral y medir el desempeño organizacional, así como una herramienta que le permita hacerlo en forma periódica y/o permanente, a fin de retroalimentar las deficiencias que pudiera estar dificultando el logro de las metas trazadas. Los servidores de la municipalidad distrital de Saragoran no encuentra en sus jefes e identificación para mejorar el clima laboral y el desempeño organizacional, existe una correlación perfecta entre clima organizacional y el desempeño laboral, se ha determinado que el clima percibido genera en los colaboradores un desempeño inferior a los niveles que la municipalidad espera los servidores son tomados en cuenta cuando se realiza las propuestas en el establecimiento de las metas organizacionales a conseguir, así como las estrategias necesarios para conseguir alcanzarlas los resultados al evaluar el trabajo en equipo no cumple los niveles adecuados para un ambiente de trabajo grande. Este estudio nos indica que efectivamente el clima laboral afecta o influye en el colaborador. Siendo el caso que si tenemos un mal clima laboral tendremos un desempeño organización por debajo de los estándares establecidos por la organización.se suma la mala relación entre los colaboradores y la jefatura lo cual conlleva que el clima laboral sea áspero, difícil, y en algún caso insostenible produciendo insatisfacción en los colaboradores. Según el (Garcia, Edel, & Casiano, R., 2012) posibilidad de participación en el trabajo, ofrece a sus empleados la posibilidad de participación en decisiones relativas a su propio trabajo. Con ello se permite a los trabajadores satisfacer la necesidad de autorrealización, se promueve el sentimiento de competencia, facilita la identificación con los objetivos de la empresa y una mayor implicación en su logro. (pag.37) se valora Los colaboradores se muestran motivados de colaborar en la institución pues participan con sus opiniones y estrategias para la mejora del clima laboral.

5 Conclusiones

La presente investigación trata sobre la relación entre el clima laboral y desempeño organizacional, las cuales se concluyó con los resultados en base de los objetivos generales y específicos propuestos en el estudio, los elementos más débiles son:

1. Se logro determinar que el Clima Laboral se relaciona con el Desempeño Organizacional en una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018. Los resultados de la Prueba de hipótesis general tienen un valor de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación entre Clima Laboral y el Desempeño Organizacional en los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada Lima, 2018.
2. Se logro determinar que la motivación se relaciona con el desempeño organizacional de los colaboradores importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018. Los resultados de la Prueba de hipótesis especifican 1 tienen un valor de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación el desempeño organizacional y la motivación de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018
3. Se ha logrado establecer relación entre la comunicación y el desempeño organizacional de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018. Los resultados de la Prueba de hipótesis especifican 3 tienen un valor

de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación el desempeño organizacional y la comunicación de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018.

4. Se logro determinar que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional de los colaboradores importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, Lima 2018. Los resultados de la Prueba de hipótesis especifican 4 tienen un valor de prueba $p=0,000$ el cual es altamente significativo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa H_1 Existe relación el desempeño organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria pesada, La Victoria, 2018

6. Recomendaciones

Motivar a los colaboradores, reconociendo sus logros, así como mejorar las condiciones salariales, o implementar bonificaciones y reconocimiento para el colaborador. (tabla 15).

Realizar evaluaciones y capacitaciones continuas, para que el colaborador pueda ascender ya hacer una línea de carrera en la organización. (tabla 17).

Generar capacitaciones para poder evaluar y aprovechar las destrezas y/o aptitudes del colaborador.
(tabla 21)

El liderazgo si bien es cierto no es totalmente deficiente se puede mejorar con capacitaciones y mejorar los canales de comunicación. (tabla 22.)

Se debe mejorar la satisfacción laboral generando reconocimiento y creando lazos de fiabilidad del colaborador. (tabla 27.)

Generar proactividad en el trabajo, recurrir a métodos para poder generar proactividad en las labores. (tabla30).

Monitoreo de objetivos, para generar mayor productividad (tabla 36)

7. Referencias bibliográficas

BERNAL, C(2010)

Metodología De La Investigación Tercera Edición Perarson

BRUNET L(2014)

“El Clima De Trabajo En Las Organizaciones Definición, Diagnostico y Consecuencias”

BRUNET L(1987)

“El Clima De Trabajo En Las Organizaciones Definición, Diagnostico y Consecuencias” primera edición

CHIAVENATO, I.(2009)

“Comportamiento Organizacional de Dinámica del Éxito en las Organizaciones (2da ed.)MCGRANW HILL.

GARCIA A. (2012)

“Clima y Compromiso Organizacional “

RAMIREZ, A.(1997)

Metodología de la Investigación Científica

ROBBINS P.(2014)

“Administración decimosegunda edición”

SAMPIERI, C. FERNANDEZ, C. BAPTISTA, P.(1991)

Metodología de la Investigación, MCGRANW HILL

KOONTZ, H. WEIHRICH, H. CANNICE, M.(2008)

Administración una Perspectiva Global Empresarial, una perspectiva global empresarial. (13,^a ed.) MCGRANW HILL

LOUFFAT, E.(2012)

Administración del Potencial Humano (2,^a ed) MCGRANW HILL

ANEXOS

- Matriz de consistencia de la investigación
- Matriz de operacionalización de la investigación
- Instrumento

OPERACIONALIZACION							
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE PREGUNTAS	RANGO DE MEDICION A LAS VARIABLES
CLIMA LABORAL	García, A. (2012) clima labooral esta basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y , por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.	el clima laboral se evaluo tomando en cuenta los procesos de motivacion , asi como los procesos de comunicación , el liderazgo de los ejecutivos asi como la satisfacion laboral , se recurre a estas caracteristicas para la elaboracion de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de likert para la obtencion de resultados	MOTIVACION	DINERO	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	1. MUY EFICIENTE 2. DEFICIENTE 3. A VECES 4. EFICIENTE 5. MUY EFICIENTE	
				ESTABILIDAD EN EL EMPLEO			
				OPORTUNIDADES DE ASCENSO Y PROMOCION			
				CONDICIONES DE TRABAJO			
				POSIBILIDADES DE PARTICIPACION EN EL TRABAJO			
				AMBIENTE SOCIAL DE TRABAJO			
				CARACTERISTICAS DE LA TAREA			
			LIDERAZGO	OPORTUNIDAD DE UTILIZAR CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS			
				LIDER AUTOCRATICO			
				LIDER CARISMATICO			
				LIDER SITUACIONAL			
				LIDER PARTICIPATIVO			
				LIDER RELACIONAL			
				LIDER POR ASESORIA			
			LIDER COMPLETIVO				
			COMUNICACIÓN	ENTENDIMIENTO LABORAL			
				CLARIDAD DE COMUNICACIÓN			
				DINAMICA DE PROCESOS			
				COMUNICACIÓN INTERNA			
				RELACIONES INTERPERSONALES			
SOLUCION DE CONFLICTOS							
DIALOGO FRANCO							
TOMA DE DECISIONES							
SATISFACCION LABORAL	RELACIONES ECONOMICAS						
	ESTADO EMOCIONAL						
	ACTITUD GENERALIZADA ANTE EL TRABAJO						
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Robbins, P. (2014) el desempeño tiene que ver con todo esto pues, de acuerdo con nuestra definiciones el resultado final de una actividad. Puede tratarse de muchas horas de intensos ensayos antes de dar un concierto, cientos de kilómetros de practica antes de competir en una carrera, o sencillamente realizar las tareas laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible; en cualquier caso, el desempeño es el resultado de todas esas actividades.	el desempeño organizacional se evaluara tomando en cuenta la productividad organizacional y la eficacia organizacional , se recurre a estas caracteristicas para la elaboracion de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de likert	PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL	BIENES			
				SERVICIOS			
				INSUMOS UTILIZADOS			
				PRODUCTO FINAL			
				NIVEL DE PRODUCCION			
				TRABAJO INDIVIDUAL			
				NIVELES DE VENTAS			
			EFICACIA ORGANIZACIONAL	GASTOS			
				COSTOS			
				PRECIO			
				OBJETIVOS ORGANIZACIONALES			
				MONITOREO DE METAS			
				TOMA DE DECISIONES			
ESTRATEGIAS LABORALES							

CUESTIONARIO SOBRE CLIMALABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

ESTIMADO (A)													
El presente documento es anonimo y confidencial, su aplicación sera exclusiva para desarrollo de la investigación sobre clima laboral y desempeño organizacional, por ello se les solicita su colaboración marcando con "X" en la respuesta que considere adecuada, segun su punto de vista:	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th colspan="2">LEYENDA</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>NUNCA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>CASI NUNCA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>A VECES</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>CASI SIEMPRE</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>SIEMPRE</td> </tr> </table>	LEYENDA		1	NUNCA	2	CASI NUNCA	3	A VECES	4	CASI SIEMPRE	5	SIEMPRE
LEYENDA													
1	NUNCA												
2	CASI NUNCA												
3	A VECES												
4	CASI SIEMPRE												
5	SIEMPRE												

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS ALTERNATIVOS PARA MAQUINARIA PESADA, LIMA 2018									
		INDICADORES							
		N°	DINERO	1	2	3	4	5	
CLIMA LABORAL	MOTIVACION	1	¿El dinero percibido por efecto de la actividad laboral motiva a los colaboradores?						
		Estabilidad en el empleo							
		2	¿Los colaboradores son informados sobre sus ascensos y rotaciones internas oportunamente por lo que se sienten parte del clima laboral ideal?						
		Oportunidad de ascenso y promoción							
		3	¿El clima laboral es el ideal en la organización los colaboradores tienen oportunidad de ascenso?						
		Condiciones de trabajo							
		4	¿El desarrollo de las actividades laborales es ameno y seguro pues se cuenta con instalaciones ideales al servicio brindado?						
		Posibilidades de participación en el trabajo							
		5	¿Los colaboradores se muestran motivados de colaborar en la institución pues participan con sus opiniones y estrategias para la mejora del clima laboral?						
	Características de la tarea								
	7	¿La tarea que desarrollan los colaboradores obedece a la naturaleza de sus puestos?							
	Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas								
	8	¿Los colaboradores se muestran satisfechos del clima laboral por la oportunidad que se les brinda en el ejercicio de su autonomía para revelar sus habilidades y destrezas?							
	Liderazgo								
	LIDERAZGO	Líder autocrático							
		9	¿El jefe del área y quienes lideran los equipos de trabajo son colaboradores que generan apertura al dialogo y a las propuestas de mejora?						
		Líder carismático							
10		¿El carisma y el buen trato predominan en los jefes del área de los equipos de trabajo?							
Líder situacional									
11	¿Ante una situación de conflicto existe el área de colaboradores y resolutivos sin necesidad de ser jefe del área?								
Comunicación									
COMUNICACION	Claridad de comunicación								
	12	¿Quiénes representan las jefaturas generan mensajes claros y pertinentes para la continuidad de las tareas?							
	Comunicación interna								
	13	¿La comunicación interna motiva a los colaboradores por la cantidad y la pertenencia de los mensajes recibidos?							
Relaciones interpersonales									
14	¿Las relaciones interpersonales están formadas en el área por la comunicación respetuosa y clara en el área?								
Satisfacción Laboral									
SATISFACCION LABORAL	Estado emocional								
	15	¿Aun en situaciones de conflicto predomina en los colaboradores la inteligencia emocional para prevenir se afecte las comunicaciones en el área?							
	Actitud generalizada ante el trabajo								
	16	¿La satisfacción laboral es una característica del área pues los colaboradores tienen actitud proactiva hacia el trabajo?							
Actitud afectiva									
17	¿Existe actitud afectiva para con los colaboradores por parte de la empresa?								

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL		Bienes					
		18	¿La productividad laboral de los colaboradores está garantizada por el buen uso de los recursos proporcionados?					
			Servicios					
		19	¿La productividad lograda, satisface a la gerencia pues los colaboradores ofrecen un servicio de calidad?					
			Insumos utilizados					
		20	¿Ante la necesidad o requerimiento de insumos los altos mandos satisfacen oportunamente a los colaboradores para garantizar la productividad?					
			Producto final					
		21	¿El producto final obtenido es el volumen de las ventas, las cuales se incrementan por el buen desempeño de los colaboradores?					
			Nivel de producción					
		22	¿El nivel de producción se incrementa según las metas trazadas por la alta gerencia, por efecto del buen desempeño?					
			Trabajo individual					
		23	¿La empresa reconoce las habilidades individuales de los colaboradores, con incentivos ideales?					
			Niveles de ventas					
		24	¿Los niveles de venta se controlan por la gerencia para el reconocimiento económico al desempeño laboral que los incrementa?					
			Gastos					
			¿Los gastos efectuados por la empresa son siempre en beneficio de alcanzar los objetivos trazados?					
		25	¿Los gastos que representan las capacitaciones son recuperados en la mejora de los procedimientos de los colaboradores?					
		Costos						
	26	¿La empresa desembolsa el dinero necesario para la mejora del desempeño, dotando de tecnología y herramientas necesarias?						
		Precio						
	27	¿Los precios ofrecidos por el servicio, son competitivos por la que se incrementan los usuarios o clientes generando se ejercite el desempeño laboral ideal?						
		Objetivos organizacionales						
	28	¿Los objetivos establecidos por la empresa son alcanzados en los tiempos establecidos?						
		Monitoreo de metas						
	29	¿Quiénes monitorean las actividades contribuyen con el logro de las metas, pues los jefes son proactivos?						
		Toma de decisiones						
	30	¿Las decisiones tomadas por los altos mandos son las ideales y los colaboradores las ejecutan sin resistencia?						
		Estrategias laborales						
		¿Las estrategias laborales que los colaboradores ejecutan permiten cumplir con sus labores en los tiempos oportunos?						
	31	¿Cuándo se busca incrementar las ventas los colaboradores poseen las estrategias para este fin?						

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS ALTERNATIVOS PARA MAQUINARIA PESADA, LIMA 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
CHÁVEZ ARCELA VERÓNICA

ASESOR:
Mae. MERINO ZEVALLOS CARLOS ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ
2018



Resumen de coincidencias X

28 %

1	repositorio.unan.edu.ni	1 %
2	www.mym.com.pe	1 %
3	www.chi.itesm.mx	1 %
4	repositorio.utc.edu.ec	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
6	repositorio.unp.edu.pe	1 %
7	zh.scribd.com	1 %
8	Entregado a UNAPEC	1 %
9	www.theibfr.com	1 %



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS PARA MAQUINARIA PESADA . LIMA, 2018”

Del (de la) estudiante CHAVEZ ARCELA VERONICA constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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, 12 de diciembre 2018



Firma

TERESA GONZALES MONCADA

DNI: 25728455

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

CHAVEZ Arcela Verónica
D.N.I. : 41687107
Domicilio : Jr. los Peliceros 1820 San Hilarión SJL
Teléfono : Fijo : 477382 Móvil : 982679620
E-mail : veronica.2183@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Administrativas
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciado en administración

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CHAVEZ Arcela Verónica

Título de la tesis:

Clima laboral y desempeño organizacional en una empresa
Importadora y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria
pesada, Lima 2018

Año de publicación :

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma :

Fecha :



Handwritten signature in blue ink



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

la Escuela de Ciencias empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CHávez Arcela Verónica

INFORME TITULADO:

Clima laboral y desempeño organizacional en una empresa importadora
y comercializadora de repuestos alternativos para maquinaria
pesada, Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en administración

SUSTENTADO EN FECHA: 19/07/2018

NOTA O MENCIÓN:



[Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN