



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Dirección de  
Signos Distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Rojas Dueñas, Michael Jesús (ORCID: 0000-0003-3168-1921)

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**LIMA - PERÚ**

2015

## **Página del Jurado**

## **Dedicatoria**

Para papá Dios el todo de mi ser y hacer  
a mi madre Pilar por toda la energía y motivación,  
mi abuela Renné por el amor y preocupación,  
mi abuelo Manuel por las ganas, empuje y aliento,  
y a mí mismo por seguir avanzando con todo lo posible.

## **Agradecimiento**

Muy agradecido con Dios por guiarme y darme la sabiduría, la fuerza y motivación a hacer realidad esta tesis, a mi madre Pilar Dueñas que me amo, me inspira, y vela; al Doctor Miguel Ángel Valdivia Pinto por ser un gran amigo y asesor en metodología, aconsejarme y corregirme; al Doctor Víctor Dávila Arenaza, por ser un gran maestro y asesor en temática, consejos, críticas positivas y grandes correcciones; a mis seres amados, familia y amigos por sus consejos, críticas y ánimos.

## **Declaratoria de Autenticidad**

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Rojas Dueñas Michael Jesús, con DNI N° 47146322 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de Administración, declaro bajo juramento que en la tesis titulada Clima Laboral y el Rendimiento de los Trabajadores de la Dirección de Signos Distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015 y toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente trabajo de investigación 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.



---

Rojas Dueñas Michael Jesús

DNI: 47146322

## Índice

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MÉTODO .....	18
2.1 Diseño De Investigación.....	18
2.2. Operacionalización De Variables .....	20
2.3 Población y Muestra .....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de colección de datos, valides y confiabilidad.....	22
2.5 Métodos de análisis de datos .....	23
2.6 Aspectos Éticos .....	24
III. RESULTADOS .....	25
IV. DISCUSIÓN .....	32
V. CONCLUSIONES .....	36
VI. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS.....	41

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015; para lo cual se tomó una población de 190 trabajadores con muestreo censal; entre jefes, especialistas y colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario. Se empleó un total de 20 preguntas para las dos variables, bajo la escala de Likert. Los resultados fueron procesados y analizados mediante el programa estadístico SPSS, gracias a ello se logró medir el nivel de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de Pearson y se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada dimensión. Se obtuvo como resultado y conclusión de que sí existe relación entre el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

**Palabras Claves:** Clima laboral, rendimiento, productividad, satisfacción.

## **Abstract**

The general objective was to determine the relationship between work environment with workers' performance in INDECOPI's distinctive signs direction, Lima, San Borja, 2015; for which the population of 190 workers took between specialist, managers and staff. The survey technique has an instrument, used questionnaire for data collection. For this investigation, it has a total of 20 questions were used for the two variables on the Likert scale. The results were processed, analyzed using SPSS statistical program, as a result it was possible to measure the level of reliability of such surveys through Cronbach's alpha coefficient. Also, to measure the level of correlation of the variables the Pearson correlation test was used and finally analyzed and interpreted statistical graphs obtained for each DIMENSIÓN. It was obtained as a result and conclusion that there is a relation between work environment with workers' performance in the distinctive signs direction of INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

**Keywords:** Working climate, performance, productivity, satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

El clima laboral de los trabajadores en empresas privadas y estatales ha sido objeto de estudio en diferentes países, no solamente en Perú.

Con relación al rendimiento y productividad de los trabajadores es que se diferencian en distintas empresas. Por lo que surgió el interés de investigar y conocer las diferencias que tienen los trabajadores relacionadas a su empresa, en este caso a INDECOPI.

*Según Gilmer y Forehand afirman:*

*“El clima laboral, es un compuesto de caracteres objetivas del organismo, duradero y sencillamente cuantificable, que diferencian un ente profesional de otra. Son formas de orientación, unos regímenes y medios funcionales, con propósitos y procedimiento de retribución. Sin embargo, en su compostura se hace mediar la apreciación personal, lo esencial son los porcentajes de tales especificaciones”. (1965, p. 361)*

Asimismo, se tendrá en cuenta la captación de los colaboradores, que afectarán la conducta de estos ante la compañía y, por resultante, su producción y rendimiento en su labor, y la consecución de las metas y propósitos de la sociedad.

*Según Joaquim Vergés explica:*

*"En respecto al peritaje de la acción en la organización es un asunto importante para sus propietarios, como en empresas públicas privadas. Esta apreciación se base en dos enfoques: el de la eficacia y eficiencia. El primer punto, una empresa crecidamente efectiva en el régimen que satisface completamente las necesidades y expectativas de la sollicitación. En el segundo punto, una empresa es más efectiva cuando elabora lo mismo, incide en costes menores. Por consiguiente, la eficacia se relaciona a la calidad, y la eficiencia a los costes unitarios y a la productividad". (2002, p. 25)*

Si bien son muchos los factores que contribuyen e interaccionan entre sí en la calidad del clima laboral de distinto modo según las coincidencias y las personas.

La valoración de los factores está influida por asuntos internos y externos a ellos. También, aspectos sociales, psíquicos, anímicos, familiares, educativos, de formación, económicos o eventos que suceden en la existencia de cada sujeto, en diferentes momentos, influyen en la afectación al clima laboral de la empresa.

## 1.2. TRABAJOS PREVIOS

Luego de revisar diferentes tipos de información como ensayos, tesinas, tesis, monografías físicas y virtuales se halló una gran diversidad en relación con la discutible del estudio y son:

En primer lugar, Francisco Valencia Arribas. (2009). *Tesis: Cultura de empresa y clima laboral*. El objetivo son los trabajadores que defienden planificaciones, en todos sus ámbitos establecen y cumplen procesos para alcanzar los objetivos. El método empleado es el descriptivo, porque busca especificar los problemas importantes de los trabajadores, grupos u otra diferencia que sea analizado. Resalta al capital humano de la organización porque son importantísimos ya que cumplen con lo planeado por la organización en todos sus sentidos.

Luego, tenemos a Brooke, Price & Russell. (1988) *Discriminant Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment. Journal of Applied Psychology*. Mencionan que el bienestar laboral es una emoción positiva al trabajo personal, es el fruto de una valoración de sus características. Simboliza una cualidad al contrario de una conducta. Las actitudes son evaluadas sea positiva o negativa de la materia, eventos y personas. Muestran cómo experimenta el individuo con relación a algo; cuando se dice "me gusta mi labor", se expresa una cualidad hacia el trabajo.

También, Cynthia Venegas Gómez. (2010). Tesis: *"Organizational climate in a very brew company: associate degree explorative study"*. *Workers perceived an zone climate in hold up, formation, possibility, control and heat dangerous climate in disagreement, recognition, quality and recompense applied mathematics variations were based relating to gender in advantage and levels and there were not mathematical differences in approbation to workers ages.*

En consideración con el capital humano, es el intangible más esencial de las organizaciones públicas como privadas, deberán favorecer los lineamientos y programas apropiados para la mejora de la eficacia de existencia profesional.

“Clima Laboral. Los recursos humanos en la empresa” (2010). Con fin, saca cual organización obtenga sus objetivos y tenga una rentabilidad, no sólo necesita tener los medios fundamentales, también utilizarlos con eficiencia. Que los colaboradores aporten a la institución aprovecha un enorme porcentaje en la disposición con la dirección de estos, la posibilidad y facilidad de esta, estableciendo una atmosfera que impulse una práctica positiva del capital humano de la organización.

Ambiente laboral, es el gran entorno de todos los trabajadores, en relación debe haber un ambiente cómodo, en el que el trabajador se desempeñe en lo máximo en su labor.

Con relación al clima laboral de las empresas, para estas mismas también es muy importante el rendimiento de los trabajadores en cuestión del cumplimiento de sus labores vinculado a sus funciones.

Según Chiavenato (2000, p. 359), “*Administración de Recursos Humanos*”, afirma: " El cumplimiento profesional o rendimiento laboral es la actitud del trabajador en la aspiración hacia las metas trazadas; estableciendo una habilidad propia para concretar el propósito. Son las actos y conductas observadas individualmente trascendental en el cumplimiento de los objetivos de la institución". En efecto, el rendimiento laboral es la potencia crecidamente importante que tiene una organización.

Stoner (1994, p. 510), (Araujo y Guerra, 2007), concepto de rendimiento laboral, menciona que es algo muy y constata que: "Es el modo en vista de que los integrantes de la organización colaboran adecuadamente a fin de trazar objetivos comunes, respecto a las normativas previas constituidas".

Sobre lo mencionado de esta afirmación, se formula sobre el rendimiento laboral, está contemplado en la realización funcional, con la responsabilidad de los trabajadores de una institución fijada de modo eficaz, con el objetivo de hacer realidad los propósitos.

Motowidlo (2003), autor renombrado en el ámbito lo describe como: "La completa expectativa de la organización con los episodios sutiles que los colaboradores viven en un período de lapso fijado. Aquel valor, sea provechoso o no, en aplicación de que el colaborador tenga un rendimiento específico, implica la participación que él alcance la efectividad de la corporación".

Más metido en el tema, si conceptualizamos el rendimiento, existe una doble configuración. Por una parte, autores y profesionales como McCloy, Oppler, Saer y Campbell (1993), "La eficacia de un sujeto alude a la apreciación de los efectos del rendimiento". Piensan que, rendimiento en terminología de efectos o producción del colaborador (numerosidad de clientes obtenidos o la cantidad de productos elaborados).

Antiguamente, "El comportamiento del trabajador fue considerada un motivo para la producción, siendo un recurso para valorizar la virtud del rendimiento" (Waldman, 1994). Las organizaciones exponen razones respecto a la operatividad de los asalariados en relación con los frutos que obtienen. Por ello, calcular el rendimiento, es especificar que el colaborador realiza y la valoración radica en fijar una apreciación de relevancia o eficacia de cuantificar la magnitud del rendimiento.

Aun así, como se mencionaba antes, hay un conjunto de autores y profesionales sosteniendo que el rendimiento es un compuesto de conductas expresadas en el ambiente laboral, en vez de precisarlo como su resultado.

### **1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

Variable 1, que es el clima laboral, presentamos:

#### **Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor**

McGregor analizó el lado humano del líder frente a los subordinados en la empresa", estas teorías examinan el comportamiento de los colaboradores relacionados con el trabajo, estas dos extremas posiciones que nombró Teoría X y Teoría Y.

- Teoría X:
  - Exclusiva justificación es el dinero, con falta de aspiración.
  - Aluden responsabilidades, se preocupan por su seguridad.
  - Se resisten al cambio.
  - Prefieren que los manden.
  - Trabajan lo menos posible.
  - Cumplirían muy poco por la organización sino fuera por la dirección.
  - Son crédulos y están mal informados.
  
- Teoría Y:
  - Buscan responsabilidades.
  - Consideran el trabajo como algo natural.
  - Son creativos e imaginarios.
  - Desean ser excelentes y bien motivados.
  - No necesitan ser oprimidos o amenazados para que lo intenten.
  - Se dirigen a lograr los objetivos designados.
  - Se encargan de los objetivos institucionales si son compensados al alcanzarlos, reconociendo su merecimiento.

Para la variable 2, que es el rendimiento presentamos:

### **Teoría sobre el Rendimiento de William Ouchi**

Para William Ouchi, es completamente diferente ya que busca crear y cambiar la cultura empresarial, y que todos encuentren un entorno laboral integro que puedan progresar de manera personal e institucional. Lo primordial como el trabajo en conjunto, distribuir los objetivos, divirtiéndose, realizándolo y la complacencia de los objetivos alcanzados son propiedades de esta nueva civilización Z (Teoría Z), que emprenden las opciones de optimizar el rendimiento.

- Teoría Z:
  - Compromiso en las ocupaciones (cargos) para toda la vida.
  - Unanimidad en tomar decisiones (contribución y aportación).
  - Asignación colectiva. Ninguno está tan comprometido que el otro.

- Colaboradores de ningún modo expresan su disconformidad, tampoco se discute en oposición a los superiores. Hay reuniones en el cual conversan las discrepancias de manera democrática y cortés.
- Lentitud en la valuación y fomento del personal.
- Completo cuidado con los colaboradores, en diversos puntos (comunitario, profesional, familiar, etc.)

## **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre el clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015?

### **1.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la relación del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015?
- ¿Cuál es la relación del rendimiento con la satisfacción de los trabajadores de la dirección signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

A través del desarrollo de proyecto de investigación, propongo a realizar una comparación entre la relación del clima laboral y el rendimiento de los trabajadores, describir cómo impacta en el INDECOPI.

### **1.5.1 PRÁCTICA**

Una de las principales causas de que los colaboradores abandonen el trabajo, depende mucho en la gran mayoría, el clima laboral que impulsa la institución. Por ende, es super significativo acudir a las estrategias que puedan optimizar el ambiente organizacional.

La asequibilidad hacia los altos mandos, el respeto, la acreditación a la función que realizan, las opciones de promoción y el compañerismo serían algunas prácticas sencillas que pueden promover un grandioso clima laboral, esto atestigua a

muchas experiencias de varias empresas, que afirman con excelentes resultados para transformar un apropiado escenario para laborar.

### **1.5.2 TEÓRICA**

En lo teórico, el clima laboral en relación con el rendimiento se enfoca en la sensación de la organización, interpretado como que su totalidad o es muy desigual al complemento de sus partes. Para los analistas, el clima parte de diferentes componentes, objetivos del ambiente de labores, como la magnitud de la institución, lo centralizado y descentralizado en la elección de decisiones, los diversos niveles jerarquizados, la variedad de conocimientos y tecnologías que se usa y también la conducta individual. Pese a que hay muchos autores que rechazan lo influyente de las personalidades individuales en la definición de diversos acontecimientos organizacionales, sin embargo apunta principalmente en los componentes estructurales de índole objetivo. El clima, para el humanitarismo, es el compuesto de sensaciones de los individuos que perciben del entorno o hábitat demostrando una conexión con los rasgos distintivos de estos y de la institución.

### **1.5.3 SOCIAL**

Tema de gran relevancia, el clima laboral hoy en día para todas las instituciones, que buscan una continua mejora del entorno de su asociación, para poder alcanzar un acrecentamiento en su eficiencia, fuera de dejar de preocuparse por el capital humano.

El clima laboral, es en donde el individuo ejecuta su labor frecuentemente, los tratos que los jefes puede tener con sus empleados, la relación que se tiene entre el personal, provisosores y clientes, todos estos van configurando tal y como llamamos clima laboral, y esto es y será un vínculo o una dificultad para el adecuada realización de la sociedad en un compuesto o de determinado personal al cual localicen interiormente o fuera de ella, un cofactor de diferenciación e incidencia en la conducta al que la forman. En general, es la sensación propia de la apreciación que los colaboradores y funcionarios van creando de la organización a la que integran y que impacta rectamente en el desempeño de la institución.

### **1.5.4 METODOLÓGICA**

Este trabajo se realiza con el fin de tratar de conocer como es la relación del ambiente laboral de esta empresa con el rendimiento en las diferentes labores de los

trabajadores del INDECOPI, pues el capital humano es un punto muy importante en cada empresa.

Estas investigaciones servirán para encontrar debilidades entre el clima y la cultura de la institución, en tanto también como se interconecta la importancia de vida laboral y el rendimiento de los colaboradores.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la relación del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la relación del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.
- Determinar la relación del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

## **1.7 HIPÓTESIS**

### **1.7.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

### **1.7.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**H<sub>a</sub>**: Existe relación significativa del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

**H<sub>o</sub>**: No existe relación significativa del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.



**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño De Investigación**

#### **2.1.1 NO EXPERIMENTAL Y TRANSVERSAL**

Sampieri, *"Metodología de la Investigación"* (2003), describe: "El diseño no experimental - transversal es el estudio que recauda datos en un momento, una ocasión única. Su objetivo es exponer variables, considerando su sucedido y correlación en un tiempo supuesto (o especificar eventos, fenómenos comunidades o contextos), es como capturar una imagen de un acontecimiento que sucede.

En este desarrollo de proyecto de investigación se ha recurrido al diseño no experimental, debido que no han sido manipuladas deliberadamente las variables. Además, se ha manipulado el diseño transversal, porque para ejecutarlo ha sido necesaria la recolección de datos mediante encuestas tomadas en una precisa población en un específico momento.

"Investigación pura o fundamental, se precisa como aquella acción encaminada a la indagación de novedosos conocimientos y nuevos ámbitos de investigación sin una terminación práctica específica e inmediata". (*De la Orden, 1985*).

#### **2.1.2 TIPO DE ESTUDIO**

##### **2.1.2.1 INVESTIGACIÓN BÁSICA O SUSTANTIVA**

" Lleva como propósito la solución de inconvenientes prácticos, instantáneos en disposición a convertir las circunstancias del hecho claro y a perfeccionar la calidad educativa. El objetivo de ejecutar aportaciones al discernimiento teórico es subsiguiente. Una investigación referente el plan de lectura para niños con obstáculos perceptivos sería un argumento de esta modalidad". (*Oyague y Sevilla, 2002, p. 185*).

Asimismo queremos identificar si el clima laboral de INDECOPI afecta en el grado de rendimiento de los trabajadores positiva o negativamente.

### **2.1.3 NIVEL DE ESTUDIO**

#### **2.1.3.1 DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL**

"Las investigaciones descriptivas buscan especificar características y perfiles de agrupaciones, comunidades o individuos diferentes al anómalo que intervienen en un estudio". Danhke, (1989) (Baptista, Fernández y Hernández, 2004).

Es un estudio Descriptivo ya que la investigación empieza mencionando concepto y características de cada variable para el objetivo de estudio.

Según Sampieri en *"Metodología de la Investigación"* (2010) menciona que: "La ventaja y la intención primordial de las investigaciones de tipo correlacionales es entender cómo una variable u otras, se comportan con su significado, conociendo su conducta y si están vinculadas. En definitiva, para pretender anunciar el valor calculado de una variable con un conjunto de sujetos, tomando el valor de la variable misma o relacionadas".

Y para permitir conocer el objeto del nivel del clima y rendimiento de los trabajadores el INDECOPI, la recopilación de datos se da por medio de encuestas, por ende es de campo.

### **2.1.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.4.1 HIPOTÉTICO - DEDUCTIVO**

De acuerdo con Sampieri (2007), "El método hipotético deductivo, sirve de fundamento a lo que probablemente se denomina enfoque cuantitativo". Como afirma Sampieri, es un modo, el camino o la forma que persigue el indagador para fomentar la acción a la práctica. El método hipotético deductivo, cuenta con diversos puntos: indagación de la circunstancia, elaboración de la hipótesis, exponiendo el anómalo, la suposición de los resultados o propuestas y la demostración de la veracidad de los expuestos derivados, cotejando con la experiencia, finalmente, contrastar la hipótesis. Finalmente, este método permite al trabajo elaborar una hipótesis y luego deducir para responder a ella misma.

## 2.2.Operacionalización De Variables

### Variables: Definición Conceptual

#### - Variable 1

- **Clima Laboral:** “Integro de conocimientos completos (construcción psicológica y personal) que la persona percibe de la organización, la idea de la relación entre ambos, lo trascendental es cómo distingue un individuo su ambiente, al margen de cómo lo diferencian otros; por ende, es una extensión de la persona y no de la organización”. *SeisdedosCubero, Nicolás (1996, p.24).*

#### - Variable 2

- **Rendimiento:** “El rendimiento laboral es como el trabajador se desempeña en su área de trabajo si es de manera positiva o negativa y cuáles son los factores que afectan o influyen a su rendimiento sea positivo y negativo. El desempeño puede abarcar metas para el trabajador sean grupales o individuales”. *Dessler, Gary (2007, p.108).*

## Operacionalización De Variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADOR
<b>VARIABLE 1</b> <b>CLIMA LABORAL</b>	<p>“Íntegro de conocimientos completos (construcción psicológica y personal) que la persona percibe de la organización, la idea de la relación entre ambos, lo trascendental es cómo distingue un individuo su ambiente, al margen de cómo lo diferencian otros; por ende, es una extensión de la persona y no de la organización”. SeisdedosCubeero, Nicolás (1996, p.24).</p>	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creencias</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Valores y principios</li> <li>• Servicio</li> </ul>
		<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Solidaridad</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
		<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotaciones</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Costo laboral</li> <li>• Conflictividad Laboral</li> </ul>
<b>VARIABLE 2</b> <b>RENDIMIENTO</b>	<p>“El rendimiento laboral es como el trabajador se desempeña en su área de trabajo si es de manera positiva o negativa y cuáles son los factores que afectan o influyen a su rendimiento sea positivo y negativo. El desempeño puede abarcar metas para el trabajador sean grupales o individuales”. Dessler, Gary (2007, p.108).</p>	<b>MOTIVACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Bonos</li> </ul>
		<b>DESEMPEÑO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Baja</li> </ul>
		<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventajas (Positivo)</li> <li>• Desventajas (Negativo)</li> </ul>

## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1 POBLACIÓN**

Para este desarrollo del proyecto de investigación hemos tomado en cuenta que la población estuvo establecida por todos los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, lo cual está conformada por un total de 190 colaboradores.

"La población es el todo del estudio, en este específico cuenta con una población finita siendo el conjunto de todas las cuestiones que coinciden con una cadena de descripciones". Hernández Sampieri, (1998, p. 210)

### **2.3.2 MUESTRA**

Se ha tomado completamente como muestra a toda la población, por lo tanto se realizó un muestreo no probabilístico, quiere decir, se manipuló la técnica estadística de Muestreo Censal.

Hay tres métodos de muestreo de los cuales menciona al muestreo censal y afirma según Hayes, B. (1999, p. 37), que: "Es donde toda la muestra es absolutamente la población, este método se realiza cuando es imprescindible conocer las opciones de las personas en su totalidad, también cuando se tiene una base de datos de posible acceso, con riesgo de invertir costos altos al aplicar el método".

## **2.4 Técnicas e instrumentos de colección de datos, valides y confiabilidad**

Los instrumentos y procedimientos de adquisición de datos simbolizan la técnica de cómo se adquiere la información que es de gran beneficio para la investigación y el análisis del estudio del proyecto.

### **2.4.1 TÉCNICA**

Con el propósito de obtener el resultado, se aplicó la encuesta, como técnica a la presente tesis, con escala de Likert, empleando un cuestionario dirigido a los 190 colaboradores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI.

Carrasco (2006) menciona sobre la encuesta: "Es técnica para la investigación, indagación y recaudación de datos, a través de interrogantes de manera directa o disimuladamente a los individuos que forman una agrupación de observación".

## **2.4.2 INSTRUMENTO**

Tenemos en consideración que la técnica empleada es la encuesta, por ende el instrumento que se aplicó es el cuestionario.

Nuevamente Carrasco (2013, p. 318), afirma que: "El cuestionario consiste en mostrar a los participantes unas hojas conteniendo una línea ordenada y vinculada a preguntas formuladas con claridad, exactitud y rectitud, para que sean resueltas de manera equivalente".

La encuesta se realizó, en dos cuestionarios, como se demuestra a continuación:

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

La metodología empleada es el Método Estadístico en el procesamiento de los datos; porque se aplicó y empleó el instrumento (1 cuestionario), constituido por 20 preguntas con opciones de contestación en la escala de Likert. También, se efectuó una prueba piloto en la dirección de signos distintivos del INDECOPI, a 30 colaboradores, con el objetivo de demostrar la validez y confiabilidad del instrumento. El cuestionario es factible gracias el coeficiente alfa de Cronbach y fue apreciado por expertos.

Extraída la información completa, se tabularon los datos recopilados de las encuestas realizadas.

La información recolectada se procedió a ser ingresada en el programa SPSS Statistics V. 23.0, para el tratamiento, diagnóstico e interpretación.

Se realizó un estudio descriptivo, y se efectuó la recapitulación e interpretación, posteriormente elaborar los gráficos que muestran los diferentes datos obtenidos por los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI.

Coeficiente de confiabilidad: Alpha de Cronbach

Técnicas de Investigación: Encuesta tipo Likert

Prueba de Normalidad: Prueba de Kolmogorov - Smirnov

Prueba de Hipótesis: Pearson

Procesamiento Datos: La información fue procesada manejando el programa estadístico SPSS (Statistical Package Sciences Socials).

## **2.6 Aspectos Éticos**

El presente desarrollo de proyecto de investigación es realizado en el marco legal actual, centralmente con los valores sociales que concierna, para lo cual nomino los valores de la responsabilidad, sinceridad, veracidad, acatamiento por los colaboradores que participaron en la tesis, respeto por la propiedad intelectual, el medio ambiente y biodiversidad, finalmente las doctrinas religiosas, morales y políticas; exponiendo que los resultados conseguidos son verídicos.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

##### Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

		Variable1 Clima Laboral	Variable2 Rendimiento
N		190	190
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	38,8526	40,2789
	Desviación estándar	4,14031	3,00987
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,113	,081
	Positivo	,113	,080
	Negativo	-,087	-,081
Estadístico de prueba		,113	,081
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,004 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

A la vista de los resultados, se concluye que se puede rechazar la hipótesis de que existe relación significativa del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015. Lo cual, el nivel de significancia es de 0.4%.

#### 3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

##### Correlaciones

##### Pearson – Hipótesis General

##### Correlaciones

		Variable 1 Clima Laboral	Variable 2 Rendimiento
Variable 1 Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,470**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	190	190
Variable 2 Rendimiento	Correlación de Pearson	,470**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	190	190

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

##### Hipótesis General:

H<sub>a</sub>:  $\mu \geq 0.05$  (Existe relación significativa del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores)

H<sub>0</sub>:  $\mu < 0.05$  (No existe relación significativa del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores)

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:** P-valor  $< \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula, caso contrario no se rechaza la hipótesis nula. Como P-valor = 0.000  $< \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión:** A un nivel significativo y de acuerdo con la información muestral, existe relación significativa del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores.

### Correlaciones

#### Pearson – Hipótesis Específica 1

		Correlaciones	
		Variable 1 Clima Laboral	¿Considera Ud. Que el INDECOPI desarrolla capacitaciones constantemente para sus colaboradores? Ítem 9 - Dimensión: Productividad
Variable 1 Clima Laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1  190	,754**  ,000 190
¿Considera Ud. Que el INDECOPI desarrolla capacitaciones constantemente para sus colaboradores? Ítem 9 - Dimensión: Productividad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,754**  190	1  190

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Hipótesis Específica 1:

$H_a: \mu \geq 0.05$  (Existe relación significativa del clima laboral con la productividad de los trabajadores)

$H_0: \mu < 0.05$  (No existe relación significativa del clima laboral con la productividad de los trabajadores)

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:** P-valor  $< \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula, caso contrario no se rechaza la hipótesis nula. Como P-valor = 0.000  $< \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión:** A un nivel significativo y de acuerdo con la información muestral, existe relación significativa del clima laboral con la productividad de los trabajadores.

**Correlaciones**  
**Pearson – Hipótesis Específica 2**

**Correlaciones**

		Variable 2 Rendimiento	¿Considera Ud. Estar completamente satisfecho con los incentivos que percibe por parte del INDECOPI al realizar correctamente sus funciones? Ítem 17 - Dimensión: Satisfacción Laboral
Variable 2 Rendimiento	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1  190	,457**  190
¿Considera Ud. Estar completamente satisfecho con los incentivos que percibe por parte del INDECOPI al realizar correctamente sus funciones? Ítem 17 - Dimensión: Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,457**  190	1  190

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Hipótesis Específica 2:**

$H_a: \mu \geq 0.05$  (Existe relación significativa del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores)

$H_0: \mu < 0.05$  (No existe relación significativa del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores)

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:** P-valor  $< \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula, caso contrario no se rechaza la hipótesis nula. Como P-valor = 0.000  $< \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión:** A un nivel significativo y de acuerdo con la información muestral, existe relación significativa del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores.

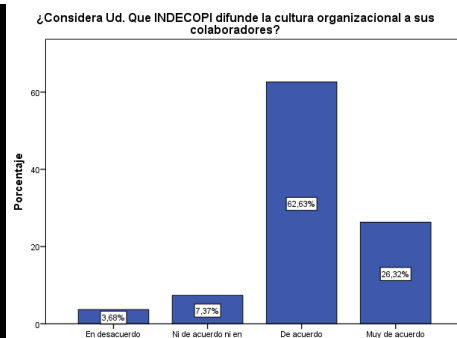
### 3.3 CUADROS O GRÁFICAS DE FRECUENCIAS

#### TABLA DE FRECUENCIAS Y GRÁFICAS

Ítem 1 - Variable 1: Clima Laboral - Dimensión: Cultura Organizacional

**¿Considera Ud. Que INDECOPI difunde la cultura organizacional a sus colaboradores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	3,7	3,7	3,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	7,4	7,4	11,1
De acuerdo	119	62,6	62,6	73,7
Muy de acuerdo	50	26,3	26,3	100,0
Total	190	100,0	100,0	

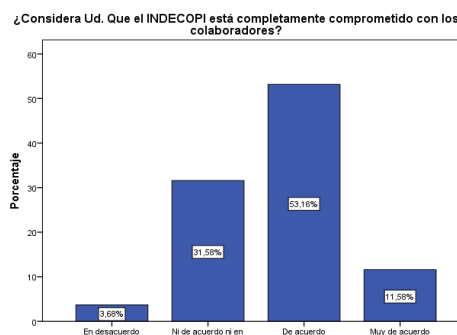


**Interpretación y Comentario:** En relación a los resultados obtenidos el 62.63% de colaboradores encuestados está de acuerdo en que consideran que INDECOPI difunde la cultura organizacional, solamente un 3.68% considera que están en desacuerdo, esto implica que los trabajadores si sienten que INDECOPI difunde la cultura organizacional.

Ítem 4 - Variable 1: Clima Laboral - Dimensión: Clima Organizacional

**¿Considera Ud. Que el INDECOPI está completamente comprometido con los colaboradores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	3,7	3,7	3,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	31,6	31,6	35,3
De acuerdo	101	53,2	53,2	88,4
Muy de acuerdo	22	11,6	11,6	100,0
Total	190	100,0	100,0	



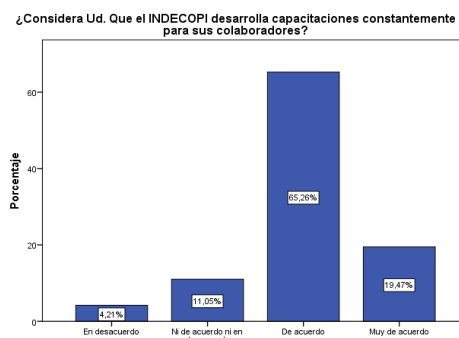
**Interpretación y Comentario:** En relación a los resultados de la encuesta el 53.16% consideran que INDECOPI está completamente de acuerdo comprometido con los

colaboradores, solo un 3.68% está en desacuerdo que están en desacuerdo, igualmente un 31.58% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Ítem 9 - Variable 1: Clima Laboral - Dimensión: Productividad

**¿Considera Ud. Que el INDECOPI desarrolla capacitaciones constantemente para sus colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	4,2	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	11,1	11,1	15,3
	De acuerdo	124	65,3	65,3	80,5
	Muy de acuerdo	37	19,5	19,5	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

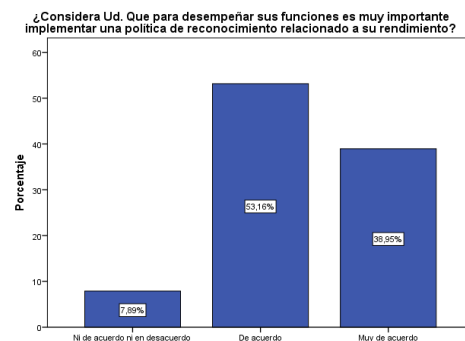


**Interpretación y Comentario:** El resultado de la encuesta es el 4.21% está en desacuerdo que consideran que el INDECOPI desarrolla capacitaciones constantemente para sus colaboradores, y el 65.26% afirma estar de acuerdo de que sí se desarrolla capacitaciones constantemente.

Ítem 11 - Variable 2: Rendimiento - Dimensión: Motivación

**¿Considera Ud. Que para desempeñar sus funciones es muy importante implementar una política de reconocimiento relacionado a su rendimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	7,9	7,9	7,9
	De acuerdo	101	53,2	53,2	61,1
	Muy de acuerdo	74	38,9	38,9	100,0
	Total	190	100,0	100,0	



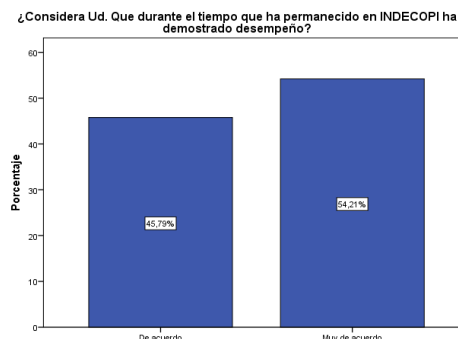
**Interpretación y Comentario:** En relación a los resultados el 53.16 % está de

acuerdo y el 38.95% está muy de acuerdo en que consideran que para desempeñar sus funciones es muy importante implementar una política de reconocimiento relacionado al rendimiento de los trabajadores, solo un 7.89% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Ítem 15 - Variable 2: Rendimiento - Dimensión: Desempeño

**¿Considera Ud. Que durante el tiempo que ha permanecido en INDECOPI ha demostrado desempeño?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	87	45,8	45,8	45,8
Muy de acuerdo	103	54,2	54,2	100,0
Total	190	100,0	100,0	

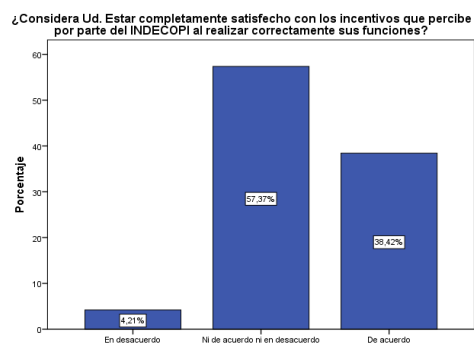


**Interpretación y Comentario:** En relación a los resultados de la encuesta obtenida gracias a los trabajadores, el 54.21% y el 45.79% están muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente, que consideran que duran el tiempo que han permanecido en INDECOPI los colaboradores han demostrado desempeño.

Ítem 17 - Variable 2: Rendimiento - Dimensión: Satisfacción Laboral

**¿Considera Ud. Estar completamente satisfecho con los incentivos que percibe por parte del INDECOPI al realizar correctamente sus funciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	8	4,2	4,2	4,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	57,4	57,4	61,6
De acuerdo	73	38,4	38,4	100,0
Total	190	100,0	100,0	



**Interpretación y Comentario:** En relación a los resultados obtenidos por la encuesta realizada, el 57.37% de trabajadores está ni de acuerdo ni en desacuerdo

que consideran estar completamente satisfechos con los incentivos que percibe por parte del INDECOPI al realizar correctamente sus funciones, el 38.42% está de acuerdo y solamente el 4.21% está en desacuerdo.

## IV. DISCUSIÓN

**4.1** El objetivo general de la investigación fue determinar la relación del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

Con este fin, se manejó la prueba de “Coeficiente de correlación de Pearson” para diferenciar la hipótesis general en función al objetivo general, con un 95% así como el nivel de posibilidad fue menor al nivel de importancia ( $P\text{-valor} = 0.000 < \mu = 0.05$ ), por ende, se admite la hipótesis alterna, existe una relación entre el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

Además, se manipuló la prueba paramétrica de Coeficiente de Correlación de Pearson.

En relación con el resultado de la indagación realizada se ha concluye que el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores no se relacionan significativamente en mejorar esta correlación aplicada en la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015; habiendo como sostenimiento el resultado de correlación de la hipótesis general.

Igualmente, los resultados son coherentes con los del libro de Brooke, Price & Russell (1988) *Discriminant Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment*. Journal of Applied Psychology. Que menciona a la complacencia laboral, siendo esta una emoción positiva respecto al trabajo propio, que resulta de una tasación de las peculiaridades de los trabajadores. Esta simboliza una cualidad en vez de una conducta y se refleja en las actitudes en forma próspera o perjudicial de los eventos, objetos y personas. Demuestran el sentir de la persona acorde a algo; cuando se dice "aprecio mi trabajo", se expresa una condición hacia la labor.

Incluso hay relación con la teoría de McGregor, “Teoría sobre el Clima Laboral, Teoría X - Y”, que menciona la conducta de los individuos con su labor, indicada en la teoría X, evitando toda responsabilidad, sin ambición, basada en un estilo autoritario en la dirección, delimitada en cómo se debe realizar las funciones donde la dirección o jefe piense o diga cómo hacerlo, fija los turnos de ejecución de las



acciones, impone reglas precisas a perseguir, obteniendo que los colaboradores se energicen para impedir ser castigados (No hay motivación, no se faculta responsabilidades, no existe partición, etc.)

Al contrario, en la teoría Y, la dirección es interactiva y demócrata, suministrará las circunstancias a los colaboradores para que alcancen sus propios objetivos en el lapso que se consigan los de la empresa. Los directores dan compañerismo, capacitación y formación, proporcionando la colaboración tomando decisiones, incluso negociando los metas a lograr, hay responsabilidades y compromisos. Es difícil de emplear en organizaciones de fabricación en masa, aunque es fácil de aprovechar en organizaciones de direcciones competitivas.

**4.2** Relativo al primer objetivo específico trazado en la tesis es determinar la relación del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

Concerniente al clima laboral en los resultados de la indagación ejecutada se ha identificado en la dirección de signos distintivos del INDECOPI tiene relación con la productividad de los trabajadores, en este caso es la hipótesis alterna, la cual se estaría aceptando.

Dichos resultados tienen coherencia con la *Tesis: "Clima Laboral. Los recursos humanos en la organización" (2010)*. Que menciona que para alcanzar las fines y se logren los objetivos en una organización, se debe emplear con efectividad los capitales necesarios. Esta certeza es para que los colaboradores hagan contribuciones para la organización, dependiendo mayormente de la disponibilidad administrativa de estos, de la cabida y habilidad de la dirección para establecer un hábitat, en este caso un buen clima laboral que origine positivismo usando el capital humano de la institución.

El ambiente laboral es el gran entorno de todos los trabajadores, en relación debe haber un ambiente cómodo, en el que el trabajador se desempeñe en lo máximo en su labor, y esté relacionado a la productividad de cada uno de ellos. En relación con el clima laboral de las empresas, para estas mismas también es muy importante el rendimiento de los trabajadores en cuestión del cumplimiento de sus labores vinculado a sus funciones.

También, Motowidlo (2003), menciona en relación con la productividad que: "El complemento general que la organización tiene como expectativa a los sucesos prudentes que un colaborador efectúa en una etapa determinada. Esa importancia, puede ser indiscutible o perjudicial, puesto que el trabajador ofrezca un rendimiento óptimo, presume la prestación que el trabajador logre el empuje de su organización".

Como menciona, la productividad en un resultado numérico sea positivo o negativo para la empresa, es en relación con los clientes internos, en este caso los trabajadores de la organización y que pueden ser afectados por diferentes aspectos, dada la circunstancia en relación con el clima laboral.

**4.3** Relativo al segundo objetivo específico presentado en la tesis es precisar la relación del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.

Conforme con la interpretación de la investigación realizada, se ha reconocido en la dirección de signos distintivos del INDECOPI que el rendimiento tiene relación con la productividad de los trabajadores que en ese caso es la hipótesis alterna, la cual se estaría aceptando.

Chiavenato (2000, p. 359) menciona sobre la satisfacción laboral en, "Administración de Recursos Humanos", afirma: "El rendimiento o desempeño laboral es la conducta del individuo en la indagación de los objetivos propuestos; éste forma la destreza individual para alcanzar las metas. Son importantes las acciones y conductas observadas en los empleados, porque dependen del logro hacia los objetivos de la organización". Si es muy cierto lo que afirma Chiavenato, ya que un buen desempeño laboral o rendimiento laboral es la fortaleza más importante que tiene una organización, esto se percibe en la satisfacción que pueden mostrar los trabajadores, en mejor cumplimiento del rendimiento de cada uno de los colaboradores esto se notará al final de cada jornada dial de trabajo de los trabajadores, sintiendo así una satisfacción tanto personal por haber cumplido lo realizado y también profesional por los objetivos.

Otro aporte muy importante con el que se tiene mucha relación es en el concepto de rendimiento laboral que es mencionado por Stoner (1994, p. 510) afirmando: "El rendimiento laboral es el modo como los miembros de la institución laboran

competentemente, para lograr metas en común, sometido a las normas primordiales determinadas con anticipación". (Araujo y Guerra, 2007)

Sobre lo mencionado de esta enunciación, se constituye que el rendimiento laboral está alusivo al cumplimiento de las labores selectivamente de los trabajadores de una organización determinada de forma eficaz, con el objetivo de lograr las metas planteadas.

En relación con el rendimiento con la satisfacción laboral, el desempeño de las actividades de los trabajadores es notable por la eficacia que realiza cada una de sus acciones y estas conllevan a los resultados que pueden producir y también ésta es medible por el rendimiento lo cual es evidente e incuestionable en la satisfacción que tendrán los colaboradores al final de cumplir sus objetivos.

## **V. CONCLUSIONES**

**5.1** Existe relación significativa del clima laboral y el rendimiento de los trabajadores.

**5.2** Existe relación significativa del clima laboral y la productividad de los trabajadores.

**5.3** Existe relación significativa del rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**6.1** Fomentar un clima laboral desarrollando técnicas específicas como velar y controlar el clima laboral para que estas tengan una buena relación en la productividad que mostrarán los trabajadores en sus acciones, sea laboral como también personal.

**6.2** Impulsar a escoger las mejores estrategias para controlar el clima laboral que puedan permitir un rendimiento efectivo de los colaboradores las mismas que redundan en el cumplimiento de los objetivos de la institución y que esté cuidado de la mejor manera posible para que los trabajadores puedan percibirlo de una manera positiva y puedan demostrarlo en su jornada laboral a la hora de cumplir sus funciones o diferentes objetivos. Lo mencionado, esté relacionado a la hora de determinar la productividad de cada colaborador y pueda sentir al final de la jornada, completamente satisfecho con lo cumplido.

**6.3** Establecer una forma clara y precisa de los supervisores, jefes o monitores que puedan percibir dentro de las condiciones más reales posibles, determinar diferentes objetivos a cada uno de los colaboradores, hacerles seguimiento por el cumplimiento de esto y que al final se realice un “back up”, quiere decir que se hará un respaldo a toda la información percibida y seleccionada de cada trabajador y de cómo se siente al final de su productividad durante el día.

## REFERENCIAS

- Barroso, P. (2004). Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas.
- Caligiore, C y Díaz, T. (2003). Clima organizacional y Desempeño de los docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp 644 - 656.
- Chiavenato, I.(1998)."Introducción a la Teoría General de la Administración". México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I.(2000). "Administración de Recursos Humanos". México. McGraw Hill.
- Dessler, G. (1996). Administración de personal. Editorial. Prentice Hall Inc. Sexta edición. México.
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. Editorial. Pearson educación. Octava edición. México.
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1965). La variación ambiental en los estudios de comportamiento organizacional. Boletín Psychological. 62.
- García (2007). El clima laboral depende sobre todo del jefe. Tesis. Universidad de Granada. México.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003) Metodología de la Investigación. (3ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. 4ta edición. McGRAW-HILL. México.

- Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación. 5ta edición. McGRAW-HILL. México.
- Ixtepan Martínez Ingrid Abigail. (2013, julio 22). Teoría de Skinner, Maslow y McGregor en equipos de alto rendimiento. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento/>
- Likert, R. (1976a). Una técnica para la medición de actitudes. Ediciones Nueva Visión. Buenos Aires.
- Likert, R. (1976b). Una técnica para medir actitudes. Ed. Trillas. Buenos Aires.
- López Carlos. (2001, julio 11). Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- Mc Gregor. D. (1975). El aspecto humano de las empresas. México.
- Oyague V. Manuel, y Sevilla E. Julio. (2002). La Investigación-Acción como Metodología en los cursos de Investigación Educativa en la Facultad de Ciencias Histórico-Sociales y Educación. UNPRG.
- Lambayeque. 2000 – 2002. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Educación. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque-Perú.
- Robbins Stephen, P. (1999). Comportamiento organizacional. Ed. Prentice Hall, México.
- Schein, E. H. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. Plaza Janes. Barcelona.

- Seisdedos Cubero, N. (1996) “El clima laboral y su medida” Revista “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones” Número 2.
- Tamayo, M. (2004) El proceso de la Investigación Científica, 4ª. Ed. México, Limusa.
- Valencia Arribas, F. Tesina: Cultura de empresa y clima laboral (2009)
- Venegas, Gómez, Cyntia. (2010). Tesis: “Organizational climate in a beer company: An exploratory study”.
- Vergés, J. (2002). EP. Vs. E. privadas: el control de la gestión y el objetivo de la eficiencia en la práctica. Documento de Trabajo N° 4, Departamento de Economía de la Empresa, Universitat Autònoma de Barcelona, Bellaterra (Cerdanyola del Vallés).



# **ANEXOS**

**CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DEL INDECOPI PARA OBTENER INFORMACIÓN QUE PERMITA ELABORAR LA TESIS**

**Instrumento de Medición**

Mis saludos cordiales Sr/a. Colaborador(a), el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del “CLIMA LABORAL Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS DEL INDECOPI, LIMA, SAN BORJA, 2015”.

Quisiéramos pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas con profundidad, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los entrevistados serán el sustento de la tesis para optar el Grado de Licenciado en Administración pero nunca se comunicarán datos individuales.

**Le pido que conteste con la mayor sinceridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta.**

**Muchas gracias por su colaboración.**

**NOMBRES Y APELLIDOS:**.....

**CARGO:**.....

<b>DIMENSIONES E ÍTEMS</b>	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacue rdo	1 Muy en desacue rdo
<b>VARIABLE 1: Clima Laboral</b>					
<b>DIMENSIÓN: Cultura Organizacional</b>					
1. ¿Considera Ud. Que INDECOPI difunde la cultura organizacional a sus colaboradores?					
2. ¿Considera Ud. Que para realizar sus funciones es importante las creencias, costumbres y valores del INDECOPI?					
3. ¿Considera Ud. Que el INDECOPI exige a sus colaboradores, que consideren la práctica de valores son prioritarios?					
<b>DIMENSIÓN: Clima Organizacional</b>					
4. ¿Considera Ud. Que el INDECOPI está completamente comprometido con los colaboradores?					
5. ¿Considera Ud. que el logro de objetivos institucionales a corto, mediano, y largo plazo contribuyen a mantener un clima organizacional adecuado?					
6. ¿Considera Ud. Que existe comunicación efectiva en la dirección de signos distintivos del INDECOPI?					
<b>DIMENSIÓN: Productividad</b>					
7. ¿Considera Ud. Que la rotación del personal es conveniente para el desarrollo de las actividad y cumplimiento de metas del INDECOPI?					
8. ¿Considera Ud. Que la rotación del personal es un derecho para buscar nuevas oportunidades, nuevos alicientes económicos y nuevos profesionales para mejorar el status personal y profesional?					
9. ¿Considera Ud. Que el INDECOPI desarrolla capacitaciones constantemente para sus colaboradores?					
10. ¿Considera Ud. Que existen conflictos en su área de trabajo con diferentes colaboradores y su jefe directo?					
<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>					
<b>DIMENSIÓN: Motivación</b>					
11. ¿Considera Ud. Que para desempeñar sus funciones es muy importante implementar una política de reconocimiento relacionado a su rendimiento?					
12. ¿Considera Ud. Que el reconocimiento no solamente debe ser monetariamente, sino reconociendo su esfuerzo ante colaboradores y jefes?					
13. ¿Considera Ud. Que casi siempre el organismo reconoce a los colaboradores con diferentes bonos?					
<b>DIMENSIÓN: Desempeño</b>					
14. ¿Considera Ud. Sentirse altamente satisfecho de estar laborando en esta organización?					
15. ¿Considera Ud. Que durante el tiempo que ha permanecido en INDECOPI ha demostrado desempeño?					
16. ¿Considera Ud. Que dando un límite de tareas asignadas, qué tan de acuerdo las culminaría en relación a su desempeño personal?					
<b>DIMENSIÓN: Satisfacción Laboral</b>					
17. ¿Considera Ud. Estar completamente satisfecho con los incentivos que percibe por parte del INDECOPI al realizar correctamente sus funciones?					

18.¿Considera Ud. Que al realizar su labor está orientada a satisfacer al cliente y como a usted mismo?					
19.¿Considera Ud. Que está completamente satisfecho con la compatibilidad entre su personalidad y el puesto de trabajo?					
20. ¿Considera Ud. Sentirse realmente satisfecho al ser parte de un equipo de trabajo?					

Fuente: El investigador

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES /DIMENSIONES
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación del rendimiento con la satisfacción de los trabajadores de la dirección signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.</p> <p>Determinar la relación del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación significativa del clima laboral con el rendimiento de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p><b>Ha:</b> Existe relación significativa del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación significativa del clima laboral con la productividad de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.</p> <p><b>Ha:</b> Existe relación significativa del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación significativa del rendimiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección de signos distintivos del INDECOPI, Lima, San Borja, 2015.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p>Clima Laboral</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Productividad</p> <p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>Rendimiento</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Motivación</p> <p>Desempeño</p> <p>Satisfacción Laboral</p>