

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERRETERA**

CABCODI SAC, - APURÍMAC, 2019

Presentado por:

BACH. ADM. Rodas Huamán, Yakelin Marizol

BACH. ADM. Merma Valencia, Maykell Raúl

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, a mi madre Virginia por ser mi ejemplo constante de lucha y superación. A mis hermanos(as) Richard, Margot, Ruth, Karina y Deisy por su apoyo y comprensión. A mis hijos Alvaro y Alessia por ser la fuente inagotable de energía en cada etapa de mi vida.

Yakelin Marizol Rodas Huamán

A Dios por acompañarme, guiarme y protegerme en mi camino. A mi madre Estela Valencia Enciso por cuidarme y avivar en mí el deseo de superación personal, a mis queridas hermanas Yomira y Karla por su apoyo incondicional y a mi hija por darme las fuerzas para poder avanzar en esta etapa de mi vida.

Maykell Raúl Merma Valencia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro creador todopoderoso, por permitirme culminar con éxito el curso, a mi familia, esposo e hijos, por ser mi soporte e inspiración para la búsqueda incansable de mi superación personal y profesional.

Yakelin Marizol Rodas Huamán

A nuestra alma mater, a la Escuela Profesional de Administración y los docentes. Igualmente agradecer a la microempresa ferretera CABCODI SAC por el apoyo y comprensión brindados.

Maykell Raúl Merma Valencia.

PRESENTACIÓN

Honorables miembros que integran el Jurado Dictaminador:

En acatamiento a las disposiciones comprendidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presentamos para vuestra atención la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERRETERA CABCODI SAC, Apurímac, 2019”** con la intención de alcanzar el **título profesional de Licenciado en Administración.**

Esperamos que la presente tesis sea de su complacencia y sea fuente de conocimiento para los alumnos y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, junio de 2019

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problema de la Investigación	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Justificación.....	4
1.3.1 Justificación teórica.....	4
1.3.2 Justificación práctica	5
1.4 Objetivos de la Investigación	5
1.4.1 Objetivo General:	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación 	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Clima Organizacional.....	14
2.2.1.1. Características del Clima Organizacional	18
2.2.1.2. Tipos de Clima Organizacional.....	21
2.2.1.3. Modelo de gestión del Clima Organizacional	22
2.2.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional.....	23
2.2.1.5. Medidas del Clima Organizacional.....	28
2.2.1.6. Importancia de Valorar el Clima Organizacional	30

2.2.1.7. Componentes del Clima Organizacional.....	32
2.2.1.8. Aspectos del Clima Organizacional	34
2.2.1.9. Efectos del Clima Organizacional.....	35
2.2.2. Desempeño Laboral.....	35
2.2.2.2. Competencias Desempeño Laboral.....	42
2.2.2.3. Dimensiones Desempeño Laboral.....	43
2.2.2.4. Variables del Desempeño Laboral	46
2.2.2.5. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	47
2.2.2.6. Evaluación del Desempeño Laboral.....	49
2.3. Glosario de Términos.....	52
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	57
3.1 Hipótesis General y Específicas.....	57
3.1.1 Hipótesis General	57
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	57
3.2 Identificación de Variables	57
3.2.1 Variable independiente: Clima Organizacional	57
3.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral.....	58
3.3 Operacionalización de variables	58
3.4 Matriz de Consistencia.....	59
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	60
4.1 El tipo de la Investigación.....	60
4.2 El nivel de investigación	60
4.3 El diseño de la investigación.....	61
4.4 La Unidad de Análisis	62
4.5 La población de estudio	62
4.6 El tamaño de la muestra	62
4.7 La selección de muestra	62
4.8 Las técnicas de recolección de datos.....	63
4.9 El análisis y la interpretación de la información.....	64

CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	65
5.1 Presentación	65
5.1.1 El análisis y la interpretación de los resultados.....	66
5.2 Prueba de Hipotesis.....	85
5.3 Discusión de los Resultados.....	99
CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES	104
BIBLIOGRAFÍA	105
<u>Anexos</u>	110

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.- El pago recibido es proporcional al trabajo efectuado.....	66
TABLA 2.- El pago recibido es en los plazos establecidos.....	67
TABLA 3.- Recibe premios y reconocimientos por el cumplimiento de objetivos	68
TABLA 4.- El jefe tiene disponibilidad para absolver problemas	69
TABLA 5.- El jefe tiene disponibilidad para solucionar problemas y dificultades	70
TABLA 6.- El jefe da orientación para mejorar el trabajo.....	71
TABLA 7.- Recibe apoyo de sus compañeros de trabajo	72
TABLA 8.- Los jefes presionan para el cumplimiento de los objetivos	74
TABLA 9.- Se realiza una organización previa a los trabajos	75
TABLA 10.- Considera usted que cumple las órdenes	76
TABLA 11.- Existe ausentismo laboral en la empresa	77
TABLA 12.- Existe compromiso e identificación con la empresa.....	78
TABLA 13.- Los trabajadores tienen destreza y capacitación para el cumplimiento de las metas	79
TABLA 14.- Los vendedores incentivan a los clientes a comprar productos nuevos.....	80
TABLA 15.- Las entregas de productos se efectúan con rapidez	81
TABLA 16.- Se puede preparar más de un pedido a la vez	82
TABLA 17.- Usa una comunicación adecuada entre los trabajadores sin el empleo de groserías	83
TABLA 18.- Las labores efectuadas son ejecutadas de manera prudente.....	84
TABLA 19.- Se brinda un buen trato al cliente.....	85
TABLA 20.- Frecuencias observadas de la primera Hipótesis Especifica	87
TABLA 21.-: Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica.....	87
TABLA 22.- Chi cuadrada de la primera hipótesis especifica	88
TABLA 23.- : Frecuencias observadas de la segunda Hipótesis Especifica	90
TABLA 24.- : Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica	90
TABLA 25.- : Chi cuadrada de la segunda hipótesis especifica	91

TABLA 26.- : Frecuencias observadas de la tercera Hipótesis Especifica	93
TABLA 27.- : Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Especifica	93
TABLA 28.- : Chi cuadrada de la tercera hipótesis especifica	28
TABLA 29.- : Frecuencias observadas de la Hipótesis General	96
TABLA 30.- : Frecuencias esperadas de la Hipótesis General	96
TABLA 31.- : Chi cuadrada de la Hipótesis General	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICA 1.- El pago recibido es proporcional al trabajo efectuado.....	66
GRÁFICA 2.- El pago recibido es en los plazos establecido	67
GRÁFICA 3.- Recibe premios y reconocimientos por el cumplimiento de objetivos	68
GRÁFICA 4.- El jefe tiene disponibilidad para absolver problemas	69
GRÁFICA 5.- El jefe tiene disponibilidad para solucionar problemas y dificultades	70
GRÁFICA 6.- El jefe da orientación para mejorar el trabajo.....	71
GRÁFICA 7.- Recibe apoyo de sus compañeros de trabajo	73
GRÁFICA 8.- Los jefes presionan para el cumplimiento de los objetivos	74
GRÁFICA 9.- Se realiza una organización previa a los trabajos	75
GRÁFICA 10.- Considera usted que cumple las órdenes	76
GRÁFICA 11.- Existe ausentismo laboral en la empresa	77
GRÁFICA 12.- Existe compromiso e identificación con la empresa	78
GRÁFICA 13.- Los trabajadores tienen destreza y capacitación para el cumplimiento de las metas	79
GRÁFICA 14.- Los vendedores incentivan a los clientes a comprar productos nuevos.	80
GRÁFICA 15.- Las entregas de productos se efectúan con rapidez	81
GRÁFICA 16.- Se puede preparar más de un pedido a la vez	82
GRÁFICA 17.- Se usa una comunicación adecuada entre los trabajadores sin el empleo de groserías	83
GRÁFICA 18.- Si las labores efectuadas son ejecutadas de manera prudente	84
GRÁFICA 19.- Se brinda un buen trato al cliente	85
GRÁFICA 20.- Hipótesis Nula – Región de Rechazo	86
GRÁFICA 21.- Primera hipótesis específica - Chi cuadrada.....	89
GRÁFICA 22.- Segunda hipótesis específica - Chi cuadrada.....	92
GRÁFICA 23.- Tercera hipótesis específica - Chi cuadrada	95
GRÁFICA 24.- Hipótesis general - Chi cuadrada.....	98

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac. El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal.

La población en estudio estuvo constituida por 58 los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C, la muestra fue de 50 personas con un muestreo probabilístico. El instrumento utilizado es el cuestionario la que constó de 19 ítems de tipo cerrado, los que se vaciaron en tablas y gráficos en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con la interpretación de los resultados, que finalmente nos ha permitido contrastar las hipótesis. La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado y el margen de error utilizado fue 0.05.

Finalmente se concluyó que el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019; esto debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 44.30, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño Laboral, Retribución en el Desempeño, Apoyo del Jefe, Trabajo en Equipo.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the level of influence of the organizational climate on the work performance of the workers of the CABCODI S.A.C hardware company in the city of Abancay - Apurímac. The type of research was applied from a correlational descriptive level, a non-experimental design of a transversal cut.

The population under study consisted of 58 workers of the CABCODI S.A.C hardware company, the sample was 50 people with a probabilistic sampling. The instrument used is the questionnaire that consisted of 19 closed-type items, which were emptied in tables and graphs where frequencies and percentages were calculated, complementing with the interpretation of the results, which finally allowed us to test the hypotheses. The statistical test used was chi square and the margin of error used was 0.05.

Finally, it was concluded that the organizational climate positively influences the work performance of the workers of the hardware company CABCODI S.A.C. from the city of Abancay - Apurímac - 2019; This is because the result of the statistical test has a value of 44.30, which indicates that it is greater than the value of 26,296, which is the chi-square distribution criterion, so the null hypothesis is rejected.

Keywords: Organizational climate, Labor Performance, Performance Compensation, Boss Support, Teamwork.

INTRODUCCIÓN

La empresa CABCODI SAC es una sociedad familiar, dedicada a la compra venta de materiales y complementos de construcción. Brinda el servicio de puesta en obra, para ello contamos con cuatro camiones de diferentes tonelajes, así como un camión grúa para el cargue y descargue de los diferentes materiales y su correcta ubicación en obra.

Disponemos de más de 2000 m² de instalaciones para ofrecer a los clientes nuestra amplia gama de productos. Además, de suministrar materiales de construcción, ofrecemos servicios profesionales para la realización de instalaciones eléctricas, instalaciones de agua, instalaciones de desagüe, enchapados, encofrados, techados, etcétera.

La presente investigación busca como principal objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo en atención los siguientes capítulos:

El capítulo primero, se identificó el planteamiento del problema, la importancia del conocimiento del clima organizacional, la influencia que ejerce en los trabajadores y su relación con el desempeño laboral, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de herramientas de gestión institucional. Es evidente que la presencia de un apropiado y óptimo clima organizacional influirá positivamente en el desempeño laboral. Por consiguiente, pensamos que un apropiado clima organizacional repercutirá directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

En el segundo capítulo, mostramos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes conexos al problema de investigación; internacional, y nacional, así mismo la información teórica de las variables a estudiar y de sus correspondientes dimensiones con el objetivo de enriquecer nuestra investigación.

En el tercer capítulo, presentamos las hipótesis y variables de investigación. En este capítulo, se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo determinaremos indicadores que ayudarán en la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el cuarto capítulo, presentamos la metodología de la investigación, mecanismo por el cual llegaremos a conocer el método que utilizaremos, que para la nuestra investigación es el descriptivo correlacional, el cual nos hace describir, analizar e interpretar sistemáticamente los de hechos en conjunto y que están relacionados con nuestras demás variables tal como sucede en nuestro trabajo de investigación, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; manifestamos que la presente investigación es transversal puesto que recolecta datos en una determinada y única circunstancia, es decir, en espacio de tiempo único e indicamos que es correlacional puesto que se orienta a la determinación del grado de vinculación existente entre nuestras dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de vinculación entre los dos sucesos o eventos observados.

En el quinto capítulo: se encuentra la presentación de nuestros resultados del trabajo de campo efectuado, en este capítulo ampliaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de las encuestas las cuales son estadísticamente fiables para establecer la dependencia e influencia entre ambas variables, a su vez probaremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con la intención de enriquecer y propender al fortalecimiento de las actividades de integración entre los trabajadores y los gerentes de la empresa, a fin de buscar un buen desarrollo en sus quehaceres cotidianos en la empresa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

Durante los últimos años el área de recursos humanos o capital humano ha tenido preeminencia, motivo por el cual se considera un aliado imprescindible e importante de toda empresa, sea esta en marcha o emergente, debido a que su quehacer diario está enfocado en obtener la mayor eficiencia y eficacia posible para lo cual, ejercer una adecuada gestión del personal es sumamente preponderante; esta es la esencia en la que radica la preponderancia del clima organizacional, pues se considera como un componente que debemos tener en cuenta para la organización empresarial, de ejecución, reestructuración de procesos e innovación tecnológica empresarial, toda vez que ejerce predominio sobre los trabajadores, su comportamiento y desenvolvimiento personal e interpersonal.

Según Argyris (1957) y Forehand y Gilmer (1964), podemos comprender que el clima organizacional es una definición importante y vital en la organización empresarial, siendo de vital relevancia, en la organización, en las técnicas de producción y en los efectos, lo cual repercute inmediatamente en la calidad de la propia empresa, sistemas productivos y crecimiento empresarial a corto, mediano y largo plazo.

Sin embargo Lusthaus (2002) piensa que actualmente, las empresas saben la importancia que tiene la eficiencia y eficacia personal y grupal de sus trabajadores y que el cumplimiento de estos indicadores es importante e imprescindible para el logro de los objetivos empresariales en el corto, el mediano y el largo plazo, por lo que su evaluación, control y medición debe ser constante, analizando los efectos que se produzcan y si estos resultan de importancia en el logro de las fines y objetivos empresariales. También, indica

que, para lograr un óptimo desempeño laboral, toda empresa debe buscar la excelencia a través de la economía y la celeridad. Según lo manifestado por el autor, estos cuatro componentes: la eficacia, la eficiencia, la economía y la celeridad constituyen los únicos parámetros de excelencia que prevalecen época tras época y son criterios usados para medir y evaluar el desempeño organizacional; pero, desde la década de los ochenta se han incorporado numerosas variables que tienen influencia en el clima organizacional, tales como la importancia y la habilidad en el mundo de las finanzas.

En resumen, podemos manifestar que el Clima Organizacional son las apreciaciones que los trabajadores tienen sobre la estructura empresarial a la que se encuentran vinculados y que a su vez les generan diversas oportunidades y situaciones laborales que enfrentar de manera cotidiana (Toro F., Sanin A., 2014, p.11, Gestión del Clima Organizacional)

Por lo tanto, hablar del desempeño laboral del trabajador, “en términos del cumplimiento son las ordenes vinculadas al cumplimiento de la visión, misión, objetivos y/o metas empresariales” (Lusthaus Ch., Adrien M., Anderson G., Carden F. y Plinio G., 2002, p.10, Evaluación Organizacional).

La empresa CABCODI SAC es una organización dedicada a la comercialización al por mayor y menor de artículos de ferretería, construcción y acabados, con casi diez años de actividad en el mercado, liderando actualmente el mercado con un 35% de participación en el mercado.

El personal de la Empresa CABCODI SAC muestran un descontento, por las condiciones de trabajo existentes, tales como:

Niveles retributivos ínfimos, que no compensan las tareas efectuadas o encargadas y no están acordes a las responsabilidades asumidas por los trabajadores.

Baja predisposición de los jefes para los ascensos, promociones, capacitaciones y preparación, no permitiendo aprovechar al máximo las potencialidades y capacidades del personal contratado eventual y permanente igualmente, presenta un estado de tensión principalmente por la inestabilidad laboral.

Poca predisposición al trabajo en equipo por designación de los puestos de confianza, sin atender a criterios de aptitud y actitud gerencial, desinterés institucional por la formación y capacitación del potencial humano, no hay política y estrategias de desarrollo de personal a mediano y largo plazo; las labores operativas y administrativas se han tornado en rutina, no significando una motivación en sí para el trabajador.

El procurar evadir el problema quizá serviría como detonante para agudizarlo y que pueda convertirse en un mal endémico que termina carcomiendo los cimientos empresariales, cuyas secuelas más evidentes se verían manifestadas en:

Un mayor índice de personal ausente tanto física como emocionalmente, así como desmotivado, disminuiría su rendimiento poniendo en riesgo la calidad de los servicios administrativos y de atención al cliente de la empresa.

Pérdida continúa de imagen institucional y por tanto como empresa; la agudización de contradicciones entre objetivos individuales e institucionales podría generar conflictos laborales.

Estos hechos podrían comprenderse y mitigarse desarrollando estrategias integrales para la formación del capital humano y sobre todo para generar una motivación que redunde en una mejora del desempeño laboral.

1.2 Problema de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC de la ciudad de Abancay – Apurímac 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la retribución influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC de la ciudad de Abancay – Apurímac 2019?
- b) ¿De qué manera el apoyo del jefe influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC de la ciudad de Abancay – Apurímac 2019?
- c) ¿De qué manera un trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC de la ciudad de Abancay – Apurímac 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Nuestra investigación se utilizará para comprobar y ratificar la preponderante necesidad que tiene la apropiada captación, selección, capacitación, formación e incentivo de nuestro capital humano y buscar la mejora de resultados en su quehacer diario, los cuales se verán reflejados en su productividad y cumplimiento de metas, basándonos en los estudios y teorías que existen al respecto.

1.3.2 Justificación práctica

Los supuestos descritos ayudaran en mejorar el comportamiento y actitud hacia los quehaceres diarios de los trabajadores que laboran en la empresa CABCODI SAC.

Los beneficiarios con los efectos de nuestra investigación serán las personas que laboran en los diferentes niveles de la empresa y por ende, la empresa CABCODI SAC también. De igual manera todos los clientes y proveedores que requieren de los servicios de la empresa verán y disfrutarán de las mejoras sustanciales que se darán en cuanto a la atención, entrega del producto y servicio post venta, siendo beneficiada la empresa con dichos logros.

Así mismo, las propuestas ayudaran a la empresa CABCODI SAC a mejorar sus procedimientos actitudinales y motivacionales al personal, así como la práctica continua del otorgamiento de incentivos pecuniarios a los trabajadores que tengan un óptimo desempeño, todo orientado a mejorar la satisfacción del cliente interno y su desempeño en la empresa.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Determinar el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de influencia de la retribución en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac.
- b) Determinar el nivel de influencia del apoyo del jefe en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac.
- c) Determinar el nivel de influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación|

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Garduño (2014) en su investigación concluye:

- a) Que todos los seres humanos no solamente somos entes meramente políticos, sino que también somos entes productivos, pues cada uno de nuestros actos ejecutados en un ambiente adecuado puede llegar a generar un rédito elevado para la organización como para el individuo. Sin embargo, como contraparte el que un individuo se desarrolle y desenvuelva en un entorno completamente opuesto puede generar caos, desorden y quizá hasta desprestigio para la empresa.
- b) Este análisis nos conlleva a buscar un fortalecimiento constante y sostenible del individuo como el ente que busca cubrir las necesidades empresariales básicas y con ello buscar la superación y autorrealización personal y profesional, siendo esto reflejado en sus quehaceres diarios en la empresa, todo esto debido al importante rol de las municipalidades en la búsqueda constante de la satisfacción del cliente interno (p.7-8).

Meza (2018) en su investigación concluye:

- a) Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño laboral.
- b) Se halló que la mayoría de los empleados (86%) percibe un clima organizacional positivo.

- c) Entre las áreas de trabajo, el Colegio Linda Vista se destaca por reportar un mejor clima organizacional que todas las demás.
- d) También se halló que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional.
- e) En cuanto al desempeño laboral, se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%).
- f) En cuanto al desempeño por áreas de trabajo, se encontró que existe una diferencia significativa ($p = .020$) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, teniendo el primero un nivel más alto.

Zans (2017) en su investigación concluye:

- a) El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.
- b) Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.
- c) Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

Meléndez (2014) en su investigación concluye:

- a) Se concluye que, el espacio físico es el adecuado, siendo lo suficientemente amplio, esto último les ha facilitado tanto el aprovechamiento racional como la distribución de los lugares de trabajo, para albergar a los colaboradores de la institución.
- b) Se determinó que las instalaciones son muy buenas pues están debidamente iluminadas, el color de las paredes está seleccionado de acuerdo con las condiciones climáticas del lugar, también los colaboradores disfrutan de una ventilación adecuada, precisamente por la amplitud con que cuenta el edificio. Pero un factor negativo en el que coincidieron los entrevistados fue la contaminación auditiva proveniente de los alrededores del edificio.
- c) La mayoría de los colaboradores del área administrativa indican que el puesto que ocupan les da la facultad, pero no la autoridad para tomar ciertas decisiones. Mientras que personal operativo toma decisiones únicamente cuando no necesitan consultar con el jefe inmediato.
- d) Las autoridades si delegan actividades constantemente. La autoridad que se ejerce en la institución es la formal e institucional.
- e) El tipo de liderazgo que impera es el democrático y, en el área operativa, el autocrático.
- f) Las causas del estrés que presentan los colaboradores se debe a la carga de trabajo, el mal humor de su jefe, la aglomeración de las personas que buscan atención y el trabajo bajo presión.

- g) Dentro del personal administrativo se da la comunicación formal pero también la informal, en el área operativa; la forma de comunicación es escrita y verbal, dependiendo de la situación.
- h) Los colaboradores si están debidamente capacitados para llevar a cabo las actividades de la institución. Están interesados en recibir capacitación sobre motivación en el trabajo, trabajo en equipo, comunicación en el trabajo, manejo de conflictos y relaciones interpersonales.
- i) Los colaboradores están motivados para laborar en la institución, porque se realizan actividades extraoficiales, como la celebración del día de la secretaria, el día de la madre, convivios navideños, entre otros, éstos se realizan con frecuencia, dependiendo de la actividad. El mayor motivador que reflejó la investigación fue el dinero.
- j) Los colaboradores están satisfechos con el trabajo que tienen en la municipalidad por las buenas condiciones de trabajo reflejado en el ambiente laboral. Aunque algunos no están satisfechos quejándose del salario bajo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

López (2017) en su trabajo de investigación concluye:

- a) Los funcionarios, que realizan funciones administrativas, en la sede central de la empresa SEDAPAR S.A. tienen un clima organizacional de nivel intermedio (55,1%), mientras que el desempeño laboral es elevado (46,9%). Por lo tanto, el clima organizacional tiene una relación significativa con las dimensiones orientación a los resultados (R de Pearson 0,269**), iniciativa (-0,321**), trabajo en equipo (0,296**) y organización (0,253*).

- b) Se ha evidenciado relación específica entre las variables clima organizacional y desempeño laboral a nivel general (0,250*). Además, se ha encontrado predomios específicos de la variable clima organizacional en las siguientes dimensiones: orientación a los resultados (8,1%), iniciativa (8,6%), trabajo en equipo (4,8%), organización (5,3%).
- c) El clima laboral no influye significativamente en las dimensiones calidad y relaciones interpersonales. A nivel global, la variable clima organizacional interviene significativamente en el desempeño laboral (6,3%), es decir, el 6,3% de las condiciones de las variables desempeño laboral se explica por la variabilidad del clima organizacional.
- d) Es inminente la tarea implementar una mejora significativa de ambas variables, esto se debe realizar potenciando el clima organizacional, ya que ha demostrado tener influencia significativa en el desempeño laboral. Se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula (p. 12).

Pachas (2018) en su investigación concluye:

Concluye señalando que el clima organizacional de la municipalidad distrital de Alto Larán tiene relación directa con el desempeño laboral que presentan los trabajadores determinándose que existe correlación estadísticamente significativa de 0,823 (rho de Pearson). Si se considera el coeficiente de variabilidad (r^2) se asume que el desempeño laboral está determinado en un 67,7% por el clima organizacional en la municipalidad distrital de Alto Larán (p. 10).

Victorio (2018) en su investigación concluye:

- a) Determinar la existencia de la relación entre ambas variables y en consecuencia, según los resultados de los cuestionarios y su 51 posterior evaluación por medio de Spearman's rho se demostró que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores dentro del área de operaciones de éstas tres empresas. La alta correlación de ambas variables permitió conocer la estabilidad y

conformidad del ambiente laboral percibido por los trabajadores de las aseguradoras y por ende se demostró el alto nivel de satisfacción de los trabajadores.

- b) La autorrealización y la satisfacción laboral son factores relevantes para el desarrollo de las tres principales empresas aseguradoras de Lima por lo cual se propuso determinar la correlación que existe entre ellos. Por consecuencia, mediante los resultados de los cuestionarios y posterior evaluación según Spearman's rho se confirmó que la autorrealización posee una correlación alta con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Operaciones. El factor autorrealización permitió a los trabajadores de éstas empresas aseguradoras crecer de manera personal y profesional ya que cada labor que desempeñan lo consideran como un reto que asumen para superarse a ellos mismos, asimismo tienen la libertad para poder tomar decisiones. Se probó la hipótesis planteada, y esta relación es muy significativa
- c) El involucramiento laboral y la satisfacción laboral son factores que permiten un mejor clima organizacional teniendo trabajadores más implicados con el desarrollo de la organización. Por lo cual se propuso determinar si realmente estas dos variables se encuentran relacionadas. En consecuencia, según los resultados obtenidos y su posterior evaluación según el estadígrafo Spearman's rho, se determinó que el involucramiento laboral mantiene una relación directa con la satisfacción laboral. Se corroboró que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa y satisfechos con las funciones que realizan. De esta manera se probó que su ambiente laboral es un factor importante para sentirse bien emocionalmente y para realizar un buen trabajo.
- d) La supervisión y la satisfacción laboral son variables que trascienden mucho en una organización, por ello se planteó comprobar si estas dos variables están significativamente relacionadas. Por efecto, se confirmó que la supervisión posee una alta correlación con la satisfacción laboral. Se verificó con los resultados de las encuestas y su posterior evaluación que

fue por medio del estadígrafo Spearman's rho quien reafirmó la relación entre las mencionadas variables.

- e) La comunicación y la satisfacción laboral son factores que ayudan a un mejor funcionamiento interno en la organización, por lo tanto, se proyectó a comprobar la relación de estas variables. Se verificó con los resultados de las encuestas y su posterior evaluación que fue por medio del estadígrafo Spearman's rho, quien aseveró la relación directa entre ambas variables.
- f) Las condiciones laborales y la satisfacción laboral tienen roles relevantes para un mejor desempeño en la organización. Es así que se consideró determinar si existe relación entre ellas. Por lo cual conllevó a una afirmación verdadera ya que ambos factores si están relacionados. Por lo tanto, existen recursos que facilitan el trabajo, es decir, existe un ambiente físico favorable donde los trabajadores se sienten cómodos para seguir con sus labores. Además, se demostró que los trabajadores reciben constantes capacitaciones que ayuda a mantenerlos informado de las nuevas políticas de la organización, en este sentido beneficia al trabajador a desempeñarse correctamente y eficientemente con un nivel de satisfacción óptimo.

Chunga (2018) en su investigación concluye:

- a) Los resultados obtenidos nos muestran una correlación positiva muy alta y significativa ($r = 0.871$ y $p_valor = 0.000$) para nuestra primera y segunda variable, respectivamente; indicando que el 75,8% (r^2) de la variabilidad en el desempeño laboral es explicada por el clima organizacional.
- b) Las correlaciones existentes para nuestra primera variable y nuestra segunda variable de investigación, respectivamente, son positivas, altas y significativas: Entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral ($r = 0.789$ y $p_valor = 0.000$); Procesos Organizacionales y el Desempeño Laboral ($r = 0.919$ y $p_valor = 0.000$); Liderazgo y Desempeño Laboral ($r = 0.782$ y $p_valor = 0.000$); la Motivación y Desempeño Laboral ($r =$

0.768 y $p_valor = 0.000$); entre Comunicación y Desempeño Laboral ($r = 0.722$ y $p_valor = 0.000$).

- c) A medida que el clima organizacional sea mejor se logrará un excelente desempeño por parte del personal de la Municipalidad Distrital de Bellavista (p. 11).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

Toro, Sanín (2014) ellos nos indican que a su parecer el clima organizacional debe entenderse que son todos los conocimientos que los trabajadores tienen respecto de la organización a la cual pertenecen y realizan sus labores cotidianas (p.11).

Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1970), en Chiang (2010), nos indican que:

A su parecer el clima organizacional es la aglomeración de cualidades y habilidades específicas de los individuos que conforman o integran una organización, sea esta pública o privada, pudiendo en muchas situaciones ser influenciados e inducidos por las normas de la propia empresa o entidad y que todo esto se ve reflejado en su entorno al momento del desarrollo de sus funciones. Sin embargo, de su definición también podemos entender que, para cada individuo o trabajador de manera individual dentro de la organización, el clima organizacional es adoptado o entendido de manera distinta, puesto que lo ven como un grupo de habilidades y cualidades estáticas que la organización pretende que tenga el trabajar para el logro de los objetivos empresariales o institucionales, con las eventualidades de los comportamientos-resultados y de los resultados-resultados. Por lo tanto, podemos deducir que para los autores el clima podrían ser apreciaciones personales de los aspectos objetivos y también de los ciclos de organización empresarial sin

perder su papel preponderante como indicador de organización empresarial (p.29).

De Witte y De Cock (1986), en Chiang (2010), nos indican que para ellos el Clima Organizacional son apreciaciones del personal que laboran en una institución respecto de las orientaciones en valores éticos y morales que pueden tener hincapié en la forma de desenvolvimiento del personal contratado o permanente, esta influencia es los trabajadores de toda organización puede verse reflejada en eficiencia organizacional y que apoyado y coadyuvado por un conjunto de políticas, practicas, principios, valores y procedimientos adecuados ayudan a que exista mayores ambientes laborales formales y ya no tantos informales (p.30).

De la mayoría de enfoques respecto de la variable Clima Organizacional, vemos que algunos tienen mejores resultados que otros, sin embargo, la percepción que el trabajador tenga de la estructura y organización empresarial siempre será preponderante para su desempeño y desenvolvimiento laboral en la empresa que lo acoja. (Goncalves, 1997).

Según Chiavenato (2011), podemos llegar a entender que el autor nos indica que para el hablar del clima organizacional es realizar un análisis profundo y exhaustivo al estado motivacional de los trabajadores, puesto que según el ánimo que estos tengan al momento de realizar sus labores veremos mayor esfuerzo, colaboración con los demás compañeros, rendimiento, efectividad, productividad, haciendo que de esta manera pueda satisfacer sus necesidades personales y familiares que lo llevaron a tener que ser parte de la empresa que forme parte. Todas esas cualidades ennoblecen y hacen que el trabajo desplegado sea también reconocido por los directivos y jefes de las empresas. Sin embargo, puede ocurrir también todo lo contrario, es decir, si el empleado se encuentra triste, desmotivado, desilusionado, insatisfecho tiende a disminuir su trabajo y productividad, llevando en algunos casos a la depresión, el aburrimiento y el abandono del puesto de trabajo. Por eso el rol importante y

preponderante del clima organizacional en las empresas e instituciones como herramienta de gestión intangible (p. 58).

Según los autores Chiang, Martín y Nuñez (2010), podemos llegar a entender que para ellos hablar de clima organizacional es también hablar de una organigrama o estructura empresarial, puesto que ambos tienen una gran relación para el tema de asignación de recursos que sean apropiados y necesarios para el cumplimiento de sus funciones, una correcta y adecuada segmentación y segregación de funciones nos dan a entender que el clima organizacional es positivo y favorable para un adecuado ejercicio y crecimiento personal y profesional, siendo esta una percepción que atrae al nuevo talento y lo hace permanecer en la empresa. Las apreciaciones personales de los trabajadores respecto de la organización empresarial son prácticas comunes y habituales que van coadyuvando a una organización sólida y firme (pág. 38).

Sin embargo, para Chiavenato (2011) el clima organizacional para que sea adecuado debe obedecer y seguir determinadas necesidades empresariales y solventadas por la honestidad del trabajador. Para esto trabajar en mantener un adecuado estado emocional de las personas es importante, puesto que esto determinara el éxito o fracaso del capital humano de la empresa (p. 50).

Para los autores Aguirre, Martinez y Sanchez (2012), desarrollar el tema del clima organizacional es desentrañar todos los beneficios que este podría generar en la organización y también en el trabajador como individuo, es hablar de los beneficios que este conlleva a nivel empresarial e individual, generando éxito para la empresa y satisfacción económica y moral para el trabajador, siempre y cuando todos los beneficios que a este le correspondan sean respetados y considerados a cabalidad por el empresario. Solo de esta manera se logrará trabajadores altamente motivados para el desarrollo de sus funciones sino también personas identificadas plenamente con la empresa, esto repercutirá en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Sin embargo, un aspecto

relevante e importante son los valores, a nivel personal e institucional, estos coadyuvaran a que los resultados obtenidos sean sostenibles y crecientes en el tiempo. Con todos estos factores se puede lograr un ambiente de trabajo adecuado, lo cual es importante para un adecuado desempeño laboral. Cabe resaltar que una forma adecuada de fortalecer estas actividades son la sociabilidad y empatía que pueda tener el trabajador con sus compañeros de trabajo, para esto la comunicación entre colaboradores es trascendental (p. 12).

Según los autores Serrano, Portalanza (2014) nos hablan de la forma de indican que tener un buen clima organizacional favorece a incrementar la productividad, reduciendo costos y aumenta el desempeño a la organización. La manera de liderazgo que maneje la organización interviene directamente en el clima organizacional (p. 123).

Para el autor Brunet (2007) referido por Mayor (2009), nos indica que no solo se trata de hablar del clima organizacional, sino que se debe hacer énfasis en que para la existencia de un buen ambiente de trabajo es importante que deban coexistir en la empresa o institución las apreciaciones personales de los trabajadores y el entorno interno y externo en el que se desenvuelva la empresa. Toda persona o trabajador al tener una apreciación adecuada y positiva de entorno empresarial podrá coordinar de mejor manera los canales de comunicación adecuados para el logro de los objetivos empresariales, para lo cual utilizará las herramientas existentes en la empresa (p. 2).

Según Likert (2009) en su teoría sobre el clima organizacional indican sobre un clima natural y el buen desempeño dentro de la empresa, que puede ser un factor o una influencia en el comportamiento de quienes integran dicha organización. Desde las características del Clima Organizacional es un estudio de los fenómenos de los objetivos tal como: estructura, trabajado en equipo, liderazgo, comunicación, y toma de decisiones, sin embargo, calificando nuestro clima organizacional

podemos determinar la manera en que nuestro entorno puede pensar y ver nuestro trabajo.

Según Sosa (2012) define: “El clima organizacional es sustancial de una empresa u organización, formado por todos los trabajadores de dicha organización, por lo cual es muy importante que todo el personal que integran en la empresa, comprenda su categoría y su importancia que se tiene a la hora de realizar y desarrollar las tareas laborales dentro de la empresa. Los trabajadores deben tener una conceptualización clara y precisa de cómo se forma el clima organizacional, pues depende de todas las personas para que así que se dé de manera correcta y positiva”.

2.2.1.1. Características del Clima Organizacional

Al respecto Toro y Sanín (2014), hacen mención de varias características que determinan el clima organizacional en una empresa o entidad, siendo las siguientes:

- Una de las características dominantes del clima organizacional es que influye en el bienestar laboral y en la estimulación en el trabajo. Desarrollando cada una de las características planteada por los autores podemos precisar que el clima organizacional influye en el bienestar laboral puesto que disminuye de manera considerable los índices de renuncia o abandono del puesto laboral, también influye en el ausentismo a laborar y la reducción significativa de los comportamientos anti productivos. Por otra parte, el clima organizacional influye en la estimulación para el trabajo, reduciendo los accidentes de trabajo, los ausentismos por enfermedades. Para esto, debemos entender que la estimulación en el trabajo es un antecedente directo que influye también en el desempeño laboral puesto que, repercute en la voluntad por trabajar con esfuerzo, dedicación, ahínco y concentración de sus

labores cotidianas establecidas de acuerdo a las funciones determinadas.

- Por otra parte, también indican que otra característica de esta variable de estudio es el rol de influencia para lograr el agrado de los usuarios, esto en relación directamente proporcional con los bienes y/o servicios que brinda a la colectividad en la cual desarrolle actividades comerciales. Por lo tanto, si los clientes son atendidos con mucho esmero y cuidado existe una gran posibilidad que el cliente este plenamente satisfecho y puede realizar un efecto multiplicador que será a favor de la empresa.
- Sin embargo, en posición contraria a los descrito en el párrafo anterior, los autores indica que en el clima organizacional también podría existir una insatisfacción por parte de los trabajadores de la empresa, ante lo cual es probable que vendan bienes y/o presten servicios de manera incorrecta, incompletos, deficientes y carentes de calidad. Esto repercutirá directamente en la satisfacción de los clientes produciéndose una reducción en el porcentaje de fidelización, produciendo reducción en las ventas y por ende generar una imagen negativa de la empresa ante la colectividad donde se encuentre desarrollando sus actividades.

De lo expuesto podemos concluir que, los trabajadores son propensos a nuevas técnicas y métodos solo si el entorno empresarial interno es favorable y agradable, sin embargo, una posición contraria seria que, los trabajadores serán reticentes a nuevas tendencias cuando el entorno empresarial interno sea desfavorable o pésimo.

- Así mismo, podemos apreciar que los autores indican que el clima organizacional influye de manera directa sobre el compromiso y convicción que tenga el cliente interno respecto de la entidad o lugar donde trabaja y/o respecto de las actividades que son propias de las funciones asignadas. También, tiene un rol importante el clima organizacional positivo puesto que favorece a que los trabajadores de la empresa se esfuercen y trabajen con mayor empeño, energía y dedicación. Por esto es que el compromiso y la convicción tienen también un rol importante en el clima organizacional.

Por lo tanto, podemos concluir que si el personal refleja y demuestra una imagen positiva de la empresa entonces el clima organización será favorable para el crecimiento de la empresa.

- Así mismo, mientras el personal demuestre esmero y empeño en el desempeño de sus funciones puede garantizar su permanencia y crecimiento profesional en la organización lo cual repercutirá también el crecimiento y desarrollo de la empresa. Esta es otra característica importante que mencionan los autores respecto de nuestra primera variable de estudio.

Podemos concluir que, respecto a las características de nuestra primera variable de estudio podemos manifestar que funciona como indicador de la calidad realizada por los trabajadores y que repercute en el crecimiento empresarial, esto siempre y cuando concurren las circunstancias que influyan positivamente en esta variable de estudio (p.11).

2.2.1.2. Tipos de Clima Organizacional

Al respecto de los tipos de clima organizacional lo planteado por Likert (1999) es lo más resaltante a nuestro parecer, indicando que los tipos de Clima Organizacional son: el clima organizacional autoritario y el clima organizacional participativo.

a. El Clima organizacional Autoritario:

El Sistema Autoritario I - el jefe explotador: Este tipo de jefe tiene como principal característica la mínima confianza en dar responsabilidad y familiaridad a sus trabajadores. En un clima organizacional de este tipo los trabajadores laboran en un ambiente de temor, no existe un trato interpersonal entre los jefes y sus subordinados, y en caso de existir trato interpersonal es para comunicar las decisiones y órdenes del jefe inmediato superior o propietario de la empresa y/o para llamar la atención a los subordinados.

El Sistema Autoritario II – el jefe paternalista: Este tipo de jefe tiene como principal característica la gran confianza en dar responsabilidad y familiarizarse con sus trabajadores. Tiene como política motivar a sus empleados con premios minimizando el uso de castigos. En este tipo de sistema autoritario la comprensión y atención a las necesidades sociales de los trabajadores es su principal prioridad.

b. El Clima Organizacional Participativo:

III Sistema – el consultivo: Lo que caracteriza a este sistema es la gran confianza que tienen los jefes inmediatos en los trabajadores a su cargo, a los cuales les cede la toma de decisiones en situaciones específicas de su responsabilidad con lo cual mejora la autoestima personal, el jefe interactúa con los

trabajadores. En resumen, hablar de este sistema es hablar de un mecanismo para delegar funciones.

IV Sistema - el trabajo en grupo: Lo que caracteriza a este sistema es la plena confianza por parte de los funcionarios de la alta dirección hacia los empleados de la empresa. La confianza busca una mayor integración entre los trabajadores en los diferentes niveles de la empresa, propende la comunicación en toda la organización tanto de manera horizontal, vertical, ascendente y descendente.

2.2.1.3. Modelo de gestión del Clima Organizacional

Respecto del presente ítem, lo planteado por Toro y Sanín (2014), a nuestro parecer, es lo más relevante e importante. Ellos manifiestan que con anticipación a que el área de capital humano propenda la implementación del esquema institucional de gestión para nuestra primera variable de estudio se deberán efectuar cuatro diligencias que busquen en aseguramiento y el éxito de la implementación de un modelo de gestión del clima organizacional. Estas cuatro actividades fundamentales son:

- a. La Sensibilización: Mediante esta actividad se pretende buscar un compromiso de los responsables de la implementación del sistema de gestión del clima organizacional (p. 20).
- b. Enseñar y Entrenar: Mediante esta actividad se busca la realización de capacitaciones y de esa manera poder impartir conocimientos de la empresa que puedan ser utilizados para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de los trabajadores. Esta labor es realizada por los responsables de la implementación del sistema de gestión del clima

organizacional siempre y cuando que con este trabajo puedan implantar cambios y estos produzcan resultados tangibles.

- c. Aplicar: Mediante esta actividad se busca efectuar labores planificadas y programadas con la finalidad de mejorar, elevar y mantener la calidad del clima organizacional con el que cuenta la empresa. Esta actividad beneficia el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Así mismo, dentro de esta actividad se considera los procesos de retroalimentación con la finalidad de reforzar y afianzar los conocimientos aprendidos. Una vez concluida la actividad se continuará con la última actividad (p. 22).
- d. Mejorar: Mediante esta etapa se busca: “plantear mecanismos de examen y progreso según los efectos de perfeccionamiento y resultados obtenidos en los procesos precedentes, para garantizar el óptimo desarrollo de la presente etapa, se debe asegurar la adecuada capacitación, preparación y predisposición del personal a cargo” (p.22).

2.2.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional

Según los autores Toro y Sanín (2014), hacen referencia a que todo clima organizacional se encuentra conformado por ocho (8) dimensiones que son:

- 1. El sentido de pertenencia:** Para Toro y Sanín (2014), la presente dimensión considera el conocimiento del nivel de engreimiento procedente al darse la interrelación con el entorno interno del lugar de trabajo, el nivel de entrega en los quehaceres cotidianos y el nivel de convicción de los trabajadores y jefes en el cumplimiento de los objetivos, meta y programas planificados” (Toro, 2010, p.42)”.

2. **La coherencia:** Podemos definir a la coherencia por ser “el conocimiento que se tiene del comportamiento de los trabajadores y de la empresa misma en la adopción y cumplimiento de los valores, principios, normas, objetivos y reglamentos que regulan la organización y gestión de la empresa” (Toro, 2010, p.42).
3. **La retribución:** Esta dimensión está definida como el grado de equidad que debe existir entre el quehacer y labores efectuadas por el trabajador y la relación directamente proporcional que debe tener con la contraprestación económica y los beneficios laborales conexos a el trabajo realizado (Toro, 2010, p.42).

Esta definición esboza la teoría de la Equidad de Adams (1963, en Toro, 1992), según esta teoría se manifiesta que los trabajadores comparan de manera constante la contraprestación económica recibida por parte del empresario (remuneración o retribución económica) con los quehaceres y labores encomendadas como parte de las funciones y responsabilidades asignadas al trabajador (p.67).

Respecto a la teoría de la equidad, una vez efectuado el cotejo se pueden advertir tres (3) posibles conclusiones:

- Juicio de Equidad: Hace referencia al resultado obtenido de la comparación con la retribución de otro trabajador y esta resulta igual a la retribución comparada.
- Juicio de Inequidad por sobrecompensación: Hace referencia al resultado obtenido de la comparación de la remuneración propia con la de otro trabajador y determina que la remuneración comparada es superior a la del trabajador, es decir que el primero gana más que el segundo.

- Juicio de Inequidad por Sub compensación: Hace referencia al resultado obtenido de la comparación de la remuneración propia con la de otro trabajador y determina que la remuneración comparada es inferior a la del trabajador, es decir que el primero gana menos que el segundo. (p.68).

4. La estabilidad: Sobre esta dimensión también se entiende que es el grado de percepción que tienen los empleados respecto de su permanencia y continuidad en el tiempo dentro de la empresa, donde estiman que el empresario tiene empatía con su capital humano y que de presentarse el despido o retiro de algún trabajador será en aplicación de una causal y juicio preciso (Toro, 2010, p.42).

Es así que se advierte, que esta definición hace referencia de manera implícita a dos (2) aspectos fundamentales:

- Un primer aspecto a considerar son las apreciaciones respecto de la posibilidad de permanecer en el lugar de trabajo y la continuidad de las operaciones de la empresa en su jurisdicción o ámbito de influencia, lo que refleja una buena apreciación y excelente reputación de la empresa que puede repercutir de manera favorable en las intenciones de permanecer laborando en la empresa (Littlewood, 2003) (...).
- Un segundo aspecto a considerar es la variable que examina las percepciones de justicia y equidad vinculadas a las técnicas y mecanismos para separar o continuar con la prestación de servicios de individuos hacia la compañía.

El análisis de esta definición podría vincularse de manera simple con la dimensión de justicia organizacional, la cual según el autor hace referencia a la justicia procedimental

referida a la imparcialidad y equidad que se percibe en la empresa respecto de la aplicación de formas o procedimientos para la toma de disposiciones empresariales, referidas a vinculación o desvinculación laboral, que afecta a los trabajadores (Tejada y Arias, 2005) (p.81).

5. Apoyo del jefe: Para los autores Toro y Sanín (2014), esta definición es analizada como sigue:

- Dicen que: apoyo del jefe se entiende como la intención de respaldar, estimular o que exista la participación del superior jerárquico, sea este el inmediato superior o los jefes de la alta dirección, brindado a los trabajadores de la empresa” (Toro, 2010b, p.42).
- Por ende, la apreciación de los clientes internos tiene vinculación con el actuar y proceder el superior pues repercutirá de manera trascendente en un buen producto final en la cadena del comportamiento organizacional (Toro, 2001) (p.93).

6. El trabajo en equipo: Según Toro (2010), se puede entender a manera del nivel de percepción que se tiene de los mecanismos para la realización del trabajo en equipo, de manera tal que los trabajos realizados sean provechosos para los trabajadores y para la empresa.

Esta definición no debe entenderse como la habilidad que tiene cada trabajador para la predisposición al trabajar en equipo donde se evalúan las habilidades de cooperación que tiene la persona para alcanzar las metas, objetivos y planes del negocio en colaboración de otras personas que laboran en el mismo entorno empresarial. La definición que realiza de autor de esta

dimensión está vinculada a la existencia de procedimientos, manuales, guías, principios, directrices o costumbres propias del entorno empresarial que promuevan alcanzar metas por la utilización del trabajo conjunto (p.105).

7. **El trato intrapersonal:** La presente dimensión sobre el Trato Interpersonal, se definida por los autores como el nivel de comprensión por parte de los clientes internos respecto de la cooperación, respeto y responsabilidad para el logro de los objetivos y cumplimiento de metas empresariales (Toro, 2009a). Es así que, los componentes de esta dimensión que son la cooperación, el respeto, y sobre todo el componente denominado responsabilidad, son los que forman una categoría que es denominada Valores Colectivos. Es así que al apreciarlas por separado y de manera particular son elementos que tienen un peso relativo que trascienden de manera específica en las relaciones interpersonales (p. 117).
8. **La disponibilidad de recursos:** Al respecto los autores indican que se habla de un grupo o conglomerado de caracteres determinados de una empresa específica que puede ser estimulado de acuerdo al modo como la empresa enfrenta con sus trabajadores y directivos las circunstancias que se presenten en su entorno. Para los trabajadores de la empresa, el clima organizacional se convierte en un grupo de cualidades y posibilidades que relatan las condiciones inamovibles estáticas de la empresa, con las previsiones del comportamiento-resultado y del resultado-resultado.

Por lo tanto, el clima organizacional desde la perspectiva de la dimensión analizada, son apreciaciones personalísimas de los indicadores objetivos y de los ciclos productivos, que en resumidas cuentas es nuestra variable organizacional (p.29). Esta concepción del personal sobre el nivel de disposición de implementos, equipos

y de la cooperación del personal que labora en otras áreas de la empresa de las cuales se pueda requerir información o apoyo (Toro, 2010, p.42). Por lo tanto, se pretende aprovechar la percepción del personal respecto de la disposición de insumos, instrumentos y materiales para el cumplimiento de sus funciones y poder ejecutar sus quehaceres y efectuar las tareas asignadas.

Si deseamos que se obtenga un buen producto final cada trabajador requiere de equipos como instrumentos de medición, equipos de cómputo, aparatos sofisticados y demás aparatos electrónicos de los cuales dependerá el enfrentar las dificultades y responder plenamente con sus labores. Asimismo podría requerir útiles de escritorio o equipos de seguridad personal, también requerir útiles de escritorio, tapones para los oídos, audífonos protectores, uniformes con señalética o calzados diseñados para minimizar los riesgos, además de otras herramientas para el cumplimiento de sus labores (p.131).

2.2.1.5. Medidas del Clima Organizacional

Para Guillén (2000) una medición efectuada del clima organizacional podría efectuarse por medio de la clasificación en niveles organizacionales empresariales, donde el trabajador o colaborador que es pieza básica dentro de la empresa se encuentra desarrollando funciones, de igual manera se considera el grupo o equipo de trabajo y a la misma estructura de organización empresarial, buscando lograr el equilibrio de estos tres niveles.

En consecuencia, el autor dice que para efectuar la medición del clima organizacional se debe efectuar el análisis a partir de diversos niveles, es decir, a un nivel individual, a un nivel grupal o de equipo y a un nivel de estructura organizacional empresarial, para lo cual debemos establecer que variables y contenidos deben ser susceptibles de medición en el clima organizacional.

Respecto de los instrumentos de medida, existen varios instrumentos para efectuar el cálculo y medición del clima organizacional, a pesar de que la mayor cantidad de instrumentos son check list pre establecidos, enfocados a recopilar y analizar la apreciación de los trabajadores o colaboradores respecto de la empresa.

Según Guillén (2000) dice que para efectuar la investigación del clima organizacional se debe tener en consideración tres etapas que son definidas como:

- Validación del contenido: Referida a establecer la definición y los conceptos se delimitarán el clima organizacional para desenvolver sus contenidos y el bosquejo operante.
- Valoración psicométrica: Referida a implantar la eficacia y confiabilidad de los axiomas y conceptos operativos trabajados y obtenidos en la fase previa.
- Aplicación práctica: Referida a la ejecución y determinación de la valoración que se tiene respecto del clima organizacional, para lo cual se deberá utilizar instrumentos previamente validados por expertos.

Según Guillén (2000) dice que uno de los instrumentos de medida con mayor grado de eficacia es el realizado a través de grupos de trabajo, es cual es un conjunto de personas organizadas que pueden tener similitudes laborales para ejecutar un encargo. Es en esta perspectiva, la teoría de los sistemas busca la creación de los llamados conjuntos independientes de trabajo que son células de esfuerzo hacia la ocupación y manejo de los conjuntos en las estructuras empresariales.

El tratado del clima organizacional pro medio de la estimación de los conjuntos de trabajo brinda una perspectiva importante de la

formación empresarial, propendiendo la formación de diferentes sub equipos, ámbito de dominio, el posicionamiento, identificación y formación de dirigentes, los canales de notificación y las recomendaciones interpersonales, todo esto nos aprueba conseguir un grupo de examen valioso para el estudio y puesta en marcha de una idónea organización organizacional.

2.2.1.6. Importancia de Valorar el Clima Organizacional

Según Cossio (1999) dice que la importancia de valorar el clima organizacional nos admite:

- Conseguir información de las relaciones, habilidades y evaluación de los trabajadores, jefes y directivos en relación con las diversas variables que actúan en una organización empresarial tales como la vigilancia, técnicas, distribución, entre otros.
- Instalar una búsqueda de las situaciones profesionales de los trabajadores.
- Estimular la intervención en las numerosas acciones del gobierno.
- Fomentar los elementos de aviso y de correspondencia interpersonal.
- Conseguir un enfoque integral de la estructura empresarial.

Por lo tanto, realizar la evaluación del clima organizacional es fundamental para la estructura empresarial ya que presume un encargo activo que posibilita a la empresa:

- La anticipación de procedimientos para los negocios y los problemas.

- Admitir la programación y mejora de acciones que suministren el progreso de la organización.
- Establecer métodos para la solución de conflictos.
- Admitir una comisión conveniente de los órganos con proporción a la complacencia de las necesidades y posibilidades.

Para Guillén (2003), al respecto de la importancia de valorar el clima organizacional nos indica que la valoración del clima organizacional es parte importante en los diferentes factores que lo integran, indicando que para el estudio del clima organizacional efectuado de manera conveniente y conjunta anexado con el estudio de diferentes indicadores de comisión (eficiencia, actividad, rendimiento) se estructuran como un instrumento significativo para el crecimiento de la empresa.

Para Guillén (2000) considerar los tres magnos caracteres que determinan el análisis del clima organizacional es de vital importancia y de consideración obligatoria, los cuales son:

- Implicación y participación de los trabajadores de la empresa: Mediante las percepciones que realizan los trabajadores o colaboradores de la empresa.
- Mecanismos de solución de conflictos y controversias: Respecto a ello, según las percepciones de los trabajadores o colaboradores se puede estructurar mecanismos efectivos en la detección, disuasión, mitigación y solución de los conflictos y controversias que puedan ser detectadas y se puedan implementar los procedimientos respectivos.
- Unificación en el asunto de orientación: Respecto a ello, es importante que los efectos de los estudios del clima

organizacional, sean examinados y tomados en cuenta por las instancias jerárquicamente superiores de dirección de la organización y adoptar las medidas preventivas y correctivas de manera oportuna, midiendo el impacto causado durante su desarrollo.

Según Angulo (2003) indica que el diagnóstico de la importancia de valorar el clima organizacional brinda claras ventajas que podemos extraer de la manera siguiente:

- Un procedimiento de recojo de datos.
- Tomar conocimiento por parte de los directivos de la distribución con dependencia a las demás partes.
- Una herramienta para organizar y proporcionar la cooperación de los trabajadores o colaboradores.
- Una táctica idónea que permite la unificación de todos los trabajadores de los distintos niveles organizativos de la empresa.

2.2.1.7. Componentes del Clima Organizacional

Según Likert (2009) nos indica que habiendo desarrollado las variables que componen el clima organizacional, actualmente logra estudiar el ambiente de las mencionadas constantes, su interacción con los demás componentes del clima organizacional y la secuela que ocasionan interiormente en la empresa.

La manera de interactuar de los componentes, por ejemplo, el comportamiento de los trabajadores y de los equipos de trabajo, la estructura y los procesos organizacionales, todos ellos concurren para establecer un clima organizacional empresarial favorable el

cual origina resultados que se vislumbran a nivel del rendimiento empresarial, a nivel personal o colectivo.

Es así que los resultados observados en la organización son producto de su arquetipo de clima organizacional, el cual es consecuencia de otros aspectos y objetivos del entorno interno y externo de la empresa, los procesos productivos y los aspectos psicológicos reflejados en el comportamiento y actitud de los trabajadores en la empresa.

Sin embargo, según Brunet (2011) nos dice que la forma en que los trabajadores perciben la realidad y la interpretación que tiene de la misma, tiene sumo valor individual. Las peculiaridades propias de un trabajador es un tamiz por medio del cual los aspectos objetivos de la organización empresarial y las conductas de los trabajadores que lo integran, se examinan de manera conjunta para elaborar la apreciación que se tiene del clima organizacional.

Brunet (2011) también nos dice que el clima organizacional de igual forma es un proceso cíclico en el que los efectos producidos aparecen para corroborar las apreciaciones de los trabajadores. Es decir, si las particularidades psicológicas propias del personal, como las cualidades, los conocimientos, el temperamento, la firmeza al trabajar bajo apremio, los valores y el nivel de instrucción sirven para aclarar el contexto que los envuelve, para determinar el grado de afectación que tiene la organización empresarial sobre estos factores.

Brunet (2011) nos dice que, por lo tanto, si un trabajador tiene una actitud y comportamiento negativo en sus labores debido al clima organizacional que percibe, su tendencia será a tener una actitud negativa mucho más fuerte al observar los efectos de la estructura y su actitud empeorara si la producción está en caída.

Entonces, el clima organizacional consta de diversos elementos que son trascendentales para el jefe de recursos humanos o capital humano, quien al momento de elegir un estudio que le consienta valorar el clima de su organización debe ser muy cuidadoso y meticuloso.

En conclusión, la calidad de un cuestionario reside en la cantidad y el tipo de dimensiones que mide. Cuanto más permita pasar las dimensiones sustanciales y adecuadas de la estructura experimentada, más fuerte estará.

2.2.1.8. Aspectos del Clima Organizacional

Según Gibson, (1992) citado por Sierra, G. (2015) nos dice que los aspectos determinantes del Clima organizacional son:

- a. Condiciones económicas. – Aspecto relevante ante situaciones de crisis económica en la empresa, puesto que todas las situaciones vinculadas con beneficios económicos se verán afectadas.
- b. Estilo de liderazgo. – La cual tiene incidencia en las actitudes de los trabajadores, jefes y funciones de la empresa.
- c. Políticas organizacionales. - Las normas emanadas de la organización van a repercutir en el clima organizacional.
- d. Valores gerenciales. Tienen un nivel de influencia sustancial en el clima organizacional, en algunas circunstancias son considerados como lícitos, no personales, no formales, beligerantes, pasibles o poco confiables.

2.2.1.9. Efectos del Clima Organizacional

Según Gan y Berbel (2007) nos indican que para elevar el nivel de satisfacción en el trabajo a nuestros clientes internos y por lo tanto esto verse reflejado en la calidad, y con ello mejorar el clima organizacional, se requiere dar énfasis al trabajo realizado por los trabajadores, tanto en un nivel personal e individual como en su labor participativa y de colaboración con sus demás compañeros de trabajo porque esto condicionara el clima organizacional de la empresa” (p. 183).

2.2.2. Desempeño Laboral

Ojeda Hidalgo y Chaing Vega en el 2011 nos dicen que la satisfacción laboral es un comportamiento en común de los trabajadores frente al trabajo realizado. Es decir, es una actitud presentado por los colaboradores de una organización.

Según Griffin y Baternan en 1986, indica que el desempeño laboral es una idea general obtenido a través de etapas específicas dadas en una organización como el trabajo o las actividades realizadas, la remuneración, la supervisión o el control, los beneficios obtenidos, la oportunidad promoción, la condiciones a las que están sometidos en el trabajo, la relación con los compañeros de trabajo y las practicas que se realizan en la organización.

Bravo, Peiró y Rodríguez en 1996 dice que el desempeño laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por el colaborador con respecto a su situación laboral. Estas actitudes o comportamientos pueden ser expresadas hacia el trabajo en general, etapas o momentos específicos del mismo.

Según Stoner en (1996), citado por Terán Varela & Lorenzo Irlanda en el 2011, lo definen como aquellos actuares o comportamientos presentados por los colaboradores, que son claramente identificados e influyentes al acatamiento de los objetivos de la empresa, las cuales pueden ser medidos a cada trabajador según el grado de competitividad de los colaboradores de la organización, así mismo se identifica según el grado o nivel de contribución al cumplimiento de

objetivos. Algunos autores indican que la definición de desempeño debe ser consumada con la representación e identificación de lo que los colaboradores esperan, considerando la permanente orientación y capacitación para el desempeño efectivo.

Según Whetten y Cameron en el 2011, citado por Cubillos Rivera, Velásquez Muriel, y Reyes Nova, 2014, indica que el desempeño laboral esta determinado por la habilidad y motivación (esfuerzo) de los colaboradores de la organización, en donde la habilidad está conformada por la proliferación de aptitud o comportamiento, entrenamiento o especialización y recursos con los que se cuenta, y la motivación está determinado por el deseo y el compromiso presentado con la organización. Según lo indicado, se determina que el desempeño laboral está ceñido por factores o elementos que se complementan entre sí, y la organización deberá prioriza la identificación de las habilidades necesarias y requeridas al momento de la selección del personal, por lo es necesario analizar eventualmente el desempeño de los colaboradores en sus puestos de trabajo, que permita mantener el equilibrio la habilidad con la que cuentan y su motivación.

Según Gadow en el 2010, citado por Cubillos Rivera, Velásquez Muriel, y Reyes Nova en el 2014), indica que el desempeño laboral puede ser influenciado por el clima organizacional que se da en la organización; es importante que las organizaciones procuren contar con un clima organizacional optimo, que permita contar con trabajadores comprometidos e identificados, que contribuyan al logro de mejores resultados en la productividad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El clima laboral a su vez debe de ir de la mano con las oportunidades que brinde la organización a sus colaboradores para que sientan parte de la organización y que aportan con el éxito de esta. Sí, la organización no cuenta con clima organizacional bueno u optimo, se presentan falencias que generan comportamiento en el personal como altos niveles de ausentismo, altas tasas de rotación de personal y renuncias frecuentes, también se verá afectada la productividad que irá

disminuyendo progresivamente y que los colaboradores realicen solo las actividades solicitadas cumpliendo el mínimo exigido.

El clima organizacional interviene fuertemente en el desempeño laboral de personal en una organización, puesto que determina el nivel de compromiso con la empresa y por ende el éxito de la organización, también influye en la productividad y el logro de metas, que de no ser el adecuado ocasiona altas tasas de ausentismo, rotación de personal y renunciaciones constantes, según Cubillos Rivera, Velásquez Muriel, y Reyes Nova en el año (2014).

El desempeño laboral es una herramienta que ayuda con la medición objetiva de la conducta del personal, las competencias y conocimientos laborales con la que cuentan y las contribuciones al cumplimiento de las metas institucionales, buscando apreciar el mérito obtenido como fuente principal, según Cubillos Rivera, Velásquez Muriel, & Reyes Nova, en 2014.

Según Chiavenato en el 2002 citado por Castro Aponte, en el 2017, expuso que el desempeño es “la eficacia del personal que labora o desempeña actividad alguna dentro de las organizaciones, la cual que es imprescindible para la organización, siendo el trabajador una fuente principal en la labor empresarial y satisfacción laboral”.

Según Palaci en el 2005 citado por Castro Aponte, en 2017 explica que “el desempeño laboral se considera como el valor que se espera que aporte un colaborador a la organización en las distintas etapas de su trayectoria laboral y si estado emocional frente a ella”.

Desler & Valera en el 2011, mantienen hoy en la actualidad organizaciones o empresas, buscan que sus trabajadores se identifiquen con la organización y dirijan sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, ya que se logran a través de sus actividades ya establecidas según su puesto de trabajo, desarrollando sus habilidades y capacidades para la ejecución de su trabajo, las que es analizado y evaluado constantemente, también se considera su actuar en relación al cumplimiento de las metas

trazadas, por lo que posteriormente es reconocido, al haber cumplido con las necesidades de la organización pero también los deseos de superación personal y profesional de cada trabajador. Es así que hoy en la actualidad la visión o enfoque de las gerencias o jefaturas de las organizaciones está dirigido al desempeño laboral, en la que se vislumbra los aspectos y la complementación de los elementos que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Indicar que actualmente las gerencias están esforzándose más en la motivación que se les aplicara a los colaboradores de una organización para el logro máximo de su desempeño en sus puestos de trabajo y su competitividad frente a sus compañeros de trabajo.

2.2.2.1. Elementos del Desempeño Laboral

Así mismo Aplacé en el 2005 citado por Castro Aponte en el 2017 pensó que existen elementos que intervienen en el desempeño laboral de una organización, los que están relacionados entre sí y ocasionan un bajo o alto desempeño laboral.

Entre estos tenemos los siguientes elementos: retribuciones monetarias y no monetarias, así mismo se está considerando satisfacción que siente el trabajador relacionado con las tareas encomendadas, destrezas, talentos o capacidades para realizar las tareas establecidas; capacitación y desarrollo constante de los colaboradores, componentes motivacionales y/o conductuales de los colaboradores, clima organizacional, cultura organizacional y expectativas sobre el empleado.

Según (Castillo S., 2015) existen elementos estandarizados y en común a todos los enfoques para la evaluación del desempeño:

- a. Estándares de Desempeño:** La evaluación necesita de estándares de desempeño, que establecen parámetros los que sirven para realizar cálculos más objetivos. Se desprenden directamente del análisis al puesto que ocupa el trabajador,

que pone a relucir las normas ceñidas de desempeño mediante la evaluación de las labores efectuadas. Apoyándose en las responsabilidades y actividades correspondientes al puesto, dicha evaluación puede determinar los elementos que se consideran fundamentales, que deben ser analizados en todas las situaciones. Cuando se carece de esta información, los estándares pueden identificarse y determinarse a partir de la observación directa sobre el puesto o dialogo directo con el supervisor o jefe inmediato.

- b. Mediciones del Desempeño:** Según (Castillo S., 2015) son los métodos para la evaluación de cada actividad. Deben ser sencillo, ser verídico, confiable y valorar los factores primordiales que fijan e influyen en el desempeño. Los hallazgos del desempeño laboral pueden llevarse a cabo de forma directa o como también de manera indirecta. En conclusión, las observaciones indirectas, es decir, los exámenes escritos y/o simulaciones, son menos verídicos porque estudian situaciones posibles o hipotéticas que se podrían dar en el desarrollo de las labores. Las evaluaciones ecuanímes del desempeño son aquellas que resultan comparables o constatables por otras personas. Generalmente, las evaluaciones objetivas tienden a ser de carácter cuantitativo. Se basan en datos como la cantidad reproducida o elaborada en un lapso determinado, la cantidad de unidades con fallas o defectuosas, la cantidad de optimización de materiales, la cantidad de productos vendidos en términos financieros o cualquier otro aspecto que pueda representarse en forma matemáticamente exacta y constatables o verificables claramente. Las mediciones subjetivas son aquellas cantidades o datos no exactos y por ende no constatable o verificables, que pueden ser

considerados como la opinión del evaluador que emite según su conocimiento y, información adquirida. Cuanto más subjetiva sea la evaluación, el grado de precisión es aún más bajo.

- c. Elementos Subjetivos del Calificador:** Según (Castillo S., 2015), son las mediciones subjetivas del desempeño pueden distorsionar la calificación o el puntaje puede por el evaluador. Estas desviaciones pueden darse con mayor frecuencia cuando el evaluador logra mantener su imparcialidad al momento de la evaluación y calificación en varios aspectos:

(Castillo S., 2015) Menciona como otro enfoque a los efectos de acontecimientos recientes: las puntuaciones pueden verse influenciada fuertemente por el comportamiento frecuente o notorio del empleado en su centro de trabajo. Estos actúes de los colaboradores pueden ser buenos o malos, favorables o desfavorables para la empresa u organización, los cuales pueden permanecer presentes en la mente del evaluador al momento de la evaluación, impidiendo una calificación imparcial y un análisis objetivo. Un diario de actividades minucioso y detallado de los comportamientos presentados por los colaboradores ayuda a realizar una evaluación subjetiva e impide la distorsión de los resultados de la evaluación.

- d. Tendencia a la Medición Central:** algunos evaluadores suelen obtenerse a emitir puntajes extremos ya sea muy altos y muy bajos, las que son influenciados la percepción del evaluador con la finalidad de estar más cerca del promedio, según (Castillo S., 2015).

- e. **Efecto de Halo o Aureola:** se da cuando el evaluador califica al trabajador inclinado a otorgarle una puntuación favorable o desfavorable, a pesar de aún haber realizado la observación y analizado de su desempeño subjetivamente, basado en la afición o aversión que el colaborador pueda producir en el evaluador (Castillo S., 2015).
- f. **Interferencia de Razones Subconscientes:** motivados por el interés de ser aceptado por sus compañeros de trabajo y ser aceptado por su entorno laboral de forma inconsciente, en ocasiones se suele adoptar conductas ser estrictas o compasivas según Castillo en el 2015.
- g. **Los Métodos para Reducir las Distorsiones:** se utiliza en los casos que se requiera utilizar métodos que ayude a medir el desempeño presentado por los trabajadores de una organización, los expertos tienen conocimientos y habilidades para disminuir los porcentajes o la probabilidad de distorsión a través de capacitación a los involucrados, retroalimentación y una elección correcta de métodos de evaluación. Dicha metodología de evaluación puede dividirse en dos momentos el desempeño efectuado por presentado por un trabajador y lo otro es lo que espera que logre a futuro (Castillo 2015)
- h. **Los elementos interculturales:** según (Castillo S., 2015) son aquellas personas que conforman un grupo específico, en la cual a pesar de tener diferentes prácticas, ideologías, creencias, costumbres, culturas, se complementan para sacar lo mejor de cada uno y elegir las mejores opciones, la que le permita diferenciarse y resaltar de otros grupos. Esta particularidad es conocida como ETNOCENTRISMO, y se puede concretar en que los valores personales son mejores en comparación del resto.

En la mayoría de ocasiones os evaluadores tienes cierta idea de cómo es la conducta del personal según cada organización a la cual evaluara, las cuales pueden ser influenciadas por las costumbres locales y/o su cultura, según (Castillo S., 2015).

2.2.2.2. Competencias Desempeño Laboral

En esta teoría Benavides en el 2002 citado por Castro Aponte en el 2017, nos exterioriza que “las competencias son actuaciones y habilidades manifiestas que brinda el trabajador en su puesto de trabajo para realizar con sus encargos de manera eficaz y placentera”.

De igual forma Benavides en el 2002 explica que “los estudios realizados en las organizaciones se desarrollan y dividen aproximadamente en tres tipos de competencias primordiales, las cuales comprenden seleccionarse y usarse de acuerdo a los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas”.

Competencias Genéricas: Aprender a hacer. Son los conocimientos prácticos y teóricos necesarios con lo que debe contar un egresado, según (Casa Carrasco , 2015).

Competencias Laborales: Aprender a identificar habilidades, saberes y valores científicos que deberá adquirir y desarrollar el egresado para entender y desenvolverse en su entorno laboral, según (Casa Carrasco , 2015).

Competencias Básicas: Aprender a ser y convivir. Se comprende con los valores, actitudes profesionales, sociales y filosóficas con la que debe contar el egresado, según (Casa Carrasco , 2015).

2.2.2.3. Dimensiones Desempeño Laboral

Chiavenato en el 2000 citado por Castro Aponte en el 2017, propuso las siguientes dimensiones:

- a. Factores actitudinales:** Está conformado por elementos como: disciplina, actitud cooperativa, coraje, compromiso, destrezas de seguridad, confiabilidad y privacidad, representación individual, rendimiento e identificación, creatividad y capacidad de automatización y superación personal.
- b. Factores operativos:** Está compuesto por: el autocontrol y manejo del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo y liderazgo.

Según Palaci en el 2005 citado por Castro Aponte en 2017, en su teoría considera las siguientes dimensiones:

- a. Retribuciones monetarias y no monetarias:** Según Palaci en el 2005 citado por Castro Aponte en el 2017, las retribuciones monetarias son los estímulos salariales que recibe el trabajador cada quince días o en forma mensual; y las retribuciones no monetarias son los reconocimientos, resoluciones de felicitaciones y o agradecimientos, recompensas, medallones, recuerdos, que recibe el trabajador por un ejercicio laboral óptimo.
- b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas:** Según Palaci en el 2005 citado por Castro Aponte en 2017, se comprende la identificación que tiene un trabajador con la organización o empresa al momento de realizar sus

actividades laborales. Las habilidades, aptitudes y/o competencias que tenga el colaborador para desarrollar las actividades delegadas, se representa en la entregado y disponibilidad del colaborador para realizar desarrollar una función efectiva en su trabajo.

Capacitación y desarrollo constante de los empleados: La constante actualización y capacitación profesional de un colaborador es importante para su desarrollo y desenvolvimiento profesional en los trabajos que realice, Castro Aponte también indica que, para estar actualizado, uno debe de capacitarse constantemente.

Es decir, los componentes motivacionales y conductuales de la persona; según el autor los elementos motivaciones son significativos en el comportamiento del trabajador dentro de su centro de trabajo, Castro Aponte (2017).

- c. **Clima organizacional:** Se entiende como el entorno desarrollado influenciado por las emociones del trabajador de una organización, las que están conectadas la motivación con la que cuenta el trabajador, según, según Palaci en el 2005 citado por Castro Aponte en el 2017.

Es decir, se encuentra representado por la motivación que tienen los colaboradores de la organización y de ello depender en clima organizacional Castro Aponte (2017).

- d. **Cultura organizacional:** Es el conjunto de comportamientos acumulado como: creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones, entre los trabajadores existentes en todas la organización o institución, según Palaci en el 2005 citado por Castro Aponte en 2017.

Es decir, se entiende como el conjunto de valores, creencias, comportamiento y tardones que condicionan o en las cuales se basa una persona para actuar o comportarse en su entorno Castro Aponte (2017).

- e. **Expectativas del empleado:** Se comprende como la idea que tiene un trabajador con respecto a su trabajo y las actividades a realizar, según Aplací en el 2005 citado por Castro Aponte en el 2017.

Son las expectativas que tiene un colaborador con respecto a su trabajo y que regula de cierto modo su desempeño laboral Castro Aponte (2017).

Mondy y Noe en 1997 citado por Castro Aponte en el 2017, plantearon las siguientes dimensiones sobre el desempeño laboral:

- a. **Planeación de recursos humanos:** Según Mondy y Noe en 1997 citado por Castro Aponte en el 2017, es considerado con un procedimiento, resultante a consecuencia de una necesidad actual o futura de la organización para el reclutamiento de personal con ciertas habilidades y conocimientos que contribuya con el logro de los objetivos organizacionales. El proceso de planificación de recursos humanos nos permite relacionar y enlazar el plan estratégico que se maneje en la organización con la gestión de recursos humanos-debe servir como un enlace entre la gestión de los recursos humanos.
- b. **Reclutamiento y selección:** Según Mondy y Noe en 1997, el reclutamiento se comprende en la etapa en la se convoca a personas que cumplan ciertas especificaciones requeridas por la empresa y por el puesto en el momento diligente, dentro de este proceso también se considera la motivación que brinda la

organización o empresa, con la finalidad de recaudas el mayor número de postulantes.

También se definido como la etapa en la cual se da reconocer y atrae al personal idóneo al puesto requerido. Es de suma importancia indicar que es un proceso de identificación, también puede ser considerado como la etapa en la que se identifica y recluta al personal con capacidades idóneas. Es imperante indicar que los intentos de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación, deben ir ligado al cumplimiento de metas, a los planes de recursos humanos, según (Castro Aponte, 2017).

Es de gran importante aclarar que los planes de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación, deben estar orientados al cumplimiento de las metas organizacionales y el cumplimiento de las políticas Castro Aponte (2017).

- c. Desarrollo de Recursos Humanos:** Es el tratamiento de capacidades y habilidades de los colaboradores que conforman una organizaciones, y cuando el desarrollo es planificado y ejecutado por la misma, según Mondy y Noe en 1997, es decir, se entiende como el desarrollo ejecutado en la organización y por la organización hacia sus colaboradores Castro Aponte (2017).

2.2.2.4. Variables del Desempeño Laboral

Según Benavides en el 2002 citado explicó las siguientes variables:

- a. Competencias genéricas:** Son los conocimientos genéricos, que se requiere en cualquier rama profesional que fortalezcan la empleabilidad, Castro Aponte (2017).

- b. Competencias laborales:** Son el conjunto de conocimientos, habilidades, y actitudes aplicados en el desempeño de una profesión que aseguran el logro del dicha labor Castro Aponte (2017).
- c. Competencias básicas:** Se comprende como los conocimientos básicos para la ejecución de alguna actividad que no requiera grado alguno de especialización, Castro Aponte (2017).

2.2.2.5. Dimensiones del Desempeño Laboral

Según (Castro Aponte, 2017), las empresas que brindan servicio, dependen de la motivación de su personal, puesto que esto afecta directamente con la atención al cliente, Castro Aponte (2017).

- a. Satisfacción en el trabajo:** Es la actitud de una persona hacia su trabajo, cumplir con los reglamentos organizacionales, estándares de desempeños lo cual también esta influenciado con el grado de comodidad e interacción que tiene con sus compañeros de trabajo y su entorno laboral, Hannoun (2011).

Davis y Newstrom en 1991 citado, plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”.

Son los sentimientos relacionados a su trabajo, los cuales pueden ser favorables y desfavorables, lo cual se representa en actitudes de los mismos, Castro Aponte (2017).

La satisfacción laboral es el sentir del trabajador con respecto a su trabajo, dentro de ello está considerado el equipo de trabajo, las supervisión, la estructura organizativa, etc, Castro Aponte (2017).

- b. Autoestima:** La autoestima es la percepción que tiene una persona de sí mismo y como se siente es determinados momentos de su vida, el que está influenciado por su entorno laboral, social, familiar, etc, Arroyo (2014).

La autoestima es una necesidad del individuo, motivado por el deseo de ser reconocido y lograr una situación o posición en la empresa o centro de labor, Castro Aponte (2017).

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades de mostrar sus habilidades, relacionado con el trabajo continuo, donde es un factor determinante significativo que influye en el éxito o el fracaso, Castro Aponte (2017).

- c. Trabajo en Equipo:** Según (Lira Segura, 2018) dice que el valor del trabajo en equipo surge por la consideración de que mientras más personas estén comprometidas en la realización de una actividad, son más y mejores los resultados que se obtiene, Lira Segura (2018) .

- **Capacitación del Trabajador:** Es un proceso implementado por el área de recursos humanos que permita al personal estar actualizado y especializado constantemente con saberes necesarios para el desarrollo de sus actividades, Castro Aponte (2017).

Se imparte en los centros de trabajo para desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los

trabajadores que permita incrementar su desempeño laboral, Pinto (1999).

2.2.2.6. Evaluación del Desempeño Laboral

Para saber si realizamos una buena labor es necesario evaluar el desempeño, información también requerida por la empresa, Barrientos (2018).

Desempeño laboral consiste en valorar o medir el desempeño mostrado por el trabajador en relación a estándares previstos, Desler & Valera, (2011).

Desler & Valera, (2011), manifiestan que hay tres razones para efectuar la evaluación del desempeño del personal de la empresa:

La primera es que los jefes siempre deben de estar informados del estado de la empresa, información que les permita estar preparados para la toma de decisiones en forma inmediata, también estará informado de la identificación del personal con en cumplimiento de las metas, para poder recomendarlo a algún puesto de trabajo o ascenso, es importante también estar siempre al pendiente de la mejora remunerativa o incentivos de productividad. Esta evaluación también permite identificar, analizar, corregir y prevenir las falencias del personal y sus accionar frente a ellas, como también ayuda fortalecer las acciones mediante la motivación al personal a través de distintas actividades en las que participen ambas partes (empleador y colaborador), las cuales deben ser reguladas por ambos sin perder el respeto de uno por el otro y finalmente tercero porque de gran utilidad al momento de la evaluación , revisión y planificación profesional según la especialidad a la cual pertenezca.

Boca, G. (2010), manifiesta que los individuos y la empresa deben tener conocimiento de lo todo lo relacionado a su desempeño, por los siguientes motivos:

- **Recompensa.** Para esto, evaluar el desempeño del personal con el que se cuenta permite contar con la información necesaria y real para efectuar quizá un incremento a sus remuneraciones, ascensos o en todo caso término de relaciones laborales, según (Castro Aponte, 2017).
- **Retroalimentación.** Se entiende como la evaluación que brinda información recetaría de la opinión o percepción que poseen las personas que han observado el trabajo y desenvolvimiento del trabajador, sus aptitudes y desempeño.
- **Relaciones,** esto ayuda y facilita al trabajador fortalecer su relación inter-laboral con sus compañeros de trabajo, sus jefes, personal a cargo, al percibir que está siendo bien evaluado su desempeño, según (Castro Aponte, 2017).
- **Desarrollo:** Le da a conocer al trabajador sus fortalezas para su labor y lo que le falta reforzar para un mejor desempeño de sus funciones, según (Castro Aponte, 2017).
- **Percepción:** Le permite al trabajador conocer como está siendo observado por los demás en el trabajo, ayudándole a reconocer su accionar y del medio donde se desenvuelve, según (Castro Aponte, 2017).
- **Potencial de Desarrollo** Le va a permitir conocer a la empresa las fortalezas de su personal, para implementar proyectos de desarrollo de sus recursos humanos, según (Castro Aponte, 2017).

- Asesoría. Va a permitir al Director o Jefe de Personal implementar actividades de consejería y orientación a los trabajadores, según (Castro Aponte, 2017).

Prado A. (2015), se refiere a que existe varias formas de evaluar o calificar el desempeño laboral y que proporcionan frecuentemente información necesaria como se detalla a continuación:

La entrevista. Brinda a los evaluadores apoyo y ayuda para identificar los aspectos o partes de la empresa que presentan dificultades, a través de opiniones que deslumbran puntos que presentan fallas o deficiencias como el personal y el trabajo.

Pulido en el 2003, mencionado por Prado A. en el 2015, otro aspecto importante en la empresa y muchas veces se queda de lado es la frecuencia con la que los trabajadores dejan de laborar, aspecto que es considerado por el equipo evaluador, con la finalidad de explicar el porqué de su actuar, si fue afectado por algún problema que tuvo el trabajador que impedía el normal desarrollo de sus actividades.

- La encuesta. Chatman, (1999), indica que las encuestas son 'pueden ser representados por encuestas o cuestionarios, con interrogantes formuladas estrategicamente que permitan evaluar el objetivo problemático, estas conllevan a respuestas más veraces, más exactas y confiables relativo a diversos aspectos y situaciones de la real y clima organización de la institución; sobre todo si son varias encuestas denotan tendencias bastante significativas.
- La revisión de registros de personal. Brow, W. (1990) indica que se efectúan para constatar el cumplimiento de los lineamientos empresariales y normativas legales de la institución, estando comprendidos distintos aspectos

laborales, como pueden ser los reclamos, salud ocupacional, entre otros aspectos de cumplimiento.

- La Información externa. Alquilar, (2005). citado por Prado A. (2015), manifiesta que es bastante problemático recabar información específica y confidencial de las empresas dedicadas a la misma actividades o rubro. Pero la administración de esta información permite realizar una confrontar a la organización fuente de estudio con su competencia directa e indirecta, dando pistas de la dirección que está tomando la empresa y su gestión.

2.3. Glosario de Términos

Actitud: Se puede decir que es el comportamiento de una persona frente a una situación en general o específica, por un tiempo determinado.

Actualización profesional: Actualizarse significa completar y perfeccionar aspectos que sean valorados y reconocidos por el entorno empresarial, en relación con la capacidad laboral.

Ausentismo: Es ausentismo se entiende cuando un colaborador de una organización, institución o empresas, tiende a faltarse frecuentemente por motivos de incomodidad e inconformidad frente a su centro de trabajos y muchas veces a sus compañeros de trabajo.

Autoestima: La autoestima es el conjunto de percepciones, imágenes, pensamientos, juicios y afectos sobre nosotros mismos.

Gestión de Calidad: La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

Clima Organizacional: El clima organizacional es el conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno.

Clima Participativo: Es el ambiente en el cual los superiores, consideran las sugerencias del personal en la toma de decisiones.

Cultura Organizacional: La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo son el conjunto de factores de la relación laboral, que constituyen la prestación que el trabajador desempeña de acuerdo a su jornada, horarios, salario, clasificación profesional, vacaciones, permisos y un largo etcétera.

Defectuoso: Que tiene algún defecto tengo que cambiar este libro porque está defectuoso.

Deficiente: La primera definición de deficiente en el diccionario de la real academia de la lengua española es falta o incompleta. Otro significado de deficiente en el diccionario es que tiene algún defecto o que no alcanza el nivel considerado normal. Deficiente es también subnormal.

Desempeño Laboral: Desempeño laboral es el nivel de rendimiento del personal en la empresa y el comportamiento que presenta el trabajador al ser realizar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral.

Eficacia: Es el alcanzar los objetivos o el objetivo trazado a como dé lugar, lo único que importa es llegar a la meta no importa cómo.

Eficiencia: Es la capacidad que tiene una persona para utilizar los elementos de su entorno, herramientas, materiales y recursos, optimizarlos y darles el mejor uso para cumplir un objetivo.

Expectativas del empleado: Es la idea que tiene un trabajador respecto a su puesta de trabajo y las actividades que realizará, también es la expectativa salarial la cual cubre sus necesidades y gastos.

Imagen institucional: La imagen institucional comprende el conjunto de acciones en conjunto que debe efectuar una organización para generar una buena impresión a sus cliente actuales y futuros, también es la imagen que tiene la gente frente a una empresa según las actividades o servicio que presente, cómo se comporta con su personal, con su entorno, con el medio ambiente, con la competencia y todos los elementos que el cliente considere importante.

Incremento de la productividad: La relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como: calidad, productividad, entradas, salidas.

Liderazgo: La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

Plan estratégico: Según (Marciniak, 2013), un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura).

Plan de trabajo: Un plan de trabajo es el conjunto de acciones que se van a realizar en un negocio o un departamento con el fin de conseguir unos objetivos, por ejemplo, los objetivos establecidos en un presupuesto. En este sentido, un plan de trabajo no está hecho con números sino con acciones y tareas que son realizadas por unos trabajadores concretos.

Motivación: La motivación es determinada e influenciada por varios factores que afectan e intervienen en el comportamiento de una persona frente a su trabajo y entorno, la que en cierta forma condiciona su desenvolvimiento laboral y las relaciones interpersonales que esta tiene. La motivación es considerada como una fuente de impulso que impulsa a una persona a realizar ciertas actividades o acciones en una determinada cotización y tiempo.

Políticas empresariales: Las políticas en una organización son importantes al igual que como en una sociedad, puesto que en cierto modo establece los límites y restricciones en el comportamiento, también están plasmados los principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir y respetar.

Producto: Un producto es todo aquello elaborado o fabricado en la que interviene la mano del hombre, con un fin y para satisfacer una necesidad particular o común. Este producto es el resultado de una serie de procesos mediante la cual es transformada y combinada con otros elementos.

Recursos: Los recursos es aquellos que se utiliza para fabricar un producto o servicio, los que puedes ser recursos materiales, humanos, monetarios, tecnológicos que pueden intervenir directa o indirectamente en la elaboración de un bien o servicio.

Rotación de personal: Se trata de la situación en la que una persona trabajadora llega a la empresa y tras un corto periodo de tiempo se marcha.

Reclutamiento de personal: Es un conjunto de procedimientos por medio de los cuales se procura atraer a los candidatos idóneos para ocupar un puesto dentro una empresa.

Retroalimentación: También conocido como feedback, es un proceso mediante el cual “ vuelves a aprender” o refuerzas los conocimientos que ya se tienen, a través de la recaba vino de información física (libro, documentos, revistas, etc) y experiencias propias o ajenas que puede considerarse como información práctica, esta es generalmente recabada de los acontecimientos sucedidos a otras personas o empresas en ciertas situaciones de nuestro interés las que pueden ser

parecidas a nuestra realidad, esta información sirve para analizar las posibles causas y posibles consecuencias de ciertas acciones o decisiones.

Satisfacción laboral: La satisfacción laboral es el nivel de satisfacción o conformidad de una persona frente a una situación o entorno y condiciones de su trabajo. La satisfacción laboral es importante puesto que determina la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad de un colaborador en la organización.

Servicio: Un servicio es la acción de satisfacer una determinada necesidad o deseo, la cual pasa por determinados momentos, tiempos, procesos y etapas, podría considerarse que los servicios son bienes intangibles los cuales no pueden ser percibidos físicamente por el hombre y la tiene como finalidad principal satisfacer una necesidad a cambio de un beneficio el cual en su mayoría es monetaria.

Sentido de pertenencia: Se puede entender como el grado de identificación y entrega que tiene una persona con una empresa, trabajo, en la cual se siente como parte integrante de una sociedad o grupo de personas.

Supervisión: Es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.

Trato Interpersonal: Se conoce como interpersonal a un adjetivo que se refiere a una situación entre mínimo dos personas. Sin embargo, dado su significado, describe generalmente a un tipo de relación establecida entre dos personas o más. Una relación interpersonal se trata de una interacción dual y recíproca entre dos o más personas. Las relaciones interpersonales pueden variar según los integrantes y el contexto en el que se desarrolla.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General y Específicas

3.1.1 Hipótesis General

El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- a) La retribución influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.
- b) El apoyo del jefe influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.
- c) El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

3.2 Identificación de Variables

3.2.1 Variable independiente: Clima Organizacional

Definición conceptual:

Toro, Sanín (2014) ellos nos indican que a su parecer el clima organizacional se define como todos los conocimientos que los trabajadores tienen respecto de la organización a la cual pertenecen y realizan sus labores cotidianas (p.11).

3.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Para Whetten y Cameron en el 2011 quien fue citado por Cubillos Rivera, Velásquez Muriel, & Reyes Nova, (2014) nos manifiestan que el desempeño laboral está compuesto por habilidad y motivación, la cual debe ser evaluada periódicamente por la organización y tomado en cuenta al momento de la selección del personal.

3.3 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Clima organizacional	Retribución Apoyo del jefe Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Pago proporcional • Pago dentro del plazo • Premios y reconocimientos • Absolución de consultas • Solución de problemas • Orientación para mejora • Apoyo de los compañeros • Presión del jefe • Organización previa al trabajo. • Cumplimiento de ordenes
Variable dependiente: Desempeño laboral	Aportes al cumplimiento de metas Eficacia Conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo laboral • Identificación y compromiso con la empresa • Destreza y capacidad • Incentiva y vende productos nuevos • Rapidez en la entrega • Preparar varios pedidos a la vez • Comunicación adecuada • Prudencia en los quehaceres • Buen trato al cliente

3.4 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC de la ciudad de Abancay – Apurímac 2019?</p> <p><u>Problemas específicos:</u></p> <p>a. ¿De qué manera la retribución influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC de la ciudad de Abancay – Apurímac 2019?</p> <p>b. ¿De qué manera el apoyo del jefe influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC de la ciudad de Abancay – Apurímac 2019?</p> <p>c. ¿De qué manera el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC de la ciudad de Abancay – Apurímac 2019?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>a. Determinar el nivel de influencia de la retribución en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019</p> <p>b. Determinar el nivel de influencia del apoyo del jefe en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019</p> <p>c. Determinar el nivel de influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u></p> <p>a. La retribución influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.</p> <p>b. El apoyo del jefe influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.</p> <p>c. El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Retribución</p> <p>Apoyo del jefe</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Aportes al cumplimiento de metas</p> <p>Eficacia</p> <p>Conducta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pago proporcional • Pago dentro del plazo • Premios y reconocimientos • Absolución de consultas • Solución de problemas • Orientación para mejora • Apoyo de los compañeros • Presión del jefe • Organización previa al trabajo. • Cumplimiento de ordenes • Ausentismo laboral • Identificación y compromiso con la empresa • Destreza y capacidad • Incentiva y vende productos nuevos • Rapidez en la entrega • Preparar varios pedidos a la vez • Comunicación adecuada • Prudencia en los quehaceres • Buen trato al cliente

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 El tipo de la Investigación

Nuestro trabajo de investigación es de tipo aplicada, puesto que tiene la finalidad de alcanzar información necesaria para establecer nuevas posibilidades de plantear o formular mecanismos de solución a situaciones difíciles en un momento determinado.

Para Carrasco (2007), hablar de la investigación aplicada es distinguir situaciones prácticas bien definidas que podemos usar de manera inmediata, es así que la intención al investigar es pretender realizar acciones, transformar, cambiar o producir soluciones para un fenómeno de la realidad que se nos pueda presentar. (p.43)

4.2 El nivel de investigación

Nuestro trabajo de investigación se encuentra dentro del tipo de investigaciones descriptivas y correlacionales, tiene un enfoque cuantitativo puesto que relata y expone la influencia o vinculación que existe entre nuestras variables de investigación en un momento dado de la realidad específica enmarcada dentro de un universo.

- a. Tipo Descriptiva:** Para Hernández (2006), hacer referencia a lo descriptivo es tratar de medir, evaluar y recopilar datos de diferentes aspectos y definiciones (variables), conocer sus características o componentes esenciales de lo que pretendemos investigar. (p.102).
- b.** El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo.

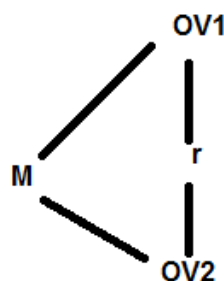
- c. **Tipo Correlacional:** Para el autor Hernández (2006), hacer referencia a lo correlacional es buscar la interrelación que pueda haber entre dos o más definiciones o variables en entorno privado. (p.104) Situación similar a la presentada entre nuestras variables.
- d. **El Enfoque cuantitativo:** Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), hacer referencia al enfoque cualitativo es utilizar la recopilación de información para dar una certeza razonable de nuestras hipótesis, usando la medición y las herramientas estadísticas para establecer patrones de comportamiento y validar nuestras teorías. (p. 4).

4.3 El diseño de la investigación

Nuestro trabajo de investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal.

Para el autor Carrasco (2007), hablar de un diseño no experimental es hacer referencia al estudio de las variables tal cual se presentan en la realidad, es decir no se efectúa ningún tipo de manipulación, por lo tanto no experimentamos con nada. Lo único que hacemos es analizar y estudiar los sucesos y situaciones que ya ocurrieron en la realidad. (p. 71)

Para el autor Carrasco (2007) hablar de un corte transversal es realizar el estudio de sucesos y fenómenos de un espacio y momento determinado, pero aplicándolo de manera científica.” (p.72)



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Clima Organizacional

V2: Desempeño laboral

r: Nivel de relación o impacto entre las variables

4.4 La Unidad de Análisis

Para nuestra investigación tendremos como unidad de análisis al elemento llamado “población”, por lo tanto, en una de nuestras encuestas podría existir más de un elemento de nuestra población.

Es así que, nuestra unidad de análisis para nuestra investigación serán los trabajadores de la Empresa ferretera CABCODI S.A.C.

4.5 La población de estudio

Nuestra población de estudio se encuentra formada por un total de 58 trabajadores.

4.6 El tamaño de la muestra

Nuestra muestra determinada es para que podamos efectuar ciertas deducciones respecto de nuestra población de colaboradores de la empresa y determinar la relación con nuestra variable: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C.

4.7 La selección de muestra

Tomamos la decisión contar con una muestra probabilística aleatoria simple de los colaboradores de la empresa.

Por lo tanto, determinaremos la cantidad total de elementos muestrales con los que contaremos, los cuales obtendremos de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = El tamaño de la población.

N = La población total: 58 trabajadores

Z = El nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Substituyendo los valores obtenidos en la fórmula obtenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(58)]}{[(0.05)^2 - (74 - 1)] + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

n = 50 trabajadores

El tamaño de nuestra muestra será de 50 trabajadores

4.8 Las técnicas de recolección de datos.

Dentro de las técnicas de recolección de datos que utilizaremos para recopilar información respecto de nuestras variables de estudio tenemos las siguientes:

a. Técnica de análisis documental: Mediante esta técnica recopilaremos información usando: fichas de resumen y textuales, usando para ello todos los documentos de gestión de la empresa que tengan relación con nuestra variable dependiente.

b. Técnica de la encuesta: Mediante esta técnica, utilizaremos como principal herramienta “el cuestionario”; debiendo ser los trabajadores de la empresa los principales protagonistas que puedan brindarnos información respecto de nuestras variables de estudio: el clima organizacional y el desempeño laboral.

4.9 El análisis y la interpretación de la información.

La información recopilada a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos desarrollados en los párrafos precedentes, con el apoyo de los trabajadores de la empresa, son sistematizados y tabulados procediendo con su análisis

La información de las encuestas sistematizados y tabulados serán explicados usando la estadística descriptiva, para lo cual, haremos uso de tablas de frecuencias y gráficos, de tal manera que podremos interpretar los resultados de todas las preguntas de la encuesta de una manera óptima y adecuada.

De igual forma, para efectuar las contrastaciones de nuestras hipótesis de investigación planteadas, recurriremos a la estadística y formularemos hipótesis nulas e hipótesis alternas. Para lograr este objetivo utilizaremos como estadístico de prueba la correlación, puesto que pretendemos probar la vinculación que hay entre nuestras variables de investigación.

De nuestros resultados obtenidos mediante la contrastación de hipótesis, tendremos la información suficiente, apropiada y relevante para la formulación de nuestras conclusiones y posteriormente poder elaborar una conclusión general de nuestra investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Presentación

En este capítulo se ha desarrollado el trabajo de campo, el cual ha consistido en la aplicación de la encuesta a 50 trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C.; los cuales se han plasmado en tablas y gráficos para posteriormente realizar el análisis de los resultados y de esta manera contrastar las hipótesis, discutir los resultados para finalmente concluir y recomendar.

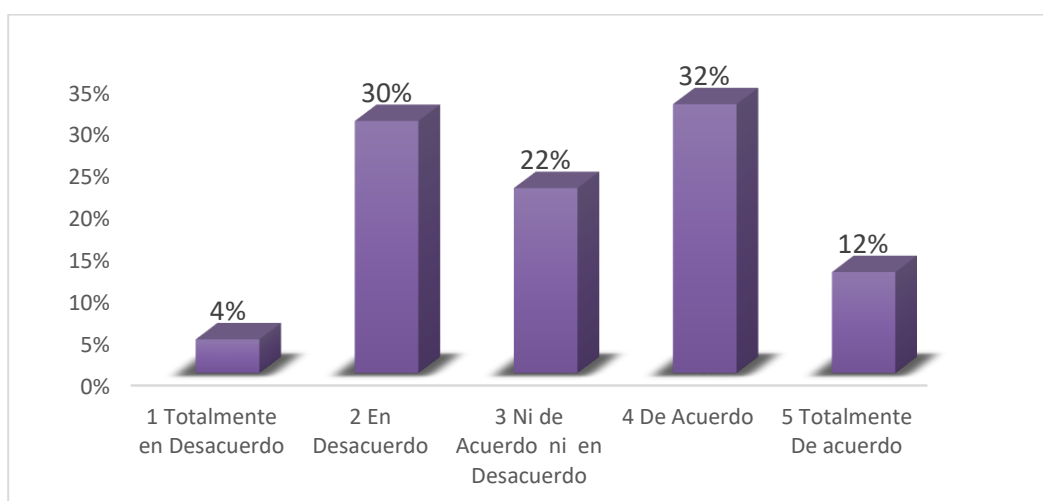
5.1.1 El análisis y la interpretación de los resultados

Tabla No 1 : *El págo recibido es proporcional al trabajo efectuado*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%
En Desacuerdo	15	30%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
De Acuerdo	16	32%
Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 1: *El págo recibido es proporcional al trabajo efectuado*



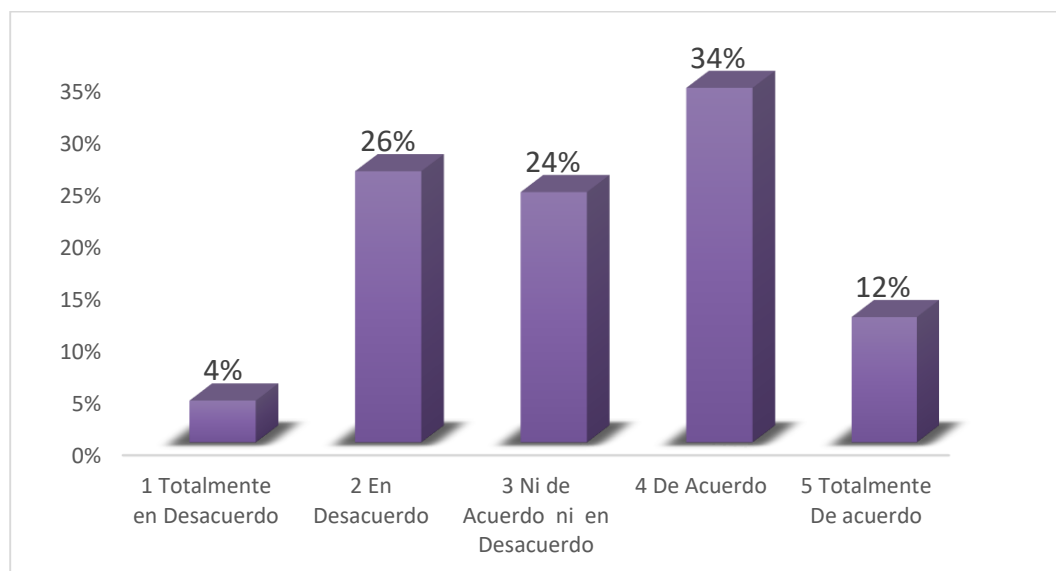
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 32% está de acuerdo que el pago recibido es proporcional al trabajo que realizan, mientras que el 30% está en desacuerdo, igualmente un 22% de la muestra se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla No 2: *El pago recibido es en los plazos establecidos*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%
En Desacuerdo	13	26%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	24%
De Acuerdo	17	34%
Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 2: *El pago recibido es en los plazos establecidos*

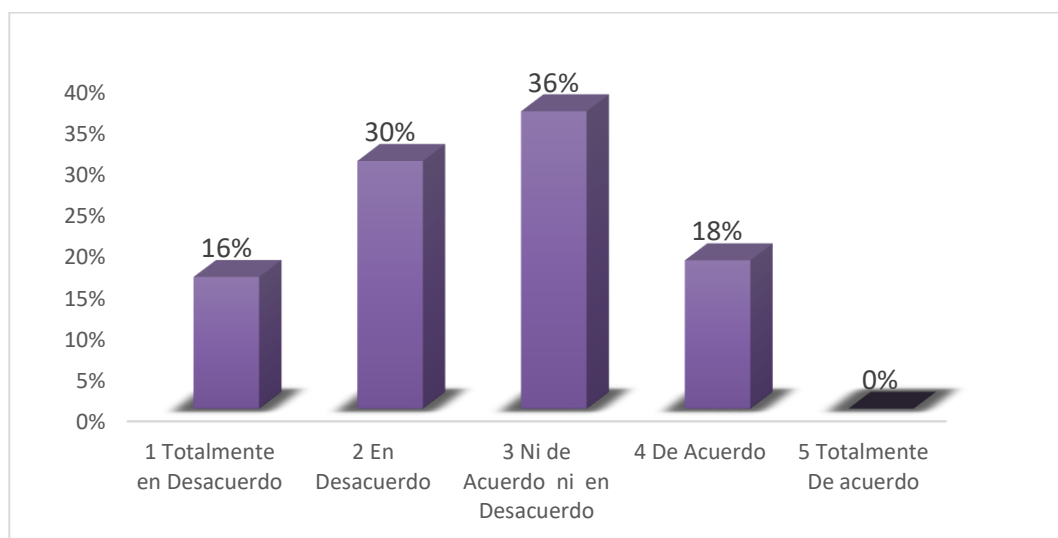
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 34% considera que el pago recibido esta dentro de los plazos establecidos, mientras que el 26% está en desacuerdo, igualmente un 4% de la muestra en total desacuerdo, por otro lado, el 24% está ni en desacuerdo ni en acuerdo. Esto se da debido que en ocasiones la empresa se retrasa uno a mas días con el pago al personal, perjudicando ligeramente al personal.

Tabla No 3: *Recibe premios y reconocimientos por el cumplimiento de objetivos*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	8	16%
En Desacuerdo	15	30%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	36%
De Acuerdo	9	18%
Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 3: *Recibe premios y reconocimientos por el cumplimiento de objetivos*

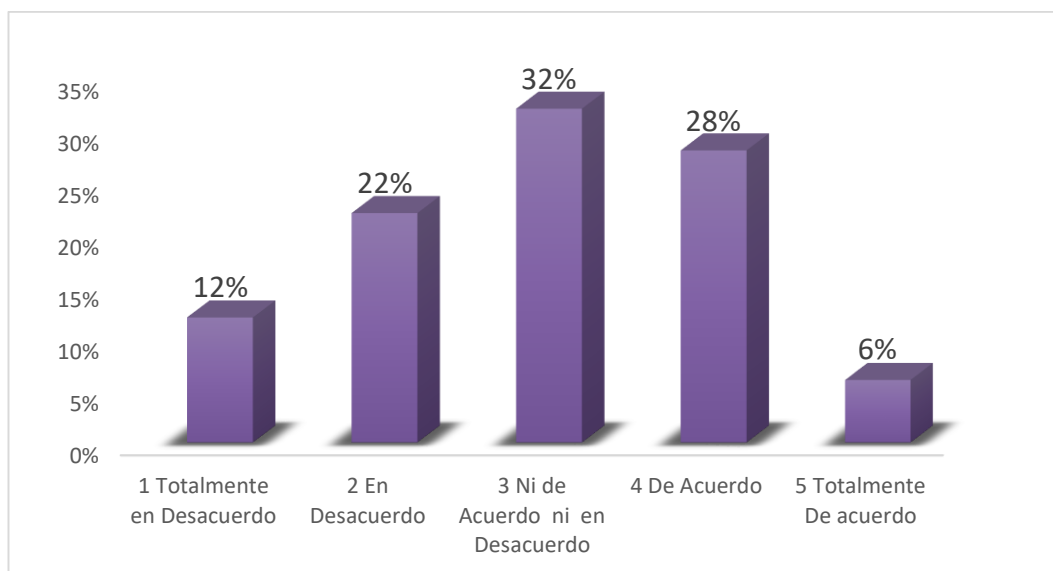
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 36% se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo mientras que un 30% se encuentra en desacuerdo y un 16% en total desacuerdo, solo un 18% está de acuerdo asiendo pensar que los premios y reconocimientos puedan ser segmentados o nulos. Existe muchas personas que no lo consideran necesario, sin embargo, el reconocimiento al personal es muy importante, puesto que permite aumente el desempeño laboral y la identificación institucional.

Tabla No 4: *El jefe tiene disponibilidad para absolver problemas*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	6	12%
En Desacuerdo	11	22%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	32%
De Acuerdo	14	28%
Totalmente De acuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 4: *El jefe tiene disponibilidad para absolver problemas*

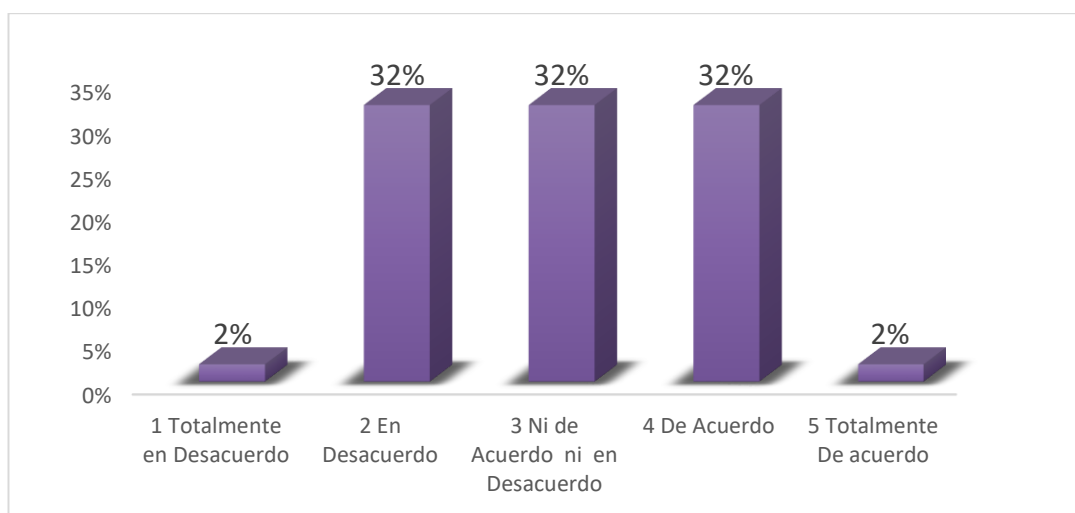
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 28% está de acuerdo que el jefe tiene disponibilidad para absolver problemas mientras que un 22% está en desacuerdo así mismo un 32% se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo. Esto se debe a que los dueños y/o jefes se enfocan únicamente a la rentabilidad de la empresa, es decir solo verifican que haya venta y salida de los productos; dejando de lado el entorno en el que se desarrolla la empresa, quitándole importancia al clima laboral que se lleve en la empresa y la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Tabla No 5: *El jefe tiene disponibilidad para solucionar problemas y dificultades*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	16	32%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	32%
De Acuerdo	16	32%
Totalmente De acuerdo	1	2%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 5: *El jefe tiene disponibilidad para solucionar problemas y dificultades?*

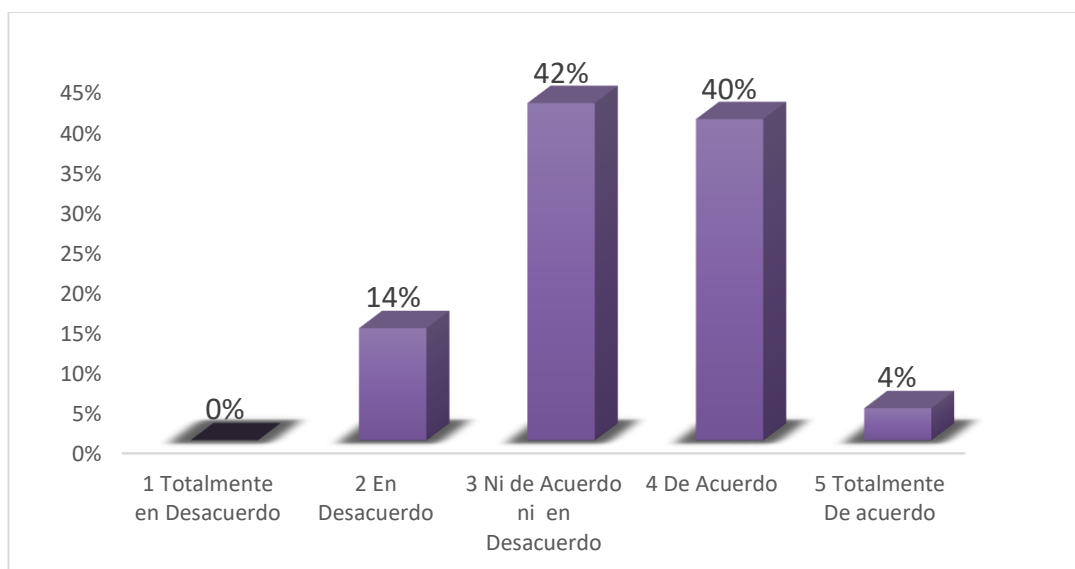
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 32% es de acuerdo que el jefe tiene disponibilidad para solucionar, el otro 32% se encuentra en desacuerdo de que el jefe tiene disponibilidad para solucionar, el siguiente 32% por ciento no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 2 % se encuentra en total desacuerdo, sin embargo, existe también un 2% de los encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo. Esto se debe a que los dueños y/o jefes atienden o escuchan los problemas de los trabajadores que tienen mayor peso jerárquico dejando de lado a los colaboradores con rangos jerárquicos inferiores a ellos y restándole importancia a las falencias identificadas por ellos.

Tabla No 6: *El jefe da orientación para mejorar el trabajo*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	7	14%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	42%
De Acuerdo	20	40%
Totalmente De acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 6: *El jefe da orientación para mejorar el trabajo*

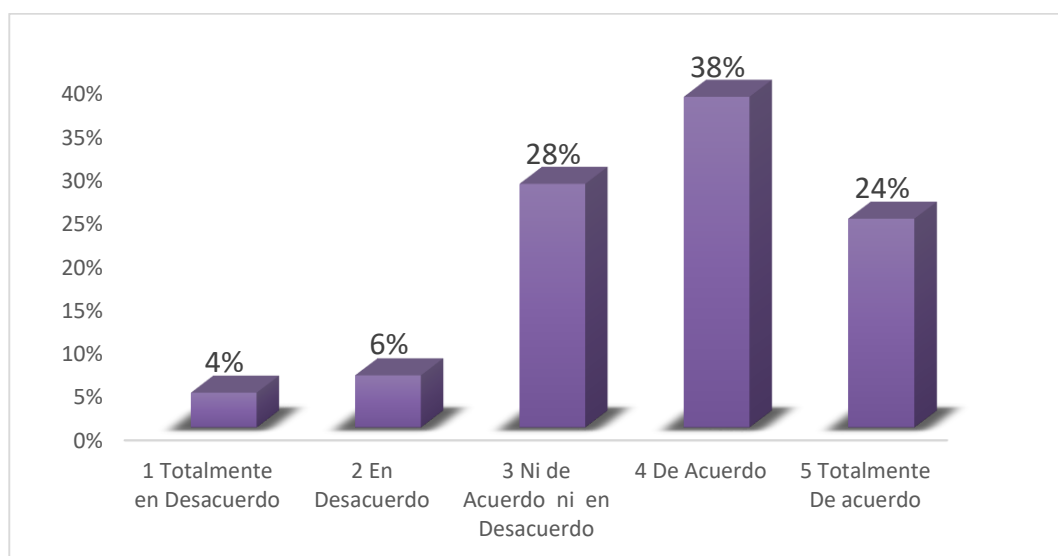
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 42% no está de acuerdo ni en desacuerdo en que el jefe da orientación para mejorar el trabajo, el 40% se encuentra de acuerdo en que el jefe da orientación para mejorar el trabajo, el 14% se encuentra en desacuerdo en que el jefe da orientación para mejorar el trabajo y el 4 % se encuentra en total desacuerdo. Esto se debe a que los dueños si bien es cierto que brindan cierta orientación para el desempeño de las labores a realizar, lo hacen de forma muy superficial y no detallado, lo cual no permita orientarse o garantizar el aprendizaje de los colaboradores.

Tabla No 7: *Recibe apoyo de sus compañeros de trabajo*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%
En Desacuerdo	3	6%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	28%
De Acuerdo	19	38%
Totalmente De acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 7: *Recibe apoyo de sus compañeros de trabajo*

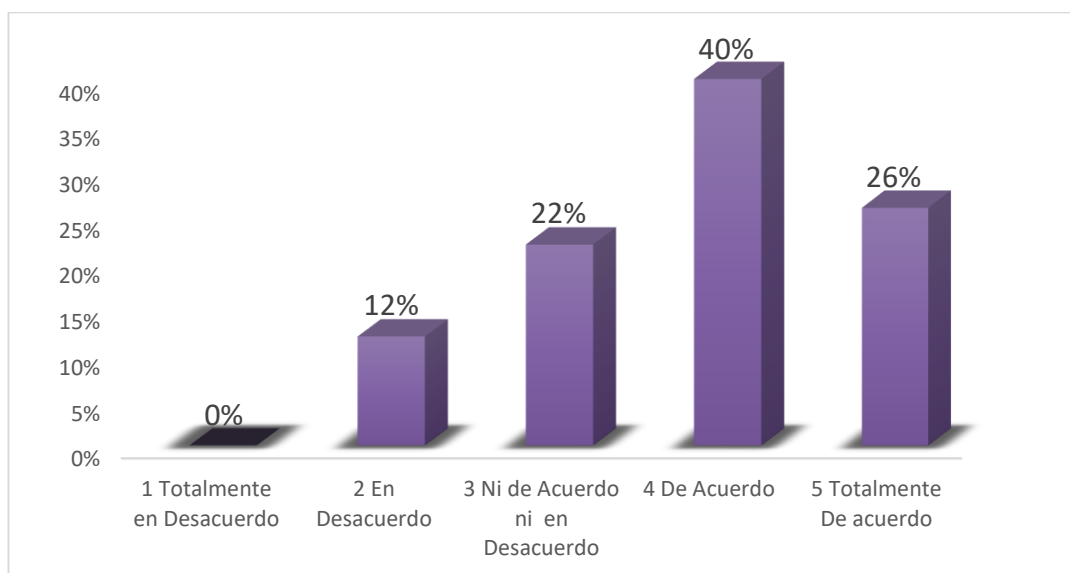
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 38% está de acuerdo en que recibe apoyo de sus compañeros de trabajo, el 28% no está de acuerdo ni en desacuerdo en que recibe apoyo de sus compañeros de trabajo, el 24% se encuentra totalmente de acuerdo en que recibe apoyo de sus compañeros de trabajo en que el jefe da orientación para mejorar el trabajo, el 6% se encuentra en desacuerdo en que recibe apoyo de sus compañeros de trabajo en que el jefe da orientación para mejorar el trabajo y el 4 % se encuentra en total desacuerdo. Esto se debe a que en vista de que no se tiene una orientación concreta de los jefes de la empresa, los colaboradores se intentan apoyar entre ellos de los colaboradores más antiguos hacia los más nuevos.

Tabla No 8: *Los jefes presionan para el cumplimiento de los objetivos*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	6	12%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
De Acuerdo	20	40%
Totalmente De acuerdo	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 8: *Los jefes presionan para el cumplimiento de los objetivos*

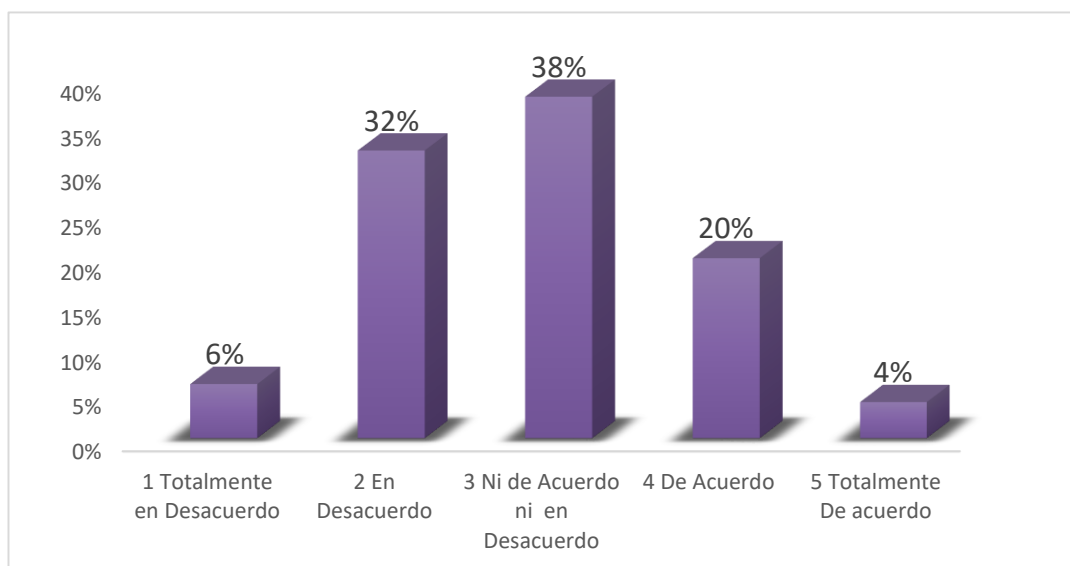
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 40% está de acuerdo en que los jefes presionan para el cumplimiento de los objetivos, el 26% está totalmente de acuerdo que recibe apoyo de sus compañeros de trabajo, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% se encuentra en desacuerdo y el 0 % se encuentra en total desacuerdo. Esto se debe a que los jefes de la empresa establecen metas las cuales deben ser cumplidas si o si, las mismas que muchas veces son irrealistas al entorno y en ocasiones los jefes no facilitan las herramientas necesarias para su cumplimiento.

Tabla No 9: *Considera que se realiza una organización previa a los trabajos*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	3	6%
En Desacuerdo	16	32%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	38%
De Acuerdo	10	20%
Totalmente De acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 9: *Considera que se realiza una organización previa a los trabajos*

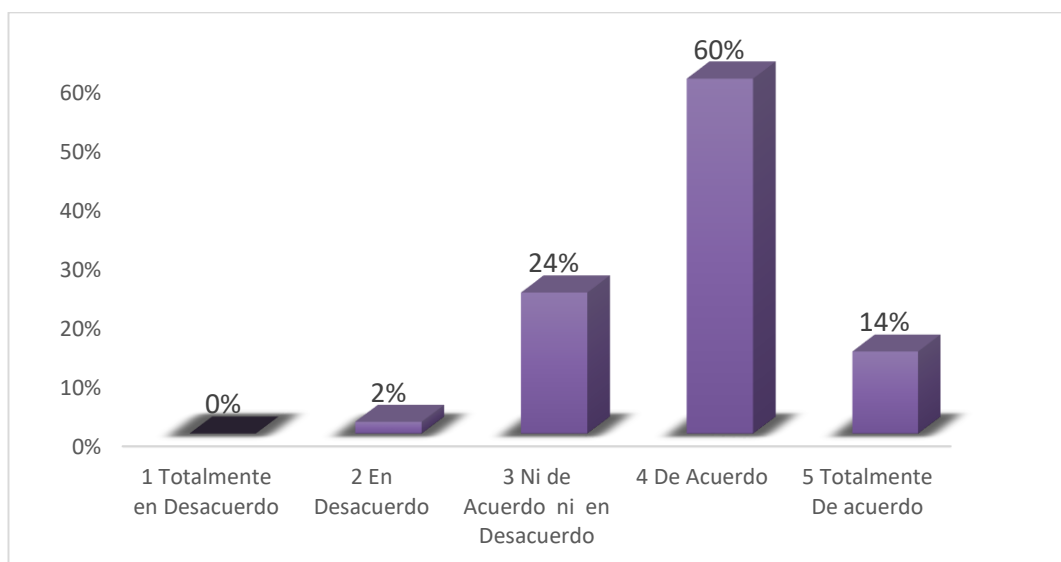
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 38% no está de acuerdo ni en desacuerdo en que se realiza una organización previa a los trabajos, el 32% se encuentra en desacuerdo, el 20% se encuentra de acuerdo en que se realiza una organización previa a los trabajos, el 06% está totalmente en desacuerdo y el 4 % se encuentra en total de acuerdo. Esto se debe a que los jefes y/o dueños de la empresa son personas que administras de forma empírica sin los conocimientos previos o básicos para una evaluación de los trabajos antes de su ejecución o elaboración.

Tabla No 10: *Considera que cumple las órdenes*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	2%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	24%
De Acuerdo	30	60%
Totalmente De acuerdo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 10: *Considera que cumple las órdenes*

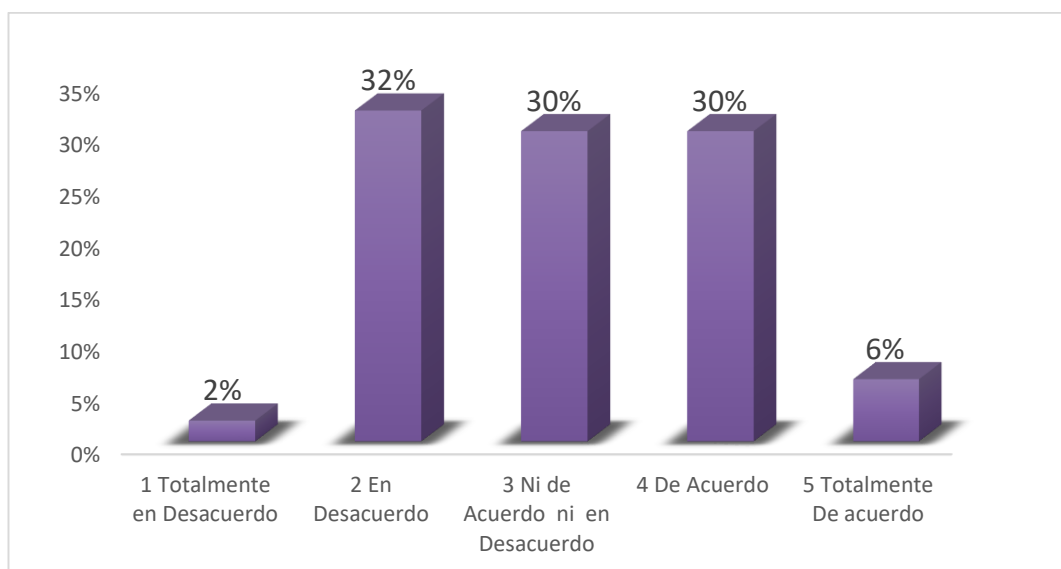
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 60% se encuentra de acuerdo en que cumple las órdenes, el 24% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% está totalmente en desacuerdo que cumple las ordenes, el 06% se encuentra en desacuerdo y el 0 % se encuentra en total de acuerdo. Esto se debe a que colaboradores de la empresa se esfuerzan por cumplir las órdenes de los jefes con el mayor asertividad y a la brevedad según sus posibilidades.

Tabla No 11: *Existe ausentismo laboral en la empresa*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	16	32%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	30%
De Acuerdo	15	30%
Totalmente De acuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 11: *Existe ausentismo laboral en la empresa*

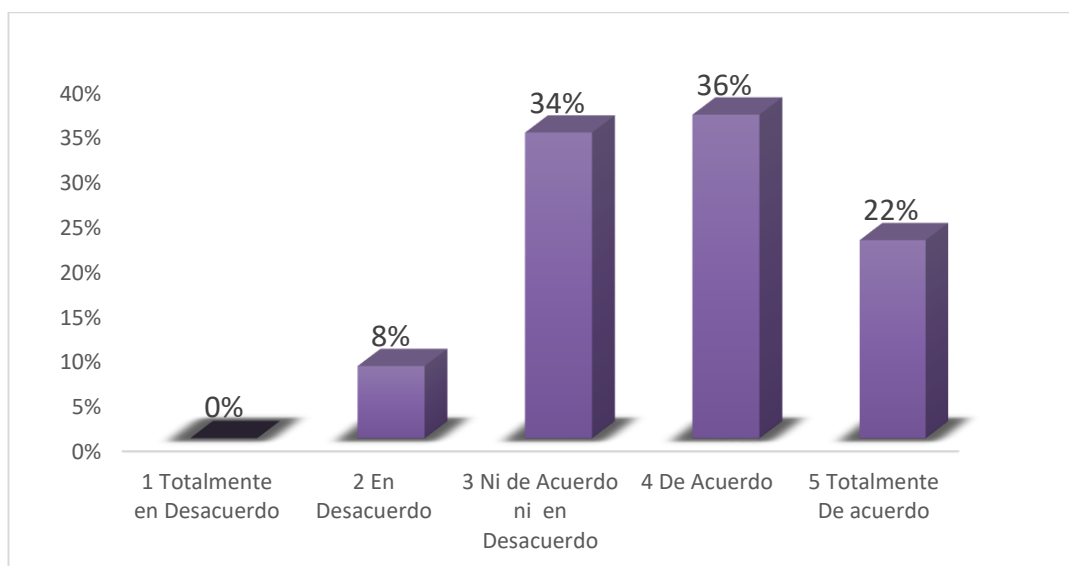
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 32% se encuentra en desacuerdo que existe ausentismo laboral en la empresa, el 30% se encuentra de acuerdo en que existe ausentismo laboral en la empresa, el 30% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 06% está totalmente en desacuerdo que cumple las ordenes y el 02 % se encuentra en total desacuerdo. Esto se debe a que colaboradores de la empresa se suelen ausentar ocasionalmente con previa autorización de los dueños y/o jefes, sin embargo, existen casos de ausentamiento sin previa comunicación a sus jefes.

Tabla No 12: *Existe compromiso e identificación con la empresa*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	4	8%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	34%
De Acuerdo	18	36%
Totalmente De acuerdo	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 12: *Existe compromiso e identificación con la empresa?*

Fuente: Elaboración propia

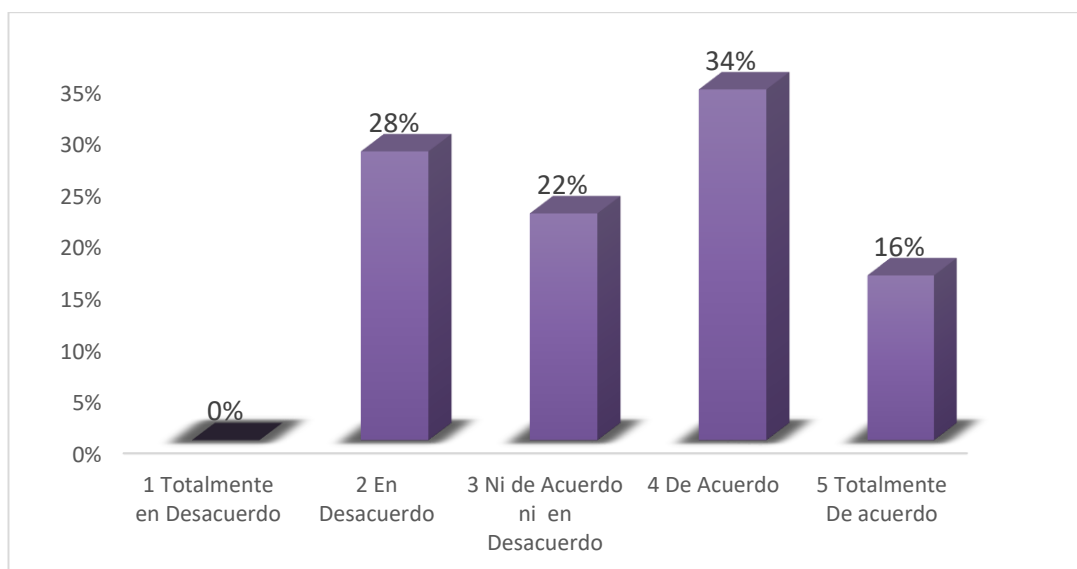
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 36% se encuentra de acuerdo en que existe compromiso e identificación con la empresa, el 34% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% está totalmente en desacuerdo, 08% se encuentra en desacuerdo que existe compromiso e identificación con la empresa y el 0% se encuentra en total desacuerdo. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa siempre están unidos en eventos de la empresa, defienden la marca que representan ante el mercado y sus clientes, porque en la empresa se suele organizar con frecuencia días deportivos que refuerza la unidad de la empresa.

Tabla No 13: *Los trabajadores tienen destreza y capacitación para el cumplimiento de las metas*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	14	28%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
De Acuerdo	17	34%
Totalmente De acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 13: *Los trabajadores tienen destreza y capacitación para el cumplimiento de las metas*



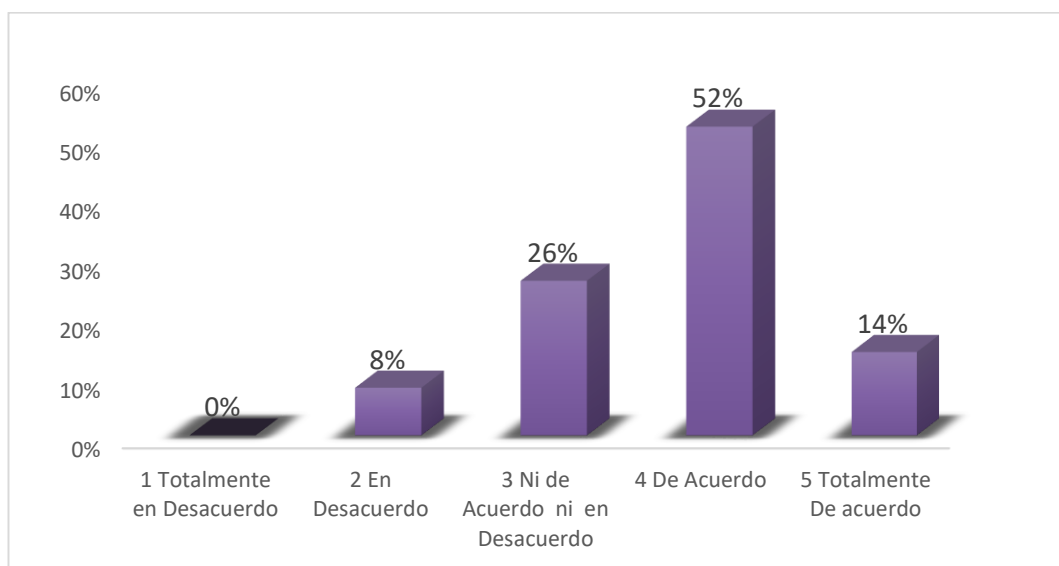
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 34% se encuentra de acuerdo en que los trabajadores tienen destreza y capacitación para el cumplimiento de las metas, 28% se encuentra en desacuerdo, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 16 % se encuentra en total desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa en su mayoría cumplen las metas establecidas, a pesar de que muchas veces no tienen las herramientas necesarias y/o las metas suelen ser inalcanzables, y a pesar de ello cumplen o intentan cumplir las metas que se les da.

Tabla No 14: *Los vendedores incentivan a los clientes a comprar productos nuevos*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	4	8%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	26%
De Acuerdo	26	52%
Totalmente De acuerdo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 14: *Los vendedores incentivan a los clientes a comprar productos nuevos*

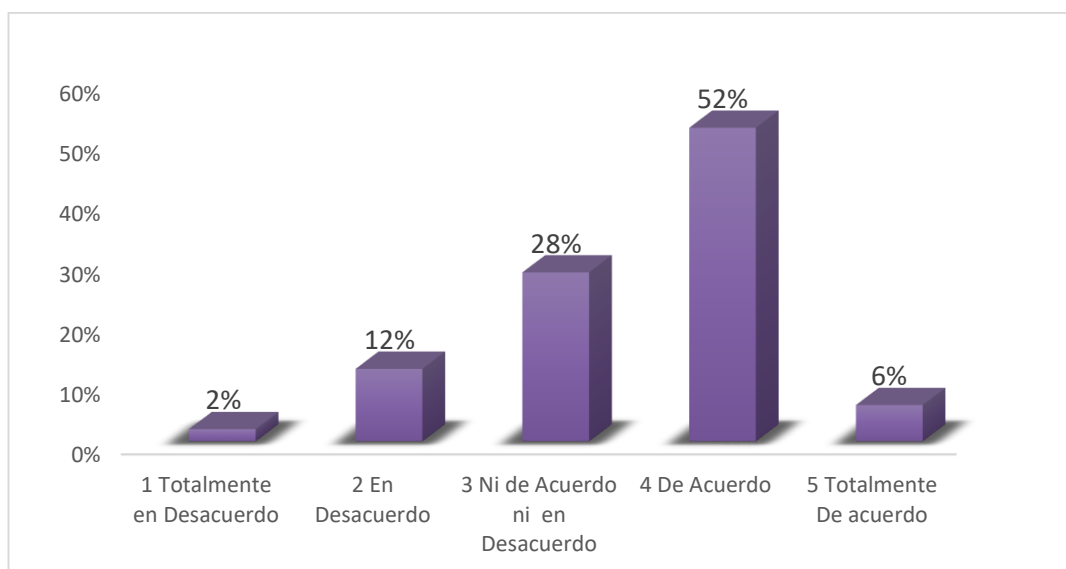
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 34% se encuentra de acuerdo en que los vendedores incentivan a los clientes a comprar productos nuevos, el 26% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 14 % se encuentra en total desacuerdo, 08% se encuentra en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa a pesar de la carencia de herramientas se encuentran identificados con la empresa e intentan constantemente cumplir las metas que se les asigna y dentro ello comprende promocionar los productos nuevos con los que cuentan.

Tabla No 15: *Las entregas de productos se efectúan con rapidez*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	6	12%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	28%
De Acuerdo	26	52%
Totalmente De acuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 15: *Las entregas de productos se efectúan con rapidez*

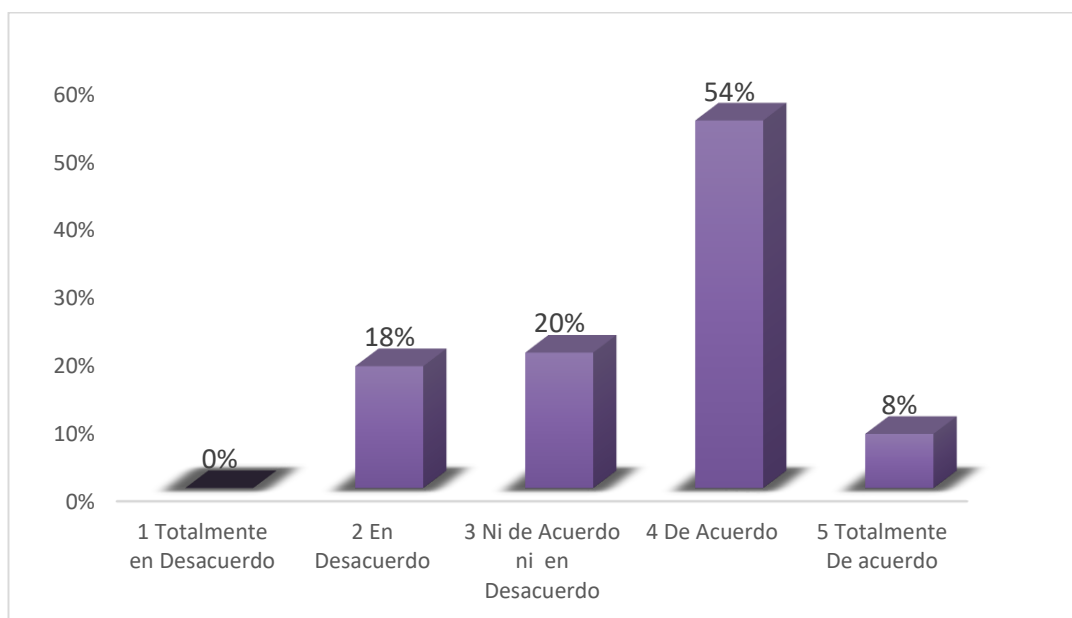
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 52% se encuentra de acuerdo en que las entregas de productos se efectúan con rapidez, el 28% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 12% se encuentra en desacuerdo, el 06% se encuentra en total desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa siempre están prestos a ofrecer los mejores productos a los clientes y a prestar el mejor servicio, atender todas sus necesidades, dentro de ello entregar el producto lo más antes posible.

Tabla No 16: *Se puede preparar más de un pedido a la vez*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	9	18%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	20%
De Acuerdo	27	54%
Totalmente De acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 16: *Se puede preparar más de un pedido a la vez*

Fuente: Elaboración propia

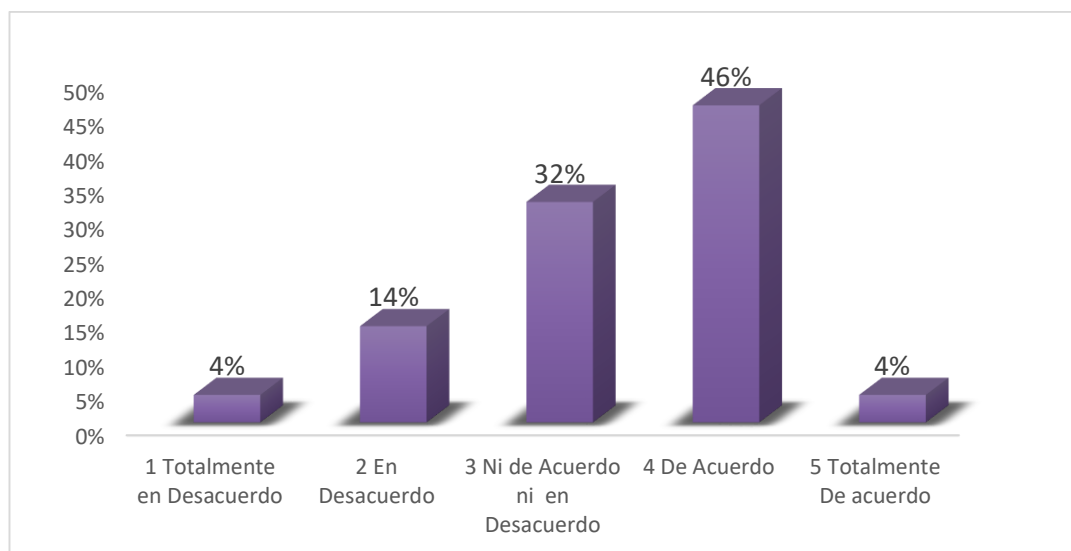
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 54% se encuentra de acuerdo en que se puede preparar más de un pedido a la vez, el 20% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 18% se encuentra en desacuerdo, el 08 % se encuentra en total desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo. Esto se debe a que los colaboradores se organizan de forma interna y en ocasiones espontáneamente dependiendo la demanda de los clientes que permita satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes a la brevedad.

Tabla No 17: *Se usa una comunicación adecuada entre los trabajadores sin el empleo de groserías*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%
En Desacuerdo	7	14%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	32%
De Acuerdo	23	46%
Totalmente De acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 17: *¿Considera usted que se usa una comunicación adecuada entre los trabajadores sin el empleo de groserías?*



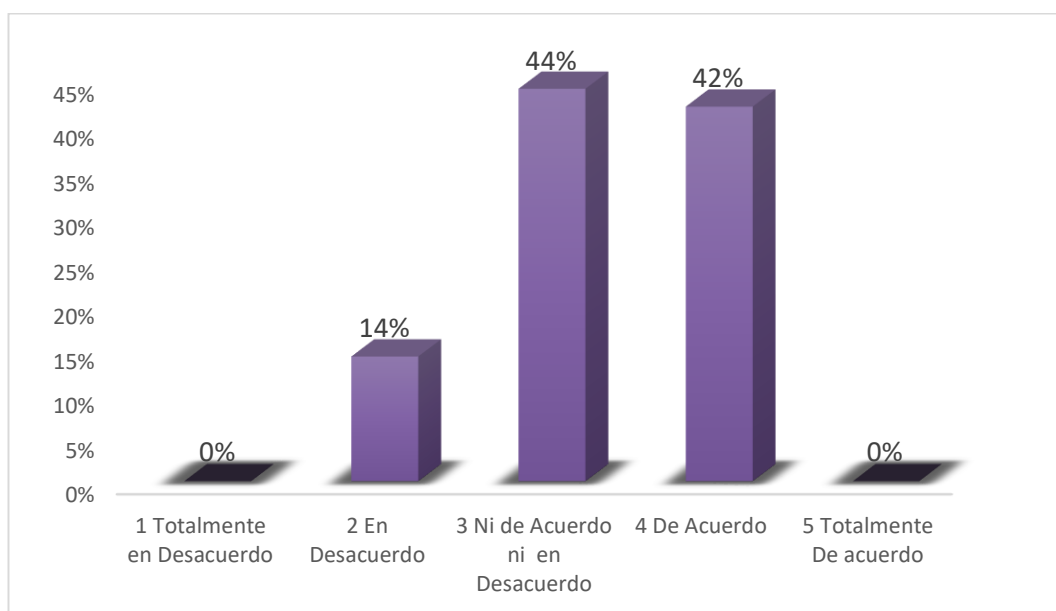
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 56% se encuentra de acuerdo en que se usa una comunicación adecuada entre los trabajadores sin el empleo de groserías, el 32% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 14% se encuentra en desacuerdo, el 04 % se encuentra en total desacuerdo y el 04% está totalmente en desacuerdo. Esto se debe a que los colaboradores comparten cierta complicidad y amistad entre ellos, sin embargo, suele presentarse ocasionalmente, siempre cuidando el entorno en el cual se encuentren y respetando a los clientes y compañeros de trabajo.

Tabla No 18: *Las labores efectuadas son ejecutadas de manera prudente*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	7	14%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	44%
De Acuerdo	21	42%
Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 18: *Las labores efectuadas son ejecutadas de manera prudente*

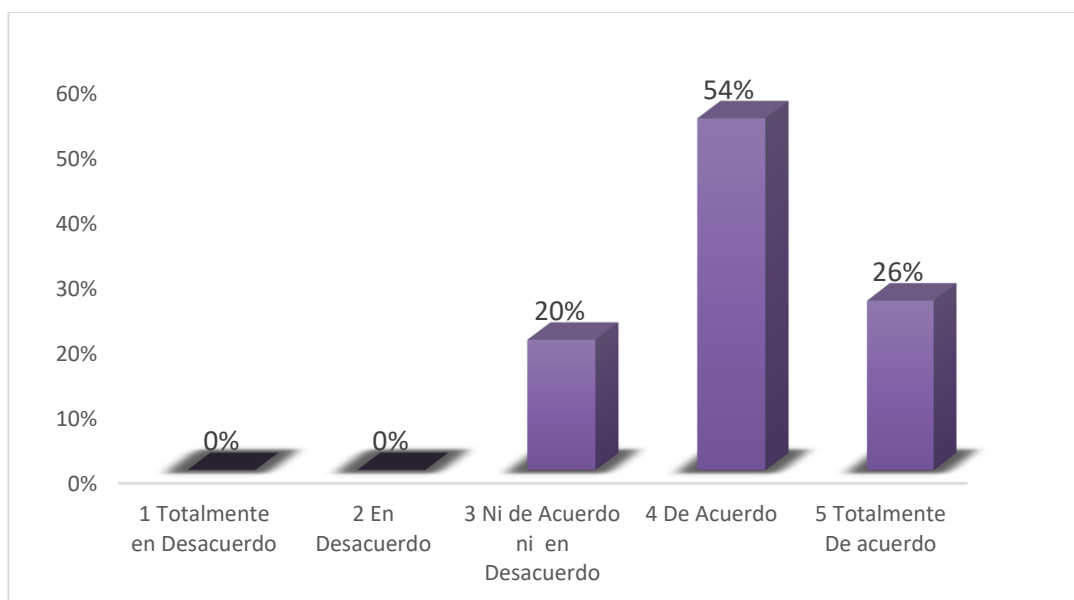
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 44% no está de acuerdo ni en desacuerdo en que las labores efectuadas son ejecutadas de manera prudente, el 42% se encuentra de acuerdo en que las labores efectuadas son ejecutadas de manera prudente, 14% se encuentra en desacuerdo, el 0 % se encuentra en total desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo. Esto se debe a que los colaboradores muchas veces por atender lo más rápido posible a los clientes, descuidan la efectividad y/o eficacia de sus labores y en ocasiones suelen dejar de lado la prudencia.

Tabla No 19: *Se brinda un buen trato al cliente*

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	20%
De Acuerdo	27	54%
Totalmente De acuerdo	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 19: *Se brinda un buen trato al cliente*

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada, el 42% se encuentra de acuerdo en que se brinda un buen trato al cliente, el 26 % se encuentra en total desacuerdo, el 20% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0% se encuentra en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo. Esto se debe a que los colaboradores saben que lo más importante en la empresa es el cliente e intentan brindar siempre el mejor producto y servicio, a pesar de que en ocasiones no se cuenta con la totalidad de productos que requiere el cliente o las herramientas necesarias para una atención eficaz.

5.2 Prueba de Hipótesis

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

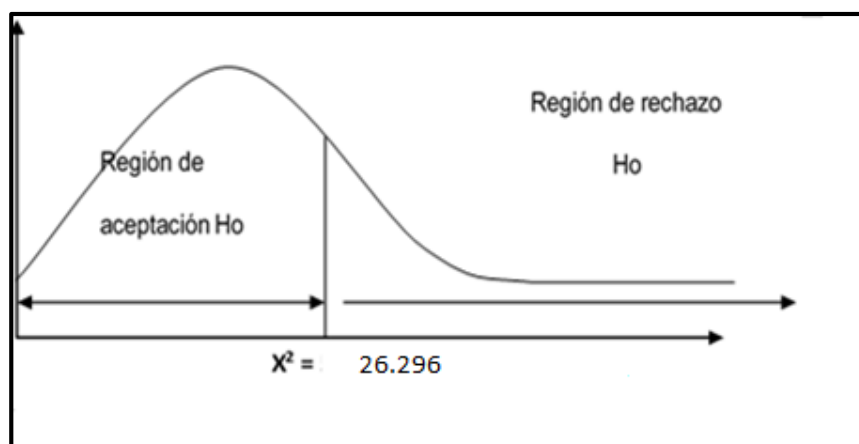
A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico No 20: Hipótesis Nula – Región de Rechazo

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Formulación de la Hipótesis Específicas 01

H1: La retribución influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

H0: La retribución no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

Tabla No 20: Frecuencias observadas de la primera Hipótesis Especifica

El pago recibido es proporcional al trabajo efectuado	Existe ausentismo laboral en la empresa					Total
	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente de acuerdo	1	0	0	1	0	2
En desacuerdo	0	0	1	0	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	14	10	0	25
De acuerdo	0	0	1	16	4	21
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	1
Total	1	1	16	27	5	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 21: Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

El pago recibido es proporcional al trabajo efectuado	Existe ausentismo laboral en la empresa					Total
	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente de acuerdo	0.04	0.04	0.64	1.08	0.20	2.00
En desacuerdo	0.02	0.02	0.32	0.54	0.10	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.50	0.50	8.00	13.50	2.50	25.00
De acuerdo	0.42	0.42	6.72	11.34	2.10	21.00
Totalmente de acuerdo	0.02	0.02	0.32	0.54	0.10	1.00
Total	1	1	16	27	5	50.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 22: Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.04	0.96	0.92	23.04
2	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
3	0	0.64	-0.64	0.41	0.64
4	1	1.08	-0.08	0.01	0.01
5	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
6	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
7	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
8	1	0.32	0.68	0.46	1.45
9	0	0.54	-0.54	0.29	0.54
10	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
11	0	0.50	-0.50	0.25	0.50
12	1	0.50	0.50	0.25	0.50
13	14	8.00	6.00	36.00	4.50
14	10	13.50	-3.50	12.25	0.91
15	0	2.50	-2.50	6.25	2.50
16	0	0.42	-0.42	0.18	0.42
17	0	0.42	-0.42	0.18	0.42
18	1	6.72	-5.72	32.72	4.87
19	16	11.34	4.66	21.72	1.91
20	4	2.10	1.90	3.61	1.72
21	0	0.02	-0.02	0.00	0.00
22	0	0.02	-0.02	0.00	0.00
23	0	0.32	-0.32	0.10	0.00
24	0	0.54	-0.54	0.29	0.00
25	1	0.10	0.90	0.81	0.00
					44.30

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

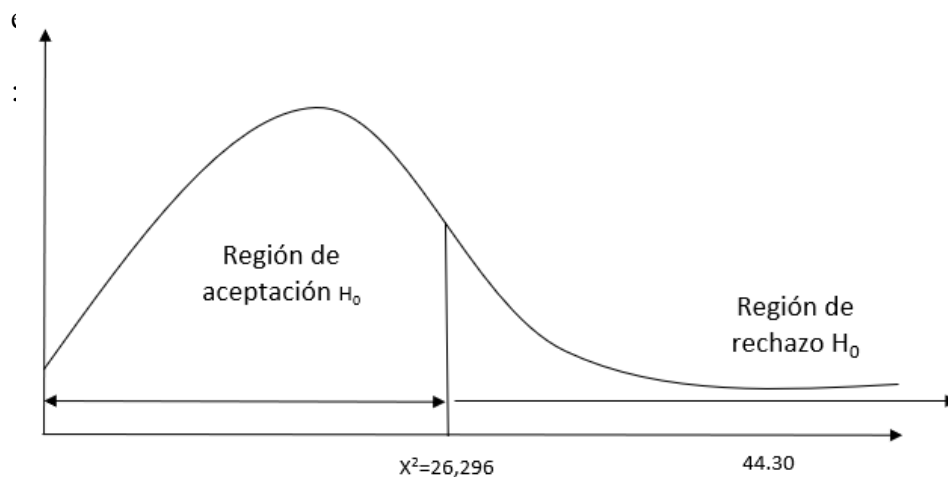
Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

Gráfico No 21: Primera Hipótesis Específica – Chi Cuadrada

De manera gráfica tenemos:

D



Fuente: Elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 44.30, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La retribución no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La retribución influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.”

Formulación de la Hipótesis Específicas 02.

H2: El apoyo del jefe influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

H0: El apoyo del jefe no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

Tabla No 23: Frecuencias observadas de la segunda Hipótesis Especifica

El Jefe tienen disponibilidad para absolver problemas	Los vendedores incentivan a los clientes a comprar productos					Total
	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente de acuerdo	1	0	1	4	0	6
En desacuerdo	0	1	3	6	1	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	6	7	1	16
De acuerdo	0	0	3	9	2	14
Totalmente de acuerdo	0	0	0		3	3
Total	1	3	13	26	7	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 24: Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica

El Jefe tienen disponibilidad para absolver problemas	Los vendedores incentivan a los clientes a comprar productos					Total
	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente de acuerdo	0.12	0.36	1.56	3.12	0.84	6
En desacuerdo	0.22	0.66	2.86	5.72	1.54	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.32	0.96	4.16	8.32	2.24	16
De acuerdo	0.28	0.84	3.64	7.28	1.96	14
Totalmente de acuerdo	0.06	0.18	0.78	1.56	0.42	3
Total	1	3	13	26	7	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 25: Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.12	0.88	0.77	6.45
2	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
3	1	1.56	-0.56	0.31	0.20
4	4	3.12	0.88	0.77	0.25
5	0	0.84	-0.84	0.71	0.84
6	0	0.22	-0.22	0.05	0.22
7	1	0.66	0.34	0.12	0.18
8	3	2.86	0.14	0.02	0.01
9	6	5.72	0.28	0.08	0.01
10	1	1.54	-0.54	0.29	0.19
11	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
12	2	0.96	1.04	1.08	1.13
13	6	4.16	1.84	3.39	0.81
14	7	8.32	-1.32	1.74	0.21
15	1	2.24	-1.24	1.54	0.69
16	0	0.28	-0.28	0.08	0.28
17	0	0.84	-0.84	0.71	0.84
18	3	3.64	-0.64	0.41	0.11
19	9	7.28	1.72	2.96	0.41
20	2	1.96	0.04	0.00	0.00
21	0	0.06	-0.06	0.00	0.06
22	0	0.18	-0.18	0.03	0.18
23	0	0.78	-0.78	0.61	0.78
24	0	1.56	-1.56	2.43	1.56
25	3	0.42	2.58	6.66	15.85
					31.93

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

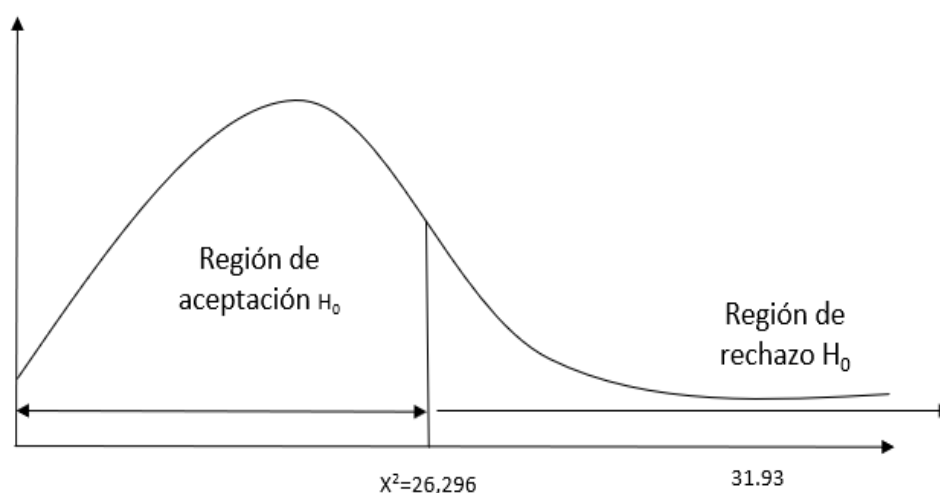
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

X²=26.296

Gráfico No 22: Segunda Hipótesis Específica – Chi Cuadrada

De manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 31.93, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “El apoyo del jefe no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_2): “El apoyo del jefe influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019”.

Formulación de la Hipótesis Específicas 03.

H3: El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

H0: El trabajo en equipo no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

Tabla No 26: Frecuencias observadas de la tercera Hipótesis Especifica

Recibe apoyo de sus compañeros de trabajo	Se usa una comunicación adecuada entre los trabajadores sin el empleo de groserías					Total
	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente de acuerdo	0	0	2	0	1	3
En desacuerdo	1	0	1	2	0	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3	4	6	0	14
De acuerdo	0	0	8	9	1	18
Totalmente de acuerdo	0	4	1	6	0	11
Total	2	7	16	23	2	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 27: Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Especifica

Recibe apoyo de sus compañeros de trabajo						Total
	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente de acuerdo	0.12	0.42	0.96	1.38	0.12	3
En desacuerdo	0.16	0.56	1.28	1.84	0.16	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.56	1.96	4.48	6.44	0.56	14
De acuerdo	0.72	2.52	5.76	8.28	0.72	18
Totalmente de acuerdo	0.44	1.54	3.52	5.06	0.44	11
Total	2	7	16	23	2	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 28: Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
2	0	0.42	-0.42	0.18	0.42
3	2	0.96	1.04	1.08	1.13
4	0	1.38	-1.38	1.90	1.38
5	1	0.12	0.88	0.77	6.45
6	1	0.16	0.84	0.71	4.41
7	0	0.56	-0.56	0.31	0.56
8	1	1.28	-0.28	0.08	0.06
9	2	1.84	0.16	0.03	0.01
10	0	0.16	-0.16	0.03	0.16
11	1	0.56	0.44	0.19	0.35
12	3	1.96	1.04	1.08	0.55
13	4	4.48	-0.48	0.23	0.05
14	6	6.44	-0.44	0.19	0.03
15	0	0.56	-0.56	0.31	0.56
16	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
17	0	2.52	-2.52	6.35	2.52
18	8	5.76	2.24	5.02	0.87
19	9	8.28	0.72	0.52	0.06
20	1	0.72	0.28	0.08	0.11
21	0	0.44	-0.44	0.19	0.44
22	4	1.54	2.46	6.05	3.93
23	1	3.52	-2.52	6.35	1.80
24	6	5.06	0.94	0.88	0.17
25	0	0.44	-0.44	0.19	0.44
					27.32

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

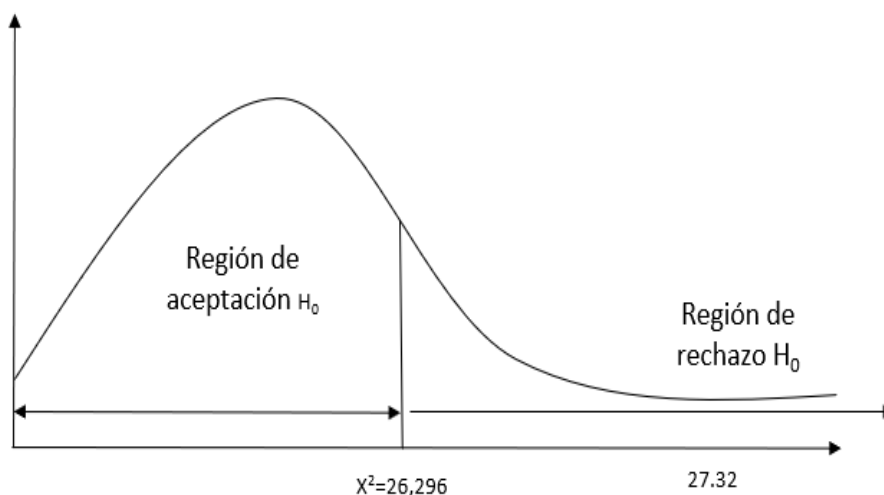
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

X²=26.296

Gráfico No 23: Tercera *Hipótesis Específica* – *Chi Cuadrada*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 27.32, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “El trabajo en equipo no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_3): “El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

Formulación de la Hipótesis General.

HG: El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

H0: El clima organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

Tabla No 29: Frecuencias observadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	2	1	25	21	1	50
Pregunta 11	1	1	16	27	5	50
Pregunta 4	6	11	16	14	3	50
Pregunta 14	1	3	13	26	7	50
Pregunta 7	3	4	14	18	11	50
Pregunta 17	2	7	16	23	2	50
Total	15	27	100	129	29	300

Fuente: Elaboración propia

Tabla No 30: Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	
Pregunta 1	2.50	4.50	16.67	21.50	4.83	50.00
Pregunta 11	2.50	4.50	16.67	21.50	4.83	50.00
Pregunta 4	2.50	4.50	16.67	21.50	4.83	50.00
Pregunta 14	2.50	4.50	16.67	21.50	4.83	50.00
Pregunta 7	2.50	4.50	16.67	21.50	4.83	50.00
Pregunta 17	2.50	4.50	16.67	21.50	4.83	50.00
Total	15	27	100	129	29	300.00

Fuente: Elaboración propia

Totalmente de acuerdo	Nivel 1
En desacuerdo	Nivel 2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Nivel 3
De acuerdo	Nivel 4
Totalmente de acuerdo	Nivel 5

Tabla No 31: Chi cuadrada de la hipótesis general

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Fuente: Elaboración propia

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	2	2.50	-0.50	0.25	0.10
2	1	4.50	-3.50	12.25	2.72
3	25	16.67	8.33	69.44	4.17
4	21	21.50	-0.50	0.25	0.01
5	1	4.83	-3.83	14.69	3.04
6	1	2.50	-1.50	2.25	0.90
7	1	4.50	-3.50	12.25	2.72
8	16	16.67	-0.67	0.44	0.03
9	27	21.50	5.50	30.25	1.41
10	5	4.83	0.17	0.03	0.01
11	6	2.50	3.50	12.25	4.90
12	11	4.50	6.50	42.25	9.39
13	16	16.67	-0.67	0.44	0.03
14	14	21.50	-7.50	56.25	2.62
15	3	4.83	-1.83	3.36	0.70
16	1	2.50	-1.50	2.25	0.90
17	3	4.50	-1.50	2.25	0.50
18	13	16.67	-3.67	13.44	0.81
19	26	21.50	4.50	20.25	0.94
20	7	4.83	2.17	4.69	0.97
21	3	2.50	0.50	0.25	0.10
22	4	4.50	-0.50	0.25	0.06
23	14	16.67	-2.67	7.11	0.43
24	18	21.50	-3.50	12.25	0.57
25	11	4.83	6.17	38.03	7.87
26	2	2.50	-0.50	0.25	0.10
27	7	4.50	2.50	6.25	1.39
28	16	16.67	-0.67	0.44	0.03
29	23	21.50	1.50	2.25	0.10
30	2	4.83	-2.83	8.03	1.66
					49.15

Elaboración: Propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

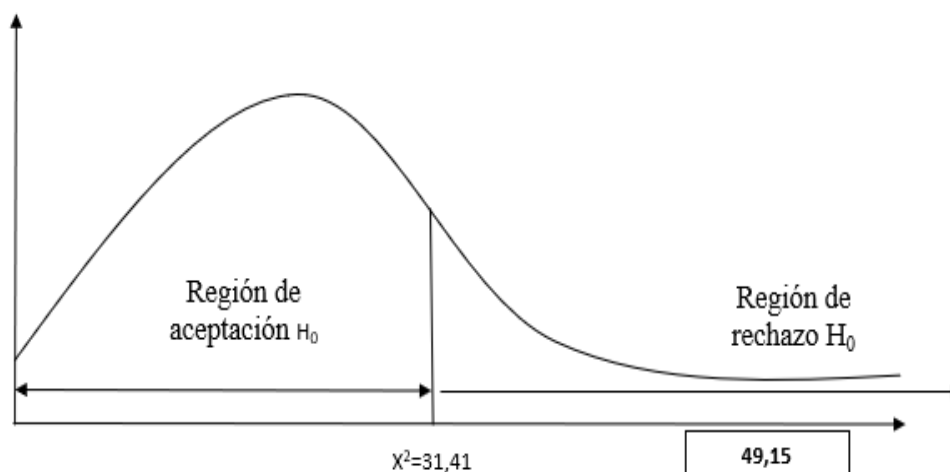
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=31.41$$

Gráfico No 24: Chi cuadrada de la hipótesis general

De manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 49.15, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El clima organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_4): “El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.

5.3 Discusión de los Resultados

Se ha podido comprobar que el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac - 2019.; sin embargo, para corroborar dicha afirmación es necesario sustentar teóricamente esta investigación, tal como lo establece **Garduño (2014)** en su estudio busca primordialmente tener una perspectiva detallada y de gran alcance de los problemas y situaciones estudiados, propende la estratificación de los problemas y estimar políticas, tácticas, mecanismos, directrices y técnicas operativas, por lo cual el trabajo del investigador es única y exclusivamente explicar el fenómeno seleccionado y estudiado tal y como se da en la realidad y tiempo determinado. Por otra parte, toda la información obtenida será de gran ayuda para las personas que en un futuro pretendan realizar investigaciones que tengan relación con el tema actual. Para poder llegar a las conclusiones obtenidas se efectuó una validación de la variable clima organizacional para lo cual se diseñaron encuestas con preguntas específicas para la realidad empresarial estudiada. Este cuestionario elaborado tuvo como fuente para la redacción de preguntas las diferentes dimensiones consideradas en la parte teórica de la investigación. El clima organizacional representa un índice que genera gran cantidad de oportunidades y mejoras continuas para el personal, como para los directivos de la empresa. Un estudio especial de las dimensiones e indicadores que lo conforman nos dan una vasta información que genera suficiente poder para la toma de decisiones empresariales.

Meléndez (2015) De la investigación efectuada, hemos observado el papel importante que tiene al influenciar de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, en merito a esto, la presente investigación pretender determinar el grado de incidencia existente entre estas dos variables de estudio en la Subsecretaría General Administrativa Financiera, lo cual nos permitirá conocer y desentrañar los factores a ser entendidos y perfeccionados, todo esto con el único objetivo de poder coadyuvar en la mejora continua de la empresa y conseguir el cumplimiento de los objetivos y planes empresariales propuestos. Debemos resaltar que para arribar a nuestras conclusiones hemos utilizado diferentes instrumentos de

investigación, siendo el más importante de ellos la ejecución y puesta en práctica de una encuesta piloto, puesta en marcha con la finalidad de poder tomar conocimiento pleno del grado de aceptación y confiabilidad del check list, al procedimiento efectuado lo denominamos Alfa de Crombach. Asimismo, debemos destacar la importancia que tiene para la entidad el describir de manera minuciosa y detallada el nivel de influencia que puede tener un adecuado clima organizacional en el logro de los objetivos y metas institucionales, mucho más aun, cuando la entidad objeto de estudio es considerada la entidad emblemática de su sector a nivel de toda la nación, sin mencionar que además son la entidad financiera de la cual dependen los índices de uso en los temas vinculados a políticas fiscales, índices de endeudamiento, tasas de interés monetario, niveles de gasto e ingreso público. Es así que estos factores hacen que la presente investigación tenga una importancia significativa a nivel de gobierno (p. 6).

Zans (2017) en su investigación la temática respecto del clima organizacional, busca brindar un valor, que podamos cuantificar el grado de vinculación existente entre nuestras dos variables de estudio y determinar el grado de relación y/o influencia existente en el entorno laboral que estamos realizando en el tiempo planteado. Para poder efectuar nuestra investigación estamos tomando el enfoque cuantitativo con algunos sesgos cualitativos con énfasis en el tipo descriptivo - explicativo. Tomamos como universo un total de 88 personas, entre las que encontramos empleados y funcionarios, para llegar a determinar nuestra muestra significativa utilizamos un total de 59 empleados y funcionarios. Asimismo, utilizaremos el método, técnica e instrumento de investigación científica que se encuentra regulado en las normas y directrices establecidas por nuestra casa de estudio. Del mismo modo, todos los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de validación para la determinación del grado de relación y/o vinculación entre nuestras variables de estudio nos brindaran un mayor grado de certeza y confiabilidad para brindar conclusiones y recomendaciones sin atisbos de alegría desmedida con índices de manipulación, propendiendo un análisis imparcial y sin intervenciones de terceros, conductas que pudieran de alguna manera generar indicios razonables de pérdida de imparcialidad e independencia en el juicio emitido.

En ese orden de ideas Jiménez (2017) en su investigación realiza en un entorno eminentemente financiero, puesto que este sector empresarial tiene como rol estratégico el de facilitar y otorgar, a todas aquellas empresas y/o entidades solicitantes, el recurso económico necesario para la realización de sus objetivos y políticas planteadas los cuales a su vez tendrán una repercusión directa con los objetivos estatales a nivel macroeconómico planteados por los gobernantes de la nación. La investigación pretende, comprender y/o desentrañar las principales causas, motivos, circunstancias y situaciones en las cuales la falencia del respectivo flujo económico pueda incidir en un clima organizacional favorable o desfavorable para el desarrollo y crecimiento empresarial sostenible. El efecto generado por la presente investigación es que se llegó a establecer que el ambiente laboral de la entidad objeto de estudio se encuentra en una situación de extrema vulneración ante cualquier tipo de fraude o error, por lo que dentro de las recomendaciones planteadas proponemos un plan de mejora para menguar el impacto negativo que se tiene de dicho departamento hacia su entorno interno y externo, proponemos un trabajo inmediato en el efectuado a nivel personal y en equipo, la búsqueda y formación de líderes que generen líderes, la capacitación constante y el desarrollo personal de los trabajadores como una herramienta de motivación a un trabajo plenamente identificado con la búsqueda de la mejora constante de la institución, la comunicación horizontal y vertical en todos los niveles de organización institucional como herramienta fundamental de la mejora constantes y el intercambio de experiencias para una mejor solución de controversias internas y/o externas presentadas en los entornos institucionales.

Finalizando tenemos a **Meza (2018)** en su estudio realizado hace un análisis de la medición del clima organizacional y verificar la analogía que guarda con el desempeño laboral es de mucho valor para cualquier empresa. Es comprensible que una organización se interese en medir su clima organizacional, ya que le ofrece valiosas ventajas económicas, de relaciones, de imagen y de productividad; la eficiencia en el trabajo genera mayor cantidad de unidades producidas, esto por un adecuado manejo del talento humano, el cual represente un elemento importante en el posicionamiento de la empresa. Esto hace que la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal sean factores trascendentes y determinantes

de los ciclos productivos y de gestión documentaria. El comportamiento de un trabajador dependerá de la percepción que tenga de estos factores. Por su parte, Batanero y Sánchez (2008) mencionan que un clima organizacional optimista, cuyo ambiente laboral sea cálido y acogedor al nuevo talento y a las nuevas ideas, será un supuesto de una fuente de ingresos a largo plazo, puesto que los ejecutivos y directores de la empresa están apostando por generar un ambiente laboral que pueda ser susceptible de estudio, análisis y reorganización constante para generar valor y que este tenga una repercusión positiva en todo el entorno interno de la empresa. En esta investigación se buscó encontrar la correspondencia existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Linda Vista, ubicada en el municipio de Pueblo Nuevo Solistahuacán, Chiapas (p.9).

Con las manifestaciones presentadas en el presente trabajo se finaliza corroborando que el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019.

CONCLUSIONES

- a) El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019; esto debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 44.30, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- b) La retribución influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019; esto debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 31.93, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- c) El apoyo del jefe influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019; esto debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 27.32, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- d) El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019; esto debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 49.15, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda al gerente de la empresa ferretera CABCODI S.A.C, implementar un sistema el cual permita efectuar los pagos de remuneraciones puntuales evitando retrasos, así mismo, se recomienda implementar un programa de incentivos mensuales los cuales pueden ser monetarios, verbales, documentarios, etc., según amerite la situación.
- b) Recomienda la empresa ferretera CABCODI S.A.C, implementar un programa de inducción del personal, la cual permita conocer plenamente las funciones y actividades a realizar, de igual forma se recomienda celebrar reuniones de todo el personal en forma semanal, en la cual se pueda informar el estado de desarrollo de sus actividades, sus dudas, consultas y recomendaciones de ser el caso, esta actividad ayudara con la solución de problemas y la solución de los mismos.
- c) Recomienda la empresa ferretera CABCODI S.A.C, capacitar al personal y área administrativa con el manejo adecuado un proceso administrativo que permita la planificación, organización, dirección y control de cada una de las actividades y así evitar el estrés y la disconformidad.
- d) Se recomienda la empresa ferretera CABCODI S.A.C, implementar capacitaciones permanentes las cuales permitan tener un mayor desempeño laboral y de esta manera poder maximizar el rendimiento y profesionalismo laboral. Así mismo, se recomienda realizar charlas que motiven al personal y refuercen la identificación que tienen con la empresa de esta manera poder reducir los índices de ausentismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Angulo Meneses, Julio (2003), Estrategias para la mejora del Clima Organizacional, Editorial Behavior, Lima, Página 133
- Barrientos, L. M. (2018). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alto Larán, provincia de Chíncha (tesis posgrado). Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Brunet, Luc. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Editorial Trillas, Mexico.
- C. Guillen Gestoso, R. G. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Madrid: McGRAW-HILL Interamericana de España, S.A.U.
- Carrasco, S. (2007). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. . Perú: San Marcos.
- Castellón, A. J. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN -Managua en el periodo 2016 (tesis de posgrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.
- Castro Aponte, P. C. (2017). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016. Callao, Perú: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Chiavenato. (2011). Administración de Recursos Humanos, México: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2011). Administración. Sao Paulo: Limusa.

- Condori, C. A. (2017). Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo sede central de SEDAPAR S.A. 2016 (tesis posgrado). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cossio Pardo, Juan (1999), Comportamiento Organizacional, Editorial Gráfica Interamericana, Lima, Página 238.
- Cruz, E. M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas (tesis de posgrado). Universidad de Montemorelos. Mexico.
- Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. Suma de Negocios, 69 - 73.
- Garcia, S. D. (1997). La Dirección por Valores. España: Ed. McGraw-Hill.
- Garduño Gómez María Del Rosario (2014) Encuesta de Clima Laboral del Personal Sindicalizado y no Sindicalizado de una Empresa Química del Parque Industrial Lerma. Universidad Autónoma del estado de México. Toluca, Estado de México
- Gibson, J., Ivancevich, H., Donelly, J. (1992). Conducta, Estructura, Procesos, Organizaciones. México: Mc Graw-Hill.
- Guillén Gestoso, Carlos (2003), Psicología del trabajo para las relaciones laborales, Editorial McGraw-Hill, Interamericana de España, Página 137
- Gomez, M. d. (2014). Encuesta del clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa quimica del parque industrial Lerma (tesis pre grado). Universidad Autonoma del Estado de Mexico. Mexico.
- Hernández, R. (2006). Fundamentos de Metodología de la Investigación. Tercera Edición. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A.

- Hernández, R. F. (2014). Metodología de la investigación. (6ª. Ed.) México: Editorial: McGraw-Hill.
- Hugo David Jimenez Viteri, A. K. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas (tesis de pre grado). Ecuador: Universidad del Pacífico. .
- Janet, C. C. (2018). Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018 (tesis de posgrado). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- M.J. Martin, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Servicios editoriales, S.L.
- Meza Cruz Eloína (2018) Clima Organizacional y Desempeño Laboral en empleados de la universidad Linda Vista, en Chiapas. Universidad de Montemorelos. México.
- Menéndez Recinos Nery Eduardo (2014) Clima Organizacional En La Municipalidad De El Progreso, Jutiapa. Universidad Rafael Landívar.
- Narváez, R. R. (2015). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa y financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014 (tesis de posgrado). Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. Mexico: McGraw-Hill.
- Ojeda Hidalgo , J. F., & Chaing Vega, M. M. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y administración, 40 - 60.
- Robbins. (2003). Administracion de Recursos Humanos. Marcella: San Marcos.

- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Marisa de Anta.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Sierra Garcia, María G. (2015). *El Clima Laboral en los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V., Tesis Para Optar el Título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional, Universidad Rafael Landívar. Guatemala. (p. 1,2).*
- Tamayo, A. B. (2015). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la oficina descentralizada de procesos electorales de Ica (tesis posgrado)*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Terán Varela, O. E., & Lorenzo Irlanda, J. (17 de Abril de 2011). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/html/737/73718406007/>
- Toro, L. (2015). *Importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Toro, F y Sanin, A. (2014). *Gestión del Clima Organizacional: Intervención basada en Evidencias*. Medellin, Colombia. Editorial CINCEL.
- Torrecilla, O. D. (2000). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*.
- Valverde, R. M. (2017). *Clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la SUNAT, Lima, 2017 (tesis de pre grado)*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Victorio Capillo, Elizabeth (2018) La Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Área de Operaciones de las Tres Principales Empresas Aseguradoras de Lima 2017. Universidad San Ignacio de Loyola.

Zans Castellón Alex Javier (2017) Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

ANEXOS

ANEXO N° 01

V1 Clima Organizacional

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Retribución						
1	¿Considera usted que el pago recibido es proporcional al trabajo efectuado?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que el pago recibido es en los plazos establecidos?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que recibe premios y reconocimientos por el cumplimiento de objetivos?	1	2	3	4	5
Apoyo del Jefe						
4	¿Considera usted que el jefe tiene disponibilidad para absolver problemas?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el jefe tiene disponibilidad para solucionar problemas y dificultades?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el jefe da orientaciones para mejorar el trabajo?	1	2	3	4	5
Trabajo en Equipo						
7	¿Considera usted que recibe apoyo de sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que los jefes presionan para el cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que se realiza una organización previa a los trabajos?					
10	¿Considera usted que cumple las órdenes?					

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Desempeño Laboral

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Aportes al cumplimiento de metas</i>						
1	¿Considera usted que existe ausentismo laboral en la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que existe compromiso e identificación con la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que los trabajadores tienen destreza y capacitación para el cumplimiento de las metas?	1	2	3	4	5
<i>Eficacia</i>						
4	¿Considera usted que los vendedores incentivan a los clientes a comprar productos nuevos?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que las entregas de productos se efectúan con rapidez?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que se puede preparar más de un pedido a la vez?	1	2	3	4	5
<i>Conducta</i>						
7	¿Considera usted que se usa una comunicación adecuada entre los trabajadores sin el empleo de groserías?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que se las labores efectuadas son ejecutadas de manera prudente?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que se brinda un buen trato al cliente?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5