

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS



TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA NSF INASSA S.A.C., 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

BACH. ARTADI SANDOVAL, ROSA ANGÉLICA

BACH. SAAVEDRA MILLONES, GUISEL GREGORIA

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A la memoria de mi recordada madre Zoraida, por ser ejemplo en vida de honradez, fe, lealtad, sapiencia y amor, le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

Rosa Angélica Artadi Sandoval

A la memoria de mi madre Josefina que me inspiró a seguir adelante a pesar de las adversidades y poder decir hoy con satisfacción, lo logré.

Guissel Gregoria Saavedra Millones

AGRADECIMIENTO

A Dios, por protegerme durante todo este camino y darme fuerzas para culminar con éxito esta etapa de mi vida, agradezco a mis padres a quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado, a mi esposo por su apoyo incondicional y demostrarme que siempre podré contar con él, a mi hijo quien es mi fuente de inspiración y motivación para poder seguir adelante profesionalmente.

Rosa Angélica Artadi Sandoval

De manera muy especial a mis hermanas Maribel, Elizabeth por su ejemplo y apoyo incondicional, del mismo modo a ti William por ser para mí un ejemplo de constancia y superación y a mi padre por su amor incondicional.

Guissel Gregoria Saavedra Millones

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “**Clima Organizacional y Rendimiento Laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C., 2018**” con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Esperando que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la carrera de administración.

Lima, noviembre del 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problemas de la Investigación	3
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Justificación	3
1.3.1 Justificación teórica	3
1.3.2 Justificación práctica	4
1.4 Objetivos de la Investigación	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
2.2 Bases Teóricas	13
2.3 Glosario de Términos	48
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	53
3.1 Hipótesis General	53
3.2 Hipótesis Específicas	53
3.3 Identificación de Variables	53
3.4 Operacionalización de variables	54

3.5	Matriz de Consistencia	56
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....		57
4.1	Tipo de la Investigación	57
4.2	Diseño de la investigación.....	57
4.3	Unidad de análisis.....	58
4.4	Población de estudio	58
4.5	Tamaño de muestra.....	58
4.6	Selección de muestra	58
4.7	Técnicas de recolección de datos.....	58
4.8	Análisis e interpretación de la información.	59
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		60
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	60
5.2	Prueba de Hipotesis	87
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		93
CONCLUSIONES.....		97
RECOMENDACIONES.....		100
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS		103
ANEXOS		110

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 3.1 Operacionalización de variables	55
Tabla 5.1 Resultados sobre normatividad	61
Tabla 5.2 Resultados sobre procedimientos	62
Tabla 5.3 Resultados sobre distribución de roles	63
Tabla 5.4 Resultados sobre estructura organizacional	64
Tabla 5.5 Resultados sobre reconocimientos	65
Tabla 5.6 Resultados sobre incentivos	66
Tabla 5.7 Resultados sobre satisfacción	67
Tabla 5.8 Resultados sobre motivación	68
Tabla 5.9 Resultados sobre relación entre compañeros	69
Tabla 5.10 Resultados sobre trabajo en equipo	70
Tabla 5.11 Resultados sobre relación con mis jefes	71
Tabla 5.12 Resultados sobre relaciones interpersonales	72
Tabla 5.13 Resultados del clima organizacional	73
Tabla 5.14 Resultados sobre formación profesional	74
Tabla 5.15 Resultados sobre capacitación	75
Tabla 5.16 Resultados sobre competencia	76
Tabla 5.17 Resultados sobre conocimiento	77

Tabla 5.18 Resultados sobre experiencia en el área	78
Tabla 5.19 Resultados sobre experiencia en la empresa	79
Tabla 5.20 Resultados sobre experiencia en otras empresas	80
Tabla 5.21 Resultados sobre experiencia	81
Tabla 5.22 Resultados sobre responsabilidad	82
Tabla 5.23 Resultados sobre adaptación	83
Tabla 5.24 Resultados sobre identificación	84
Tabla 5.25 Resultados sobre actitud	85
Tabla 5.26 Resultados del rendimiento laboral	86
Tabla 5.27 Datos sobre estructura organizacional y rendimiento laboral	88
Tabla 5.28 Prueba chi cuadrado estructural organizacional y rendimiento laboral	88
Tabla 5.29 Datos sobre motivación y rendimiento laboral	89
Tabla 5.30 Prueba chi cuadrado motivación y rendimiento laboral	89
Tabla 5.31 Datos sobre relacional interpersonales y rendimiento laboral	90
Tabla 5.32 Prueba chi cuadrado relaciones interpersonales y rendimiento laboral	90
Tabla 5.33 Datos sobre clima organizacional y rendimiento laboral	91
Tabla 5.34 Prueba chi cuadrado clima organizacional y rendimiento laboral	92

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Figura 5.1 Resultados de normatividad	61
Figura 5.2 Resultados de procedimientos	62
Figura 5.3 Resultados de distribución de roles	63
Figura 5.4 Resultados de estructura organizacional	64
Figura 5.5 Resultados de reconocimiento	65
Figura 5.6 Resultados de incentivos	66
Figura 5.7 Resultados de satisfacción	67
Figura 5.8 Resultados de motivación	68
Figura 5.9 Resultados de relación entre compañeros	69
Figura 5.10 Resultados de trabajo en equipo	70
Figura 5.11 Resultados de relación con mis jefes	71
Figura 5.12 Resultados de relaciones interpersonales	72
Figura 5.13 Resultados de clima organizacional	73
Figura 5.14 Resultados de formación profesional	74
Figura 5.15 Resultados de capacitación	75
Figura 5.16 Resultados de competencia	76
Figura 5.17 Resultados de conocimiento	77
Figura 5.18 Resultados de experiencia en el área	78

Figura 5.19 Resultados de experiencia en la empresa	79
Figura 5.20 Resultados de experiencia en otras empresas	80
Figura 5.21 Resultados de experiencia	81
Figura 5.22 Resultados de responsabilidad	82
Figura 5.23 Resultados de adaptación	83
Figura 5.24 Resultados de identificación	84
Figura 5.25 Resultados de actitud	85
Figura 5.26 Resultados de rendimiento laboral	86

RESUMEN

La presente tesis titulada: **“Clima Organizacional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C., 2018”** en una investigación descriptiva y correlacional de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. El objetivo de nuestra investigación es establecer la correlación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C. 2018.

La población de estudio estuvo constituida por 99 trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C., la muestra fue determinada por el total de trabajadores. Para obtener los datos del comportamiento de las variables clima organizacional y rendimiento laboral se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionado que estuvo constituido por 54 ítems con escala de valoración de Likert, con las respuestas se elaboró una base de datos utilizando el software SPSS versión 25; lo que nos permitió procesar los datos.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y figuras, posteriormente para comprobar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el clima organizacional se correlaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuesta del nuestro trabajo de estudio.

Palabras claves: Clima organizacional, rendimiento laboral.

ABSTRACT

The present thesis entitled: "**Organizational Climate and Labor Performance of the Workers of the company NSF INASSA S.A.C., 2018**" in a descriptive and correlational investigation of quantitative approach, non-experimental design and cross-cutting. The objective of our research is to establish the correlation that exists between the organizational climate and the work performance of the workers of the company NSF INASSA S.A.C. 2018

The study population was constituted by 99 workers of the company NSF INASSA S.A.C., the sample was determined by the total of workers. To obtain the data on the behavior of the organizational climate and work performance variables, the survey was applied as a data collection technique and the questionnaire was used as a tool that consisted of 54 items with a Likert rating scale, with the answers a questionnaire was elaborated database using SPSS software version 25; what allowed us to process the data.

The presentation of the results was through tables and figures, later to check the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the organizational climate correlates significantly with the work performance of the workers of the company NSF INASSA S.A.C.

Finally, conclusions and recommendations are presented as a proposal of our study work.

Keywords: Organizational climate, work performance.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los trabajadores, así como las apreciaciones que el trabajador tiene de las estructuras y procedimientos que ocurren en su centro de trabajo, se trata de entender su relación con el rendimiento laboral, con el resultado alcanzado en un entorno de trabajo y dependerá de los objetivos o de las metas fijada, para ello las organizaciones plantean incentivos para fomentar el rendimiento laboral de sus trabajadores de manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendada.

Considerando que el clima organizacional es una de las principales virtudes de una empresa, si esta se ha desarrollado adecuadamente, de lo contrario constituye una de las principales debilidades, por lo tanto el rendimiento laboral es muy importante para incrementar la eficiencia y el logro de una organización, es éste el motivo que las organizaciones enfocan sus esfuerzos por el clima organizacional y de esta manera mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores, a través de una comunicación efectiva con sus trabajadores con el objetivo de incrementar el trabajo en equipo y crear una cultura de realización en donde todos los roles son complementarios.

Nuestra investigación tuvo como objetivo establecer la correlación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018. Se empleó como técnica de investigación: correlacional tipo explicativa, enmarcado en el diseño de investigación no experimental con información recolectada de las respuestas de cuestionario realizado a los

trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC.

En el **Capítulo I** se identifica la situación de la problemática, la justificación del problema, así como los objetivos del problema sobre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC.

En el **Capítulo II** se describe el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionado con la situación problemática, asimismo la información de las bases teóricas tanto de la variable a investigar como de sus respectivas dimensiones el fin de mejorar nuestra investigación.

En el **Capítulo III** se plantean las hipótesis generales y específicas, identificación de variables. Se presenta los supuestos que ayudaran a resolver el problema de la investigación. Así mismo definiremos los indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada variable.

En el **Capítulo IV** se desarrollará la metodología de la investigación, especificando el tipo de investigación, diseño de la investigación, unidad de análisis, población en estudio, tamaño de la muestra, selección de la muestra, técnicas de recolección de datos y análisis de interpretación de la información.

En el **Capítulo V** realizamos el procesamiento de los resultados del estudio, la comprobación de prueba de las hipótesis y discusión de resultados referente al clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.

Finalmente, en el capítulo de las conclusiones y se hacen algunas recomendaciones generadas en la presente investigación referente al clima organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La empresa NSF INASSA SAC fue fundada en 1944, brinda los servicios de análisis, certificaciones, inspecciones y supervisiones de embarques para el aseguramiento de la calidad de los productos. Su misión es proteger y mejorar la salud humana, elaborando estándares y certificaciones de salud pública que ayudan a proteger los alimentos, el agua, productos de consumo y el medioambiente.

Los trabajadores se ven afectados por el clima organizacional debido a los diferentes estilos de dirección, por la falta de comunicación, alejamiento de la alta dirección con los trabajadores, desvinculación de las funciones, falta de responsabilidad en sus funciones lo que se evidencia en algunos de ellos en una falta de compromiso lo que inciden en el su rendimiento laboral. Los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC reflejan un descontento, aparte de las insuficientes remuneraciones que perciben y por las condiciones de trabajo existentes.

Todo esto genera un descontento que repercuten en el clima organizacional, proyectando climas de ambientes de trabajo ambiguo, tenso que disminuyen la actitud y su productividad en el rendimiento de acuerdo a las actividades de los trabajadores, cabe indicar que el comportamiento de los trabajadores en ocasiones se muestra indiferente ante lo que sucede en la empresa.

En este problema, el clima organizacional es fundamental, para George y Bishop afirman que “la estructura organizacional que incluye división de trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tiene gran efecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización” (Dessler, 1991, pág. 188).

De acuerdo a lo antes citado se entiende, que el clima organizacional es una de las mayores fortalezas de una empresa, si esta se ha desarrollado adecuadamente, caso contrario constituye una de las principales debilidades, por lo tanto el rendimiento laboral es de suma importancia para incrementar la productividad y el éxito de una organización, es así que existe una permanente preocupación por parte de las empresas por el clima organizacional para mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores, a través de la comunicación adecuada con el objetivo de desarrollar el trabajo en equipo y formar una cultura de organización en donde todos los roles son complementarios.

En el mundo actual el rendimiento laboral de los trabajadores de las empresas crecen con un objetivo principal, el lograr cumplir todas las metas propuestas mediante sus estrategias de gerencia, les permitan lograr en el transcurso del tiempo el éxito de la empresa, generando que cada día sean más innovadoras y competitivas, en donde para lograr este éxito, se le debe dar importancia principalmente al desarrollo y construcción de un adecuado clima organizacional en cada una de las áreas de la empresa.

1.2 Problema de la investigación

1.2.1 Problema general

¿Qué correlación existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Qué correlación existe entre la estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018?
2. ¿Qué correlación existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018?
3. ¿Qué correlación existe entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Nuestra investigación nos servirá para comprobar y reafirmar la necesidad e importancia de tener un adecuado clima organizacional en la empresa para lograr mejorar los resultados de productividad en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, sustentándonos en las teorías e investigaciones que al respecto existen sobre las variables a investigar.

1.3.2 Justificación practica

Nuestro trabajo de investigación tiene un aporte práctico y poder obtener que el clima organizacional de la empresa muestre la relación que existe con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018, siendo importante tomar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa, pudiendo ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa y poder identificar si los trabajadores se sienten comprometidos e integrado con la empresa, y así lograr que sean más productivo a la hora de realizar su trabajo.

Por las causas expuestas, es necesario plantear un esquema que favorezca el clima organizacional y lograr acentuar el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018. Siendo necesario y como resultado beneficiara significativamente a la empresa para lograr sus metas y objetivos, para desarrollar su efectividad y convertirse en una empresa altamente competitiva en los rubros que se desarrolla, del mismo modo mejorar sus relaciones con sus trabajadores, direccionándolos a que sean más efectivos y capacitarlos para un desempeño adecuado en sus empleos en las áreas de la empresa y complacer los requerimientos de nuestros clientes superando sus expectativas que tienen con la empresa.

Para lograr obtener la finalidad de este estudio, se aplicará la investigación de campo, se tendrá contacto directo con los involucrados

en el problema de la empresa, que es el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.

Se utilizará encuestas, entrevistas y cuestionadores para la recolección de los datos necesarios y así identificar la existencia real de la organización y el propósito de la investigación.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Establecer la correlación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Establecer la correlación que existe entre la estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.
2. Establecer la correlación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.
3. Establecer la correlación que existe entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Quiñonez (2013) Determina la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeralda (PUCESE) (p. 5), es una investigación explicativa, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se aplicó a 179 trabajadores, llegando a la conclusión en su investigación que conforme al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas del clima organizacional se determina que hay factores negativos que afectan el desempeño laboral en los trabajadores que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE). La elaboración de un plan de mejora de clima organizacional contribuye al desarrollo de estrategias, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas de la PUCESE.

Antecedentes Nacionales

Montoya (2016) Determina que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de

Lima para el año 2015. (p.17), es una investigación descriptiva – explicativa, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se aplicó a 20 trabajadores, concluyo en su investigación la existencia de la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa PTS Perú. Así mismo, pudo afirmar que, para medir y conocer el desenvolvimiento de los colaboradores en sus respectivos cargos y estimar su potencial de desarrollo. La importancia de la evaluación radica en que, con los resultados de su aplicación, se pueden elaborar diversos planes, tales como la capacitación, desarrollo del personal, remuneraciones y línea de carrera. Todo esto estableciendo las diferencias necesarias para cada colaborador de acuerdo con su desempeño, determinando que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores de la empresa.

Alvites (2015) Determina la influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Agroindustrias San Jacinto S.A.A., en el año 2014 (p. 21), es una investigación Explicativa – Casual, utilizando la técnica de la encuesta y, como instrumento el cuestionario que se aplicó a 180 trabajadores, llegando a la conclusión en su investigación que las relaciones interpersonales son importante para mejorar el clima laboral y por ende el rendimiento laboral de cada uno de sus trabajadores. Asimismo, afirma que el clima laboral es más que solo buenas relaciones laborales, implica buenos tratos, motivación, seguridad, satisfacción salarial, satisfacción personal y

sobre todo que la empresa se preocupe por su trabajador. Los trabajadores no se sienten motivados, incentivados, compensados; por la labor que realizan día a día, sienten que la empresa lo único que le interesa es producir, olvidándose del bienestar de los trabajadores. Existe una mala relación entre trabajadores y jefes inmediatos, esto debido a que los trabajadores consideran que los caporales no tienen manera de tratar al personal y consideran que abusan de su condición de jefes inmediatos; el clima laboral dentro de la empresa no es el adecuado y por ende el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Agroindustrias San Jacinto S.A.A., es deficiente.

Sánchez y Morales (2015) Determina la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa local de Huaraz en el año 2015 (p. 4), siendo una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que se aplicó a 44 trabajadores, llegando a la conclusión en su investigación puede afirmar que el clima organizacional positivo influye de manera significativa y positiva en el desempeño laboral de los trabajadores, asimismo determina que la presencia de conflictos en el nivel jerárquico superior es mayor a que los trabajadores por lo que los conflictos es activa en el ambiente laboral de la UGEL – Huaraz; sin embargo se denota que están bastante comprometidos con la entidad, lo cual se refleja en un buen desempeño laboral calificado por los jefes, teniendo deficiencia ya que no cuenta con política de motivación

propiamente dicha, que de ser implementada podría incrementar los niveles de satisfacción laboral. En cuanto a la comunicación los trabajadores expresan que la comunicación en las áreas de trabajo es poco fluida, lo que se pudo evidencia una debilidad siendo un aspecto fundamental para el desarrollo óptimo de las labores, por lo que el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa local de Huaraz tiene relación directa con el desempeño laboral de sus trabajadores.

Arrearan y Baquerizo (2014) Determinan la influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Sicaya (p. 9), siendo una investigación explicativa, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que se aplicó a 45 trabajadores, llegando a la conclusión en su investigación que las relaciones interpersonales influyen directamente en el rendimiento laboral del personal teniendo un alto nivel de incidencia en las relaciones de los trabajadores, mostrando un buen avance por en la mayoría de gerencia y sub gerencias, se mantiene un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones entre sí, la identidad y pertenencia influyen directamente en el rendimiento laboral, la mayoría de los trabajadores sienten la satisfacción personal de ser reconocidos como parte integrante del grupo de trabajo, y se identifican con la empresa. La recompensa influye directamente en el rendimiento laboral se demuestra que determina el rendimiento laboral de los trabajadores ya que para ellos es importante una retribución equitativa con relación a sus

conocimientos y experiencias, si los trabajadores son bien retribuidos estos tendrán más estímulos para trabajar y mejorar en sus labores diarias, en cuanto a la estructura y política influye directamente en el rendimiento laboral, es fundamental para el trabajadores conozcan la estructura orgánica de la institución, así mismo deben saber cuáles son las políticas que esta tiene para que se puedan desempeñar sin ningún problema dentro de su área de trabajo. Asimismo, los estilos de dirección tienen una influencia significativa en el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sicaya, se demuestran que, al ser democráticos contribuyen en gran medida a la consecución de los objetivos y al clima laboral de la institución, pues el personal siente que su opinión se toma en cuenta y pueden expresarla sin ningún problema.

Mino (2014) Determina que existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque (p. 31), es una investigación descriptiva-explicativa con enfoque cualitativo, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se aplicó a 21 trabajadores, llegando a la conclusión en su investigación el compromiso indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. En cuanto a la estructura

organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa, por lo que determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490.

Tafur (2014) Determina analizar el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Chocope, entre los meses Octubre 2013 a Enero 2014 (p. 53), siendo una investigación explicativa, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se aplicó a 65 trabajadores, luego en su investigación que las asignaciones de las tareas a los trabajadores que solo lo orientan solo a los que lo necesitan, pero a otros trabajadores solo le dicen lo que tiene que hacer y se olvidan de orientarlos, asimismo los trabajadores no ven si su trabajo es eficaz o eficiente a pesar que los trabajadores sienten que a sus jefes les interesa su trabajo, se demostró que los trabajadores cambiarían de trabajo por un mejor salario no sintiendo compromiso con la institución, sin embargo sienten que es un lugar estable para trabajar y que brinda oportunidades de crecimiento, también se demuestra que las relaciones interpersonales que se presentan entre compañeros de trabajo nunca son amables e irrespetuosos y nunca están interesados en los problemas de los demás, en algunos casos no tienen confianza entre trabajadores. Por

lo que concluye que las relaciones interpersonales afectan en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chocope.

Valdivia (2014) Determina la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa DANPER Trujillo SAC. (P. 47), en su investigación explicativa de diseño no experimental y transeccional, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se aplicó a 117 trabajadores, llegando en su investigación a determinar que las dimensiones del clima organizacional que influyen son la motivación, confortabilidad, auto realización profesional y promoción a los trabajadores, revela que la motivación influye directamente en su desempeño diario de los trabajadores, sin embargo la comunicación no es de todo eficiente, los encargados juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina afectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. Por lo que se ha demostrado que si no existe un clima organizacional armonioso en los trabajadores que permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad, concluyendo que el clima organizacional influye medianamente en el desempeño de los trabajadores de la empresa DANPER Trujillo S.A.C.

Salamanca (2013) Determina el grado de influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (p. 13), siendo una investigación descriptiva – explicativa, no experimental, cualitativo y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que se aplicó a 354 trabajadores, en su investigación se pudo comprobar que el tipo de clima organizacional que prevalece es autoritario paternalista, por lo que el promedio de desempeño de los trabajadores es media, por lo que determinó que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y se determinó que ambas variable son independientes entre sí.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Clima organizacional

El clima organizacional, es conocido como clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, siendo importante para las organizaciones exitosas que buscan lograr incrementar el rendimiento y mejorar en los servicios que ofrecen, por medio de estrategias internas en su estilo de dirección. Al realizar un estudio en el clima organizacional se logra identificar los aspectos que pueden estar influenciando de forma directa en el entorno de trabajado de la organización.

En relación a este tema existe un dilema entorno a si el clima organizacional debe considerarse en términos objetivos o en reacciones subjetivas. En términos objetivos es cuando están relacionados con lo físico o con lo estructural, así como las reacciones subjetivas tienen que ver con la forma de cómo perciben los trabajadores del entorno donde desempeñan sus labores.

Conceptualización del clima organizacional

Según Brunet (1987), define el clima organizacional, pues sostiene que la definición de clima organizacional ha sido presentada inicialmente al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Esta definición ha sido influenciada por las escuelas de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt sostiene que los trabajadores comprenden el su entorno laboral que les rodea basándose en los criterios que perciben y que están inferidos, por lo que su comportamiento es en función a la manera de cómo perciben su entorno. Es así que la conducta de un trabajador está influenciada por la percepción que el mismo tiene sobre el ambiente de trabajo. De otro lado, la escuela funcionalista mantiene que la inteligencia y conducta de un trabajador dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias particulares tienen un papel principal en la adaptabilidad del trabajador en su ambiente laboral.

Según para Chiavenato (1992), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica son las características que existen en una organización. Asimismo, se dice que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en distintos niveles, así como el tipo de organización, políticas, metas operacionales, normativas internas (factores estructurales); además de las actitudes o cualidades, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

De la misma manera Chiavenato (2002), afirma que “Es el ambiente de los integrantes de la organización, se conoce como clima organizacional y se encuentra rigurosamente unido al nivel de motivación de los trabajadores, se basa en el estado emocional de los trabajadores, los mismo que son resultado de la manera de como ellos perciben diferentes puntos de vista dentro del entorno laboral de su empresa, sobre la comunicación, liderazgo de sus jefes, perspectivas del desarrollo, reconocimiento que reciben o sistema de compensaciones”.

Según Martin y Colbs, (1999) sostienen que clima organizacional, es una definición metafórica que deriva de metodología y adquirió en el ámbito social cuando en sus inicios de las empresas comprobaron la importancia a la presencia de características vinculadas con un

entorno de trabajo positivo y satisfactorio para lograr mejorar el rendimiento no solo cuantitativo, sobre todo en la calidad de los aspectos de motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales.

Así mismo Gairín, (1996) afirma de las vinculaciones que existen entre los integrantes de una organización y el conocimiento que ambos tienen, son un papel importante en la conformación de la percepción de la calidad del ambiente que se genera en lo colectivo, así como los climas organizacionales no deben reconocerse como estilos cognitivos o mapas lógicos. Más bien son mapas colectivos de significados, establecidos a través de las interacciones desarrolladas en las prácticas organizacionales. El ambiente organizacional debe considerarse como intersubjetivo, eso quiere decir que es como una vivencia diaria entre los miembros de una organización en donde intercambian percepciones del ambiente que les rodea.

Según Goncalves, (2000) manifiesta que el clima organizacional dentro de las empresas se visualiza en su estructura organizacional, sea por el tamaño de la organización, niveles de comunicación con los trabajadores y estilos de dirección. Estos dos últimos de acuerdo a Brunet, (2004) se encuentran en los procedimientos de la organización, siendo esta la parte más importante por estudiar en la presente investigación, asimismo se reconoce que las estructuras

organizacionales, poseen una importancia específica en cada precepción de los trabajadores.

Denison, (1991) afirma que el clima organizacional, se tiene que comprender como una percepción común o una reacción común de los trabajadores ante circunstancias dentro del entorno laboral. Por otro lado, hay conceptos que indican al clima organizacional como un conjunto de necesidades que existen y tiene una influencia encima de la conducta de los trabajadores. El primer concepto se localiza en el estado psicológico de los trabajadores como es la satisfacción y el otro concepto de clima organizacional es un conjunto de objetivos de circunstancias en su estructura organizacional.

Para Litwin & Stringer, (1978) el clima organizacional en una gran diversidad de características, implican los factores de estilos de liderazgo y prácticas en la dirección como son las clases de supervisión: autoritaria, participativa, etc. También a factores que están vinculados con el sistema formal y la estructura de la organización como es el nivel de comunicación, las relaciones de dependencia, ascensos, remuneraciones, reconocimientos, etc. Otras son las causas de la conducta en el trabajo como son los incentivos, apoyo social, interacción con los compañeros de trabajo, etc.

De acuerdo a conceptos indicados, se puede decir que el clima organizacional viene hacer la percepción distribuida que tienen los

trabajadores de una organización respecto a los procedimientos organizacionales, como son: las políticas internas, el estilo de dirección, las relaciones interpersonales, etc. Cabe mencionar que la percepción de cada trabajador es distinta a otra y ésta define su conducta dentro de la organización por lo que el clima organizacional cambia de una organización a otra.

Medición del clima organizacional

Para Gibson y Colbs, (1987) para medir el clima organizacional con la intención de comprender la naturaleza, entorno, regla y jerarquía de una organización. Esto ocasiona que los miembros de las organizaciones aporten con sus opiniones con respecto a las diversas características y variables de la organización. La percepción del clima organizacional significa establecer el nivel en que una determinada característica organizacional es percibida y no el nivel en que esa característica percibida satisface o agrada a los miembros de la organización.

La percepción expresa más de una definición lógica del clima organizacional responde a la controversia que relaciona la percepción del clima organizacional a los valores como: actitudes u opiniones personales de los trabajadores y toma en cuenta su nivel de satisfacción. Considerando al clima organizacional de esa manera se convierte en sinónimo de opiniones personales y el clima

organizacional expresado por los trabajadores es más una función de sus características personales que de los factores organizacionales.

El clima organizacional perjudica el nivel de compromiso e identificación de los integrantes de una organización. Una organización con un adecuado clima organizacional tiene una alta expectativa de obtener un alto grado de importancia en la identificación o compromiso de sus trabajadores, en cuanto una organización cuyo clima organizacional es deficiente e inadecuado no podrá obtener un alto grado de identificación o compromiso de sus trabajadores. Las organizaciones que se lamentan porque sus trabajadores no se sienten identificados poseen un mínimo nivel del clima organizacional.

El clima organizacional es perjudicado por diversos factores estructurales, como son los estilos de dirección, políticas y planes de gestión, los sistemas de contratación y despido de los trabajadores, entre otros. Estos factores a su vez afectan al mismo tiempo al clima organizacional.

Martin y Colbs, (1998) citan a las escuelas estructuralistas, humanistas, sociopolíticas y crítica.

Para los estructuralistas el clima organizacional parte de aspectos objetivos del entorno o ambiente de trabajo, como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de la alta dirección, el

tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del trabajador.

Para los humanistas, el clima organizacional es el conjunto de percepciones generales, que los trabajadores tienen de su medio ambiente y reflejan la interacción entre las características personales del trabajador y de la organización.

Para la sociopolítica y crítica, afirman que el clima organizacional representa un concepto general que involucran a todos los elementos de una organización, se refiere a las actitudes, subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos que sus trabajadores tienen ante una organización.

Likert sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres tipos de características causales: primaria, intermediaria y finales.

La primaria se refiere a la estructura de la organización y a su administración como son las reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras.

La intermediaria se reflejan el estado interno de la empresa y que conforman los procesos organizacionales; como son la motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras.

Las finales es el resultado obtenido que principalmente influye en la productividad de la organización, en las ganancias o pérdidas de la empresa.

Gibson y Colbs, (1987) sostienen que el clima organizacional tiene una unión con el comportamiento humano, estructura y procedimientos en la organización. Precisan que el clima organizacional es algo más que las capacidades de las personas y de los equipos impactando directamente en el resultado del rendimiento laboral de los trabajadores en la organización.

Cuando se cambian las características del comportamiento, estructura o procedimientos, el clima de la organización se puede percibir la influencia positiva o negativa en el rendimiento laboral. Estos cambios al efectuarse desde la alta dirección de la organización, conllevan a meditar en la importancia que los responsables de la alta dirección, en ellos recae en encontrar alternativas de desarrollo organizacional en donde se efectúen acciones para desarrollar el ambiente de la organización o el clima organizacional.

Litwin y Stringer (1968) destacan que el clima organizacional se puede desagregar en seis dimensiones: estructura organizacional, remuneraciones, responsabilidad, riesgos y toma de decisiones, apoyo y conflicto.

Pritchard y Karasick (1973) implementan un instrumento de medición del clima organizacional constituido por once dimensiones: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento (remuneración), motivación, estatus,

flexibilidad e innovación, centralización de la toma de decisiones y apoyo.

Asimismo, Brunet (2011) afirma que para medir el clima organizacional de una organización es importante asegurar que el instrumento de medición lo conformen por lo menos cuatro dimensiones: autonomía individual, grado de estructura que impone el puesto, tipo de recompensa y consideración, agradecimiento y apoyo.

Tipos de clima organizacional

Likert, (1965) plantea cuatro tipos de clima organizacional que se inician con la interacción de las características causales primarias, intermediarias y finales, siendo los siguientes climas organizacionales:

Clima Autoritarismo Explotador: En este tipo de clima organización, la dirección se caracteriza por la falta de confianza en sus trabajadores. La mayoría de las decisiones, metas u objetivos son tomadas por la alta dirección y se asignan según el rango de manera descendente. Los trabajadores tienen que trabajar dentro de un ambiente de temor, de castigo, de amenazas, eventualmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos bajos y de inseguridad.

Clima Autoritarismo Paternalista: En este tipo de clima organizacional la dirección tiene una confianza condescendiente en

sus trabajadores, como la de un amo con sus súbditos. La mayor parte de las decisiones son tomadas por la alta dirección, sin embargo, otras son tomadas por niveles inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos aplicados por excelencia para incentivar y motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los jefes superiores y los trabajadores son establecidas con condescendencia por la alta dirección esto acarrea la preocupación de los trabajadores.

Clima Consultivo: En este tipo de clima de organización la dirección evoluciona dentro de un clima participativo teniendo confianza en sus trabajadores. La alta dirección generalmente se encarga de las políticas y toma decisiones, sin embargo, acepta que sus trabajadores tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es vertical, recompensas y castigos son ocasionales y cualquier consecuencia es utilizada para motivar a los trabajadores, es su preocupación de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Clima Participación en grupo: En este tipo de clima de organización la dirección confía plenamente en sus trabajadores. Los procedimientos de la toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y cuenta con la aceptación en todos los grados jerárquicos de la organización. La comunicación no se realiza solo de forma ascendente, sino que también de forma lateral. Se

encuentran motivados los trabajadores por su participación y la implicación en establecer las metas y valoración de su rendimiento, en mejora del plan de trabajo y el crecimiento de su productividad en función de las metas. Debido a lo antes mencionado se logra un vínculo amical y de confianza entre los jefes y los trabajadores en todos los niveles de la organización.

Características del clima organizacional

Estructura

El desarrollo de la estructura organizacional es importante para el crecimiento de la empresa la cual refleja un diseño formal de las relaciones, comunicaciones, toma de decisiones, procedimientos, de los sistemas dentro del conjunto de funciones, factores en la búsqueda de logro de los objetivos en la organización. Por consiguientes es el conjunto de elementos relativamente estables que se relacionan con el tiempo y el espacio para formar un todo. En la estructura se designan la forma en que las empresas deben estar organizadas o estructuradas.

“Una estructura social formal, racionalmente organizada, implica normas de actividad definidas con claridad en las que, idealmente cada serie de acciones esta funcionalmente relacionadas con los propósitos de la organización” (Merton, 2002, p.275).

En consecuencia, formar una estructura dentro de la organización, la alta dirección es responsable de definir las funciones individuales de

cada trabajador, e instaurar las escalas jerárquicas donde se definen las exigencias y normas para poder realizar sus funciones asignadas a cada uno de sus trabajadores que forman parte la empresa con la finalidad de lograr los objetivos establecidos con anterioridad por la alta dirección.

Normatividad

Es un conjunto de todas aquellas reglas o normas que son o pueden ser utilizados en un tema específico; en efecto existen normativas dentro de una organización. Por consiguientes es aprobar así la regulación de ciertas actividades, por lo tanto las normas deben ser respetadas por todos los trabajadores que integran la organización, caso contrario, el no cumplimiento de las normativas conlleva consigo una sanción o castigo que deberá ser cumplida por el trabajador, se entiende que la normativa organizacional controla el adecuado y eficiente funcionamiento de la misma.

Una normativa dentro de una sociedad o institución tiene como propósito estructurar todos los ámbitos que se manejen dentro de ella, además de organizar eficientemente todos sus elementos.

Es importante implementar una normativa dentro de una organización debido a que en ella se enmarca el comportamiento que deben tener cada uno de sus miembros, y que de esta forma se logrará de manera satisfactoria las metas que se propongan la alta dirección, por lo que si no se establecen políticas y reglas que

regulen sus actividades será complicado que la organización pueda lograr obtener sus objetivos, se podrán ver afectadas tanto internamente como externamente.

Procedimientos

Es la forma de ejecutar los programas o planes que estipulan una secuencia de actividades para poder realizar el trabajo asignado que están relacionado con la forma de trabajar. Para los expertos que empezaron a aplicar los procedimientos, son para ellos los procesos de enseñanza/aprendizaje, abarca la idea de estrategias y técnicas de aprendizaje. Los procedimientos son método de ejercer con estrategias, siendo el arte para dirigir un asunto. Procedimiento es la unión de acciones ordenadas y dirigidas a poder obtener un objetivo. En esta definición se incluye la idea de destrezas, de técnicas y de estrategias. Procedimientos están conformados por destrezas, estrategias, técnicas de aprendizaje a través de las cuales el trabajador consigue por sí mismo, y adquiere nuevos conocimientos, siendo más autónomo en su aprendizaje tanto en la adquisición de conceptos, saberes, como en el crecimiento de actitudes, saber ser y saber estar, ayudando que el trabajador sea consciente de su proceso de aprendizaje, que se sepa colaborar y recibir incentivos o reconocimiento, y que llegue a valorar lo que una materia le puede aportar, dentro y fuera del ámbito laboral.

Distribución de roles

Se entiende por los Roles como patrones normativos, es decir un conjunto de valores, actitudes y conductas que la organización asigna a las personas que ocupan una posición ligada a una determinada organización.

Yinger, (1965) manifiesta que el concepto de rol se refiere a una estructura social y a una jerarquía social, los roles se encuentran enlazados con el comportamiento que toman las personas en función a la pertenencia a los grupos sociales que pertenecen, así como el status de los grupos en la organización.

En expectativa los roles son un constructor cognitivo que prescribe, anticipa y predice el comportamiento. Así, el concepto de Rol sitúa a la persona en un contexto social determinado y en una estructura social y grupal e intergrupal, lo que introduce la necesidad de un aprendizaje específico de habilidades sociales para cada contexto social. Esto es lo que reflejan los Roles que adoptan las personas en las diferentes posiciones sociales. (Sarbin y Vernon, 1954).

Motivación

Kassen, (1995) define a la motivación como los diferentes impulsos internos al alrededor de su ambiente, que impulsa a las personas a conducirse de una forma particular. Motivar es la razón por la que alguien actúa de una determinada forma.

De acuerdo a Piero y Prieto, (1996) manifiesta que necesario tener en cuenta que las actividades laborales no se desarrollan en espacios vacíos, sino en situaciones que hace mención a actividades, políticas que de alguna manera influyen en el comportamiento dentro del ambiente de trabajo. Por tal motivo es preciso establecer los elementos de las labores que motivan al comportamiento laboral, teniendo en cuenta que elementos se podrán utilizar por las organizaciones así lograr incrementar la motivación en su personal.

Reconocimiento

El reconocimiento viene hacer la acción de distinguir al trabajador y evidenciar el buen rendimiento de entre los demás, en consecuencia, es elevar el grado de complacencia de su personal y reforzar la seguridad en sus conocimientos y habilidades, actitud o valores. Ésta es una de las técnicas más importantes. El jefe que no reconoce el buen desempeño de su trabajador puede desmotivar inmediatamente su rendimiento laboral incluyendo al trabajador que realiza su trabajo adecuadamente. La empresa no solo debe mostrar su satisfacción por el trabajo que realizan sus trabajadores, sino que debe motivarlos en los cargos que desempeñan, ya que consigue que se sientan valiosos y apreciados y por consiguiente mejoren su rendimiento laboral.

Comunicación

Koontz y Weihrich, (1990) consideran a la comunicación como el medio por el cual las miembros se relacionan en una organización

para lograr un objetivo en común. Sin la comunicación en las tareas que se realizan en equipo, no pudiendo alcanzar una coordinación adecuada ni la aceptación a los cambios.

Zúñiga, (2003) entiende como el concepto de la comunicación organizacional como el medio de interrelaciones y entendimientos laborales de una misión y visión de las organizaciones propias, que dan estructura a los objetivos de los logros dirigidos hacia el beneficio individual, en equipo y por ende organizacional, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo.

Las comunicaciones dentro de una empresa promueven la participación, la integración y la convivencia en el ambiente trabajo, en donde tiene sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades de cada trabajador y en el trabajo en equipo. (Sayazo, 2004).

En ese sentido, la comunicación es importante para el funcionamiento de todas las organizaciones. La organización, debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicación e información que agilice los procedimientos que a todos los niveles dentro de la empresa que lo conforman y la proyectan hacia su área de influencia.

Satisfacción laboral

El concepto de satisfacción laboral es hacer referencia a la actitud general de un trabajador hacia su puesto de trabajo. Un trabajador

con alto nivel de satisfacción en su puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia el mismo; un trabajador que se siente insatisfecho con su puesto de trabajo tiene actitudes negativas hacia el. Cuando se refieren a las actitudes de los trabajadores, lo más común es que se refieran a la satisfacción en su puesto de trabajo.

El hecho de que un trabajador pueda desarrollarse como persona a través del propio trabajo y encontrarse insatisfecho con las labores o funciones que realizar es objeto de preocupación por parte de jefes directos o de la alta dirección de la empresa.

Por otro lado, Salinas y Colbs, (1994) indican que la satisfacción laboral tiene una estrecha vinculación con determinados aspectos del rendimiento laboral, y se le reconoce una relación de causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables y desfavorables del trabajador.

Sayazo, (2004) expresa que cuando la alta dirección de la empresa asume el liderazgo como un líder comprometido con el logro de sus intereses a través de establecer un ambiente laboral adecuado, influye en sus trabajadores una sensación de satisfacción, identificación y compromiso ya que conjuntamente y en equipo dirigen su accionar hacia la misma dirección.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales entre los trabajadores y las organizaciones se caracterizan porque dan lugar a obligaciones mutuas.

De acuerdo a Davis y Newstrom, (2000) la relación entre los trabajadores de la empresa es bidireccional, es indiscutible que las organizaciones tienen responsabilidades para con sus trabajadores, pero que también los trabajadores tienen responsabilidades hacia las organizaciones. Si alguna de estas dos partes omite estas responsabilidades genera que la relación de jefes y empleados se deteriore y, por consiguiente, que cada una de las partes implante sus propios lineamientos pudiendo ser más estrictos sobre lo que se espera de la otra parte. En el caso de las empresas pueden disponer un control más regido sobre el rendimiento de sus trabajadores para sostener la buena productividad y de ser el caso, podría ocasionar conflicto entre trabajadores.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo para las organizaciones es considerada indispensable, el cual se puede definir como un conjunto de trabajadores con habilidades distintas que se complementan y están identificados con el objetivo en común, un conjunto de metas productivas y específicas con una perspectiva competitiva, a todos ellos se les reconoce como conjuntamente responsables.

Según Barsse, (2000) manifiesta que la conformación de equipos en las organizaciones, es muy significativo para que los trabajadores se conozcan y comprometan con lo que es un trabajo en equipo, sus cualidades y todos los beneficios que es la conformación y crecimiento que las integraciones de los grupos conllevan.

Teorías

Las teorías sobre el clima organizacional que vamos a glosar en esta investigación son: La teoría de Brunet y la teoría de sistemas de Likert.

La teoría de Brunet sostiene que clima organizacional o el sistema de organización de Rensis Likert, permite reflejar en expresión de causa-efecto, establecer el tipo de los climas organizacionales que se investiga, y permitiendo averiguar el papel de cada característica que forman parte del clima que se percibe (Brunet, 2004).

En la teoría de Sistemas de organizaciones, Likert propone que la conducta del trabajador es originada, en gran manera, por los procedimientos administrativos y por los ambientes organizacionales que éstos perciben y, en parte, por la comunicación, percepción, su competencia y sus hábitos. También se dice, que el reaccionar de un trabajador ante diferentes circunstancias continuamente está en función a lo que percibe de su entorno. Siendo lo más importante es cómo visualiza las cosas y no la realidad subjetiva (Brunet, 2004).

La teoría de Litwin y Stringer sostienen que el clima organizacional pertenece a los efectos subjetivos percibidos del sistema organizacional formales y del estilo de dirección, así como de otros factores del ambiente laboral importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización (Litwin y Stringer, 1968).

Indicadores

Por consiguientes para la investigación a desarrollar consideremos las siguientes dimensiones: estructura organizacional, motivación y relaciones interpersonales, para poder establecer el clima organizacional en la empresa NSF INASSA S.A.C., 2018.

Para medir la estructura organizacional, utilizaremos los siguientes indicadores: normatividad, procedimientos y distribución de roles.

Para medir la motivación, utilizaremos los siguientes indicadores: reconocimiento, incentivos y satisfacción.

Para medir las relaciones interpersonales utilizaremos los siguientes indicadores: relaciones entre compañeros, trabajo en equipo y relaciones con mis jefes.

2.2.2 Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral viene hacer la productividad de los trabajadores, es el vínculo que existe a través de lo que se produce y los trabajadores, siendo el capital humano. Es el nexo a través del producto terminado y el periodo requerido para poder lograrlo, es

decir, para llegar a obtener los resultados deseados y sea realizado en el menor tiempo, más provechoso es el resultado, es la señal de la eficiencia que vincula los capitales utilizados con producción obtenida.

En las organizaciones, la productividad viene a ser otorgada por el rendimiento laboral de sus trabajadores, que es el vínculo entre los objetivos/metastareas alcanzadas y el tiempo que se han sido utilizados para obtener los resultados; sabiendo que es el elemento más significativo para la empresa son sus trabajadores; es decir, el capital humano, que son los gestores de efectuar las actividades propias del cargo o del puesto de trabajo.

Cuando se tiene que evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores se debe tomar en los diversos factores internos y externos. Siendo los factores internos más resaltantes a considerar son: estilo de dirección, estructura organizacional y cultura de la empresa; en los factores externos más importantes son factores familiares o personales, factores del ambiente o higiénicos del trabajador, como son el insomnio, el clima, el ruido, la iluminación, la calidad de aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc.

Conceptualización del rendimiento laboral

Motowildlo (2003) considera que el rendimiento laboral viene hacer el resultado final que toda empresa tiene como expectativa con

afinidad a las jornadas laborales que un trabajador realiza durante en un periodo de tiempo determinado. Dicho resultado, que pueden darse en positivo o negativo, en función de que el trabajador presente un buen o mal rendimiento laboral, viene hacer la aportación que ese trabajador realiza para alcanzar la productividad de la empresa.

Así mismo, Motowidlo y Smith (1999), afirman que la capacidad intelectual afecta en primer lugar al rendimiento en el trabajo a través de los conocimientos adquiridos, aptitudes, así como la rutina en el trabajo, mientras que el carácter del trabajador influye positivamente o no el rendimiento, así como en las destrezas y rutinas en el entorno de trabajo.

Moreno (2000), sostiene que el rendimiento laboral en la actividad específica se hace referencia a los procedimientos prácticos de un puesto o grupo de puestos afines. Otro elemento de importancia según Moreno son las definiciones de resultados y de rendimiento.

Estas definiciones complementarias permiten comprender que el rendimiento se alude a los comportamientos laborales necesarios para lograr los productos finales y está dominado en su totalidad por los trabajadores. Entre tanto los resultados no están supeditados de manera exclusiva del nivel de desempeño de los trabajadores, así como de aspectos externos en los modelos de procedimientos de trabajo, el acceso al capital tecnológicos, financieros, humanos, etc.

Moreno (2000) propone como dimensiones del rendimiento laboral

siendo las siguientes: conocimientos, destrezas o habilidades y motivación o motivos (a dichas dimensiones las llama directas), capacidades, riesgos de personalidad, actitudes, valores e intereses (a estas dimensiones las llama indirectas).

Koopmans (2013), propone las siguientes cuatro dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo.

Evaluación del rendimiento laboral

El clima organizacional tiene un papel muy importante en la implementación y el éxito de un procedimiento de evaluación del rendimiento laboral dentro de una empresa. La evaluación del rendimiento se basa en la observación sistemática de un trabajador de acuerdo a las funciones realizadas, conforme a sus aptitudes y a otras cualidades utilizadas siendo primordiales para la adecuada realización de su trabajo. Esta evaluación se realiza mediante las entrevistas entre el supervisor o jefe de área con el trabajador y se hace habitualmente con apreciaciones de rendimiento del trabajador en función a las reglas establecidas.

Todo procedimiento adecuado de evaluación deberá normalmente continuar con dos tipos de objetivos específicos, interdependientes e indisociables que son:

Los objetivos administrativos: Las apreciaciones del procedimiento de evaluación del rendimiento laboral son utilizados

en un primer momento, con intenciones administrativas vinculadas con la administración de salarios, las promociones y los cambios, las contrataciones, los despidos. Este proceso administrativo se vincula desde hace tiempo con el rendimiento directamente observando al trabajador con relación a obtener los objetivos de la organización.

Los objetivos de desarrollo personal: Las observaciones del procedimiento de evaluación del rendimiento debe encaminar para mejorar en lo cuantitativo y cualitativo del rendimiento laboral del trabajador, a buscar sus carencias de formación y lograr el desarrollar su progreso, al igual que a sus ambiciones personales. Iniciando con estas conjeturas de los individuos, la alta dirección debe lograr concordar los objetivos personales de sus colaboradores con las metas de la empresa. Finalmente, este tipo de procedimiento debería tener como meta mejorar la comunicación entre la alta dirección y sus trabajadores y llegar a una adecuada comprensión de los objetivos mutuos del trabajo.

La culminación de un procedimiento de evaluación, frente a lograr las metas, radica en establecer un clima organizacional abierto y participativo. La evaluación no debe verse principalmente como una medida de control sino más bien como un procedimiento que estimule al trabajador para utilizar y desarrollar sus propias potencialidades.

Cuando una organización o empresa implementa un procedimiento

de evaluación del rendimiento laboral de sus trabajadores, debe primero identificar el clima de la organización; eso le permitirá ver las posibilidades verdaderas de culminación de su procedimiento de evaluación. La evaluación del rendimiento es reflejada de una manera que el control restrictivo; de acuerdo a como perciban sus trabajadores el clima organizacional de su entorno laboral pudiendo ser abierto o cerrado, autoritario o participativo. Si el clima es autoritario, los trabajadores no se sentirán comprometidos con un procedimiento así y lo verán como un nuevo estilo de restricción, tratando de resistir o de buscar protegerse por todos los medios antes de tratar de crecer y avanzar en la empresa. Para poder iniciar un procedimiento de evaluación del rendimiento laboral se deberá establecer dentro de la organización un ambiente laboral de confianza, de tal forma que la mayoría de los trabajadores se sienta realmente la obligación de conocer si su rendimiento laboral es óptimo o no, y quieran tener el apuro de recibir retroalimentación sobre sus resultados.

Uno de los principios de la administración en las empresas, es que la eficacia de un trabajador en su trabajo está en función de comprender las expectativas que la empresa tiene puestas en él. Una apropiada comunicación ascendente, descendente y lateral es indispensable para poder desarrollar y mantener un clima participativo.

Características del rendimiento laboral

Conocimiento

Es la información ordenada y sistematizada, por lo que viene hacer un activo intangible, siendo el conjunto articulado de información que obtienen los trabajadores en diversos de temas.

Davenport y Prusak (2000) define al conocimiento como un grupo conformado por datos, normas, apreciaciones, observaciones y uniones que se muestran dentro de un entorno y se almacena mediante la experiencia, que ha acontecido dentro de una organización, observando de una forma general o individual. El conocimiento sólo puede establecerse dentro de un conocedor, una persona determinada que lo interioriza racional o irracionalmente.

Competencia

Son el conjunto de conocimientos y habilidades que los trabajadores o las organizaciones utilizan con eficiencia y eficacia. Es la práctica de sus destrezas y el desarrollo de talentos que se expresan en el saber, el saber hacer y el saber ser, resumiendo viene hacer la reunión de conocimientos, procedimientos, ejecuciones, actitudes, valores coordinados, combinación e integrados en el ejercicio profesional. Es el nivel de dominio que un trabajador tiene en la realización de una actividad establecida. Son habilidades o destrezas para desempeñar una tarea, ocupación o función productiva con éxito.

Según Martens, (1997) el termino competencias es para referirse a las operaciones mentales, cognitivas, socio-afectivas, psicomotores y actitudinales que se necesitan para el ejercicio profesional.

Capacitación

La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitado la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los conocimientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que permite el aprendizaje y esto contribuye a la corrección de actitudes del trabajador en el puesto de trabajo.

Según la propuesta de McClelland (1973), el concepto de capacitación, es el crecimiento de habilidades específicas para el trabajo y se propone una perspectiva de ésta para el desarrollo de competencias laborales.

Como lo plantean Garavan y McGuire (2001), se determina una obligación para que la dirección realice planes de capacitación para el crecimiento de las competencias en sus trabajadores que recaen en beneficio de la productividad de la organización, sabiendo que estas competencias deben estar asociadas al conocimiento del puesto de trabajo. Las empresas orientan sus programas de capacitación al desarrollo de competencias laborales de sus trabajadores, no siendo que esta capacitación influya directamente en los indicadores de productividad o en la eficacia de la organización.

Experiencia

Para Kant (1970) la experiencia es definida por los conceptos respectivos de la receptividad y espontaneidad. Se puede afirmar que Kant reconoce como un conocimiento empírico, y en una primera aproximación a la experiencia, por lo que la definía puntualmente como conocimiento empírico, indicando dos significados de experiencia la sensación o impresión sensitiva y el conocimiento empírico.

Hay, que reconocer que la experiencia así definida no viene hacer solo del conocimiento, de acuerdo a la primera afirmación no todo nuestro conocimiento comienza con la experiencia. Esa afirmación demuestra que la experiencia viene hacer el primer paso al conocimiento, la primera manera de conocimiento, no por eso se puede afirmar que todo el conocimiento proviene de la experiencia. Con la experiencia es el inicio del comienzo del conocimiento, no algo previo a él, siendo el primer conocimiento es la experiencia.

Actitud

La actitud refleja los precedentes y las diferentes experiencias del trabajador. Así como su desenvolvimiento de su personalidad, la actitud refleja a gente que importante en la vida de una persona, como son los padres, amigos, familiares importantes, integrantes de los grupos sociales y de trabajo, etc. Todos ellos tienen una gran influencia en las actitudes de las personas.

Robbins, (1992) señala que cuando nos referimos a las actitudes laborales y de su influencia en la conducta del trabajador, estamos haciendo referencia a las evaluaciones positivas o negativas que los trabajadores hacen sobre su trabajo en la empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha arraigado en las organizaciones con la participación en el trabajo y al compromiso organizacional.

En cambio, en el estudio realizado por De la Garza, (2002) sostiene que las actitudes laborales más apreciadas en los trabajadores técnico son, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio organizacional.

Adaptación

Es un procedimientos complicado que va más allá de las actitudes o destrezas laborales del trabajador, ya que comprometerse a adaptarse a la organización o a los cambios en la organización, a las actividades y al entorno de trabajo es lo que dificulta la realización de un procedimiento de adaptación, sabiendo de las condiciones laborales tan cambiantes y desfavorables que presentan muchas organizaciones, afectando al mismo tiempo el rendimiento, la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad de la empresa.

Chiavenato (2008), considera que el hombre invento las organizaciones para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Si se logra esa adaptación y se obtienen los

objetivos, la empresa será considerada productiva y podrá desarrollarse para permanecer, en la medida en que la cantidad de lo obtenido mediante sus productos y servicios, sea mayor que el invertido en la obtención y utilización del capital humano. Los trabajadores están obligados constantemente a adaptarse a una gran variedad de cambio y de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, lo que se conoce como estado de adaptación.

El proceso de adaptación al trabajo, a la organización o al entorno laboral, es importante e indispensable, para poder contar con trabajadores satisfechos, productivos, identificados y comprometidos con la organización.

Adaptabilidad interpersonal

La adaptabilidad es ser flexible y abierto a trabajar con otros trabajadores; es tener consideraciones sobre otros enfoques y apreciaciones del; trabajar adecuadamente con gran variedad de trabajadores; acceder a la reingeniería negativa sin resistencia a los cambios.

Adecuarse con facilidad a diversos climas organizacionales, así como a distintos patrones de conducta; demostrar respeto por los valores y costumbres de los demás trabajadores o miembros de la organización; entender las implicancias de nuestra conducta hacia

los demás, para sostener relaciones interpersonales positivas con otros equipos de trabajo, organizaciones o climas.

Adaptarse a los desafíos de los cambios físicos; motivarse a cumplir con las actividades de mayor demanda mental; mejorar nuestras condiciones corporales para lograr lo requerido por el puesto.

Identificación

Las personas como las organizaciones tienen una identidad propia, la cual las convierte en únicas y distintas, al evidenciar todas sus características a sus clientes externos como internos hace que se consolide su identificación laboral, los comportamientos esperados y deseados por todos los miembros involucrados a la organización.

Morales y Topa (2006), citando a Ashforth y Mael afirman que la identificación con la organización y con sus logros es el elemento importante que otorgan como cimiento para un aumentar el rendimiento de los trabajadores tanto en las actividades asignadas como en una extensa diversidad de conductas deseables.

Según Ponssa (2008), la identidad esencial para la empresa radica en los valores básicos y al objetivo central de la empresa, por lo que estipula el fundamento para el desarrollo de la visión (p.1). Asimismo, en la medida en que más se utilice o se muestre la identidad, se fortalecerán aspectos cohesivos en los trabajadores como la motivación, la comunicación, satisfacción laboral, compromiso laboral, etc. El mismo autor asegura que la identidad

laboral se inicia con varios aspectos que harán que entre la empresa y el trabajador exista una estrecha relación de confianza y de esta manera se manifieste la identificación laboral por ambas partes.

Compromiso

El compromiso organizacional viene hacer el alto involucramiento de un trabajador con su puesto de trabajo, lo que significa identificarse con el puesto específico de uno mismo, un alto compromiso con la organización que le otorga el trabajo.

Según Robbins (2009), el compromiso laboral es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas, y desea mantener una relación con ella. (p.79). En tanto que la participación del trabajador es la identificación con el trabajo y el compromiso organizacional es la identificación con la organización empleadora.

El compromiso de un trabajador se ve reflejado en como este se involucra intelectualmente como emocionalmente con su empresa donde trabaja, logrando así contribuir con el éxito de la misma. Todos los miembros que se sienten comprometidos forman parte de una serie de creencias y actitudes que en conjunto enmarcan la situación de la empresa. (Jiménez, 2007).

Mayer (1997), afirma que el compromiso con la organización refleja la relación de involucra al trabajador con la empresa tendiendo implicancia en su decisión de continuar formando parte de ella. Es

probable que los trabajadores comprometidos permanezcan en su organización más que los trabajadores no comprometidos.

Teorías

Las teorías sobre el rendimiento laboral que vamos a glosar en esta investigación son: la teoría de Borman y Motowidlo y la teoría de establecimiento de metas de Barón.

La teoría de Borman y Motowidlo integra el contexto social con el rendimiento. La teoría del rendimiento contextual propone que hay dos modos de rendimiento: de tarea y contexto. El primero hacer referencia a la realización de actividades formales del puesto y a los modos netamente técnico del trabajo. El segundo conlleva a ejecutar con labores con el objeto de incentivar las relaciones interpersonales y así generar días de trabajo más productivos. (Borman y Motowidlo, 1997).

La teoría del rendimiento en el contexto coincide con el modelo de Campbell al afirmar que los determinantes directos del rendimiento son los conocimientos, destrezas y la motivación, y estos determinantes a su vez están influenciados por otras variables psicológicas como las actitudes, rasgos de personalidad, valores, creencias, etc. En cuanto al rendimiento en la tarea, sus determinantes directos son fuertemente influenciados por las capacidades o aptitudes del trabajador, mientras que, para el rendimiento contextual, los determinantes más importantes son los

rasgos de personalidad. (Moreno, 2001).

La teoría de establecimiento de objetivos permite entender las características de indicadores de comportamiento que tienen los objetivos. Por lo que se sostiene que los objetivos incrementan el rendimiento laboral por varias razones. En primer lugar, orienta o conlleva a los trabajadores a verificar y analizar su rendimiento realizado con el objetivo propuesto, en cuanto no se logre el objetivo el trabajador se siente insatisfecho y se esfuerza más por alcanzarla. En segundo lugar, cuando los trabajadores logran con éxito un objetivo trazado se sienten competitivos, lo que refuerza su conducta y habilidad que utilizaron para lograr ese objetivo. En tercer lugar, el tener definido un objetivo aclara e incrementa el nivel de rendimiento requerido, direccionado los esfuerzo en desarrollar habilidades para lograr obtenerlo, lo que resulta muy complicado es cuando carecen de un objetivo definido (Barón, 1996).

Indicadores

Por consiguientes para la investigación a desarrollar consideremos las siguientes dimensiones: conocimiento, experiencia y actitud para poder establecer el rendimiento laboral en la empresa NSF INASSA S.A.C., 2018.

Para medir el conocimiento, utilizaremos los siguientes indicadores: formación profesional, capacitación, competencia.

Para medir la experiencia utilizaremos los siguientes indicadores:

experiencia en el área, experiencia en la empresa y experiencia en otras empresas.

Para medir la actitud, utilizaremos los siguientes indicadores:

responsabilidad, adaptación e identificación.

2.3 Glosario de Términos

- **Actitud.** Es la forma de actuar de un trabajador, es el comportamiento frente a situaciones en su entorno físico y humano en el que desempeñan su trabajo cotidiano.
- **Adaptación.** Viene hacer un procedimiento complicado que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales de cada trabajador, ya que implica adaptarse a los cambios de la empresa.
- **Cambio.** Etapa del proceso de cambio, la cual da por resultado una modificación de la conducta.
- **Capacitación.** Es un proceso por medio del cual se suministra información o se proporcionan habilidades a un trabajador para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.
- **Capital humano.** Conjunto integrado de conocimiento, habilidades y competencias de los trabajadores de una organización.
- **Clima organizacional.** Es el ambiente que genera las emociones de los integrantes de una organización, la cual está vinculada con la motivación de los trabajadores tanto en la parte física como mental.

- **Cohesión.** Muestra el nivel en que los integrantes de un equipo se sienten identificados entre si y están motivados para estar juntos.
- **Compensación.** Es el término del ciclo de motivación mediante la satisfacción de otra necesidad, lo cual disminuye el estado de tensión del trabajador.
- **Competencia.** Es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad, según criterios de desempeño definidos por la empresa.
- **Comunicación.** Es el intercambio de información entre trabajadores, lo es comúnmente un mensaje.
- **Conocimiento.** Es la unión de información almacenada por medio de la experiencia o aprendizaje, es la facultad que tiene el ser humano para comprender por medio de la razón, la naturaleza y cualidades.
- **Decisión.** Elección racional de entre varias alternativas de acción.
- **Distribución de roles.** Es un conjunto de expectativas de conductas asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeña cada puesto de trabajo.
- **Dirección.** Es la función administrativa donde se analiza los objetivos y los planes para alcanzarlos y conduce, orienta a los trabajadores hacia ellos.

- **Equipo.** Conjunto de trabajadores que tiene habilidades complementarias y trabajan unidos para lograr un objetivo común, por lo cual se ayudan mutuamente y tienen una responsabilidad colectiva.
- **Estructura Organizacional.** Es un sistema que se utiliza para definir el nivel de jerarquía dentro de una organización, donde se determina cada puesto de trabajo, sus funciones y es donde se reporta dentro de la empresa.
- **Estructura.** Es lo que perciben los integrantes de una organización acerca de normas, reglas, procedimiento, trámites u otras limitaciones a que se van enfrentando durante el desempeño de su trabajo.
- **Experiencia con otras empresas.** Es el conocimiento que se adquiere a partir de las vivencias u observaciones, asimismo que es la practica prolongada que de adquiere con habilidad para realizar algo específico.
- **Experiencia en el área.** Es la experiencia adquirida durante el ejercicio de las funciones de un trabajo en particular o en una determinada área de trabajo o área de la profesión, la experiencia en funciones similares al cargo que se desempeña.
- **Experiencia en la empresa.** Es una forma de conocimiento o habilidades generadas de la observación, de la participación y de la vivencia que suceden en la vida, es un conocimiento que se realiza individual o colectivamente.

- **Formación profesional.** Son todos los estudios, conocimientos y aprendizajes adquiridos y dirigidos a la inserción, reinserción y actualización para su desempeño laboral, es incrementar el conocimiento de los trabajadores.
- **Identificación.** Es la sensación de participar en las metas del trabajador con los de la organización, viene hacer el sentimiento de posesión que se siente hacia a la organización.
- **Incentivo.** Es un estímulo que se ofrece a un trabajador o una empresa con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento.
- **Motivación.** Es el hecho o consecuencia de motivar, viene hacer la causa por la induce a realizar u omitir una actividad para lograr un objetivo.
- **Normatividad.** Es el conjunto de reglas, directivas o leyes que se encargan de mandar el comportamiento adecuado de las personas en una sociedad para que puedan acatarlas y respetarlas.
- **Procedimientos.** Es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un objetivo.
- **Reconocimiento.** Es una de las fuentes de satisfacción más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo.
- **Rendimiento laboral.** Es el desempeño que realizar el trabajador al efectuar sus actividades en su puesto de trabajo, lo cual lo realiza en periodo de tiempo determinado.

- **Relación con mis jefes.** Es establecer un ambiente laboral sano y adecuado, es importante que la relación que une a los trabajadores con sus jefes sea lo más cordial y correcto posible, manteniendo una relación cercana en justa medida.
- **Relaciones entre compañeros.** Es el trabajador que se acompaña con otro trabajador para lograr un objetivo, es el vínculo que se establece entre compañeros y se conoce como compañerismo.
- **Relaciones interpersonales.** Es la interacción social entre trabajadores o grupos de trabajadores mediante las acciones y actitudes, entorno a un ambiente de trabajo grato, agradable tanto entre el jefe y el trabajador.
- **Responsabilidad.** Es un sentimiento de autonomía de un trabajador en tomar de decisiones relacionadas a su trabajo. Siente que es su propio jefe y no tiene supervisión estrecha en el cumplimiento de su trabajo.
- **Satisfacción.** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo y cumpliendo con todas sus necesidades.
- **Trabajo.** Toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza a fin de satisfacer una necesidad.
- **Trabajo en equipo.** Es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

Existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.

3.2 Hipótesis específicas

1. Existe una correlación significativa entre la estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.
2. Existe una correlación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.
3. Existe una correlación significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente

Clima organizacional. El clima organizacional, es conocido como clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, siendo importante para las organizaciones exitosas que buscan lograr incrementar el rendimiento y mejorar en los servicios que ofrecen, por medio de estrategias internas en su estilo de dirección. Al realizar un estudio en el clima organizacional se logra identificar los

aspectos que pueden estar influenciando de forma directa en el ambiente laboral de la organización.

3.3.2 Variable dependiente:

Rendimiento laboral viene hacer la productividad de los trabajadores, es el vínculo que existe a través de lo que se produce y los trabajadores, siendo el capital humano. Es el nexo a través del producto terminado y el periodo requerido para poder lograrlo, es decir, para llegar a obtener los resultados deseados y sea realizado en el menor tiempo, más provechoso es el resultado, es la señal de la eficiencia que vincula los capitales utilizados con producción obtenida.

3.4 Operacionalización de variables

Clima organizacional. Para operacionalizar esta variable independiente, la hemos desagregado en las siguientes dimensiones: estructura organizacional, motivación y relaciones interpersonales.

Para medir la estructura organizacional, utilizaremos los siguientes indicadores: normatividad, procedimientos y distribución de roles.

Para medir la motivación, utilizaremos los siguientes indicadores: reconocimiento, incentivo y satisfacción.

Para medir las relaciones interpersonales utilizaremos los siguientes indicadores: relaciones entre compañeros, trabajo en equipo y relaciones con mis jefes.

Rendimiento laboral. Para operacionalizar esta variable dependiente, la hemos desagregado en las siguientes dimensiones: conocimiento, experiencia y actitud.

Para medir el conocimiento, utilizaremos los siguientes indicadores: formación profesional, capacitación y competencia.

Para medir experiencia, utilizaremos los siguientes indicadores: experiencia en el área, experiencia en la empresa y experiencia en otras empresas.

Para medir la actitud, utilizaremos los siguientes indicadores: responsabilidad, adaptación e identificación.

Tabla 3.1 Resumen de la operacionalización de variables

<i>Operacionalización de las variables</i>		
Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Estructura organizacional	Norm atividad Procedim iento Distribución de roles
	Motivación	Reconocim iento Incentivo Satisfacción
	Relaciones Interpersonales	Relaciones entre com pañeros Trabajo en equipo Relaciones con mis jefes
	Concomiento	Formación profesional Capacitación Competencia
Rendimiento Laboral	Experiencia	Experiencia en el area Experiencia en la empres a Experiencia en otras empresas
	Actitud	Responsabilidad Adaptación Identificación

3.5 Matriz de Consistencia

Clima organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C. 2018

Objeto de estudio	Problema de Investigacion	Objetivos de investigacion	Hipotesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
Trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018	Problema General	Objetivo general	Hipotesis general	Clima Organizacional	Estructura organizacional	Normatividad	Una vez recogido los datos elaboraremos una base de datos
	¿Qué correlación existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC. 2018?	Establecer la correlación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.	Existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.			Procedimiento	
						Distribución de roles	
					Motivación	Reconocimiento	utilizando el software SPSS versión 25; lo que nos permitirá
	Incentivo						
	Satisfacción						
	Problemas específicos	Objetivos especificos	Hipotesis especificas		Relaciones interpersonales	Relaciones entre compañeros	organizar los datos, presentarlos, describirlos y realizar las pruebas de hipótesis necesarias para probar nuestra hipótesis propuesta
						Trabajo en equipo	
						Relaciones con mis jefes	
	1. ¿Qué correlación existe entre estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018?	1. Establecer la correlación que existe entre estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.	1. Existe una correlación significativa entre estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.	Rendimiento laboral	Conocimiento	Formación profesional	
						Capacitación	
						Competencia	
	2. ¿Qué correlación existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018?	2. Establecer la correlación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.	2. Existe una correlación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.		Experiencia	Experiencia en el area	
						Experiencia en la empresa	
						Experiencia en otras empresas	
	3. ¿Qué correlación existe entre relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018?	3. Establecer la correlación que existe entre relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA S.AC., 2018.	3. Existe una correlación significativa entre relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.		Actitud	Responsabilidad	
						Adaptación	
						Identificación	

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1 Tipo de Investigación

La investigación es correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que la investigación correlación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables.

Siendo una investigación de tipo descriptiva y correlacional, según Hernández R. (2016, p. 102) es descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo ya que describe y explica la relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

En efecto, en la investigación hemos tratado de establecer la correlación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral.

4.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que el diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables y los datos de corte transversal corresponden a datos que se recogen en un solo momento, en un tiempo único.

En efecto, en la investigación analizaremos los datos obtenidos de las respuestas a los cuestionarios por los trabajadores de la empresa NSF

INASSA SAC, durante el año 2018.

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis, serán los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC.

4.4 Población de estudio

El objeto de estudio de la investigación son los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, y la población estará constituida por las respuestas de dichos trabajadores sobre las variables de estudio

4.5 Tamaño de muestra

No corresponde porque aplicaremos el cuestionario a los 99 trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC.

4.5 Selección de muestra

No corresponde porque realizaremos un censo.

4.6 Técnica de recolección de datos

Hemos conseguido los datos necesarios de las variables arriba indicadas, se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuente informe y otros documentos de la empresa respecto a la variable dependiente,
- b. **La técnica de la encuesta:** se empleará el instrumento del cuestionado; siendo los actores los trabajadores de la empresa; el cual se aplicará para

obtener los datos de las variables: clima organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC.

4.7 Análisis e interpretación de la información.

Una vez recogido la información elaboraremos una base de datos utilizando el software SPSS versión 25; lo que nos permitirá organizar los datos, presentarlos, describirlos y realizar las pruebas de hipótesis necesarias para probar nuestra hipótesis propuesta.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística la prueba de la correlación, toda vez que se trata de demostrar la relación existente entre las variables del clima organizacional y el rendimiento laboral, involucradas en el presente estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener base para formular las conclusiones de investigación, y así llegar las recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de los resultados

El análisis e interpretación se realiza en base a cada una de la variables, clima organizacional y rendimiento laboral, y sus respectivos indicadores.

5.1.1. Clima organizacional

A. Estructura organizacional

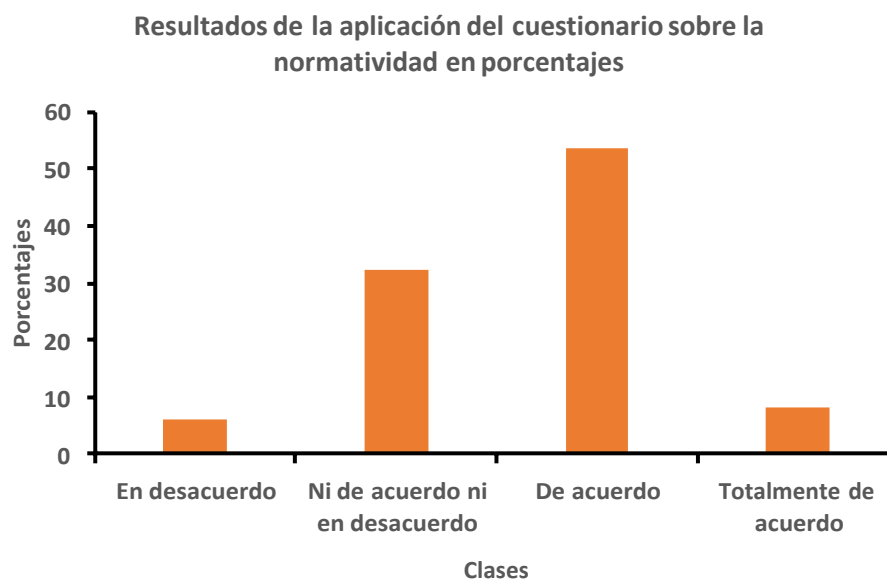
La tabla 5.1 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la normatividad, muestra los resultados expresados en valor absolutos y porcentuales

Tabla 5.1
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la normatividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	6.1	6.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	32.3	38.4
De acuerdo	53	53.5	91.9
Totalmente de acuerdo	8	8.1	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.1 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (53.5%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la normatividad de la empresa, mientras que 32.3 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8.1% están totalmente de acuerdo y 6.1% están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.1.

**Figura 5.1**

La tabla 5.2. de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre los procedimientos, muestra los resultados expresados en valor absolutos y porcentuales.

Tabla 5.2

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre los procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2.0	2.0
En desacuerdo	3	3.0	5.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	24.2	29.3
De acuerdo	61	61.6	90.9
Totalmente de acuerdo	9	9.1	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.2 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (61.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con los procedimientos de la empresa, mientras que 24.2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 9.1% están

totalmente de acuerdo, en cuanto 3.0 % están en desacuerdo y 2.0% están totalmente en desacuerdo, de mismo modo se grafica en la figura 5.2.

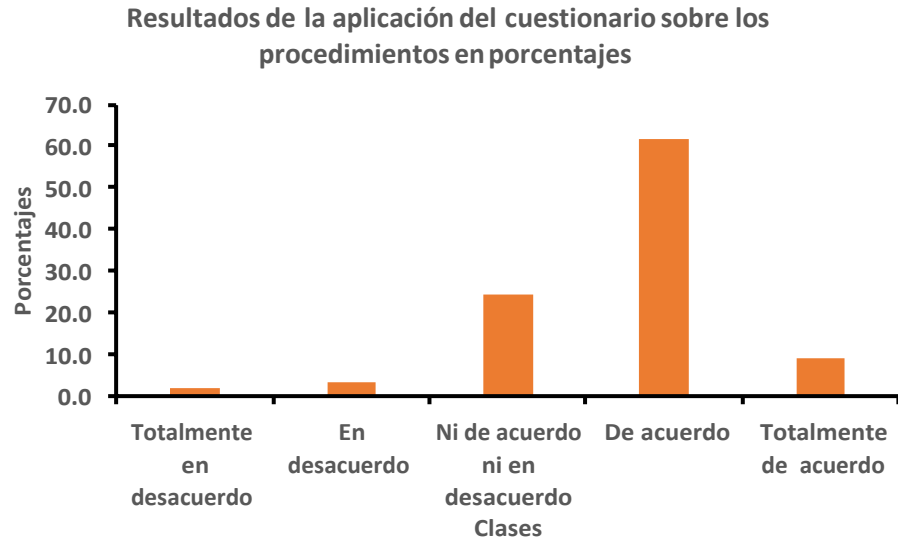


Figura 5.2

La tabla 5.3. de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la distribución de roles, muestra los resultados expresados en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.3

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la distribución de roles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	5.1	5.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25.3	30.3
De acuerdo	57	57.6	87.9
Totalmente de acuerdo	12	12.1	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.3 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (57.6%) de los trabajadores perciben que están de

acuerdo con la distribución de roles en la empresa, mientras 25.3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, 12.1% están totalmente de acuerdo y 5.1% están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.3.

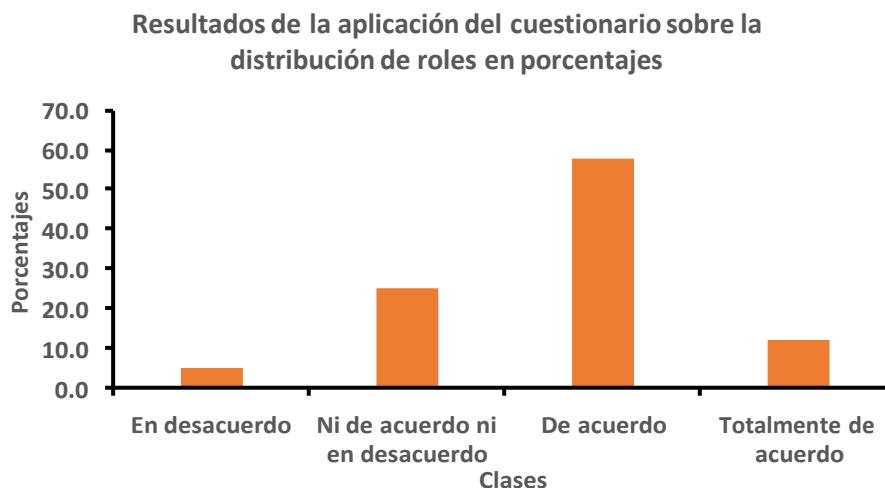


Figura 5.3

En la tabla 5.4. se muestran los resultados sobre la dimensión estructura organizacional, que es una síntesis de sus indicadores (normatividad, procedimientos y distribución de roles), expresados en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.4

Resultados de la estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	3.0	3.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	12.1	15.2
De acuerdo	72	72.7	87.9
Totalmente de acuerdo	12	12.1	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.4 se puede observar que del 100% de la muestra

encuestada el (72.7%) de los trabajadores perciben están de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa, mientras 12.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, 12.1% están totalmente de acuerdo y 3.0% están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.4.

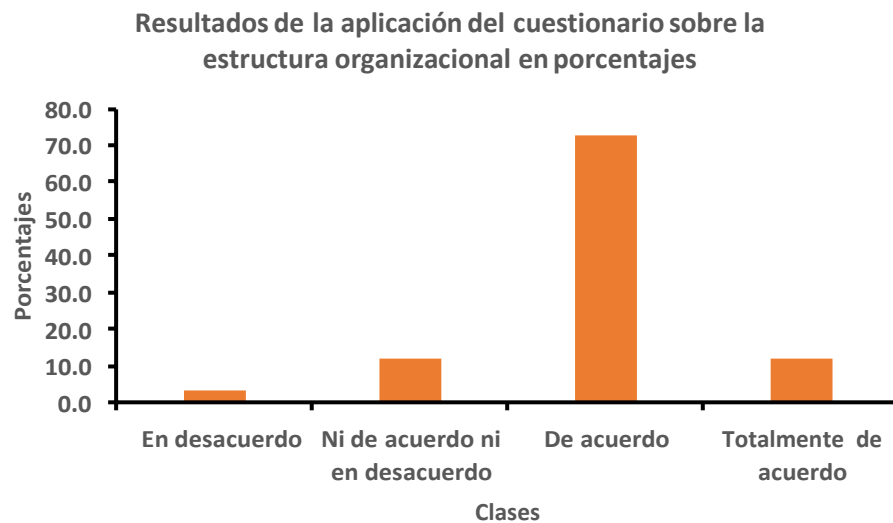


Figura 5.4

B. Motivación

La tabla 5.5. de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre los reconocimientos, muestra los resultados expresados en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.5

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre los reconocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	12.1	12.1
En desacuerdo	17	17.2	29.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	36.4	65.7
De acuerdo	33	33.3	99.0
Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.5 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (36.4%) de los trabajadores perciben que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los reconocimientos de la empresa, mientras 33.3% están de acuerdo, por otro lado, el 17.0% están en desacuerdo, en cuento el 12.1% están en totalmente en desacuerdo y 1.0% está totalmente de acuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.5.

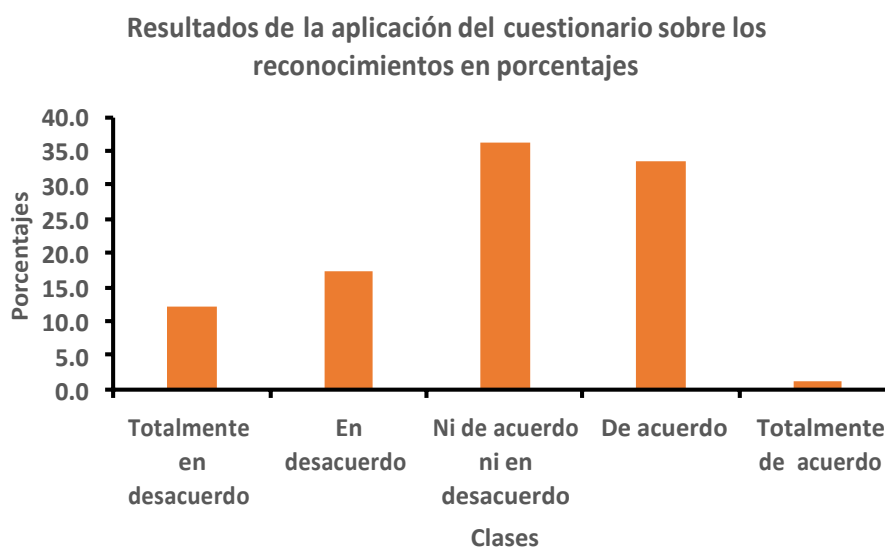


Figura 5.5

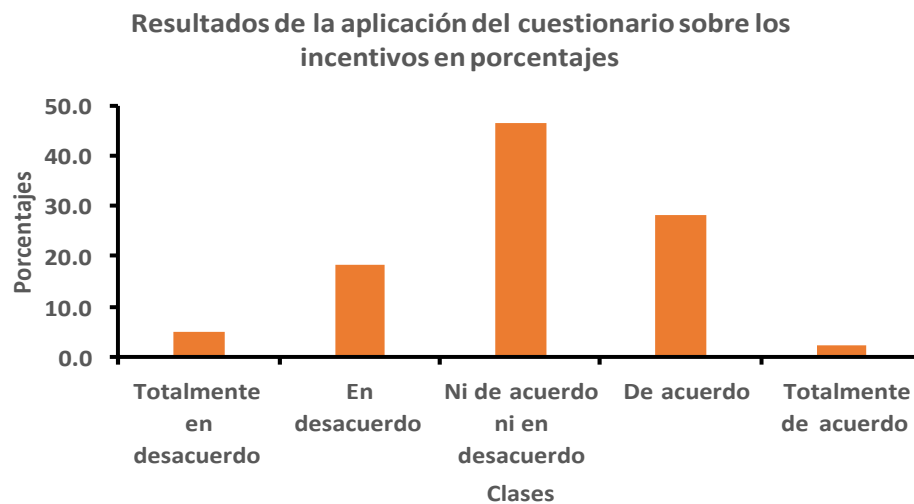
La tabla 5.6. de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre los incentivos, muestra los resultados expresados en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.6*Resultados de la aplicación del cuestionario sobre los incentivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	5.1	5.1
En desacuerdo	18	18.2	23.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	46.5	69.7
De acuerdo	28	28.3	98.0
Totalmente de acuerdo	2	2.0	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.6 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (46.5 %) de los trabajadores perciben que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos de la empresa, mientras 28.3% están de acuerdo, por otro lado, el 18.2% están en desacuerdo, en cuanto el 5.1% están totalmente en desacuerdo y el 2.0% están totalmente de acuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.6.

**Figura 5.6**

La tabla 5.7 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción, muestra el resultado expresado en valor absoluto y

porcentual.

Tabla 5.7

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3.0	3.0
En desacuerdo	3	3.0	6.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	27.3	33.3
De acuerdo	56	56.6	89.9
Totalmente de acuerdo	10	10.1	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.7 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (56.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la satisfacción de los trabajadores en la empresa, mientras 27.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10.1% está totalmente de acuerdo, en cuenta el 3.0% está en desacuerdo y 3.0% está totalmente en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.7.

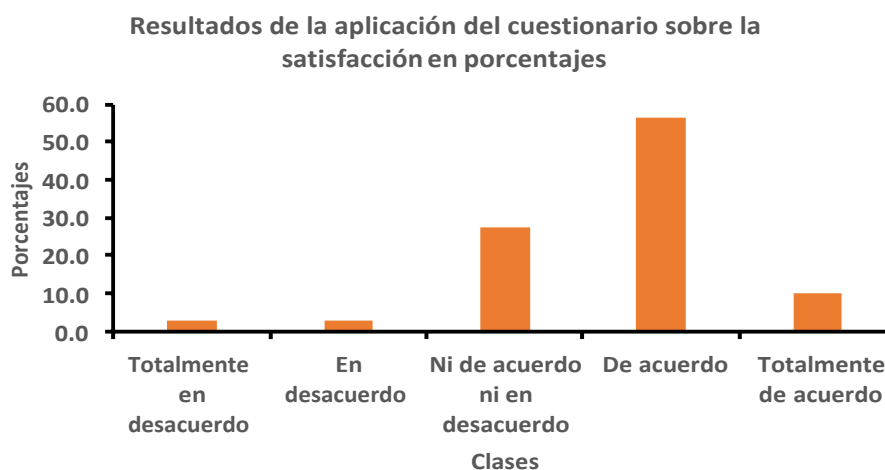


Figura 5.7

En la tabla 5.8 se muestran los resultados sobre la dimensión de

motivación, que es una síntesis de sus indicadores (reconocimiento, incentivos y satisfacción), expresado en valor absoluto y porcentual

Tabla 5.8

Resultados de la motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3.0	3.0
En desacuerdo	4	4.0	7.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	30.3	37.4
De acuerdo	55	55.6	92.9
Totalmente de acuerdo	7	7.1	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.8 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (55.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la motivación de los trabajadores en la empresa, mientras 30.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 7.1% está totalmente de acuerdo, en cuanto el 4.0% está en desacuerdo y 3,0% está en totalmente en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.8.

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la motivación en porcentajes

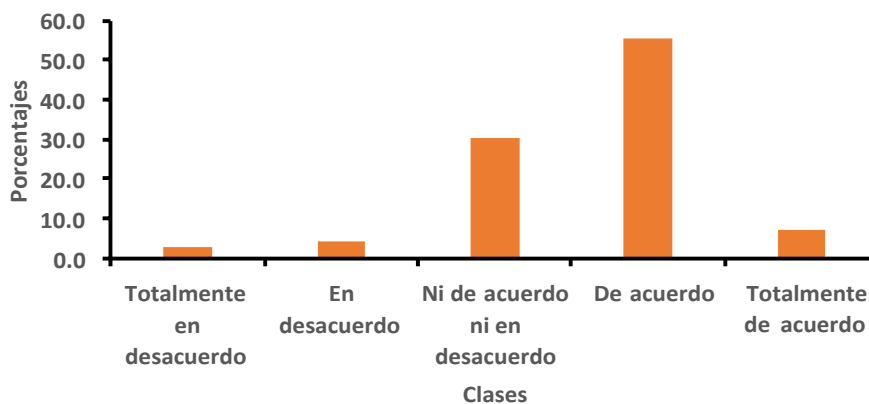


Figura 5.8

C. Relaciones interpersonales

La tabla 5.9. de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la relación entre compañeros, muestra los resultados expresados en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.9

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la relación entre compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	14.1	14.1
De acuerdo	45	45.5	59.6
Totalmente de acuerdo	40	40.4	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.9 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (45.5%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la relación entre compañeros de la empresa, mientras 40.0% está totalmente de acuerdo, y el 14.0% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo del mismo modo se grafica en la figura 5.9.

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la relación entre compañeros

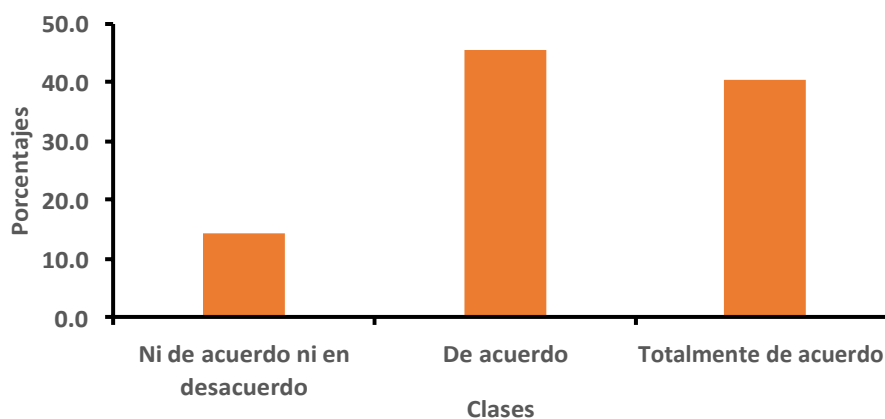


Figura 5.9

La tabla 5.10 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre el trabajo en equipo, muestra los resultados expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.10

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9.1	9.1
De acuerdo	67	67.7	76.8
Totalmente de acuerdo	23	23.2	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.10 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (67.7%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con el trabajo en equipo en la empresa, mientras 23.2% están totalmente de acuerdo, y el 9.0% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.10.

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el trabajo en equipo

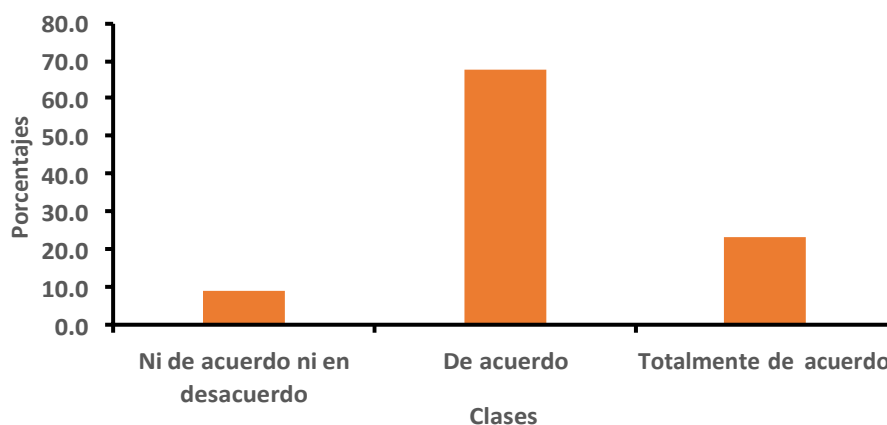


Figura 5.10

La tabla 5.11 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre las relaciones con mis jefes, muestra los resultados expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.11

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre las relaciones con mis jefes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
En desacuerdo	5	5.1	6.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	19.2	25.3
De acuerdo	53	53.5	78.8
Totalmente de acuerdo	21	21.2	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.11 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (53.5%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con las relaciones con los jefes de la empresa, mientras 21.2% están totalmente de acuerdo, por otro lado, el 19.2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, en cuento el 5.1% están en desacuerdo y el 1.0% están totalmente en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.11.

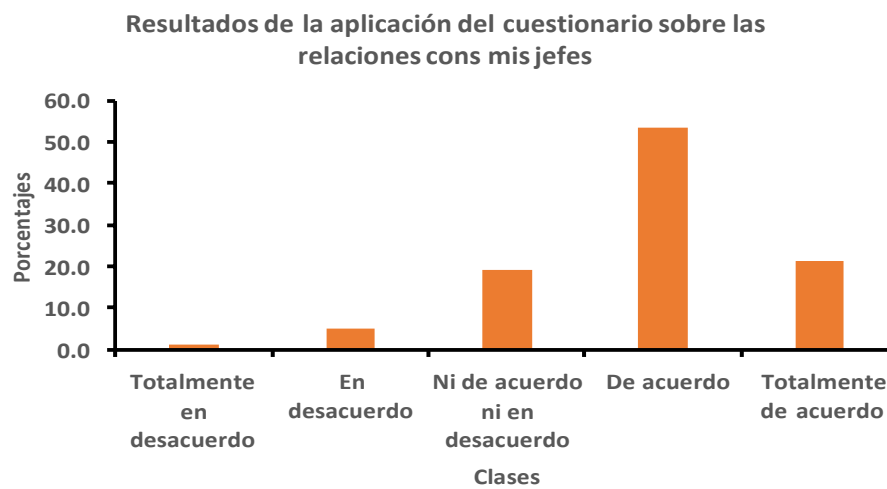


Figura 5.11

La tabla 5.12 se muestran los resultados sobre la dimensión relaciones interpersonales, que es una síntesis de sus indicadores (relaciones con mis compañeros, trabajo en equipo y relaciones con mis jefes), expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.12

Resultados de las relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5.1	5.1
De acuerdo	51	51.5	56.6
Totalmente de acuerdo	43	43.4	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.12 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (51.5%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con las relaciones interpersonales de la empresa, mientras 43.4% están totalmente de acuerdo y el 5.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.12.

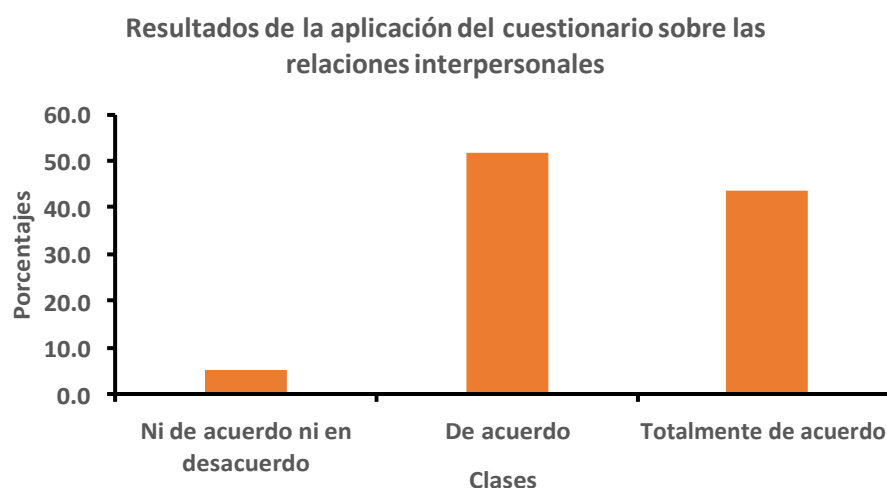


Figura 5.12

D. Clima organizacional

En la tabla 5.13 se muestran los resultados sobre la variable clima organizacional, que es una síntesis de sus dimensiones (estructura organizacional, motivación y relaciones interpersonales), expresados en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.13

Resultados del clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8.1	8.1
De acuerdo	56	56.6	64.6
Totalmente de acuerdo	35	35.4	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.13 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (56.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con el clima organizacional de la empresa, mientras 35.4% están totalmente de acuerdo y el 8.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.13.

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el clima organizacional

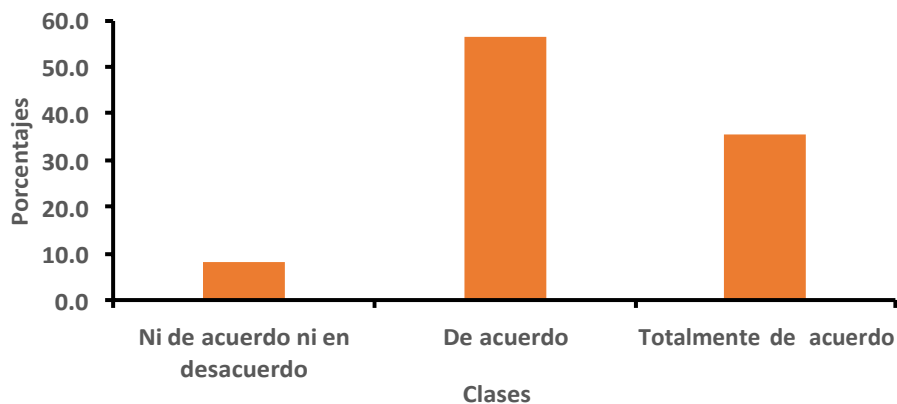


Figura 5.13

5.1.2 Rendimiento laboral

A. Conocimiento

La tabla 5.14 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la formación profesional, muestran los resultados expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.14
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la formación profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1.0	1.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21.2	22.2
De acuerdo	64	64.6	86.9
Totalmente de acuerdo	13	13.1	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.14 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (64.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la formación profesional de los trabajadores, mientras 21.2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13.1% están totalmente de acuerdo y el 1.0% están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.14.

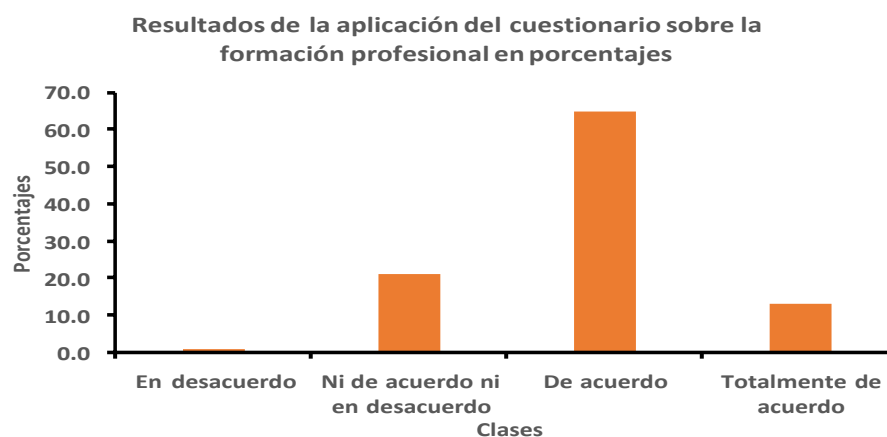


Figura 5.14

La tabla 5.15 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la capacitación, muestra los resultados expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.15
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	5.1	5.1
En desacuerdo	10	10.1	15.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	38.4	53.5
De acuerdo	42	42.4	96.0
Totalmente de acuerdo	4	4.0	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.15 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (42.4%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la capacitación de los trabajadores, mientras 38.4% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10.1% están en desacuerdo, en cuento el 5.1 están totalmente en desacuerdo y el 4.0 % están totalmente de acuerdo, del mismo modo se grafica en la figura5.15.

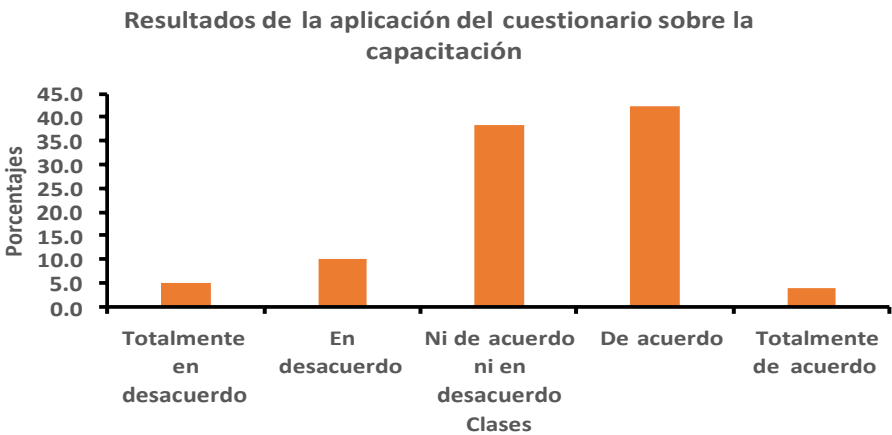


Figura 5.15

La tabla 5.16 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la competencia, muestra los resultados expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.16

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la competencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	4.0	4.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	12.1	16.2
De acuerdo	54	54.5	70.7
Totalmente de acuerdo	29	29.3	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.16 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (54.5%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la competencia de los trabajadores, mientras 29.3% están en totalmente de acuerdo, por otro lado, el 12.1% no están de ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4.0 % están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.16.

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la competencia en porcentajes

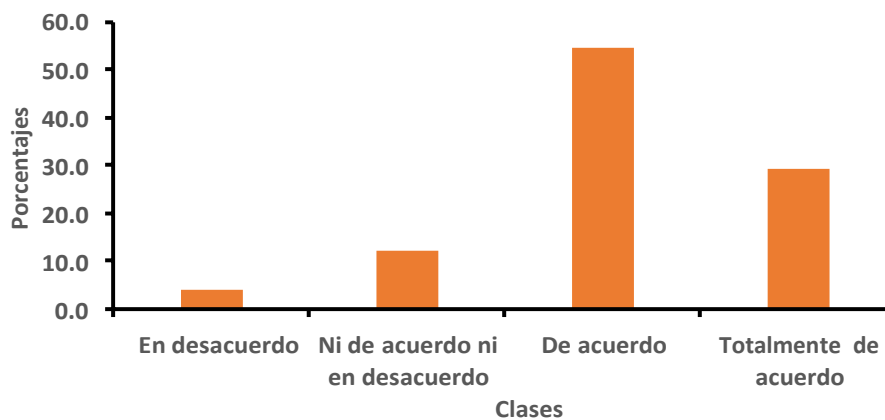


Figura 5.16

La tabla 5.17 se muestran los resultados sobre la dimensión conocimiento, que es una síntesis de la formación profesional, la capacitación y la competencia, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Tabla 5.17

Resultados del conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2.0	2.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	11.1	13.1
De acuerdo	64	64.6	77.8
Totalmente de acuerdo	22	22.2	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.17 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (64.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con el conocimiento de los trabajadores, mientras 22.2% están totalmente de acuerdo, por otro lado, el 11.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 2.0% están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.17.

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre el conocimiento en porcentajes

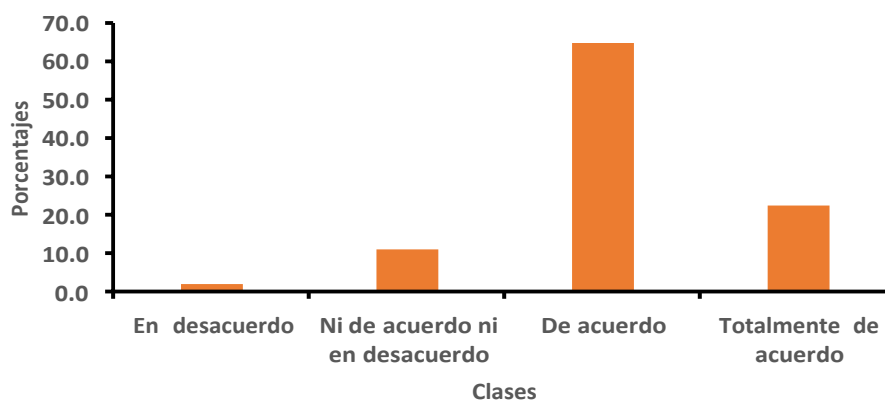


Figura 5.17

B. Experiencia

La tabla 5.18 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la experiencia en el área, muestran el resultado expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.18

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la experiencia en el área

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1.0	1.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	13.1	14.1
De acuerdo	56	56.6	70.7
Totalmente de acuerdo	29	29.3	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.18 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (56.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la experiencia en el área de los trabajadores, mientras 29.3% están totalmente de acuerdo, por otro lado, el 13.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1.0% el están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.18.

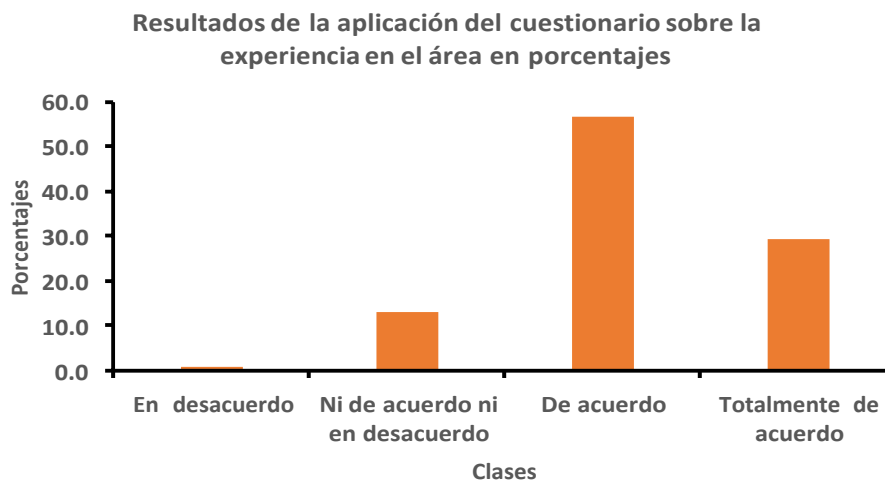


Figura 5.18

La tabla 5.19 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre experiencia en la empresa, muestra los resultados en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.19

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la experiencia en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
En desacuerdo	1	1.0	2.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	11.1	13.1
De acuerdo	58	58.6	71.7
Totalmente de acuerdo	28	28.3	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.19 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (58.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la experiencia en la empresa de los trabajadores, mientras 28.3% están totalmente de acuerdo, por otro lado, el 11.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, en cuanto el 1.0% están en desacuerdo y 1.0 % están totalmente en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.19.

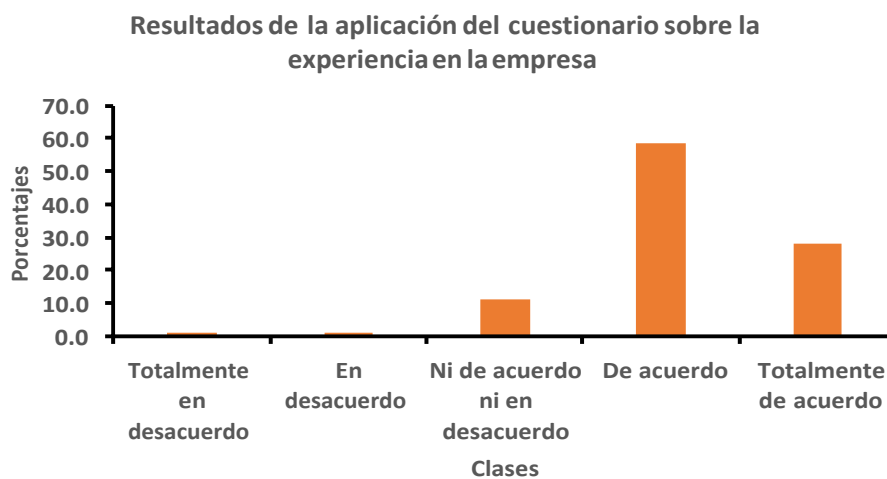


Figura 5.19

La tabla 5.20 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la experiencia en otras empresas, muestra los resultados expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.20

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la experiencia en otras empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3.0	3.0
En desacuerdo	2	2.0	5.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	23.2	28.3
De acuerdo	53	53.5	81.8
Totalmente de acuerdo	18	18.2	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.20 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (53.5%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la experiencia en otras empresas de los trabajadores, mientras 23.2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 18.2% están totalmente de acuerdo, en cuanto el 3.0% están en totalmente en desacuerdo y el 2.0 % están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.20.

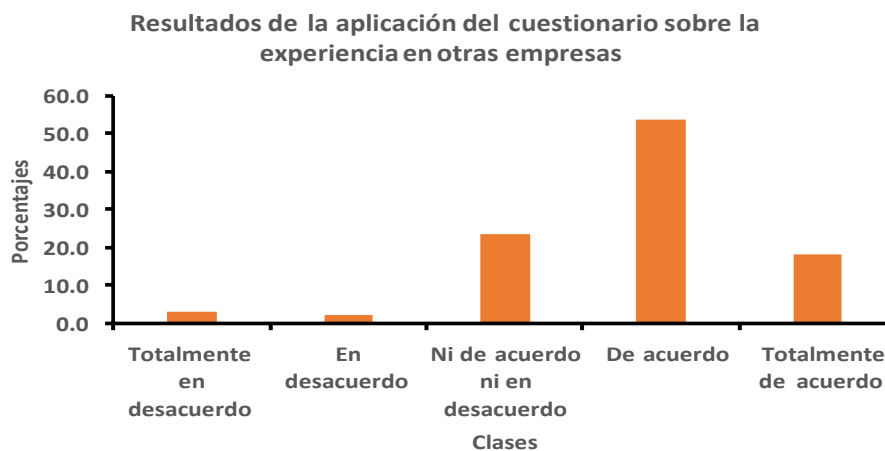


Figura 5.20

La tabla 5.21 se muestran los resultados sobre la dimensión experiencia, que es una síntesis de sus indicadores (experiencia en el área, experiencia en la empresa y experiencia en otras empresas), expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.21

Resultados de la experiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1.0	1.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	13.1	14.1
De acuerdo	56	56.6	70.7
Totalmente de acuerdo	29	29.3	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.21 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (56.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la experiencia de los trabajadores, mientras 29.3% están totalmente de acuerdo, mientras 13.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1.0% están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.21.

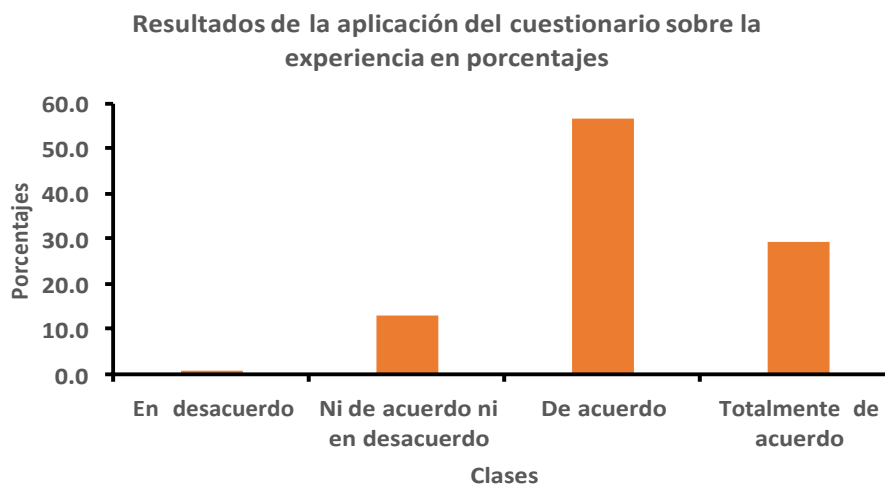


Figura 5.21

C. Actitud

La tabla 5.22 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la responsabilidad, muestra los resultados en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.22
Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2.0	2.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	22.2	24.2
De acuerdo	63	63.6	87.9
Totalmente de acuerdo	12	12.1	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.22 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (63.6%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la responsabilidad de los trabajadores, mientras 22.2% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12.1% están totalmente de acuerdo y el 2.0% están en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.22.

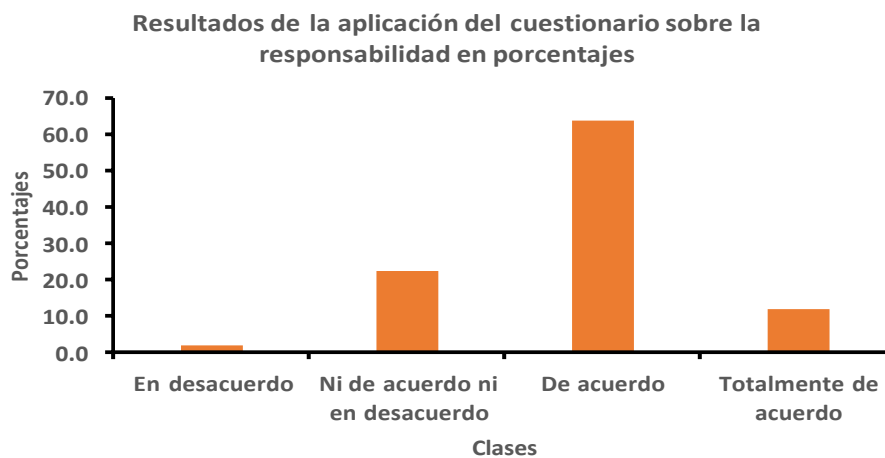


Figura 5.22

La tabla 5.23 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la adaptación, muestra los resultados expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.23

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la adaptación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10.1	10.1
De acuerdo	67	67.7	77.8
Totalmente de acuerdo	22	22.2	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.23 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (67.7%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la adaptación de los trabajadores, mientras 22.2% están totalmente de acuerdo y el 10.1% no están de ni acuerdo ni en desacuerdo, del mismo modo se puede graficar en la figura 5.23.

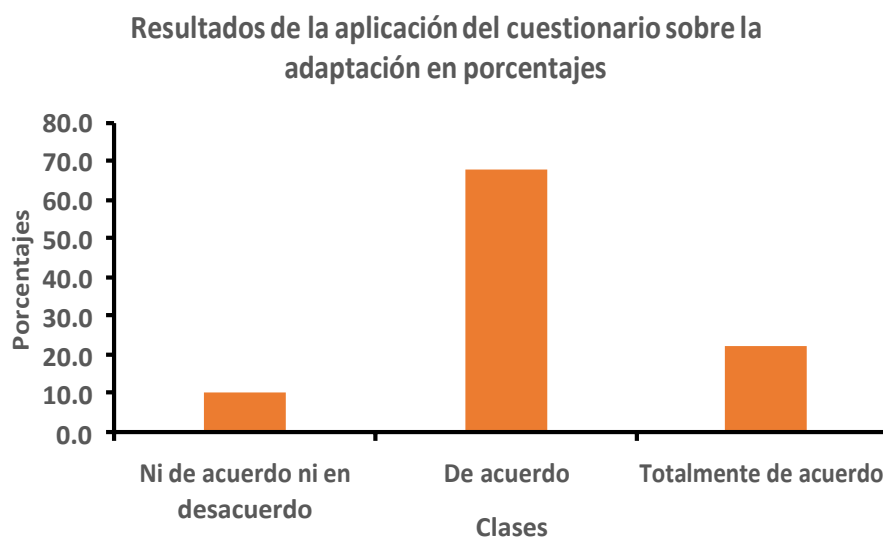


Figura 5.23

La tabla 5.24 de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre la identificación, muestra los resultados expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.24

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la identificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8.1	9.1
De acuerdo	43	43.4	52.5
Totalmente de acuerdo	47	47.5	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.24 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (47.5%) de los trabajadores perciben que están totalmente de acuerdo con la identificación de los trabajadores, mientras 43.4% están de acuerdo, por otro lado, el 8.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1.0% están totalmente en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.24.

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la identificación en porcentaje

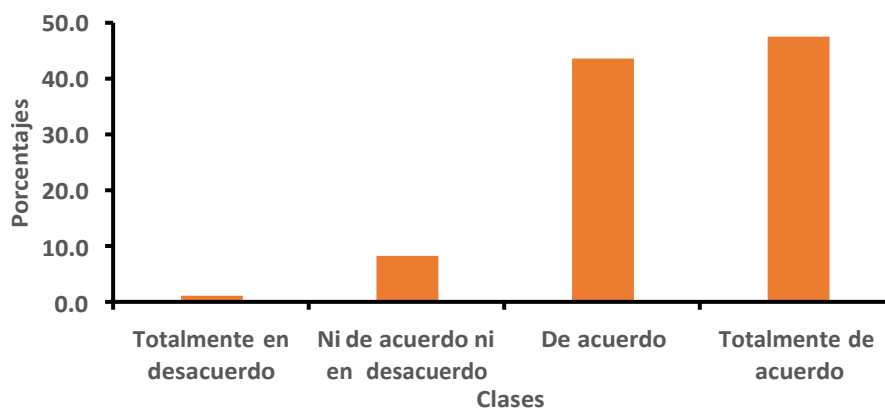


Figura 5.24

La tabla 5.25 se muestran los resultados sobre la dimensión de actitud, que es una síntesis de sus indicadores (responsabilidad, adaptación e identificación), expresado en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.25

Resultados de la actitud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4.0	4.0
De acuerdo	51	51.5	55.6
Totalmente de acuerdo	44	44.4	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.25 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (51.5%) de los trabajadores perciben que están de acuerdo con la actitud de los trabajadores, mientras 44.4% están totalmente de acuerdo y el 4.0% no están de ni de acuerdo ni en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.25.

Resultados de la aplicación del cuestionario sobre la actitud en porcentaje

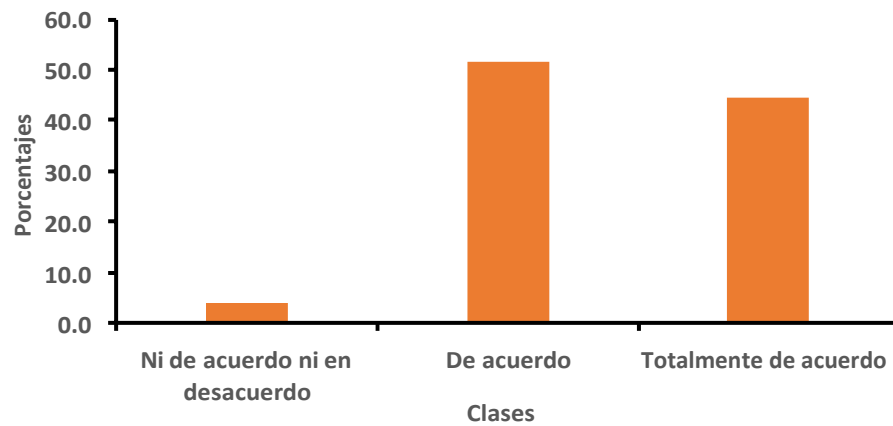


Figura 5.25

D. Rendimiento laboral

La tabla 5.26 se muestran los resultados sobre la variable rendimiento laboral, que es una síntesis de sus dimensiones (responsabilidad, adaptación e identificación), en valor absoluto y porcentual.

Tabla 5.26

Resultados del rendimiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.0	3.0
De acuerdo	40	40.4	43.4
Totalmente de acuerdo	56	56.6	100.0
Total	99	100.0	

Fuente: Encuesta

En la tabla 5.26 se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el (56.6%) de los trabajadores perciben que están totalmente de acuerdo con el rendimiento laboral de los trabajadores, mientras 40.4% están de acuerdo y el 3.0% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, del mismo modo se grafica en la figura 5.26.

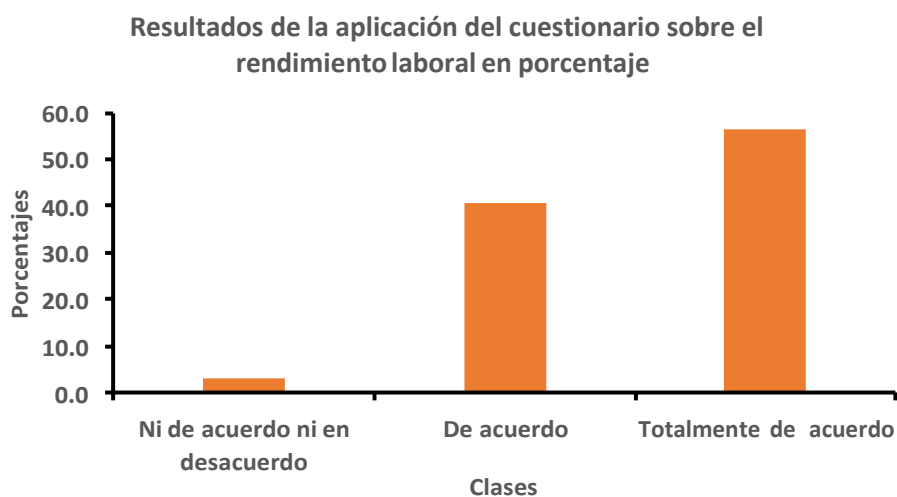


Figura 5.26

5.2 Prueba de hipótesis

Para hacer la prueba de hipótesis vamos a utilizar la distribución chi cuadrado (χ^2), en la medida que las variables son cualitativas y tenemos un número adecuado de datos.

El criterio para validar la hipótesis ha sido el siguiente:

Si significación asintótica (bilateral) < nivel de significación (α), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si significación asintótica (bilateral) > nivel de significación (α), entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

A. Hipótesis específica 1

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H₀: No existe significativa correlación entre estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC 2018.

H₁: Existe significativa correlación entre estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC 2018.

En la tabla 5.27 presentamos los datos sobre la estructura organizacional y el rendimiento laboral.

Tabla 5.27*Datos sobre la estructural organizacional y el rendimiento laboral*

Rendimiento laboral	Estructura organizacional				Total
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	3	0	3
De acuerdo	1	11	27	1	40
Totalmente de acuerdo	2	1	42	11	56
Total	3	12	72	12	99

Fuente: Encuesta

De acuerdo a la tabla 5.27 se aplicó la prueba de chi cuadrado, cuyos resultados que se muestran en la tabla 5.28

Tabla 5.28*Prueba chi-cuadrado entre estructura organizacional y rendimiento laboral*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,815	6	0.003
Razón de verosimilitud	22.396	6	0.001
Asociación lineal por lineal	7.620	1	0.006
N de casos válidos	99		

De acuerdo con el criterio establecido tenemos lo siguiente:

Significación asintótica (bilateral) = 0.003 nivel de significación (α), = 0.05.

Es decir, se da por aceptada la hipótesis alternativa y es rechazada la hipótesis nula, que significa que es validada la hipótesis específica 1 propuesta en la investigación.

B. Hipótesis específica 2

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H₀: No existe significativa correlación entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.

H₁: Existe significativa correlación entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.

La tabla 5.29 presenta los datos sobre la motivación y el rendimiento laboral.

Tabla 5.29

Datos sobre la motivación y el rendimiento laboral

Rendimiento laboral	Motivación				Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0	1	0	0	3
De acuerdo	0	3	21	16	0	40
Totalmente de acuerdo	1	1	8	39	7	56
Total	3	4	30	55	7	99

Fuente: Encuesta

De acuerdo a la tabla 5.29 se aplicó la prueba de chi cuadrado, cuyos resultados que se muestran en la tabla 5.30

Tabla 5.30

Prueba chi-cuadrado entre motivación y rendimiento laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65,638 ^a	8	3.61E-11
Razón de verosimilitud	39.718	8	3.62E-06
Asociación lineal por lineal	25.182	1	5.22E-07
N de casos válidos	99		

De acuerdo con el criterio establecido tenemos lo siguiente:

Significación asintótica (bilateral) = 3.61E-11 < nivel de significación (α), = 0.05

Es decir, se da por aceptada la hipótesis alternativa y es rechazada la hipótesis nula, lo que significa que es validada la hipótesis específica 2 propuesta en la investigación.

C. Hipótesis específica 3

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H₀: No existe significativa correlación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.

H₁: Existe significativa correlación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.

En la tabla 5.31 presentamos los datos sobre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 5.31

Datos sobre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral

Rendimiento laboral	Relaciones interpersonales			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2	0	3
De acuerdo	1	27	12	40
Totalmente de acuerdo	3	22	31	56
Total	5	51	43	99

Fuente: Encuesta

De acuerdo a la tabla 5.31 se aplicó la prueba de chi cuadrado, cuyos resultados que se muestran en la tabla 5.32

Tabla 5.32

Prueba chi-cuadrado entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de	13,819 ^a	4	0.008
Razón de verosimilitud	12.579	4	0.014
Asociación lineal por	7.176	1	0.007
N de casos válidos	99		

De acuerdo con el criterio establecido tenemos lo siguiente:

Significación asintótica (bilateral) = 0.008 < nivel de significación (α), = 0.05

Es decir, se da por aceptada la hipótesis alternativa y es rechazada la hipótesis nula, que significa que es validada la hipótesis específica 3 propuestas en la investigación.

D. Hipótesis General

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H_0 : No existe significativa correlación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.

H_1 : Existe significativa correlación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC., 2018.

En la tabla 5.33 presentamos los datos sobre el clima organizacional y el rendimiento laboral.

Tabla 5.33

Datos sobre el clima organizacional y el rendimiento laboral

Rendimiento laboral	Clima organizacional			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1	0	3
De acuerdo	3	30	7	40
Totalmente de acuerdo	3	25	28	56
Total	8	56	35	99

Fuente: Encuesta

De acuerdo a la tabla 5.33 se aplicó la prueba de chi cuadrado, cuyos

resultados que se muestran en la tabla 5.34.

Tabla 5.34

Prueba chi-cuadrado entre el clima organizacional y rendimiento laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de	25,435 ^a	4	4.11E-05
Razón de verosimilitud	19.125	4	7.43E-04
Asociación lineal por	14.132	1	1.70E-04
N de casos válidos	99		

De acuerdo con el criterio establecido tenemos lo siguiente:

Es decir, se da por aceptada la hipótesis alternativa y es rechazada la hipótesis nula, que significa que es validada la hipótesis general propuesta en la investigación.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Como resultado de los hallazgos en nuestra investigación permiten demostrar que, para el caso de la empresa NSF INASSA S.A.C., existe correlación directa significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral. Este hallazgo es coherente con las Bases Teóricas que muestran la existencia de una relación entre las variables mencionadas, ya que ellos señalan que el clima organizacional tiene relación que influye en la conducta, el comportamiento y en el rendimiento de los trabajadores.

El resultado de la correlación permite afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa, cumpliéndose así el objetivo principal de la investigación y, con ello, la validez de la hipótesis principal. Aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe correlación de dependencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C., encontrándose coherencia con las conclusiones de las investigaciones del marco teórico.

1. Coincidimos con Montoya (2016), quien concluyó en su investigación que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú, teniendo coherencia con el objetivo principal de nuestra investigación.
2. Alvites (2015) concluye en su tesis que el clima laboral dentro de la empresa no es el adecuado y por ende el rendimiento de los trabajadores es deficiente. El supuesto que hay detrás de esa afirmación es que existe una relación

significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, pues de su conclusión si infiere que, si el clima organizacional fuera el adecuado, entonces el rendimiento de los trabajadores fuera eficiente, teniendo coherencia con el objetivo principal de nuestra investigación.

3. Coincidimos con Sánchez y Morales (2015) quienes en su investigación determinan que el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz tiene relación directa con el desempeño laboral de sus trabajadores, teniendo coherencia con el objetivo principal de nuestra investigación.
4. Coincidimos con Arrearan y Baquerizo (2014) concluye en su tesis que los estilos de dirección tienen una influencia significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores. El supuesto que hay detrás de esa afirmación es que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, pues de su conclusión si infiere que, si el estilo de dirección fuera el adecuado, entonces el rendimiento de los trabajadores fuera eficiente, teniendo coherencia con el primer objetivo de nuestra investigación.
5. Coincidimos con Mino (2014) quien en su investigación determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, teniendo coherencia con el objetivo principal de nuestra investigación.
6. Coincidimos con Tafur (2014) en su tesis concluye que las relaciones interpersonales afectan en el rendimiento laboral de los

trabajadores Municipalidad Distrital de Chocope, Provincia de Ascope, durante el periodo octubre 2013 a enero 2014. Si bien es cierto, nuestra investigación es correlacional, la idea que subyace a dicha correlación es que existe una influencia directa del clima laboral sobre el rendimiento laboral, teniendo coherencia con el tercer objetivo de nuestra investigación.

7. Coincidimos con Valdivia (2014), quien en su tesis que el clima organizacional influye medianamente en el desempeño de los trabajadores de la empresa DANPER Trujillo S.A.C. Si bien es cierto, nuestra investigación es correlacional, la idea que subyace a dicha correlación es que existe una influencia directa del clima laboral sobre el desempeño laboral, teniendo coherencia con el objetivo principal de nuestra investigación.
8. Quiñonez (2013) concluye en su tesis que el clima organizacional con sus factores negativos afecta al desempeño laboral en la PUCESE. El supuesto que hay detrás de esa afirmación es que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, pues de su conclusión si infiere que, si los factores del clima organizacional son positivos, entonces mejoraría el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), teniendo coherencia con el objetivo principal de nuestra investigación.
9. No coincidimos con Salamanca (2013) en su tesis que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y se determinó que ambas variables son independientes entre sí. Si bien es cierto, nuestra investigación es

correlacional, la idea que subyace a dicha correlación es que existe una influencia directa del clima organizacional sobre el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de correlación directa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y permite fortalecer los hallazgos de estudios realizados sobre este tema, así mismo, se puede afirmar que, mientras mejor se la percepción del clima organizacional, mayor será el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC.

1. Se concluye que existen investigaciones y estudios de caso que identifican y describen la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, así como de sus dimensiones específicas, lo que ha permitido confirmar la primera hipótesis específica de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018, en los resultados de la significación asintótica (bilateral) ha sido menor que el valor del nivel de significación, lo que se interpreta en el sentido que existe una relación significativa entre las variables. En efecto, se cumplió que: Significación asintótica (bilateral) = $0.003 < \text{nivel de significación } (\alpha) = 0.05$.
2. Se concluye que existen investigaciones y estudios de caso que identifican y describen la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, así como de sus dimensiones específicas, lo que ha permitido confirmar la segunda hipótesis específica de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral

de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018, en los resultados de la significación asintótica (bilateral) ha sido menor que el valor del nivel de significación, lo que se interpreta en el sentido que existe una relación significativa entre las variables. En efecto, se cumplió que: Significación asintótica (bilateral) = $3.61E-11 < \text{nivel de significación } (\alpha) = 0.05$.

3. Se concluye que existen investigaciones y estudios de caso que identifican y describen la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, así como de sus dimensiones específicas, lo que ha permitido confirmar la tercera hipótesis específica de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018, en los resultados de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018. En los resultados hemos visto que la significación asintótica (bilateral) ha sido menor que el valor del nivel de significación, lo que se interpreta en el sentido que existe una relación significativa entre las variables. En efecto, se cumplió que: Significación asintótica (bilateral) = $0.008 < \text{nivel de significación } (\alpha) = 0.05$.
4. Se concluye que existen investigaciones y estudios de caso que identifican y describen la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, así como de sus dimensiones específicas, lo que ha permitido confirmar la hipótesis general de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa clima organizacional y el rendimiento laboral de los

trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018, en los resultados de la investigación, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA SAC, 2018. En los resultados hemos visto que la significación asintótica (bilateral) ha sido menor que el valor del nivel de significación, lo que se interpreta en el sentido que existe una relación significativa entre las variables. En efecto, se cumplió que: Significación asintótica (bilateral) = $4.11E-05$ < nivel de significación (α) = 0.05

RECOMENDACIONES

1. En la investigación a lo referente a la estructura organizacional en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con la normatividad existente en la empresa, tal como se puede ver en la distribución de la dimensión estructura organizacional.

Se recomienda que la empresa NSF INASSA SAC, 2018, considere la reformulación de sus documentos de gestión como su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la actualización su Manual de Procedimientos (MAPRO) de la empresa, mediante la evaluación y análisis de la actual la estructura organizacional que es un pilar esencial en toda la organización para el logro de los objetivos organizacionales, donde el clima organizacional y del desempeño laboral son elementos claves que no están siendo tomados en cuenta en su total magnitud, siendo esta la realidad en la empresa NSF INASSA SAC, 2018. Esto permitirá incrementar los resultados del rendimiento laboral.

2. En la investigación a lo referente a la motivación en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con la satisfacción laboral existente en la empresa, tal como se puede ver en la distribución de la dimensión motivación. Se recomienda que la empresa NSF INASSA SAC, 2018, considere mejorar la comunicación de la alta dirección con los responsables de las diferentes áreas de trabajo de la empresa participación de los trabajadores en la toma de decisiones, para ello la alta dirección considere involucrar en su toma de

decisiones la importancia la participación de los trabajadores en de la satisfacción laboral de sus trabajadores.

3. En la investigación a lo referente a las relaciones interpersonales en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con la relación con sus jefes que existente en la empresa, tal como se puede ver en la distribución de la dimensión las relaciones interpersonales.

Se recomienda que la empresa NSF INASSA SAC, 2018, considere mejorar la comunicación entre alta dirección con los trabajadores de la empresa, implementando medios de comunicación adecuados entre los jefes de las diferentes áreas trasmitan las decisiones de la alta dirección, así como hacer más fluidas los acontecimientos importantes de empresa incentivando la participación e integración de los todos los trabajadores por medio campeonatos deportivos para mejorar el trabajo en equipo y así incentivar el compromiso y la identificación con la empresa.

4. En la investigación a lo referente al clima organizacional en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con la motivación que existente en la empresa, tal como se puede ver en la distribución en las dimensiones del clima organizacional.

Se recomienda mejorar la motivación de los trabajadores aumentando los programas de reconocimiento y recompensas otorgando premios por realizar eficientemente su trabajo, y sea en forma de elogios o una compensación económica que haga sentirse a los trabajadores reconocidos con finalidad de que puedan sentirse más motivados para realizar su trabajo y en consecuencia

sentir satisfacción por el trabajo que realizan en la empresa que repercute en el rendimiento laboral de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvites, K. (2015). *Influencia del clima laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de las áreas de siembra y aplicaciones agrícolas de la empresa Agroindustrias San Jacinto S.A.A. 2014*. Chimbote, Perú. Recuperada en <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5132>
- Amengual, G. (2007) *El Concepto de Experiencia: de Kant a Hegel – Tópico, Numero 15* – Universidad Católica de Santa Fe – Argentina. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28811907001>
- Aritzeta, A. y Ayestarán, S. (2003) *Aplicabilidad de la Teoría de los Roles de Equipo de Belbin: Un Estudio Longitudinal Comparativo con Equipos de Trabajo* – Universidad del País Vasco. Recuperada en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/649325.pdf>
- Arrearan, E. y Baquerizo, L. (2014). *Influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de Sicaya, Huancayo 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú). Recuperada de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4062>
- Barón, R. (1996). *Psicología*. México D. F. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1997). *Desempeño de habilidades y desempeño contextual: el significado para el personal. Investigación de selección. Rendimiento humano*.
- Borman, W., Motowidlo, S. y Schmith, M. (1997). *Una Teoría De Las Diferencias Individuales En La Tarea Y El Rendimiento Contextual: El Rendimiento*

Humano.

Brunet, L. (1987) – (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Editorial Trillas. México.

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Editorial Trillas. México.

Cejas, E. y Pérez, J. (2003). *Un concepto controvertido: Competencias laborales – Cuba*

Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* - Primera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F.

Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos* - Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F.

Davenport, T. y Prusak, L. (2000). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press. p. 240.

Denison, D. (1991) *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Colombia Legis, Fondo editorial.

Dessler, G. (1991) *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México. Editorial Prentice Hall México.

Edel, R., y García, A. (2007), *Clima y Compromiso Organizacional – Vol. 1 y Vol. 2* – Edición electrónica. Recuperada de www.eumed.net/libros/2007/c/340/

- Garavan, T. y McGuire, D. (2001). *Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality*. Journal of Workplace Learning, 13(4), 144- 164.
- García, M. y Ibarra, L. (2012) *"Diagnostico del Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato"* – México. Recuperada de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>
- Gairín, J. (1996) *La Organización Escolar: contexto y texto de actuación*. España: La Muralla.
- Gibson, J y Colbs. (1995) *Organización, Conducta, Estructura Proceso*. México: Nueva Editorial Interamericano.
- Gibson, J y Colbs. (2001) *Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Proceso*. México: Mc. Graw Hill.
- Goncalves, A. (2000) *Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, p. (2006). *Metodología de la investigación (cuarta edición)*. Editorial McGraw-Hill/Interamericana editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, p. (2014). *Metodología de la investigación (sexta edición)*. Editorial McGraw-Hill/Interamericana editores S.A.
- Koopmans, L. (2013). *Desarrollo de un cuestionario de desempeño laboral individual*. Revista Internacional de Productividad y Gestión del Desempeño.

- Litwin, G. y Stringer, R., (1968). *Motivation y climax organizational*, Harvard Business School, Boston.
- Martin, M. y Colbs., (1996) *Clima de Trabajo y Participación en las Organizaciones y Funcionamiento de los Centros de Educación infantil, primaria secundaria*. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.
- Martin, M. y Colbs., (1999) *Clima de Trabajo y Eficiencia de Centros Docentes: relaciones causales*. España - Universidad de Alcalá.
- McClelland, D. (1973). *Testing for competence rather than for intelligence*. *American Psychologist*, (28), 1-14.
- Mertens, L. (1997). *Competencia Laboral: sistemas, surgimiento y modelos – Cintefor OIT* – Montevideo, Uruguay.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque 2014*, Chiclayo – Perú (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recupera de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/108>
- Montoya, D. (2016), *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*, Lima – Perú (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Peru). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7490>

- Morales, F. y Topa, G. (2006). *Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales*. (versión electrónica). Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf
- Moreno, J. (2000). *Selección de personal: Enfoque clásico y de competencias* – Quito – Ecuador. (En prensa).
- Motowidlo, S. (2003). *Desempeño en el trabajo. Parte uno, Manual de Psicología Industrial y Manual de Psicología Organizacional*. Vol. 12. Nueva York, Editorial John Wiley & Sons.
- Pérez, G., Pineda, U. y D. Arango. M, (2011) *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa* -“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>].
- Ponssa, E. (2008). *La identidad organizacional, los valores y paradigmas*. (versión electrónica). Recuperado de http://www.vet.unicen.edu.ar/html/Areas/Economia%20y%20Admin%20Rural/Material/2008/Organizacion%20y%20gestion%20de%20empresas/D oc_tematico2_Identidad_Valores_Paradigma.pdf
- Quiñonez, V. (2014), *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia de la Universidad Católica del Ecuador sede Esmeralda (PUCESE) 2014*, Quito – Ecuador (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Israel). Recuperada de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13^a. ed.). México: Pearson.

Robbins, Stephen. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*.
Editorial Prentice Hall.

Robbins, Stephen. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice
Hall. Pearson.

Salamanca, M. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre
Grohmann*, periodo 2009. Tacna, Perú. (Tesis de Maestría, Universidad
Nacional Jorge Basadre Grohmann). Recuperada
de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1059>

Sánchez, Y. y Morales, A. (2015), *El clima organizacional y el desempeño laboral
en la Unidad de Gestión Educativa local de Huaraz 2015*, Huaraz – Perú.
Recuperada en <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2190>

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. *Hitos de
Ciencias Económico Administrativas*. 10 (27), 33-40. Recuperado de
http://www.academia.edu/9225037/concepto_y_dimensiones_del_clima_organizacional

Tafur, G. (2014). *El rendimiento de los trabajadores como parte del clima laboral
de la Municipalidad Distrital de Chocope, Provincia de Ascope, durante el
periodo de octubre 2013 a enero 2014*, Trujillo – Perú (Tesis de licenciatura,
Universidad Nacional de Trujillo). Recuperada de
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5043>

Valdivia, C. (2014), *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal*

de la empresa DANPER – Trujillo – Perú, 2014 (tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1016>

Vallejo, O. (2011) *Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo* – Trabajo de investigación – Corporación Universitaria de Costa, CUC, Barranquilla – Colombia.

Workmeter, (2012), *Rendimiento: Claves Para Mejorar El Rendimiento Laboral en las Empresas.* - España - articulosbm.files.wordpress.com. Recuperada de:

https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter_ebook_sobre_rendimiento_laboral.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para conocer el clima organizacional de la empresa NSF INASSA S.A.C. 2018

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio para conocer el clima organizacional de la empresa NSF INASSA S.A.C. por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

Leyenda: **5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo

N°	Estructura organizacional					
	Normatividad	5	4	3	2	1
1	Los procesos de inducción para los nuevos trabajadores son efectivos.					
2	Conoce las normas y responsabilidades de cada área de la empresa.					
3	Los procesos son adecuados a las necesidades actuales de la empresa.					
	Procedimientos	5	4	3	2	1
4	La empresa toma en cuenta las sugerencias para simplificar los procedimientos de trabajo.					
5	Existe un exceso de procedimientos en los trámites administrativos de la empresa.					
6	Siempre está claro a quien le corresponde tomar las decisiones en la empresa.					
	Distribución de roles	5	4	3	2	1
7	Conoce el Manual de Organización y Funciones de la empresa.					
8	Las funciones que le asigna la empresa están de acuerdo con el Manual de Organización y Funcion					
9	En el Manual de Organización y funciones se implementan planes y programas de mejora para la e					
	Motivación					
	Reconocimiento	5	4	3	2	1
10	La empresa reconoce la contribución de su trabajo en el logro de los objetivos.					
11	La empresa promueve a los trabajadores por su buen desempeño laboral.					
12	Cuando hay vacante nueva, se considera primero a los trabajadores de la empresa.					
	Incentivo	5	4	3	2	1
13	Las condiciones salariales son buenas para las funciones que realizo.					
14	La empresa incentiva a sus trabajadores con el pago de horas extras.					
15	La empresa otorga permisos para incentivar el compromiso con la empresa.					
	Satisfacción	5	4	3	2	1
16	Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo.					
17	El personal se siente satisfecho con las funciones asignadas por su jefe de área.					
18	Para la alta dirección es importante la satisfacción laboral de sus colaboradores.					
	Relaciones Interpersonales					
	Relaciones entre compañeros	5	4	3	2	1
19	La comunicación entre compañeros de su área de trabajo es fluida.					
20	Sus compañeros le ayudaron y apoyaron en sus primeros días de trabajo.					
21	En su área de trabajo predomina un ambiente de amistad.					
	Trabajo en equipo	5	4	3	2	1
22	Cuando se trabaja en equipo se logran mejores resultados.					
23	La empresa valora mas el trabajo individual que el trabajo en equipo.					
24	Pertenece a un grupo de trabajo que funciona bien.					
	Relaciones con mis jefes	5	4	3	2	1
25	Están establecidos los canales de comunicación entre los trabajadores y los jefes de la empresa.					
26	La comunicación existente entre los trabajadores y los jefes contribuye a mejorar la empresa.					
27	Existen los medios adecuados para que la información llegue a todos los trabajadores de la empr					

Anexo 2. Encuesta para conocer el rendimiento laboral de la empresa NSF INASSA S.A.C. 2018

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio para conocer el rendimiento laboral de la empresa NSF INASSA S.A.C. por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

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

N°	Conocimiento					
	Formación profesional	5	4	3	2	1
1	Es importante el grado de formación académica para el desempeño de sus funciones.					
2	Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.					
3	La empresa proporciona oportunidades y facilidades para su desarrollo profesional.					
	Capacitación	5	4	3	2	1
4	Las capacitaciones que recibe de la empresa están relacionadas con las funciones que realiza.					
5	Existe un programa de capacitación adecuado en la empresa.					
6	La capacitación que recibe por parte de la empresa son suficientes para mejorar en su trabajo.					
	Competencia	5	4	3	2	1
7	Las funciones que realiza están de acuerdo a su competencia laboral.					
8	La empresa evalúa su competencia laboral de acuerdo a sus funciones realizadas.					
9	Tiene la competencia laboral suficiente para tener iniciativa en el trabajo.					
	Experiencia					
	Experiencia en el área	5	4	3	2	1
10	Las funciones de su área se encuentran distribuidas de acuerdo a la experiencia laboral.					
11	Por su experiencia laboral, ya no es necesario ser supervisado por su jefe para realizar sus funciones.					
12	Por su experiencia laboral, apoya a orientar a los nuevos trabajadores de su área.					
	Experiencia en la empresa	5	4	3	2	1
13	La experiencia laboral es necesaria para desempeñarse asertivamente en sus funciones asignadas.					
14	Por su experiencia laboral puede lograr ascender a cargos con mayor responsabilidad en la empresa.					
15	Por su experiencia laboral toman en cuenta sus sugerencias en la toma de decisiones.					
	Experiencia en otras empresas	5	4	3	2	1
16	Lo que aprendió en los trabajos anteriores, le ayuda en las funciones que realiza.					
17	Volvería usted a trabajar en alguno de sus trabajos anteriores.					
18	Las funciones que realizaba en su trabajo anterior son similares a la que realiza en la empresa.					
	Actitud					
	Responsabilidad	5	4	3	2	1
19	El personal de la empresa asume su responsabilidad en sus funciones asignadas.					
20	Realiza funciones de otras áreas para lograr los objetivos de la empresa.					
21	Termina sus funciones fuera de horario, para lograr los objetivos de la empresa.					
	Adaptación	5	4	3	2	1
22	Es fácil adaptarse a los cambios de decisiones de la empresa.					
23	Se adapta con facilidad a la asignación de nuevas funciones.					
24	Se adapta con facilidad al cambio a diferentes áreas de la empresa.					
	Identificación	5	4	3	2	1
25	Conoce la visión de la empresa dentro del mercado laboral.					
26	Tiene claro cómo y para qué realiza sus funciones en la empresa.					
27	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.					