



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA  
SERVINORTE EIRL - CAJAMARCA 2016”**

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

**AUTOR:**

MARIA ESTHER VASQUEZ ORTIZ

**ASESOR:**

JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES

**LINEA DE INVESTIGACION:**

PLANIFICACION

CAJAMARCA – PERU

2016



## **JURADO**

**Mg. Max Fernando Urbina Cardenas.**

**Presidente.**

**Mg. Rocio Zevallos Aquino.**

**Secretario.**

**Mg. Jaime Castañeda Gonzales.**

**Vocal.**

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios por haberme dado la vida y gracias a Él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, lograr las metas y objetivos propuestos de manera satisfactoria.

**María Esther Vásquez Ortiz.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a mi familia principalmente a mis padres por estar presentes, no solo en esta etapa de mi vida, sino en todo momento, ofreciéndome y buscando lo mejor para mí como persona. Y, como no agradecer a todos los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias de manera generosa ya que esto nos ayudara a ser mejores personas y profesionales. Agradezco a mis amigos que me dieron su apoyo ya que sin ello no habría sido posible llegar a la meta.

**María Esther Vásquez Ortiz.**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, la alumna del programa de sistema universitario basado en experiencias:

### **1. MARIA ESTHER VASQUEZ ORTIZ con DNI 41378046**

He elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SERVINORTE EIRL - CAJAMARCA 2016”** para poder obtener el título profesional de licenciada en en Administración otorgado por la Universidad César Vallejo que el Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que he leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y soy plenamente consciente de todo su contenido. Todos asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

## PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos exigidos por la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición para la revisión y evaluación de la presente investigación con título.

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SERVINORTE EIRL - CAJAMARCA 2016”** para el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional en Administración de Empresas.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apta a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

Atentamente

María Esther Vásquez Ortiz

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PÁGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO. ....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4 Formulación del Problema.....	35
1.5 Justificación del Estudio.....	35
1.6 Hipótesis .....	36
1.7 Objetivos .....	36
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de la Investigación.....	37
2.2 Variables de Operacionalización .....	38
2.3 Población y Muestra .....	40

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	40
2.5	Método de Análisis de Datos.....	41
2.6	Aspectos Éticos .....	42
III.	RESULTADOS.....	43
IV.	DISCUSIÓN.....	48
V.	CONCLUSIONES.....	50
VI.	RECOMENDACIONES.....	51
VII.	PROPUESTA.....	52
VIII.	REFERENCIAS.....	57
	ANEXOS.....	60
	INSTRUMENTOS .....	60
	MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	62

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Criterios eticos de la investigacion
<b>Tabla 2</b>	Resumen del procesamiento de los casos
<b>Tabla 3</b>	Resumen del procesamiento de los casos
<b>Tabla 4</b>	Correlaciones
<b>Tabla 5</b>	Los directivos utilizan estrategias de comunicación con los trabajadores
<b>Tabla 6</b>	Existen buenas relaciones interpersonales entre los directivos con los colaboradores.
<b>Tabla 7</b>	La evaluación del potencial humano es importante para obtener un mejor desempeño del personal.
<b>Tabla 8</b>	Las relaciones humanas son importantes para mejorar el desempeño laboral del personal.
<b>Tabla 9</b>	Plan de actividades a realizar

## INDICE DE FIGURAS

- Figura 1** Los directivos utilizan estrategias de comunicación los trabajadores
- Figura 2** Existen buenas relaciones interpersonales entre los directivos con los colaboradores.
- Figura 3** La evaluación del potencial humano es importante para obtener un mejor desempeño del personal.
- Figura 4** Las relaciones humanas son importantes para mejorar el desempeño laboral del personal.

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL - Cajamarca – 2016 Para lo cual se ha realizado una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental transversal. Para esto se elaboró y aplico una encuesta elaborada mediante la escala de Likert con (20 ítems), a una población de 12 personas y que a la vez se tomó como muestra por ser una población pequeña. Y como resultados tenemos que el 84% por lo tanto si hay influencia entre las dos variables del trabajo de investigación.

Palabras claves:

Clima organizacional, desempeño laboral, relaciones interpersonales, organización

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the influence of organizational climate on job performance of company personnel SERVINOORTE EIRL - Cajamarca - 2016 for which a descriptive research was carried out with a transverse non-experimental design. For this purpose it was developed and implemented a survey conducted by Likert scale (20 items), a population of 12 people and at the same time a sample was taken as a small population. And as a result we have, 84% so if there is influence between the two variables of the research.

### **KEYWORDS:**

Organizational climate, job performance, interpersonal relationships, organization.

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

#### **A nivel Internacional**

Según Urea (2011) nos dice que las empresas muestran el interés de buscar estrategias que les permitan mantenerse en un mercado globalizado mejoren el clima laboral. Las organizaciones buscan permanentemente ser competitivos y mantenerse firmes en un mercado globalizado y es por ello que existen investigaciones que buscan diseñar un programa de mejoramiento de clima organizacional, que permita a los ejecutivos poseer una herramienta para crear un ambiente laboral motivador que incida de manera positiva en el desempeño laboral de sus trabajadores. Urea nos da a conocer la actual realidad que viven las empresas ya que vivimos en un mundo globalizado y por ende tienen la necesidad de buscar permanentemente ser competitivos y mantenerse firmes y con un buen liderazgo.

Según Salas (2012) En la revista scielo, educación médica superior nos dice que el desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud/enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Salas en su revista scielo nos dice que el desempeño laboral se refleja en el comportamiento y la conducta de los trabajadores y esto se da en los profesionales como en el personal técnico.

Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación del desempeño laboral como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a

desarrollar en los procesos permanentes de formación y superación en salud.

Cuba ha decidido establecer la evaluación del desempeño laboral de todos los trabajadores en los diferentes organismos de la administración central del estado, en las instituciones y los diferentes centros laborales, como base para el incremento de la calidad de la producción y los servicios e iniciar su intervencionalización. También nos habla que el desempeño laboral es el comportamiento real de los colaboradores y que de ello depende mucho la calidad de servicio siendo esta la responsabilidad empresarial y por ende el compromiso social como respuesta a las necesidades de la población, luego nos habla que Cuba ha establecido la evaluación del desempeño laboral para incrementar la calidad de servicio dentro de las organizaciones.

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

La medición del Clima Organizacional constituye una herramienta de gestión y que debe ser aplicada en todas las organizaciones ya que estas sirven para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la organización de salud y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción en qué medida. Para ello es necesario el diseño, desarrollo, aplicación del instrumento que permite evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los Proyectos de mejora basados en los resultados encontrados.

#### **A nivel nacional.**

Según Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA acuerdan los Documentos Técnicos “Plan para el Estudio del Clima Organizacional (2008-2011)” y “Metodología |

para el Estudio del Clima Organizacional” mediante los cuales se busca implementar el estudio de clima organizacional en las organizaciones de salud a nivel nacional, así como proporcionar las herramientas metodológicas necesarias para su desarrollo. Esta resolución nos habla de la importancia del estudio del clima organizacional y que las organizaciones de salud están proporcionando herramientas que ayudarían al desarrollo.

El clima organizacional está dado por diferentes puntos de vista de los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente y lugar en que éste se desarrolla, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan ha dicho trabajo. Se considera que el estudio del clima organizacional es un tema que se busca implementar en las organizaciones a nivel nacional.

Es un aspecto de la gestión de la organización que permite conocer el impacto de los cambios observados, las políticas y pasos que existen, la comunicación, la manera de dirigir y las condiciones de trabajo. Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complicado, para lo cual se necesita investigar, actualizar y verificar, esto es necesario para la elaboración de un estudio de clima organizacional, cuyo objetivo principal es identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y de igual manera fortalecer todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que incentive a todos.

Para lograr esto es necesario el diseño, desarrollo, aplicación de un instrumento que permita evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los planes de mejora basados en los resultados encontrados. Se propone que estas mediciones sean anuales

para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad en las organizaciones de salud, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultura.

En este contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en el clima organizacional en nuestras organizaciones de salud. Teniendo en cuenta el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud aprobado con R.M.Nº 596-2007 que tiene como objetivo general mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud, mediante el desarrollo de una cultura sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tenga un efecto en los resultados sanitarios, para ello se ha considerado necesario contar con un Plan de Estudio del Clima Organizacional.

Los resultados de un estudio del clima organizacional generan cambios en la organización que involucran a todos los niveles jerárquicos, siendo necesario plantear el trabajo de sensibilización a todos los niveles logrando la mayor difusión y participación posible. Ello contribuirá al logro de los objetivos planteados, la participación de todos y el posterior feedback sobre los resultados y los planes de acción; y hará que los trabajadores se sientan tomados en cuenta y sean parte de las actividades en mejora de la organización. Las actividades propuestas para lograr cada objetivo, deberán ser adaptadas a la realidad local en cada caso.

Según Mino (2014) en su trabajo de investigación con título “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marcos 490 del departamento de Lambayeque” tiene como objetivo general determinar si existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Markos 490 del departamento de Lambayeque. En este párrafo de dicha investigación nos podemos dar cuenta que hay

mucho interés en investigar la relación del clima organizacional y desempeño laboral.

El investigador concluye que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante de parrillas Markos 490 del departamento de Lambayeque por que los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila de -1y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser más uno. Hay trabajos de investigación que demuestran que de una manera u otra dentro de las organizaciones existe correlación entre las dos variables, el clima organizacional y el desempeño laboral, en algunos casos con mayor incidencia y en otros en menor grado.

### **A nivel local**

Las empresas en la ciudad de Cajamarca tampoco están ajenas a este problema, en la empresa SERVINORTE EIRL ubicada en José sabogal Nro. 520 que fue constituida por el señor Santiago Segura Uriarte en el año 2004, esta es una empresa que se dedica a ofrecer servicio técnico a la empresa INDURAMA, LG, SONY y otras en Cajamarca y provincias, en el cual se realizó el trabajo de investigación titulado el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de sus trabajadores ya que actualmente es un tema de mucha importancia para toda empresa ya que vivimos en mundo globalizado y es por ello la necesidad de investigar sobre el tema y que nos ayudara a saber cuál es su verdadera situación con sus colaboradores en cuanto al tema de investigación.

El trabajador son parte fundamental para el desarrollo y el cambio positivo dentro de las organizaciones de tal forma que un agradable ambiente de trabajo, tendrá como resultado un excelente desempeño laboral, tanto individual como colectivamente. Las relaciones interpersonales constituyen un aspecto básico en la vida, funcionando como un medio para alcanzar determinados objetivos.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **A nivel internacional**

En cuanto a los resultados y de acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores, específicamente a la afirmación número 11 que plantea lo siguiente: “Considero que un clima laboral positivo influye en mi desempeño” y a las preguntas 6 y 7 realizadas a las autoridades ¿Considera usted que un clima laboral positivo influye en la mejora del desempeño de los trabajadores?, ¿Considera usted que un trabajador satisfecho se desempeña mejor en su puesto de trabajo? el 65%, 67% y 83% respectivamente con respuestas a favor que superan la media aritmética, lo confirman.

Para Marroquín y Gutiérrez (2011) en su tema investigado “el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King” Guatemala afirman que el clima organizacional ayuda a aumentar el rendimiento de las empresas, e influye positivamente en el rendimiento laboral de los colaboradores. Esto nos dice que el rendimiento de las organizaciones y el desempeño de los colaboradores dependen en la mayoría de los casos del clima laboral.

Dentro de la guía de la observación la mayoría de los restaurantes de Burger King se pudo visualizar que los trabajadores realizan sus funciones con el grado de libertad según su desempeño laboral, denotando entre ellos relaciones interpersonales, compromiso, responsabilidad en todos los procedimientos y de esta manera se evaluó el cumplimiento de los objetivos en la realización de sus labores cotidianas. Marroquín y Gutiérrez nos dice que según su observación se pudo dar cuenta que los colaboradores desempeñaban sus actividades con plena libertad y que mostraban responsabilidad y cumplimiento de sus objetivos.

Se dice que el clima organizacional es importante en las empresas ya que ayuda en el rendimiento de los colaboradores y por ende es un gran beneficio para las empresas. Y con los resultados de esta investigación se determina que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Burger King se cumple la interrelación satisfactoriamente. Es por ello que en esta investigación llegaron a concluir que el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

### **A nivel nacional**

Vargas (2015) en su investigación “influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque” Chiclayo nos dice que, en las instituciones educativas públicas se suele presentar un clima laboral inadecuado, donde las relaciones entre compañeros de trabajo son tensas que no les permiten interactuar armoniosamente; todo ello se le atribuye a la insatisfacción que tienen los colaboradores con respecto a su centro de labores. Esta investigación nos da a conocer que el clima laboral en las instituciones públicas es un tema que se presenta constantemente y de manera negativa haciendo que los colaboradores tengan inadecuadas relaciones interpersonales.

Siendo así que el investigador obtuvo como resultados que la Satisfacción laboral influye en un 0.452, que equivale a un 20.39% en el Clima Organizacional en los trabajadores encuestados, ello quiere decir que, el encontrarse poco satisfechos con su organización solo repercute en un 20.39% en el clima organizacional de forma consultiva que se ha podido determinar.

Por lo tanto, existen otras variables que representan casi el 80% del clima, y logran que este sea agradable para la mayoría de los miembros de la organización. Y concluye que la influencia de la satisfacción laboral en el

clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” se da de forma positiva ( $r = 0.452$ ), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente. En cuanto a los estudios del clima organizacional han determinado los investigadores que también hay otros factores que influyen en el desempeño laboral.

Pérez y Rivera. (2015) en su tesis realizada en Iquitos-Perú: “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana, periodo 2013” en el resumen manifiesta que, Actualmente existe acuerdo donde el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables principales dentro de las organizaciones. Aquí el investigador nos manifiesta la importancia que tiene el clima organizacional y el desempeño laboral en la gestión empresarial.

Esta tesis tiene como objetivo encontrar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013?, por otro lado en sus conclusiones manifiesta que existe un nivel moderado de clima organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. A través de esta investigación podemos darnos cuenta que el tema clima organizacional y satisfacción laboral son temas que tienen relación entre las dos variables y que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

### **A nivel local**

Para Ruiz, Reyes y Suarez (2014) en su tesis “clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la i.e.N°82753, distrito de Ilapa, provincia San Miguel –Cajamarca .2014” en su planteamiento del problema tiene que: en las organizaciones educativas el tema del clima y satisfacción laboral constituye un foco de especial atención puesto que compromete tanto a la parte administrativa como a la académica. Se

explica que el tema clima y satisfacción laboral en los centros educativos requieren mucha atención ya que influye en el área administrativa como académica.

Como objetivo general tiene determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal docente y no docente de la I.E.N°82753, distrito de Ilapa, provincia San Miguel –Cajamarca 2014. En esta investigación podemos conocer en si, como el clima laboral y satisfacción laboral es un tema muy importante que se debe tener en cuenta dentro de las organizaciones públicas como privadas.

De esto depende mucho el rendimiento laboral de todos los colaboradores. Esto deja en evidencia que las empresas en la región de Cajamarca no están exenta a enfrentar estas dificultades, pero que si pueden trabajar en ello y de esta manera puedan obtener mejores resultados.

Para Cabanillas y Cabrejo (2014) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields la Cima S.A. de la provincia de hualgayoc en el año 2014” Tiene como objetivo general establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de Medio Ambiente dela empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la Provincia de Hualgayoc en el año 2014. El clima organizacional y satisfacción laboral son variables que tienen mucha importancia dentro de una empresa y es por ello que existe mucho interés en determinar si existe relación entre las dos variables.

Los autores llegaron a la conclusión que si existe una relación muy importante y positiva con respecto al Clima laboral y a la Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc, ya que el

coeficiente de correlación es de 0,78916, que permite concluir que cuanto mejor es el Clima Organizacional que perciban los colaboradores mayor será la satisfacción Laboral de los trabajadores.

Por lo tanto, un buen Clima Organizacional es un factor importante en la organización minera Gold Fields porque influye en la Satisfacción Laboral por lo que concluyen que existe una correlación positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Esto quiere decir que el clima organizacional es un tema muy importante y que está presente en todo tipo de organizaciones según la información de esta investigación realizada en la ciudad de Cajamarca.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1 Clima Organizacional:**

Méndez (2006) El clima organizacional se define desde diferentes puntos de vista. La definición de cada autor se da por la forma como individualmente lo consideran, así como la de las situaciones que lo determinan. Se dice que el tema clima organizacional está determinado por cada autor con diferentes ideas de acuerdo a la situación, el momento y el origen de dicho tema.

#### **1.3.2 Ideas del Origen del Clima Organizacional**

##### **1.3.2.1 El Clima determinado por los Procesos Psicológicos.**

Referencia su análisis en el individuo y su carácter subjetivo. Considera el clima como un atributo del hombre; por ello, analiza su comportamiento en la organización y también las percepciones y significados que construye el ambiente generado el clima psicológico. En el segundo aparece sentimientos de atracción hacia la organización y en el último se encuentra la construcción de un sentimiento negativo o de atracción.

### **1.3.2.2 El Clima, Atributo de la Organización:**

Los aspectos de la organización intervienen en las percepciones que las personas tienen sobre el clima. Esta concepción conduce a la medición objetiva de las propiedades y procesos de la organización; también analiza el clima como el resultado de las experiencias vividas por los individuos en la organización. En este párrafo nos dice que las personas analizan el clima de una organización de acuerdo a sus experiencias vividas dentro de ella.

El conocimiento de los objetivos, el grado de formalización de su estructura en términos de centralización, especialización, incorporación, y uso de la tecnología entre otras. El clima también tendrá que ver con el conocimiento de los objetivos, la formalización de la empresa y el uso de la tecnología.

### **1.3.2.3 El clima, un Constructo de la Realidad:**

Las anteriores perspectivas que pretenden explicar la naturaleza y origen del clima organizacional se consideran posiciones extremas en el continuum de lo objetivo y lo subjetivo una perspectiva intermedia en esta explicación la plantea Naylor (como se citó en Méndez 2006) quien plantea el clima como un proceso descriptivo que se desarrolla en tres niveles.

El primero, las características que tiene el ambiente; el segundo, las percepciones que tienen cada persona; el tercero, la intensidad de la percepción que el individuo tiene sobre una característica psicológica de la organización que se explica a partir de las observaciones de los atributos ambientales. Nos dice que dentro del clima hay opiniones de diferentes autores que hablan de tres niveles como el ambiente, la percepción que tiene cada colaborador y la intensidad de como ellos la perciben y que son de importancia dentro de una organización.

#### **1.3.2.4 El Clima desde una Perspectiva Integral:**

Aquí se toma como referencia los aspectos anteriores incluir el individuo, grupo y organización, considerando el clima como propiedad del individuo y de la organización. Se dice que el clima organizacional le pertenece únicamente al colaborador como también a la empresa.

En este propósito, Schneider y Reichhers (como se cita en Méndez 2006) se refieren a que la percepción del clima lo construyen las personas no se explica solamente por aspectos subjetivos u objetivos. Se entiende que en la construcción del clima intervienen como elementos básicos:

Las personas interactúan en el mismo sistema social que determina condiciones propias de su estructura social; las personas realizan procesos psicológicos sobre las condiciones en las cuales interactúan en el sistema social, las aceptan o determinan, produciendo una imagen positiva o negativa hacia la organización.

Méndez – (2006) Las dimensiones y tipologías: donde explica que investigar el clima organizacional es identificar y analizar aquellos componentes que se consideran precisos en su formación. Otros escritores como Silva Vásquez las agrupan y las ha denominado dimensiones y tipologías del clima organizacional; la identificación del clima organizacional como un concepto general. El autor nos dice que para estudiar el clima organizacional es importante analizar factores que determinan su formación.

Según Robbins y Judge (2009) El comportamiento organizacional es un campo de estudio que busca el resultado de los individuos, grupos y estructura que tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de la organización. Esto nos dice que el comportamiento dentro de una organización va depender del comportamiento y actitudes de los individuos, como también la estructura.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio; que estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el comportamiento organizacional aplica el conocimiento que se logra sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia.

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que realizan las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el comportamiento organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, también se dice que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración.

Hay un acuerdo creciente en los temas que constituyen el campo de estudio del comportamiento organizacional. Aunque aún existe mucho debate sobre la importancia relativa de cada uno, pero se coincide en que el comportamiento organizacional incluye los temas fundamentales de la motivación, el comportamiento y poder del líder, la comunicación interpersonal, la estructura y procesos de grupo,

el aprendizaje, el desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y tensión laboral.

Estos autores nos dan a entender lo importante que es el estudio del comportamiento organizacional ya que por medio de esto podemos darnos cuenta de las actitudes que tienen las personas dentro de las organizaciones y como esto afecta al rendimiento, productividad, y administración de los colaboradores.

Chiavenato (2009) el clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, el ambiente que existe en cada organización, también incluye diferentes aspectos como el tipo de organización, la tecnología las políticas de la compañía las metas operacionales, los reglamentos internos.

Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento social que son sancionados, esta aproximación objetiva o realista fue criticada por algunos autores quienes consideran que el clima no se origina de los elementos objetivos de la organización, sino del significado y valor que estos dan a las situaciones que viven en su ambiente de trabajo. Esto nos habla de los factores que influyen en el clima organizacional como el tipo de organización, políticas de la compañía y comportamiento social para mantener un buen clima laboral.

### **1.3.3 Dimensiones del Clima Organizacional**

Méndez (2006) Los autores que plantean el estudio clima organizacional identifican elementos comunes agrupados así:

### **1.3.3.1 Autonomía individual**

Se contextualiza en el marco de la libertad de las personas en su desempeño laboral. Se refiere a la responsabilidad individual, libertad, e iniciativa para desempeñarse en su cargo. Esto quiere decir que dentro de una empresa es importante la libertad ya que esto le permite al trabajador tener más iniciativa y mejorar el desempeño en sus funciones.

### **1.3.3.2 Grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado:**

Refiere a la forma en que los directivos establecen los objetivos, políticas y procedimientos, así como el uso de estrategias de comunicación utilizadas que permitan a los miembros de la organización recibir información acerca de los mismos. Aquí nos dice que los objetivos, estrategias, políticas entre otras son determinadas por los directivos de acuerdo a su cargo dentro de la empresa.

### **1.3.3.3 Orientación hacia la recompensa**

Influyen las conductas que las personas poseen con el propósito de orientar el trabajo hacia la comunicación de logros y metas que les permitan alcanzar satisfacción así como beneficios y recompensas. Esto nos dice que los trabajadores se orientan a logros y metas y por ello el colaborador obtendrá recompensas por parte de los empleadores.

### **1.3.3.4 Consideración entusiasmo y apoyo.**

Los colaboradores que desempeñan cargos de dirección y que se encuentran en posiciones jerárquicas superiores ayudan a sus subordinados en la ejecución de sus labores. Asimismo, proporcionan acciones que estimulan el

entusiasmo de los empleados para el reconocimiento y afecto. En cuanto al entusiasmo y apoyo nos dice las personas que ocupan puestos jerárquicos es importante dar apoyo y de esta manera facilitar el desarrollo de sus actividades.

#### **1.3.3.5 Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo**

Esta extensión hace énfasis en la importancia que tiene la ordenación de grupos de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales, proyectadas en un ambiente de colaboración amistosos que permitan condiciones de trabajo para lograr objetivos y ser reconocido ante los directivos influye elementos como la tolerancia, el manejo del conflicto, el universalismo. Esto nos dice que los diferentes autores plantean el estudio del clima organizacional de acuerdo a sus perspectivas y elementos que influyen y que son importantes en el clima organizacional.

#### **1.3.4 Desempeño Humano**

Según Chiavenato (1999) En general, el esfuerzo de cada persona está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la posibilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por las capacidades y destrezas del individuo y por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar.

La evaluación del desempeño es una total apreciación del desempeño del potencial del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Aquí nos manifiesta que es importante evaluar el desempeño para estimular el valor, la excelencia y las cualidades de las personas.

Una evaluación es un concepto dinámico, ya que los colaboradores son siempre evaluados de manera continua, sea formal o informalmente, en las empresas. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión del personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa, etc. Idalberto Chiavenato nos dice que toda organización evalúa de manera formal o informal el rendimiento de los colaboradores.

#### **1.3.4.1 Responsabilidad por Evaluación de Desempeño**

Esto se atribuye a diferentes dependencias, de acuerdo con la política desarrollada en materia de recursos humanos. Se puede decir que la evaluación del desempeño dentro de una organización va a depender de las políticas del área de los recursos humanos.

**A. El gerente:** Existe una rígida centralización. La mayor parte de las veces, la evaluación de desempeño es responsabilidad de línea y función de staff con la ayuda de la dependencia de administración de recursos humanos. Quien evalúa al personal es el propio jefe. De ésta forma, el jefe mantiene su autoridad de línea, en tanto que la dependencia de administración de recurso humano mantiene su autoridad de staff. Esto nos dice que al realizar la evaluación el jefe de la organización le permitirá mantener la autoridad y esto se da en la mayoría de los casos.

**B. El Empleado:** Algunas organizaciones realizan la autoevaluación por parte de los colaboradores, la responsabilidad de la evaluación del desempeño está totalmente descentralizada. Este tipo de evaluación es poco común porque sólo puede utilizarse cuando el grupo de trabajo está compuesto por personas que tienen un

buen nivel cultural y de alto cociente intelectual, además de equilibrio emocional y de capacidad para hacer una autoevaluación sin subjetivismo ni distorsiones personales

El propio empleado llena un cuestionario y luego lo presenta a su supervisor y conjuntamente analizan los resultados, las cosas que deben mejorarse y los objetivos de desempeño que deben alcanzarse.

La evaluación de desempeño no puede ser responsabilidad exclusiva del propio individuo, porque:

- a. Puede haber heterogeneidad de objetivos.
- b. Los empleados no siempre tienen condiciones para autoevaluarse.
- c. Los puntos de vista de los empleados difícilmente coincidan con los del supervisor.
- d. Los objetivos del desempeño pueden volverse demasiado personales e individuales.

### **C. Comité de evaluación**

Es el sistema más utilizado. La evaluación de desempeño se asigna a una comisión especialmente nombrada para este fin y constituida por empleados pertenecientes a diversos departamentos. En este caso, la evaluación es colectiva, y cada miembro tendrá igual participación y responsabilidad en los juicios.

Generalmente la comisión consta de miembros permanentes y transitorios. Los miembros permanentes participan de todas las evaluaciones, y su papel es mantener el equilibrio de los juicios y de la atención de los patrones. Los miembros temporales o transitorios, que

participan sólo de los juicios acerca de los empedados ligados directa o indirectamente a su área de desempeño, tienen el papel de proveer información de los evaluados y proceder al juicio y a la evaluación.

La evaluación del desempeño deberá realizarla inicialmente el supervisor directo, quien la tiene que presentará y discutir con la comisión, luego los miembros permanentes obtendrán conocimiento de los recursos humanos disponibles y de los evaluadores, y podrán colaborar para el perfeccionamiento de las técnicas y dirigir a los evaluadores hacia una concepción coherente.

### **1.3.5 Porque Evaluar el Desempeño**

Según Alles (2006) El análisis del desempeño de una persona es una herramienta que sirve para dirigir y supervisar personal, entre sus principales objetivos tiene el desarrollo personal y profesional de los colaboradores y mejorar permanentemente los de resultados de la organización y la utilización adecuado de los recursos humanos. Esto nos dice que el desempeño de una persona es un instrumento que nos ayudara a dirigir y supervisar al personal de cualquier organización y que también nos permitirá aprovechar de manera adecuada el potencial humano que cuenta la organización.

Por otra parte tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado dialogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados. Esto nos dice que la evaluación del desempeño sirve como una interconexión entre el gerente y el trabajador permitiéndoles manejar una buena comunicación y comprensión.

Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño .habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño son o se realizan para decidir si se aumenta los salarios o no, o a quienes hay que despedir .esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe- empleado y en la relación más perdurable entre la empresa y los empleados. Aquí Alles nos manifiesta que la evaluación del desempeño no solo es para aumentar o no los salarios sí, no que tiene otras implicancias entre el jefe y colaborador donde fortalecerá las relaciones dentro de las organizaciones.

#### **1.3.5.1 Beneficios de la Evaluación del Desempeño**

Según Chiavenato (1999) nos habla acerca de los beneficios que tiene la evaluación del desempeño tanto para las organizaciones como para los colaboradores.

#### **1.3.5.2 Beneficios para el Jefe.**

Apreciar mejor el desempeño y la conducta de los subordinados, contando con una técnica de evaluación capaz de neutralizar la subjetividad. Evaluar al colaborador es importante para el jefe ya que le ayudara a conocer a profundidad su comportamiento y desempeño dentro de la organización.

Plantear medidas encaminadas a mejorar el patrón de conducta de sus subordinados y comunicarse con sus empleados para que comprendan la mecánica de evaluación, y mediante este sistema la manera como está desarrollándose en su comportamiento. Esto nos dice que a través de la evaluación al jefe le va a permitir proponer estrategias que mejoren la comunicación con sus trabajadores.

### **1.3.5.3 Beneficios para el subordinado.**

Conoce los aspectos de conducta y desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios; conoce cuáles son las perspectivas de su jefe acerca de su desempeño como colaborador dentro de la organización, sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe. Esto le permitirá al colaborador conocer las expectativas que tienen los directivos sobre su capacidad de desempeño de sus funciones en la organización.

Sabe qué medidas están tomando sus jefes con el fin de mejorar su desempeño, y que el propio colaborador deberá tomar por su cuenta. La evolución del desempeño es importante para el subordinado ya que le permitirá saber en qué nivel se encuentra dentro de la organización como colaborador y que es de conocimiento por parte de su jefe, permitiéndole mejorar su rendimiento en la empresa.

Adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su desarrollo y su autocontrol.

### **1.3.5.4. Beneficios para la empresa**

Está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y precisar la contribución de cada miembro de la empresa, puede identificar a los empleados que necesitan perfeccionamiento, esta evaluación es un gran beneficio para la organización le permite conocer la capacidad o potencial de sus colaboradores y seleccionar los que tienen condiciones de transferencia o promoción. Estimula la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo. Además la evaluación le permitirá a la empresa identificar y retener a sus mejores colaboradores y mejorar las relaciones interpersonales en su trabajo.

Chiavenato (2009) Las organizaciones tienen la necesidad de evaluar el desempeño: financiero, operacional, técnico, de ventas y de marketing y, principalmente, como es el desempeño humano, puesto que son las personas quienes dan vida a la organización y constituyen la piedra angular de la dinámica organizacional. El autor nos dice que toda organización tiene la necesidad de evaluar el desempeño ya sea operacional, técnico, de ventas y del desempeño humano.

¿Qué medir?

La preocupación inicial de las organizaciones se orienta hacia la medición, evaluación y control de tres aspectos principales:

**A. Resultados:** es decir, resultados concretos y finales que se pretenden alcanzar dentro de un periodo determinado.

**B. Desempeño:** comportamiento o medios instrumentales que se pretende poner en práctica.

**C. Factores críticos de éxito:** aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño.

### 1.3.6 Concepto de Evaluación de Desempeño:

La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo. Tenemos las principales preguntas para la evaluación del desempeño:

¿Por qué evaluar el desempeño?

¿Qué desempeño se tiene que evaluar?

¿Cómo evaluar el desempeño?

¿Quién debe evaluar el desempeño?

¿Cómo se debe comunicar o informar la evaluación de desempeño?

El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables

factores condicionantes que influyen de manera significativa. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeña

## **1.4 Formulación del Problema**

¿En qué medida el clima organizacional influirá en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL en la ciudad de Cajamarca 2016?

## **1.5 Justificación del Estudio**

### **1.5.1 Justificación Teórica.**

En la justificación teórica nos permite señalar la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de un supuesto científico. Esto nos indica que el estudio va permitir, realizar una innovación científica, y que va servir para desmentir resultados de investigaciones. Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez (2013). La presente investigación se sustenta en dos bases teóricas, una variable independiente y la otra variable dependiente (clima laboral y desempeño laboral) para lo cual se trabajó con el autor Carlos Eduardo Méndez Alvares e Idalberto Chiavenato.

### **1.5.2 Justificación Metodológica.**

La justificación metodológica revela que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones afines. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis que crea el investigador que pueden utilizarse en indagaciones similares. (Ñaupas, et al. 2013). Para esta investigación se utiliza como técnicas a la encuesta que nos ayudó a obtener información de las dos variables de investigación la cual estuvo constituida por 20 ítems y un cuestionario realizado por el propio investigador.

### **1.5.3 Justificación Social.**

(Ñaupas et al. 2013). El autor nos dice que la investigación va a solucionar problemas sociales que afectan a un conjunto social. Es por ello que esta investigación va a beneficiar al empresario, a los trabajadores y clientes de la empresa SERVINORTE EIRL que no

solo busca mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral sino también resaltar la imagen de la empresa y de esta manera pueda liderar en el mercado como la mejor organización que brindando bienestar a sus colaboradores, esto servirá a otras organizaciones que estén interesadas sobre dicha investigación y así pueda mejorar el clima laboral y por ende el desempeño de sus trabajadores ofrezcan un mejor servicio a las familias y toda la sociedad cajamarquina.

## **1.6 Hipótesis**

$H_1$ : El clima organizacional si influye en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL - Cajamarca 2016”

$H_0$ : El clima organizacional no influye en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL - Cajamarca 2016”

## **1.7 Objetivos.**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL - Cajamarca – 2016

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar el clima organizacional de la empresa SERVINORTE EIRL Cajamarca

Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SERVINORTE EIRL-Cajamarca.

Proponer estrategias de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL-Cajamarca.

## **I. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de la Investigación**

Según (Ñaupas et al. 2013). Se utiliza en investigaciones transversales, en vez de hacer un seguimiento de una variable, durante 5 años, se estudia esa variable simultáneamente en un solo año y también por qué las variables de la investigación el diseño es no experimental trasversal no se manipularan las variables y no se experimentaran con ella.

## 2.2 Variables, Operacionalización

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
El clima organizacional (variable independiente)	Chiavenato(2009) el clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos, (factores estructurales).	autonomía individual	Libertad de las personas. Responsabilidad individual.  Iniciativa	Escala de medición: tipo Likert.  TA: Totalmente de acuerdo.  A: Acuerdo  I: Indiferente  D: Desacuerdo  TD: Totalmente en desacuerdo.
		grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado	determinar objetivos Estrategias de comunicación	
		orientación hacia la recompensa	comunicación de logros Beneficios y recompensas	
		consideración entusiasmo y apoyo	Apoyo a sub alternos	
		orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo	relaciones interpersonales condiciones de trabajo tolerancia	

Fuente: elaboración propia.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICAADORES	ESCALA DE MEDICION
Desempeño laboral (dependiente) fuente: elaboración propia	Chiavenato (1999) En general, el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar.	Beneficios para el jefe	Comportamiento de los subordinados.  Proponer medidas.  Comunicación con los subordinado	Escala de medición: tipo Likert.  TA: Totalmente de acuerdo.  A: Acuerdo  I: Indiferente  D: Desacuerdo  TD: Totalmente en desacuerdo.
		Beneficios para el subordinado	Desempeño.  Expectativas de su jefe.  Mejorar su desempeño.  Autoevaluación.  productividad	
		Beneficios para la empresa	Evaluación del potencial humano  Relaciones humanas	

*Fuente: elaboración propia*

## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1. Población.**

(Ñaupas et al. 2013). Los autores describen que el primer paso para llevar a cabo un buen muestreo es definir la población o universo, que se representa en las operaciones estadísticas con la letra mayúscula (N). El universo en las investigaciones naturales, es el conjunto de objetos, hechos, eventos que se van a estudiar. Para esta investigación se cuenta con una población de 12 personas la cual nos servirá como muestra.

### **2.3.2. Muestra.**

Bernal (2006) muestra es la parte de la población que se escoge y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables de estudio. Para ello hemos tomado como muestra a:

Muestra N° 1 Al gerente, supervisor, dos secretarias ya los 8 colaboradores de la empresa SERVINORTE EIRL Cajamarca 2016

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y**

### **Confiabilidad**

#### **2.4.1. Técnicas de la investigación.**

Según (Ñaupas et al. 2013). Las técnicas de investigación son en realidad métodos especiales o particulares que se aplican en cada etapa de la investigación científica. Estas técnicas son muy indispensables para toda investigación. También las define como un conjunto de normas que regulan el proceso de investigación, en cada etapa, desde el principio hasta el fin; desde el descubrimiento del problema hasta la verificación e incorporación de las hipótesis, dentro de las teorías vigentes.

### **2.4.2 Encuesta**

Para Grasso (2006) página 13 es un procedimiento que permite estudiar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, es también un método de investigación importante con contribución al desarrollo del conocimiento propio de distintas ciencias. Para esta investigación la encuesta está estructurada en base a la escala de Likert.

### **2.4.3. Instrumento.**

Son las herramientas conceptuales o materiales que sirven para las técnicas de investigación especialmente a las técnicas de recolección de datos.

### **2.4.4 El cuestionario.**

Es una característica de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto de preguntas escritas en una cedula que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Sin el cuestionario no se tendría la facilidad de obtener la información requerida, Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo. (Ñaupas et al. 2013).página.

## **2.5 Método de Análisis de Datos**

Para el proceso de la información se utilizó una computadora, USB. Todas las fichas de recolección de datos. Los datos fueron trasladados a una base de datos electrónicos, para las pruebas estadísticas y análisis de resultados se utiliza el paquete estadístico SPSS versión 19, y para demostrar si existe influencia de una variable a otra se hizo uso del coeficiente de correlación de Pirsón y por otro lado se utilizó estadística descriptiva expresada en tablas de frecuencia.

## 2.6 Aspectos Éticos

Tabla 1

*Criterios éticos de la investigación*

<b>Criterios</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
Confidencialidad	Se les informó a todos los colaboradores acerca de la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron totalmente de acuerdo con apoyar y ser informantes reconociendo sus derechos y responsabilidades.
Manejo de riesgo	Los participantes están plenamente informados de dicha investigación y que tiene un fin de mejora para su centro de labor.

**Fuente:** Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>.

## II. RESULTADOS

**Tabla 2**

***Resumen del procesamiento de los casos***

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	20	100.0

**Tabla 3**

*Resumen del procesamiento de los casos.*

---

Alfa de Cron Bach	N de elementos
0.625	20

---

**Tabla 4**

***Correlaciones***

		Clima	Desempeño
Clima	Correlación de Pearson	1	.841
	Sig. (bilateral)		.074
	N	5	5
Desempeño	Correlación de Pearson	.841	1
	Sig. (bilateral)	.074	
	N	5	5

*Fuente elaboración propia*

### **Interpretacion**

Tras el analisis de correlacion,se llego a determinar que existe una relacion entre las variables clima organizacional y desempeño laboral debido a que tenemos el 84% de influencia entre las dos variables.

**Tabla 5**

*Los directivos utilizan estrategias de comunicación con los trabajadores*

ITEMS	TA	A	I	D	TD	Total
Considera usted que los directivos utilizan estrategias de comunicación con los trabajadores.	0	50	16.67	25	8	100

*Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.*



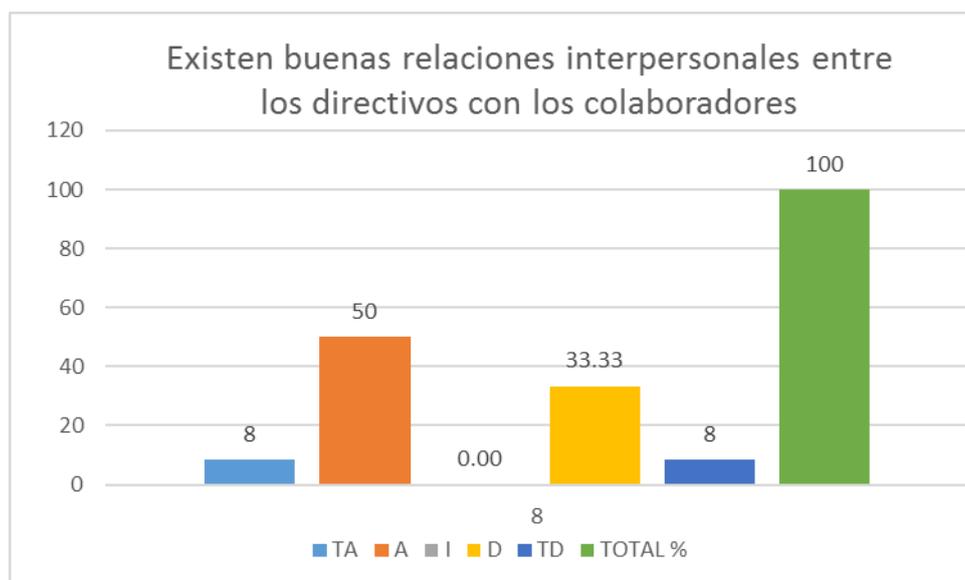
**Figura 1 Análisis y descripción de datos:** Del 100% de los encuestados el 50% están totalmente de acuerdo y acuerdo que los directivos utilizan estrategias de comunicación con los trabajadores, el 16,67% es indiferente, mientras que el 33% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 6**

*Existen buenas relaciones interpersonales entre los directivos con los colaboradores.*

ITEMS	TA	A	I	D	TD	Total
Considera usted que existen buenas relaciones interpersonales entre los directivos con los colaboradores	8	50	0.00	33.33	8	100
	4	6	0	1	1	12

*Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.*



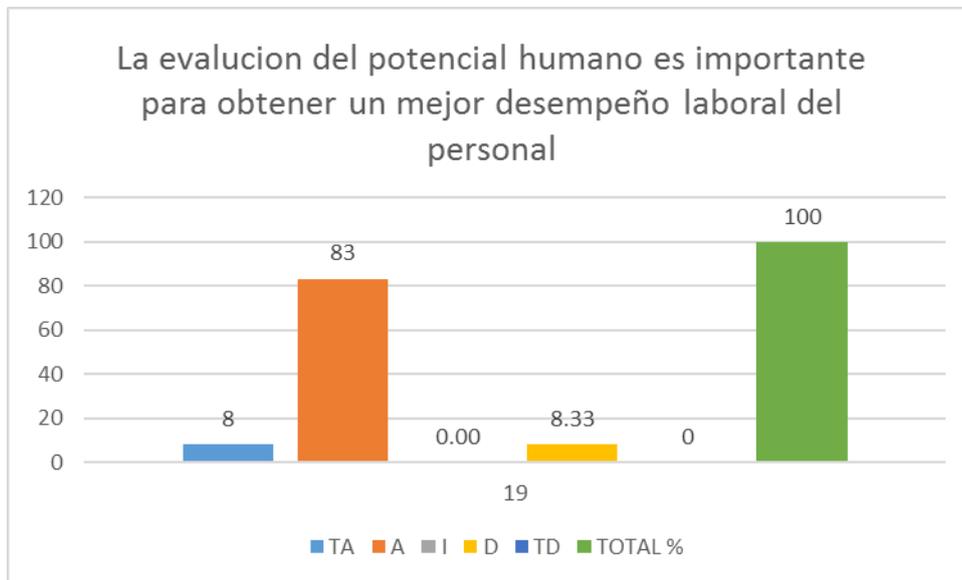
**Figura 2 Análisis y descripción de datos:** De los 100% de los encuestados el 58% está totalmente de acuerdo y acuerdo que existen buenas relaciones interpersonales entre los directivos con los colaboradores, el 0.00% es indiferente, mientras que el 33% está totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

**Tabla 7**

*La evaluación del potencial humano es importante para obtener un mejor desempeño del personal.*

ITEMS	TA	A	I	D	TD	Total
Considera usted que la evaluación del potencial humano es importante para obtener un mejor desempeño del personal	8	83	0.00	8.33	0	100
	7	5	0	0	0	12

*Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.*



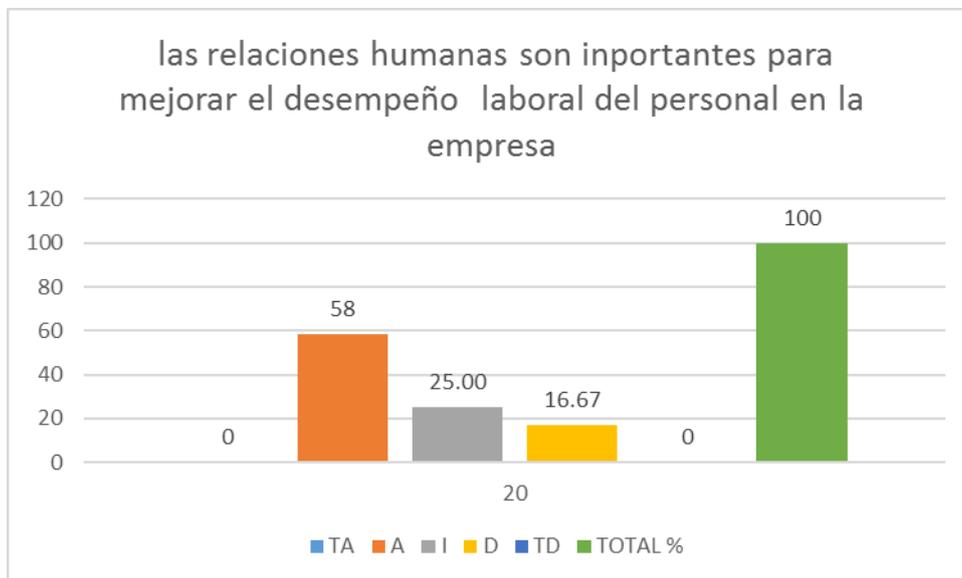
**Figura 3 Análisis y descripción de datos:** De los 100% de los encuestados el 91% está totalmente de acuerdo y acuerdo que la evaluación del potencial humano es importante para obtener un mejor desempeño del personal, el 0.00% es indiferente, mientras que el 8.33 está totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

**Tabla 8**

*Las relaciones humanas son importantes para mejorar el desempeño laboral del personal.*

ITEMS	TA	A	I	D	TD	Total
Considera usted que las relaciones humanas son importantes para mejorar el desempeño laboral del personal en la empresa	0	58	25.00	16.67	0	100
	10	12	0	0	0	12

*Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.*



**Figura 4 Análisis y descripción de datos:** De los 100% de los encuestados el 58% está totalmente de acuerdo y acuerdo que las relaciones humanas son importantes para mejorar el desempeño laboral del personal en la empresa, el 25.00% es indiferente, mientras que el 16.67% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

### III. DISCUSIÓN

Con respecto a determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa SERVINORTE EIRL CAJAMRCA -2016 dice que existe influencia de ambas variables ya que en su correlación se obtuvo un 84% como resultado.

Por otro lado podemos decir que el 50% están totalmente de acuerdo y acuerdo que los directivos utilizan estrategias de comunicación con los trabajadores, el 16,67% es indiferente, mientras que el 33% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. El 58% está totalmente de acuerdo y acuerdo que existen buenas relaciones interpersonales entre los directivos con los colaboradores, él 0.00% es indiferente, mientras que el 41.33% está totalmente en desacuerdo y desacuerdo. Para Méndez (2006) el clima organizacional lo conforma el medio interno de una organización incluye diferentes aspectos de la situación que se sobrepone mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos.

Para Onofre (2014) en su investigación llamada "el clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral." desarrollada en la Universidad Central de Ecuador, facultad de ciencias psicológicas concluye que efectivamente existe una relación directa, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios y su desempeño laboral, en la Subsecretaría de Información de la SENPLADES. El investigador manifiesta en su investigación que existe una relación directa entre las variables estudiadas.

Con respecto a la dimensión influencia en el desempeño laboral se dice que el 91% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que la evaluación del potencial humano es importante para obtener un mejor desempeño del personal, mientras que el 0.00% es indiferente y el 8.33 está totalmente en desacuerdo, desacuerdo. El 58% está totalmente de acuerdo y acuerdo que las

relaciones humanas son importantes para mejorar el desempeño laboral del personal en la empresa, mientras que 25% es indiferente y el 16.67% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Para Chiavenato (2009) La evaluación del desempeño es un tema común en nuestra vida personal, también lo es en las organizaciones, las cuales siempre evalúan diversos desempeños, como el de finanzas, recursos humanos, operaciones y ventas, así como y el técnico y el de mercadotecnia. Además evalúa la calidad de los productos, la producción de la compañía, el servicio al cliente y especialmente el desempeño humano.

Para Coello (2014) en su investigación “condiciones laborales que afectan al desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (claro) “ desarrollada en la universidad de Guayaquil, facultad de ciencias psicológicas concluye que las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus condiciones externas son muy agradables, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Al determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL- Cajamarca se concluye que si existe influencia ya que el nivel de los resultados de correlación es de 84%.

Al diagnosticar el clima organizacional de la empresa SERVINORTE EIRL- Cajamarca se concluye que del 100% de los encuestados el 58 % están totalmente de acuerdo y acuerdo que existen buenas relaciones interpersonales los directivos y los colaboradores.

Al diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SERVINORTE EIRL- Cajamarca se concluye que el 91% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la evaluación del potencial humano es importantes para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Se concluye que al aplicar las estrategias del clima organizacional ayudaran a mejorar el desempeño laboral las cuales son estrategias de comunicación y la evaluación del desempeño del personal ya que a mejor clima mayor rendimiento del personal.

## **V. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los directivos de la empresa SERVINORTE EIRL –Cajamarca mejorar el clima organizacional puesto que influyen en el desempeño laboral del personal.

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a los directivos de la empresa SERVINORTE EIRL – Cajamarca mantener las relaciones interpersonales de los directivos con los trabajadores puesto que ayudan a mejorar el rendimiento laboral, beneficiando a la empresa a obtener mejores resultados.

Se recomienda a los directivos de dicha empresa evaluar de manera periódica al potencial humano puesto que mejora al desempeño laboral.

Se recomienda a los directivos mejorar las estrategias de comunicación y mantener la evaluación del potencial humano para mejorar el clima y el rendimiento del personal.

## VI. PROPUESTA

### 7.1 Título

Clima Organizacional y la Influencia en el Desempeño Laboral.

### 7.2 Objetivo

Proponer estrategias de comunicación para mejorar el clima organizacional de la empresa SERVINORTE EIRL-Cajamarca.

### 7.3 Diagnostico Situacional

#### 7.3.1 Visión

Lograr competitividad a nivel nacional con servicios de calidad, ajustando nuestros servicios a los avances tecnológicos y cuidando del bolsillo de nuestros clientes para el año 2019

#### 7.3.2 Misión

Satisfacer a nuestros clientes brindándoles servicios de calidad adecuados a sus necesidades, y exceder sus expectativas, sirviéndoles con esmero, originalidad y atención a los detalles.

#### 7.3.3 Objetivos

Ser una empresa que los demandantes reconozcan por su calidad de servicio; Abrir dos nuevos centros de atención para el próximo año Aumentar a un 50% los servicios de las diferentes marcas

#### 7.3.4 Valores

**Honestidad:** Porque los servicios que brinda SERVINORTE EIRL son garantizados.

**Puntualidad:** Porque todo servicio ofrecido es realizado a la fecha establecida.

**Responsabilidad:** Porque están comprometido con el desarrollo económico del país, y también con la conservación del medio ambiente.

**Respeto:** Los trabajadores tienen un trato cordial con el cliente que acude al establecimiento.

**Compromiso:** Porque están comprometidos siempre por el bienestar del cliente, ya que ofrecen servicios de garantía.

### **7.3.5 Fortalezas**

Está ubicado en un lugar estratégico.

Cuenta con una diversidad de servicios.

Precios competitivos del mercado.

Presencia de más de 10 años en el mercado.

Atención inmediata y a domicilio.

### **7.3.6 Debilidades**

Personal no capacitado para atender eficientemente al personal.

Escaso desarrollo de actividades en publicidad.

Personal poco identificado con la empresa.

Falta de empatía en el personal.

El personal no cuenta con instrumentos que los identifique con el establecimiento.

### **7.3.7 Oportunidades**

Expandir su negocio.

Colocar alguna sucursal.

Captación de clientes estratégicos cuyo volumen de venta sobrepase al cliente habitual.

Crecimiento de la población.

### 7.3.8 Amenazas

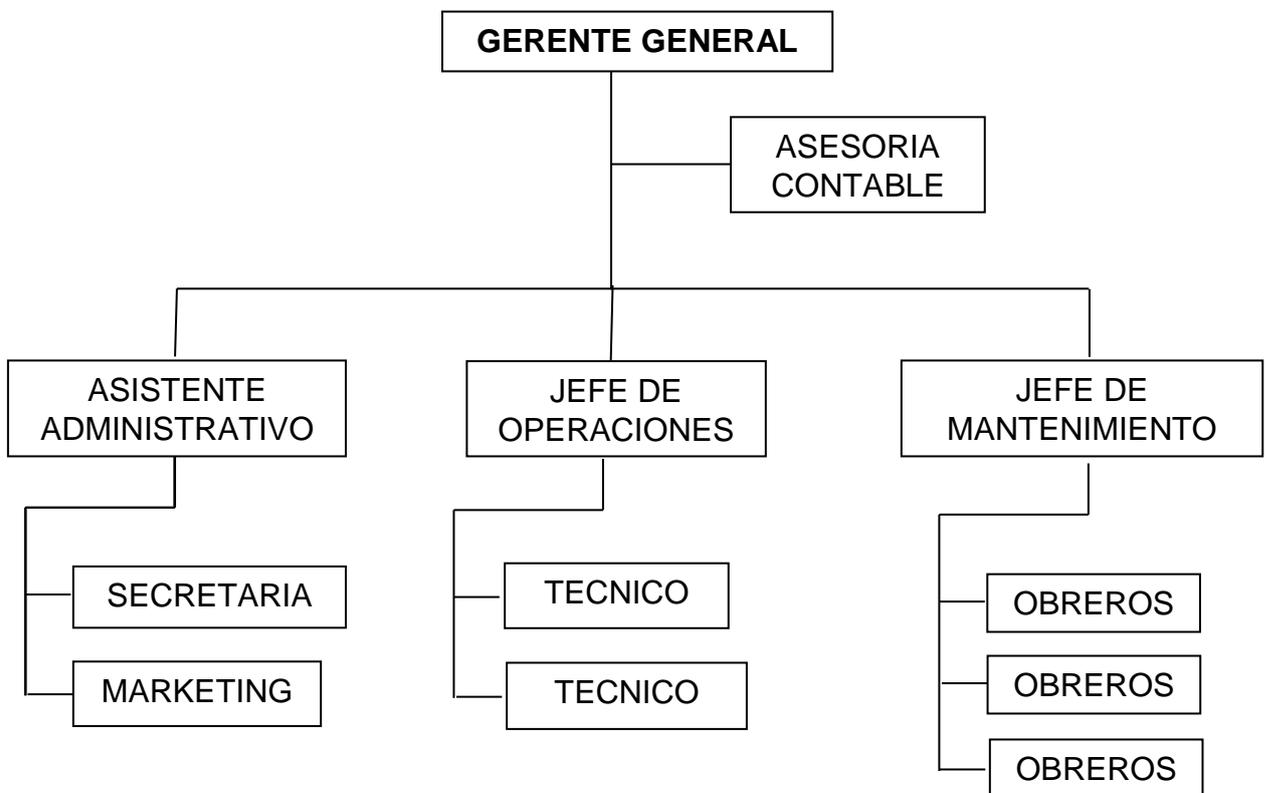
Entrada de nuevos competidores.

Excesiva competencia a nivel local.

Inseguridad ciudadana.

### 7.4 Organigrama.

#### *Organigrama de la empresa SERVINORTE EIRL*



*Fuente elaboración propia en base a los reglamentos de la empresa SERVINORTE EIRL.*

## 7.5 Plan de Actividades

**Tabla 9**

*Actividades a realizar*

<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Monto s/</b>
<b>1</b>	Iniciativa	Asistente administrativo	De enero a febrero 2017	<b>300</b>
<b>2</b>	Determinar objetivos	Gerente	De enero a febrero 2017	<b>500</b>
<b>3</b>	Beneficios y recompensa	Asistente administrativo	De enero a febrero 2017	<b>600</b>
<b>4</b>	Condiciones de trabajo	Gerente	De enero a febrero 2017	<b>1500</b>
				<b>2600</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## 7.6 Desarrollo de Actividades

### 7.6.1 Dinámicas Sobre Creatividad Empresarial

La dinámica de iniciativa estar a cargo del asistente administrativo de la empresa SERVINORTE EIRL –Cajamarca, el cual desarrollara talleres donde se promueva la iniciativa individual como grupal y premiar a través de incentivos económicos ( bonos de alimentos ) a loa colaboradores que demuestren que día a día cultivan una iniciativa propia para realizar sus actividades dentro de la organización, los talleres se realizaran 1 veces por semana por una hora y los bonos serán entregados una vez al mes.

### **7.6.2 La determinación de objetivos**

Estará a cargo del gerente, él se reunirá con todo el equipo una vez por semana y dará a conocer los objetivos mensuales que tiene planteados como organización involucrándolos a los colaboradores fijándoles una meta individual y que deben cumplirla mensualmente y si llegan a la meta serán recompensados a través de un incentivo económico (comisiones) y de esta manera sus colaboradores se motiven día a día ya que esto les ayudara a identificarse con la empresa y por ende la empresa va a obtener mejores resultados.

### **7.6.3 Beneficios y recompensas**

Está a cargo del asistente administrativo el cual lo realizara mediante reuniones que se llevaran a cabo en el área de logística cada 15 días les hará conocer a todos los técnicos del área del servicio técnico que si ellos cumplen con todas las normas y exigencias de la empresa obtendrán beneficios como tarjetas acumulativas por días libres, certificaciones como mejor trabajador, tarjetas para chequeos médicos etc.

### **7.6.4 Condiciones de trabajo**

Estará a cargo de del gerente general él de manera mensual dará charlas acerca de medidas de seguridad, prevención y riesgo a los colaboradores de acuerdo a sus actividades especialmente a los encargados de servicio técnico ya que ellos están diaria mente expuestos a riesgos eléctricos, etc. También dará material y equipos de seguridad a todo su personal y que de esta manera puedan desarrollar sus actividades en mejores condiciones.

## VII. REFERENCIAS.

- Alles, M. A. (2006). *Selección por competencias, administración de personal-recurso humano I*. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://dip.una.edu.ve/mae/metodologiaII/paginas/Bernal,%20A.%20Cap%20VII%20punto%207.9%20U4.pdf>
- Cabanillas, B & Cabrejo, R. (2014). “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields la Cima S.A. de la provincia de hualgayoc en el año 2014*” ( tesis de licenciado en administración ). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Chiavenato, I. (1999). *dimensiones de recursos humanos*. (Quinta edición) México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I (2009). *gestión Del talento humano* (Tercera edición), México: Mc Graw Hill.
- Enrique, R., Bety, R., & Oferlinda, S. (2014). “*clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la i.e.N°82753, distrito de Ilapa, provincia San Miguel –Cajamarca .2014*” (tesis para grado de Bachiller). Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca, Perú.
- Humberto, M., Elías, M., Eliana, N., y Alberto, V. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis* (tercera edición) Perú: Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- Livio, G. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Encuentro
- Méndez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia El Imcoc: un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Colombia: Rosarista
- Mino. E. (2014). “*correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marcos 490 del departamento de Lambayeque*” (tesis para obtener el título de licenciado

en administración de empresas). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Marroquín, S., & Pérez, L. (2011). *“el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”* (tesis de licenciatura). Universidad de san Carlos de Guatemala, Guatemala, Guatemala.

Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3).263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Onofre, L. (2014). *“el clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral”* (Tesis de titulación). Universidad central de Ecuador, Quito, Ecuador.

Pérez, N, y Rivera, P. (2015). *“clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013”* (tesis de grado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

Robles, L. y Borja, A. (2008 – 2011). *Documento Técnico: Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 – 2011*. Dirección general de salud de las personas: Ministerio de Salud. Recuperado de:

[www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/plan\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/plan_clima.pdf)

Robbins, P. Y Judge, A. (2009). *comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México.

Salas, R. Díaz, L. Pérez. G. (2012- O4-26) Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. Recuperado de.

<http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n2/ems01212.pdf>

- Uría, D. (2011). *“el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS CIA.LTDA”* (Trabajo de graduación). Universidad de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Vargas, L. (2015). *“fluencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E “Sara Antonieta Bullón”* (tesis para licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Verónica, C. (2013). *“condiciones laborales que afectan al desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (claro)”* (tesis para título de grado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

## ANEXOS A

### ✓ INSTRUMENTOS

#### Cuestionario de medición de la variable

Instrucciones. Este formulario tiene por Objetivo recolectar su opinión para analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral, para lo cual deberá responder en base a la siguiente escala:

- TA : Totalmente de acuerdo (1)  
A : Acuerdo (2)  
I : Indiferente (3)  
D : Desacuerdo (4)  
TD : Totalmente en desacuerdo (5)

Ítems		Respuesta en base a escala				
N°	Pregunta	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa SERVINORTE EIRL 2016 tienen libertad para realizar sus funciones?					
2	¿Considera usted que los trabajadores tienen una responsabilidad individual?					
3	¿Considera usted que los trabajadores tienen su propia iniciativa para relajar sus funciones?					
4	¿Considera usted que los directivos determinan objetivos en coordinación con los colaboradores?					
5	¿Considera usted que los directivos utilizan estrategias de comunicación con los trabajadores?					
6	¿Considera usted que los colaboradores son informados de los logros alcanzados y son recompensados por la los directivos?					
7	¿Considera usted que los directivos apoyan a sus colaboradores?					
8	¿Considera usted que existen buenas relaciones interpersonales entre los directivos con los colaboradores?					
9	¿Considera usted que existen buenas condiciones de trabajo que le permitan desempeñar sus funciones satisfactoriamente?					

<b>10</b>	¿Considera usted que existe tolerancia para el colaborador en situaciones especiales?					
<b>11</b>	¿Considera usted que la evaluación del comportamiento de los subordinados es beneficio para su jefe?					
<b>12</b>	¿Considera usted que el proponer medidas de comportamiento para los colaboradores es un beneficio para su jefe?					
<b>13</b>	¿Considera usted que su comportamiento le beneficia dentro de la organización?					
<b>14</b>	¿Considera usted que su desempeño le beneficia a usted como colaborador?					
<b>15</b>	¿Considera que las expectativas que tiene su jefe sobre usted le benefician como subordinado?					
<b>16</b>	¿Considera usted que al mejorar su desempeño dentro de la organización le es un beneficio como colaborador?					
<b>17</b>	¿Considera usted que la auto evaluación le beneficiara al subordinado?					
<b>18</b>	¿Considera usted que estimular la productividad a los colaboradores le es beneficioso para la empresa?					
<b>19</b>	¿Considera usted que la evaluación del potencial humano es importante para la empresa?					
<b>20</b>	¿Considera usted que las relaciones humanas benefician a la empresa?					

## ANEXO B

### ✓ MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
¿En qué medida el clima organizacional influirá en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINOORTE EIRL en la ciudad de Cajamarca 2016?	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINOORTE EIRL- Cajamarca 2016,	H <sub>1</sub> : El clima organizacional si influye en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINOORTE EIRL - Cajamarca 2016”	Clima laboral	Iniciativa
				Determinar objetivos.
				Estrategias de comunicación.
				Beneficios y recompensas.
	Diagnosticar el clima organizacional de la empresa SERVINOORTE EIRL Cajamarca.			Relaciones interpersonales.
				Condiciones de trabajo.
	Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SERVINOORTE EIRL.	H <sub>0</sub> : El clima organizacional no influye en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINOORTE EIRL - Cajamarca 2016”	Desempeño laboral	Comunicación con los subordinados.
				Desempeño.
Proponer estrategias de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINOORTE EIRL				Evaluación del desempeño.
				Relaciones humanas

Fuente: Elaboración Propia