UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PILADORA LA MERCED S.R.L. PERÍODO 2019

PRESENTADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

Autores:

Paucar Correa Kattia Melissa

Gamarra Chimoy Kateherine Juleisi

Asesor:

Mg. Nauca Torres Enrique Santos

Línea de Investigación:

Gestión, Organización, Administración y Control Empresarial

Chiclayo - Perú

2020

FIRMA DEL ASESOR Y JURADO DE TESIS

Mg. Enrique Santos Nauca Torres
ASESOR

Ing. Jorge Tomás Cumpa Vásquez
PRESIDENTE

Mg. Cilenny Cayotopa Ylatoma
SECRETARIO

Mg. Enrique Santos Nauca Torres
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por brindarme las fuerzas necesarias para seguir luchando día a día por mis metas personales, a pesar de las adversidades.

A mi tole, mi ángel qué, a pesar de haberse ido al cielo, sé que está conmigo en todo momento, tú formaste mi lado guerrero y luchador, el cual me ayudó a seguir a pesar de tu ausencia, te amo papi, este logro fue por y para ti.

A mi mamita Eufemia, por brindarme su apoyo a lo largo del desarrollo de mi carrera profesional y por nunca dejarme sola, ser profesional te lo debo a ti.

A mis padres Juan y Lucila, por haberme dado la vida y por siempre estar presentes en mis momentos difíciles.

A mis hermanos Ayssa, Jhon, Max y Angelito, por lo importante que son en mi vida, gracias por su amor y cariño.

A mi Juan Carlos, quien logró sacar a flote mi lado dulce, que desconocía, gracias por tu amor y sobre todo tu paciencia, tu apoyo ha sido fundamental para no caer en los momentos difíciles, por siempre y para siempre.

A mi tía Yolita, mami Yoli de cariño, quien con su amor y ternura me ayudo a seguir luchando en la vida y entender que siempre cada cosa tiene un por qué.

A mis dos grupos de grandes amigos, los de siempre Fabián, Gianmarco, Lizbeth y Carlos, y Kaby Katherine, Yvonne y Brenda, su amistad y cariño en los dos momentos más difíciles que me tocó vivir fue de suma importancia para seguir.

Kattia Melissa

A Dios quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, él que en todo momento está conmigo para hacer las cosas correctas, ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Te lo agradezco, padre celestial.

A mi Mamita linda quien siempre me mostró el camino hacia la superación, quién me enseña día a día a ser mejor, la reina de mi vida.

A mis hermanos, Juanchito por sus consejos que sirvieron para ser mejor y Dajanna mi hermosa niña, son mi motivación más grande para seguir adelante.

A mis mejores amigas KABY (Yvonne, Brenda y Kattia). Con quienes viví momentos maravillosos en mi vida, quienes son mi mano derecha, agradezco su ayuda sincera.

A mi gran y preciado Doctor J. que desde el cielo cuidas de mí, gracias por tu amor sincero.

Kateherine Juleisi

Agradecimiento

A Dios, por permitirme realizar este paso importante en mi vida.
A mis docentes, por todos los conocimientos brindados a lo largo del desarrollo de mi etapa universitaria, así mismo a la empresa Piladora La Merced S.R.L. por brindarnos las facilidades de realizar nuestro de investigación.
A mi compañera de tesis, Kateherine Chimoy, por lograr juntas este paso tan importante en nuestras vidas.
A mi Tole y mi mamita Eufemia por brindarme la oportunidad de ser profesional, a mis padres, hermanos, mi amor, amigos y todas las personas que de una u otra forma contribuyeron para el cumplimiento de esta meta.
Kattia Melissa

Agradezco a la Universidad de Lambayeque por haberme aceptado ser parte de ella.
A la empresa Piladora La Merced S.R.L. por brindarme la información y facilidad para poder realizar esta investigación.
A mi hermana, Kattia Paucar que me apoyo en todo sentido, por lograr hacer posible esto.
Kateherine Juleisi

Índice

Dedicatoria III
Agradecimiento IV
Índice de tablas VII
Índice de figuras IX
Resumen XI
Abstract XII
I. Introducción 1
II. Marco teórico 3
2.1. Antecedentes bibliográficos 3
2.1.1. A nivel internacional 3
2.1.2. A nivel nacional 5
2.1.3. A nivel local 7
2.2. Bases teóricas 8
2.2.1. Clima organizacional 8
2.2.1.1. Conceptos básicos 8
2.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional 9
2.2.1.2.1. Relaciones interpersonales 9
2.2.1.2.2. . Comunicación 9
2.2.1.2.3. Liderazgo 10
2.2.2. Desempeño laboral 11
2.2.2.1. Conceptos básicos 11
2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral 12
2.2.2.2.1. Eficiencia 12
2.2.2.2.2. Eficacia 13
2.2.2.2.3. Efectividad 13
2.3. Definición de téminos básicos 14
2.4. Formulación de la hipótesis 15
III. Materiales y métodos 15
3.1. Variables y operacionalización 15
3.1.1. Variables 15
3.1.2. Operacionalización 16
3.2. Tipo de estudio y diseño de investigación 18
3.2.1. Tipo de estudio: 18

3.2.2. Diseño de investigación:.....18
3.3. Población, muestra de estudio y muestreo.....18
3.3.1. Población.....18
3.3.2. Muestra de estudio.....18
3.3.3. Muestreo.....18
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....18
3.4.1. Métodos de recolección de datos:.....18
3.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....19
3.5. Plan de procesamiento para análisis de datos.....19
IV. Resultados.....19
4.1. Clima organizacional de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019. 24
4.2. Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019.....33
4.3. Identificación de los niveles de clima organizacional y desempeño laboral de la empresa piladora la Merced.....42
4.4. Medición de la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019. 42
4.5. Propuesta de una estrategia y modelo de control del clima organizacional en la institución bajo estudio.....43
5. Discusión.....52
6. Conclusiones.....54
7. Recomendaciones.....54
8. Referencias Bibliográficas.....55
9. Anexos.....57

Índice de tablas

Tabla N° 01 *Diferencias entre eficiencia y eficacia* 13
Tabla N° 02 *Operacionalización de variables* 17
Tabla N° 03 *Ubicación de la empresa piladora la Merced S.R.L.*.....20
Tabla N° 04. *Edad del encuestado* 21
Tabla N° 05. *Sexo del encuestado* 22
Tabla N° 06. *Estado civil del encuestado* 22
Tabla N° 07. *Grado de instrucción del encuestado* 23
Tabla N° 08. *¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?* 24
Tabla N° 09. *¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?* 25
Tabla N° 10. *¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?*.....25
Tabla N° 11. *¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?*.26
Tabla N°12. *¿Cree usted que el gerente y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación?* 27
Tabla N° 13. *¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?* 28
Tabla N° 14. *¿Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo?* 29
Tabla N° 15. *¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo?* 29
Tabla N° 16. *¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa?* 30
Tabla N° 17. *¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?* 31
Tabla N° 18. *¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?* 31
Tabla N° 19. *¿Su jefe inmediato los motiva para el cumplimiento de las tareas?* 32
Tabla N° 20. *¿Usted realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?* 33
Tabla N° 21. *¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?*.....34
Tabla N° 22. *¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?* 35
Tabla N° 23. *¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?* 35
Tabla N° 24. *¿Cuándo llega a su oficina, ¿comienza a trabajar inmediatamente?*.....36

Tabla N° 25. *¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?* 37
Tabla N° 26. *¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?* 37
Tabla N° 27. *¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución?* 38
Tabla N° 28. *¿La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento?* 39
Tabla N° 29. *¿Cuándo realiza su trabajo ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?* 39
Tabla N° 30. *¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?* 40
Tabla N° 31. *¿Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución?* .41
Tabla N° 32. *Nivel de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L.* 42
Tabla N° 33. *Correlación entre las variables clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L.* 42
Tabla N° 34. *Estrategias del clima organizacional* 45
Tabla N° 35. Plan de capacitación a corto plazo 47
Tabla N° 36. Cronograma y costos 48
Tabla N° 37. *Estructura del Primer Taller* 49
Tabla N° 38. *Cronograma - Presupuesto* 49
Tabla N° 39. *Cronograma - Presupuesto* 51
Tabla N° 40. *Cronograma de las estrategias* 51
Tabla N° 41 *Propuesta de preguntas para el cuestionario para evaluación del Clima en la Institución* 69

Índice de figuras

Figura N° 01. Dimensiones del clima organizacional..... *9*
Figura N° 02. Dimensiones del desempeño laboral.....*12*
Figura N° 03. Edad del encuestado (%).....*21*
Figura N° 04. Sexo del encuestado (%).....22
Figura N° 05. Estado civil del encuestado (%). 23
Figura N° 06. Grado de instrucción del encuestado (%).....23
Figura N° 07. ¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo? (%). 24
Figura N° 08. ¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas? (%) 25
Figura N° 09. ¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo? (%) .26
Figura N° 10. ¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás? (%) 27
Figura N° 11. ¿Cree usted que el gerente y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación? (%).....27
Figura N° 12. ¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos? (%) 28
Figura N° 13. ¿Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo? (%) 29
Figura N° 14. ¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo? (%) 30
Figura N° 15. ¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa? (%) ...30
Figura N° 16. ¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo? (%) 31
Figura N° 17. ¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones? (%). 32
Figura N° 18. ¿Su jefe inmediato los motiva para el cumplimiento de las tareas? (%).....32
Figura N° 19. ¿Usted realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI? (%).....33
Figura N° 20. ¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen? (%).....34
Figura N° 21. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos? (%). 35
Figura N° 22. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás? (%). 36

Figura N° 23. ¿Cuándo llega a su oficina, ¿comienza a trabajar inmediatamente? (%) 36
Figura N° 24. ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas? (%) 37
Figura N° 25. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad? (%) 38
Figura N° 26. ¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución? (%).....38
Figura N° 27. ¿La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento? (%) 39
Figura N° 28. ¿Cuándo realiza su trabajo ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien? (%) 40
Figura N° 29. ¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales? (%). 40
Figura N° 30. ¿Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución? (%) 41
Figura N° 031. Aplicación de la encuesta.....63
Figura N° 032. Aplicación de la encuesta.....63
Figura N° 033. Aplicación de la encuesta.....64
Figura N° 034. Aplicación de la encuesta.....64
Figura N° 035. Aplicación de la encuesta.....65
Figura N° 036. Aplicación de la encuesta.....65
Figura N° 037. Aplicación de la encuesta.....66
Figura N° 038. Aplicación de la encuesta.....66
Figura N° 039. Aplicación de la encuesta.....67
Figura N° 040. Aplicación de la encuesta.....67
Figura N° 041. Aplicación de la encuesta.....68
Figura N° 042. Aplicación de la encuesta.....68

Resumen

La investigación, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. – 2019, con una muestra de 15 trabajadores, empleando una metodología de tipo correlacional, con diseño no experimental, con corte transversal, ayudándose con los instrumentos de recolección de datos, tales como el cuestionario y la ficha bibliográfica. Obtuvo como resultados que el nivel desempeño laboral, es bueno con un 33%, mientras que el clima organizacional en un nivel Malo, con un 47%, presentando un vínculo significativo entre ambas variables, debido a que el valor de significancia, es de 0,00, a la vez posee un indicador de Rho de Spearman de 0,807, lo cual indica que tiene una correlación positiva, indican que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral. Frente a esta situación; una vez analizado el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L. período 2019, se recomienda a la empresa aplicar la guía de clima organizacional cada tres meses para que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras Claves: Clima organizacional, desempeño laboral, correlación.

Abstract

In the investigation, the objective was to determine the relationship between the organizational climate and the job performance of the workers at the Piladora la Merced S.R.L. - 2019, using the correlational type methodology, with a non-experimental design, with a cross-section, with a sample of 15 workers, helping with data collection instruments, such as the questionnaire and the bibliographic record. With results that the level of job performance is good with 33%, while the organizational climate at a Bad level, with 47%, presenting a significant link between both variables, because the value of significance is 0 , 00, at the same time showing a very strong positive correlation, since the coefficient is 0.807. Faced with this situation; once the organizational climate and its relationship with the work performance of the workers of the company Piladora La Merced S.R.L. period 2019, the company is recommended to apply the organizational climate guide every three months so that it contributes to improving the job performance of workers.

Keywords: Organizational climate, job performance, correlation.

I. Introducción

En la actualidad, el ambiente económico a nivel mundial, se distingue con más frecuencia por su dinamismo e internacionalización. En dicho entorno, existe un punto que no siempre se tiene en cuenta, lo cual es importante en las áreas donde los jefes son los encargados de administrar las organizaciones, está compuesto por el factor sociocultural, ya que esto involucra al jefe que se relaciona con la empresa, sus comportamientos, sus aspiraciones y pretensiones. A cerca de una de las maneras de cómo se proyecta y de esta forma plantear el estudio que concierne al clima organizacional, está dentro de uno de los temas con más análisis, ya que ha centrado las observaciones de psicólogos, economistas, antropólogos, teóricos de las empresas y administradores industriales, lo cual se da en gran amplitud en la relación que se presupone entre cultura, ambiente y desempeño de la organización. (Palomino y Peña, 2016, p.9)

El clima organizacional, es considerado una razón para socializar lo construido, es decir se origina por las interacciones individuales – grupo, lo que da como resultado a las experiencias personales, así como grupal, por lo que pertenece, y se genera en la institución que afecta e interactúa con todo. (Rivas, 2015, p.19)

Por otro lado, en estos nuevos tiempos donde la globalización, los cambios tecnológicos, el clima organizacional y el desempeño laboral, dentro de una empresa son parte de un gran reto en el mundo actual, que consigo son inevitables, según el estudio en Nicaragua realizado por Zans (2017) en su investigación *"Clima institucional y su incidencia con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016".* El autor reconoce que dentro de la facultad hay un desempeño laboral bajo, el cual a pesar de que se ejecutan las labores en el tiempo pactado, también se dan la toma de decisiones, hace falta un programa de instrucción.

En el Perú el clima organizacional tiene una gran influencia en el desarrollo, crecimiento y expansión de la organización hoy en día. Las empresas e instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran un ambiente de trabajo agradable que sea adecuado para su desenvolvimiento profesional. (Rivas, 2015, p.19)

En este sentido, Solano (2017), a partir de su estudio denominado *"Clima organizacional y desempeño laboral por colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017";* según los hallazgos encontrados, nos mostró un nexo relevante positivo que se da con el clima institución y el desempeño de los trabajadores del Organismo Gerencial Territorial de Huallaga Central – Juanjuí.

Asimismo, en el entorno del Departamento de Lambayeque, existen muchas empresas del sector privado, las cuales les hace falta un programa que contenga: estímulos e impulsos, también el cómo tener un entorno idóneo, que existe una relación amable y de esta forma lograr que el talento humano se sienta importante dentro de la empresa, tal es el caso de la empresa Piladora La Merced S.R.L., que actualmente es una institución privada que brinda servicio de pilado y comercializa arroz cáscara, ubicada en carretera a Ferreñafe km 3. Chiclayo - Lambayeque.

Sobre este punto, avanzaremos con nuestro estudio, teniendo en cuenta la siguiente interrogante de investigación: ¿Existe relación en el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L. período 2019?

Por otro lado, el objetivo principal del estudio fue Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral por los colaboradores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019. Así mismo, como objetivos específicos tenemos: (i)Describir el clima organizacional de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019 (ii) Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L (iii) Identificar los niveles de clima organizacional y desempeño laboral de la empresa piladora la Merced (iv)Conocer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral por los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. (v) Proponer una estrategia y modelo de control del clima organizacional en la empresa piladora La Merced S.R.L.

Por otra parte, la hipótesis del estudio fue: Hipotesis nula: El clima organizacional no tiene relación con el desempeño laboral por parte de los colaboradores de la empresa Piladora la Merced S.R.L. período 2019. Así mismo, como hipótesis alternativa: El clima organizacional tiene relación positiva con el desempeño laboral por parte de los colaboradores de la empresa Piladora la Merced S.R.L. período 2019.

Este estudio es importante por los siguientes aspectos:

Justificación teórica: Se empleó la bibliografía necesaria y el personal capacitado en materia de clima organizacional y desempeño laboral, lo cual permitió contribuir con los conocimientos necesarios para el desarrollo del estudio.

Justificación metodológica: Se utilizó metodologías con bases científicas; como es el caso del coeficiente de correlación que permitirá medir dicha conexión que se da con el clima organizacional y el desempeño laboral sobre los colaboradores de la empresa Piladora La Merced S.R.L. período 2019.

Justificación práctica: Los hallazgos obtenidos en este estudio será beneficiosa para las empresas del sector. Así mismo, la constante competencia y modificaciones rápidas que se dan por parte del mercado lo cual conforman factores sobresalientes y básicos que se da en los negocios actualmente. Es decir, estimula en que las tácticas organizacionales de sobrevivencia (particularmente a largo plazo) se encuentren en una persistente transformación, y esto se da sucesivamente perfeccionada y adquiridos con premura. Desde este punto, se trata de comprender la manera como el clima dominante que se da en las empresas dentro de lo cual puede ser una ayuda u obstaculizar dicho procedimiento primordial para estar acorde a la competitividad de mercados si es que así lo deseamos. Asimismo, dicha indagación se justifica de acuerdo a la obtención de la data, y el planteamiento de las recomendaciones, el departamento de gerencia tomará las decisiones idóneas las cuales estén a favor de competitividad y la solidez en el mercado.

II. Marco teórico

2.1.Antecedentes bibliográficos

2.1.1. A nivel internacional

En Guatemala, Mejía (2014), en su tesis denominada*: "Clima organizacional así como su conexión con el desempeño laboral (Investigación ejecutada en la organización Perfiles y Materiales de Construcción Candelaria S.A. de la ciudad de Quetzaltenango)".* Este estudio tuvo como objetivo principal establecer el dominio del clima organizacional sobre el desempeño laboral de la compañía Perfiles y Materiales de Construcción Candelaria. En relación a la estrategia de trabajo, se usó un estudio tipo correlacional por medio de un modelo no aplicado de corte transversal. Así mismo, la muestra fue de 30 trabajadores. Por otro lado, se empleó como instrumentos de recopilación de datos el cuestionario y la ficha bibliográfica. Lo que concierne a los efectos, el clima organizacional tiene un gran dominio sobre a lo que se refiere el desempeño laboral. Obtiene como resultados, que confirma, que los trabajadores, se sienten satisfecho con la labor que desarrolla, el cual les permite alcanzar los propósitos institucionales, mientras que el 29% mencionó que sí se siente satisfecho. Concluye que en el trabajo, existe una estabilidad, de relaciones interpersonales, la satisfacción por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad para la delegación de los recursos humanos.

En Colombia, Palomino y Peña (2016), en su tesis denominada: *"El clima organizacional y la conexión con el desempeño laboral sobre los colaboradores de la compañía Distribuidora y Papelería Veneplast LTDA".* Este estudio tuvo como propósito estudiar la vinculación que hay entre el clima organizacional y el desempeño laboral sobre los colaboradores de la compañía Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. Con respecto a la metodología, se usó esta indagación el cual tiene un modelo no aplicado de corte transversal, tipo representativo y correlacional. Desde otro punto de vista, el ejemplar estuvo conformado de 49 colaboradores de la compañía Distribuidora y Papelería Veneplast LTDA. Así mismo, se utilizaron como herramientas sobre recopilación de información del formulario y ficha bibliográfica. En cuanto a sus resultados, se tiene que la mayor influencia, es la motivación con 90.4% y las competencias con 79.6%. Por lo que concluye, que se logró afirmar, que existe una relación positiva, entre el clima institucional y el desempeño laboral, de los trabajadores de la compañía.

En cuanto a las conclusiones, se logró afirmar la existencia de una vinculación positiva que hay entre el clima organizacional y el desempeño laboral sobre los colaboradores de la compañía.

En ecuador con Lasluisa (2016), en su trabajo denominada: *"Clima organizacional y desempeño laboral sobre los colaboradores de la compañía CAPOLIVERY.CIA.LTDA".* la finalidad primordial de este estudio es establecer la ocurrencia del clima organizacional en el desempeño laboral sobre los colaboradores, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. En relación a la estrategia de trabajo, el cual se utilizó dicha indagación tipo correlacional donde se desarrolla un modelo no aplicado de corte transversal. De igual manera, la muestra fue de 20 trabajadores. Por otro lado, se empleó como herramientas de recopilación de información del formulario y la ficha bibliográfica. En cuanto a los resultados, el clima organizacional si incide en el desempeño laboral sobre los colaboradores, en donde el 30% de todos los integrantes de la población, cumplen con los objetivos propuestos, no así el 70% restante menciona no dar cumplimiento, con los metas establecidos, debido que no tienen la capacidad. Concluye que debido a la escasa motivación las incorrectas condiciones físicas, la inexistente evaluación de desempeño, que son factores que logran afectar al óptimo cumplimiento de labores, pues no se permite estimular al personal.

En Nicaragua, Zans (2017) en su investigación *"Clima institucional y la repercusión en el desempeño laboral, sobre los colaboradores de gestión y profesorado de la Facultad*

Regional, UNAN – Managua en el período 2016". El propósito sobre este trabajo fue estudiar el clima organizacional y la repercusión que puede darse en el desempeño laboral sobre los colaboradores de gestión y profesora su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua, en el período 2016. En relación con la estrategia de trabajo, se llegó a utilizar una indagación de modelo descriptivo y a la vez tiene un diseño no aplicado de corte transversal. Desde otro punto de vista, la muestra fue de 59 trabajadores y las herramientas de recopilación de información que se usan fueron el formulario y la ficha bibliográfica. En cuanto a los resultados, se tiene que es contundente que el 96% de los trabajadores, afirmaron referente al clima organizacional, que incide positivamente en el desempeño laboral de cada uno de ellos, debido que es un elemento primordial para la disposición del trabajador al mejoramiento y la necesidad de que se contribuya al desarrollo institucional.

2.1.2. A nivel nacional

Gallegos (2016), en su tesis denominada: *"Clima organizacional y la vinculación con el desempeño laboral sobre los colaboradores del Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016".* Este trabajo tuvo como objetivo principal determinar la vinculación que hay entre clima organizacional y el desempeño laboral sobre los colaboradores adscritos a la Gerencia Administrativa de Arequipa del Ministerio Público, 2016. En lo que concierne a la estrategia de trabajo, el cual se utilizó en la indagación de modelo explicativo con un proyecto no aplicado de corte transversal. también, la muestra fue de 60 colaboradores de Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa. Desde otro punto, las herramientas de recopilación de información la cual usaron fue el formulario y la ficha bibliográfica. En cuanto a las consecuencias, hay una vinculación que se da entre el clima organizacional y el desempeño de profesión sobre los colaboradores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, esto ha quedado expuesto con el 93.3% sobre los colaboradores los cual demuestran que el clima organizacional es promedio a su vez poseen un mejor desempeño laboral. Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, en otras palabras, es menor a 0.05, lo cual significa que hay una vinculación entre ambas variables. Concluye que los colaboradores, tanto docentes o personal administrativo de la facultad, establecen que el mejoramiento del clima institucional, incide de manera positiva, en el desempeño, así como en las relaciones interpersonales, que hacen que se sientan bien al momento de desempeñarse en sus actividades laborales.

Espejo (2016), en su tesis denominada: *"El clima organizacional y su influencia con el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de agricultura Junín - 2014".* Este trabajo tuvo como propósito determinar la repercusión que hay sobre el clima organizacional y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014. Lo que concierne a la estrategia de trabajo, se usó una indagación de modelo descriptivo y correlacional, con un ejemplar no aplicado de corte transversal. Así mismo, la muestra fueron los 52 colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014. Al mismo tiempo, las herramientas de recopilación de información la cual las cuales usaron fueron el formulario y la ficha bibliográfica. En cuanto a las consecuencias, el clima organizacional ejerce predominio de forma directa en el desempeño laboral.

Solano (2017), en su tesis denominada: *"Clima organizacional y desempeño laboral sobre los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017".* Este trabajo sostuvo como propósito establecer la vinculación que hay entre clima organizacional y el desempeño laboral sobre de los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017. Lo que concierne a la estrategia de trabajo, en la cual se usó una indagación de tipo descriptivo y correlacional con un diseño no aplicado de corte transversal. Así mismo, la muestra fue de 20 colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central de Juanjuí. Desde otro punto, las herramientas de recopilación de información en la cual se usaron el formulario y la ficha bibliográfica. En cuanto a los resultados, se evidenció una relación significativa positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral sobre los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí.

Rojas (2018), en su tesis denominada: *"Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018".* Este trabajo tuvo como objetivo principal establecer de qué forma se vincula el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Huancayo 2018. Con respecto a la estrategia de trabajo, se empleó dicha indagación de modelo correlacional con un modelo no aplicado de corte transversal. Así mismo, la muestra fue de 38 trabajadores. Desde otro punto, las herramientas de recopilación de información que se usaron fue el formulario y la ficha bibliográfica. En cuanto a los resultados, en la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0.381, con p-valor=0.018<α=0.05, lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

2.1.3. A nivel local

A nivel local, se encontraron tres estudios referentes a clima organizacional y desempeño laboral, lo cual a continuación se detalla:

Panta (2015), en su tesis denominada: *"Estudio del clima organizacional y dicha vinculación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo".* Este estudio tuvo como propósito determinar la relación que se da entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo. Lo que concierne a la estrategia de trabajo, en la cual se usó una indagación de modelo cuantitativo, con un modelo no aplicado de corte transversal. Así mismo, la muestra fueron 25 personas de nivel inicial y primario. Al mismo tiempo, los instrumentos de recopilación de datos que se utilizaron fueron el cuestionario, guía de entrevista y la ficha bibliográfica. En cuanto a los resultados, se evidenció que no existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo.

Bravo y Tunque (2016) en su investigación *"Relación del clima institucional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque - 2015".* Dicho análisis sostuvo como finalidad establecer el predominio del clima organizacional en el desempeño laboral sobre los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015. Lo que concierne a la estrategia de trabajo, se usa una indagación de modelo descriptivo y correlacional, de diseño no aplicado de corte transversal. Así mismo, la muestra fueron 41 trabajadores entre personal asistencial y administrativos. Al mismo tiempo, las herramientas de recopilación de información en la cual utilizaron el formulario y ficha bibliográfica. En cuanto a las consecuencias, se logra obtener que el predominio del clima organizacional es muy bajo en lo que corcierne a el desempeño laboral sobre los colaboradores Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Torres (2017), en su tesis denominada: "Relacion del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de logistica del Gobierno Regional Lambayeque 2016", tuvo como propósito determinar la relación de la vinculación del clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina logística. Lo que se refiere a la estrategia de trabajo, se logró emplear una metodología de tipo descriptiva – correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue de 38 trabajadores. Desde otro punto, las herramientas de recopilación de información que se usaron fue el formulario y la ficha bibliográfica. En cuanto a los resultados, dicho estudio establece que tanta vinculación de forma directa hay en las magnitudes estudiadas entre el clima organizacional y el desempeño

laboral acerca de los colaboradores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Conceptos básicos

El clima organizacional es un factor primordial en una firma, es por esto que es el recurso más significativo dentro de ella, en este sentido se hace una crónica a los siguientes autores:

El clima organizacional es un entorno o un ambiente en el cual los colaboradores se interrelacionan entre sí. El clima organizacional presenta una particularidad primordial, que genera influencia en el comportamiento de cada uno de los integrantes, tal es así el nivel de responsabilidad, el impulso y la identificación. (Chiavenato, 2007, p.87)

Desde otra perspectiva, el clima organizacional implica el enlace de muchos factores, tales como liderazgo, las costumbres, el diálogo, etc. Desde otro punto de vista, es conocido como una serie de reglas, valores y maneras de pensar, lo cual se caracterizan por ser una serie de conductas y comportamientos de cada uno de los empleados y esto se da en la organización. Un buen diálogo y el clima organizacional van de la mano, dado que esto genera una buena interrelación entre los colaboradores de la empresa. Con el objetivo de lograr acrecentar el nivel de satisfacción en el empleo y de esta manera mejoraría la calidad y el clima organizacional, lo cual genera una buena conexión entre los colaboradores. (Gaspar, 2007, p.173)

El buen rendimiento y rentabilidad de una empresa, se debe a un buen clima organizacional, ya que esto se da por colaboradores bien impulsados y los cuales se identifican con cada uno de los valores de la empresa y así logran las metas programadas. Dentro del área de trabajo debe haber un entorno idóneo para los colaboradores, en donde el trato y la atención que hay de parte de los jefes hacia ellos, el vínculo y la comunicación entre colaboradores son los factores que constituyen a lo que se llama clima organizacional. (Sánchez, Aguirre y Martínez, 2012, p.12)

Finalmente, el clima organizacional se orienta hacia las cambiantes del ambiente que se dan internamente, por lo cual muchas veces afecta la conducta de las personas que se hallan dentro de la empresa. Por último, el clima institucional, se encuentra dirigido por la comprensión de las variables ambientales internas, que en situaciones afectan al comportamiento de los trabajadores en la institución. Conforme el escritor indica que mientras un colaborador tenga un buen desempeño siempre va a depender de un buen entorno laboral en

el que se encuentren, es por esto que el clima organizacional debe ser el adecuado. (Uribe, 2015, p.39)

2.2.1.2.Dimensiones del clima organizacional

Por lo tanto, a partir de Chiavenato (2018), las dimensiones del clima organizacional que se asumió en el estudio son las relaciones interpersonales, comunicación y liderazgo (Ver Figura N° 01).

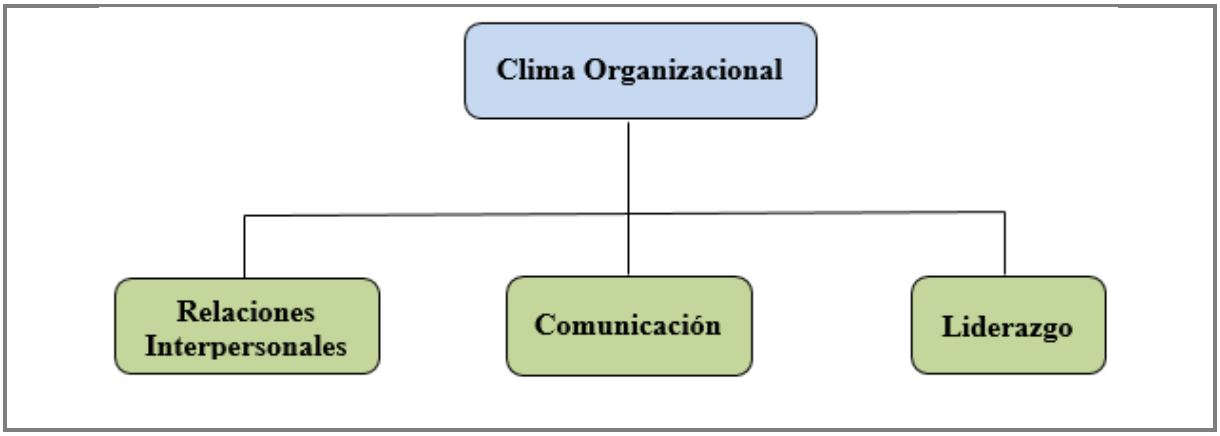


Figura N° 01. Dimensiones del clima organizacional.

Fuente: Chiavenato (2018).

2.2.1.2.1. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son las que se logran dar y sostener entre los colaboradores de la empresa, son llamadas también relaciones humanas las cuales se muestran a través de conexiones cordiales, relaciones amistosas, segmentadas en una serie de normas de actitud social- laboral, admitidas por todos en general y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. (Chiavenato, 2018)

El objeto de las relaciones humanas es otorgar al colaborador un sentido de utilidad y de importancia que lo haga participar activa y lealmente en el trabajo y conseguir que este orgulloso de lo que realiza, todo ello, a través de un trato digno y considerado.

Las relaciones humanas están compuestas por:

- El comportamiento humano.
- El mando.
- El papel del jefe.
- Las comunicaciones en las organizaciones

2.2.1.2.2. . Comunicación

La comunicación, se refiere al traslado de información de un individuo a otro. Es la forma que se relaciona, con otros individuos mediante datos, ideas, pensamientos y valores. La

comunicación, logra unir a las personas, para compartir sentimientos y sabiduría (Chiavenato, 2018,p.25)

La comunicación es básica dentro de una organización ya que es primordial para operar, ya que por medio de esto, la red se une y coordina todas sus dependencias. De acuerdo a las distintas tipologías de comunicación de acuerdo al medio utilizado y el nivel de interacción entre emisor y receptor.

En función del medio utilizado:

- **Escrita:** Esto se da por medio de la palabra escrita sobre algo ya sea grafías, letras.
- **Oral:** Se ejecuta por medio de la palabra hablada, o a través de uso de sonidos.
- **No verbal:** Constituida básicamente por expresiones faciales y gestos corporales.

En función del grado de interacción:

- **Directa:** Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor en forma personal, cara a cara.
- **Indirecta:** Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. Puede ser personal (hablar por teléfono, enviar un correo electrónico) o bien colectiva (periódicos, radio, libros).

La comunicación puede producirse de manera:

- **Formal:** Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y que generan todo un sistema de comienzo a fin, dirigido y utilizado por todos los miembros de la empresa.
- **Informal:** La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos”.

2.2.1.2.3. Liderazgo

El liderazgo es parte de las actividades que conllevan al logro de metas en la organización, se da por medio de una persona o también llamado líder el cual ejerce dominio sobre los demás que están dentro de la empresa, es una persona que impulsa, inspira a los logros de la organización. (Chiavenato, 2018)

Según Chiavenato (2018), menciona que los estilos de liderazgo hacen referencia a tres estilos de liderazgo: Autoritario, liberal y democrático.

- **Liderazgo autoritario:** Es aquel líder, que dirige las directrices, sin la participación de la agrupación, a medida que se requiere, puesto el líder determina los pasos a seguir, mientras que las técnicas que se emplean, en el desarrollo de las tareas, de forma imprevisible para el grupo, que determina cuál es la actividad de cada uno, debiéndose ejecutar y quien es su compañero de trabajo.
- **Liderazgo liberal:** Libertad completa en las decisiones grupales o individuales; participación mínima y limitada de líder, la división de las tareas y la lección de compañeros queda a cargo del grupo, absoluta falta de participación del líder, el líder no hace ningún intento de evaluar o regular el curso de los acontecimientos.
- **Liderazgo democrático:** Las directrices son debatidas por el grupo y decididas por éste con el estímulo y apoyo del líder, el propio grupo esboza los pasos a seguir y las técnicas para alcanzar el objetivo, y solicita consejo técnico al líder cuando es necesario. Este propone dos o más alternativas para que el grupo escoja, así las tareas adquieren nuevas perspectivas en los debates y a división de las tareas queda a criterio del grupo y cada miembro tiene la libertad de escoger a sus compañeros de trabajo.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Conceptos básicos

Antes de abordar la teoría sobre el desempeño laboral es necesario describir de forma resumida los conceptos básicos según los siguientes autores.

El desempeño laboral consiste en evaluar el desempeño actual o pasado de un colaborador respecto de sus estándares de desempeño. Por otro lado, el proceso de evaluación incluye tres aspectos: (a) establecer los estándares laborales, (b) evaluar el desempeño actual del colaborador y (c) proporcionar retroalimentación al empleado con el objetivo de ayudarle a solucionar las deficiencias en el desempeño. (Dessler y Varela, 2017)

Por otro lado, el desempeño laboral consiste en la planeación, organización, dirección y control de todo el flujo de actividad de la empresa en todas las áreas y en todos los niveles para asegurar el alcance de los propósitos de la empresa y la entrega de sólidos resultados excelentes. (Chiavenato, 2017)

Continuando con el desempeño laboral, consiste en ayudar a la gerencia a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Así mismo, detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, e identifican las habilidades y competencias de los colaboradores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, a través de la retroalimentación los colaboradores se dan cuentan si la compañía aprecia su

desempeño, y el cual sirve como segmentación para adjudicar recompensas. (Robbins y Judge, 2017)

Otro punto del desempeño laboral; es una valoración, sistemática, de la actuación de cada colaborador en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Por otro lado, es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de un colaborador, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la empresa. (Chiavenato, 2018)

2.2.2.2.Dimensiones del desempeño laboral

Revisando la bibliografía de Martínez (2005), menciona que los componentes de las ventas son el sistema de ventas, servicios y clientes (Ver Figura 2). Revisando Chiavenato (2018), las dimensiones del desempeño laboral que asumiremos en el presente estudio son la eficiencia, eficacia y la efectividad (Ver Figura N°02).

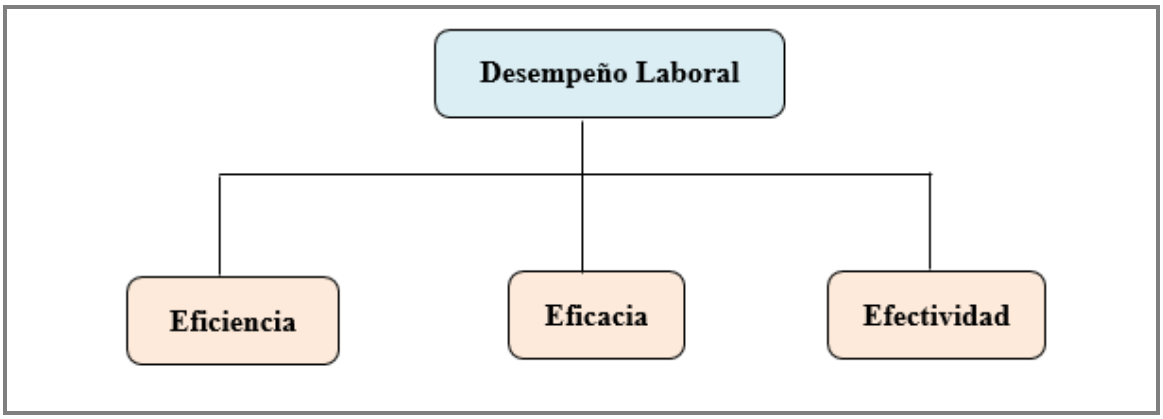


Figura N° 02. Dimensiones del desempeño laboral.

Fuente: Chiavenato (2018).

2.2.2.2.1. Eficiencia

La eficiencia, se refiere a como dentro de la organización utilizan de forma idónea los recursos, tareas y actividades. (Dessler y Varela, 2017)

La eficiencia concierne el cómo lograr buenos resultados con la menor cantidad posible de recursos. Los recursos con que cuentan los gerentes son escasos los cuales incluyen (personal, dinero y equipo), y estos recursos deben utilizarse de forma infalible. Mayormente es conocido como “hacer bien las cosas”, en otras palabras, los recursos no deben malgastarse. (Rubio, 2016)

La eficiencia es fundamental para una empresa ya que con su apoyo podemos identificar y vigilar si los proyectos o actividades se están llevando conforme a lo programado, así mismo nos ayuda a conocer el desempeño idóneo, y si tienen o no las capacidades o habilidades que el cargo requiere. (Chiavenato, 2018)

2.2.2.2.2. Eficacia

Eficacia son los resultados que se miden a través de una normativa, lo contrario a eficiencia en la cual se rige a través de una normativa que es el uso de los materiales en procedimientos. Desde el punto de vista económico, la eficacia concierne a la capacidad que posee la empresa para satisfacer al resto de la población a través de los productos que ofrece (bienes y servicios), en tanto que la eficiencia es una vinculación de procesos de ingresos y egresos. Es decir, la eficiencia se vincula directamente con costros y beneficios. También, la eficiencia es lo que concierne a la mejor forma (the best way) de elaborar o ejecutar (método) las cosas, con la finalidad de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. (Rubio, 2016)

Tabla N°01

Diferencias entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
Importancia a los medios	Importancia a los resultados y fines
Elaborar de forma correcta las cosas	Realizar las cosas adecuadamente
Solucionar dificultades	Lograr metas
Proteger los recursos	Potenciar el empleo de los recursos
Acatar las labores y obligaciones	Alcanzar resultados y agregar valor
Instruir a los subordinados	Suministrar eficacia a los subordinados
Sostener a las máquinas	Máquinas en uso
Presencia en los templos	Práctica de los valores religiosos
Rezar	Ganarse el cielo
Jugar fútbol con técnica	Ganar el campeonato

Fuente: Ver Chiavenato (2018).

2.2.2.2.3. Efectividad

La efectividad de una empresa se señala como segunda medida en la cual progresa hacia el logro de su misión y la ejecución de sus metas. Sin embargo, la efectividad no es un concepto de simplicidad. El problema básico es estudiar donde radica la efectividad si en el hecho de que muchas empresas hacen múltiples declaraciones sobre sus misiones y metas. (Chiavenato, 2018)

Por lo tanto, para el logro de la efectividad, las organizaciones tienen que tratar de hallar el equilibrio entre el logro de sus metas, su funcionamiento, el cómo obtener sus recursos

y la satisfacción personal de sus constituyentes, siendo estos los cuatro criterios genéricos de la efectividad organizacional.

2.3. Definición de términos básicos

A continuación, se detallan los términos básicos que se utilizaron en el estudio:

- **Clima organizacional:** Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). (Rubio, 2016, p.35)
- **Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y estructurado. (Chiavenato, 2018, 48)
- **Desempeño laboral:** Es una herramienta para gerenciar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. (Alles, 2017, p.262)
- **Relaciones interpersonales:** Es la percepción del entorno de labores y de agradables relaciones sociales entre los colaboradores de una organización ya sea entre jefes o subalternos. (Alles, 2017, p.250)
- **Comunicación:** Es la transferencia de información que se da una persona a otra, con la finalidad de trasmitir información idónea hacia las demás personas. También, es la forma en que los individuos buscan vincularse con otros individuos por medio de ideas, hechos, pensamientos y valores. La comunicación es un procedimiento en el que se unifica a las personas para que compartan sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. (Chiavenato, 2007, p.59)
- **Eficiencia:** Grado de correlación con que puede ser llevada a cabo una tarea o una labor, y por antonomasia hacer con perfección esa tarea o labor. (Rodríguez y Mayo, 2014, p.13)
- **Eficacia:** Se entiende la eficiencia de una forma socioeconómica determinada de la administración, desde el punto de vista del criterio que emana del carácter de las relaciones de producción, del carácter objetivo de la producción, de los gastos que haya que realizar para la obtención del resultado esperado, es decir, la puesta

en movimiento de todos los factores necesarios de producción y el cambio para la obtención de un resultado económico determinado. (Rodríguez y Mayo, 2014, p.13)

- **Efectividad:** Grado de economía en el empleo de los recursos para realizar operaciones de producción, o la producción misma, y por antonomasia, la producción con la mayor economía en el uso de los recursos. (Rodríguez y Mayo, 2014, p.14)
- **Liderazgo:** "Es la capacidad y el deseo de dirigir a los hombres y mujeres a un fin común y el carácter que inspira confianza" (Ruiz, 2017, p.4).

2.4. Formulación de la hipótesis

Las hipótesis del presente estudio de investigación son:

Hipótesis 0: El clima organizacional no tiene relación con el desempeño laboral por parte de los colaboradores de la empresa Piladora la Merced S.R.L. período 2019

Hipótesis 1: El clima organizacional tiene relación positiva con el desempeño laboral por parte de los colaboradores de la empresa Piladora la Merced S.R.L. período 2019.

III. Materiales y métodos

3.1. Variables y operacionalización

3.1.1. Variables

Las variables del presente proyecto de indagación son:

- **Variable dependiente: Desempeño laboral**

Es el rendimiento laboral, así como la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales, que logra exigir su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad (Bravo Saucedo & Tunque Ruiz, 2016).

Con dimensiones, tales como la eficiencia, que comprende la revisión a los documentos de gestión, iniciativa, tiempo, habilidades para solucionar problemas, la eficacia, que está la cantidad de trabajo, responsabilidad, la calidad, trabajo, mientras que la efectividad, se encuentra la eficiencia, la eficacia laboral, la retroalimentación, la evaluación de desempeño laboral y la buena atención de los usuarios.

- **Variable independiente: Clima organizacional**

Se basa en el ambiente, que es generado por las emociones de los integrantes de un grupo, el cual se encuentra relacionado por la motivación de los trabajadores (Chiavenato , 2007).

Con dimensiones, tales como las relaciones interpersonales, en lo que comprende el apoyo entre los integrantes de la institución cohesión, la convivencia entre trabajadores y jefe inmediato, así como el mismo respeto que debe de existir con los integrantes de la institución,

la comunicación, la comunicación interna, medios de comunicación, acceso a la información e información oportuna, liderazgo, delegación de tareas y/o responsabilidades, participación, motivación y toma de decisiones.

3.1.2. Operacionalización

A continuación, se muestra en la Tabla N° 02, la operacionalización de las variables.

Tabla N° 02

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Técnicas / Instrumentos
Desempeño laboral (variable dependiente)	Eficiencia	Revisión a los documentos de gestión	1.	¿Usted realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?	Encuesta / Cuestionario (Chávez, 2016) Excelente Bueno Regular Malo
		Iniciativa	2.	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?	
		Tiempo	3.	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	
		Habilidades para solucionar problemas	4.	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	
	Eficacia	Cantidad de trabajo	5.	¿Cuándo llega a su oficina, ¿comienza a trabajar inmediatamente?	
		Responsabilidad	6.	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?	
		Calidad	7.	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	
		Trabajo en equipo	8.	¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución?	
	Efectividad	Eficiencia y eficacia laboral	9.	¿La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento?	
		Retroalimentación	10.	¿Cuándo realiza su trabajo ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?	
		Evaluación de desempeño laboral	11.	¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?	
		Buena atención a los usuarios	12.	¿Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución?	
Clima organizacional (Variable independiente)	Relaciones interpersonales	Apoyo entre los miembros de la institución	1.	¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	Encuesta/ Cuestionario (Litwin & Stringer, 2015) Excelente Bueno Regular Malo
		Cohesión	2.	¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?	
		Convivencia entre trabajadores y jefes inmediato	3.	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?	
		Respeto que debe de existir con los integrantes de la institución	4.	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?	
	Comunicación	Comunicación interna	5.	¿Cree usted que el gerente y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación?	
		Medios de comunicación	6.	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?	
		Acceso a la información	7.	¿Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo?	
		Información oportuna	8.	¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo?	
	Liderazgo	Delegación de tareas y/o responsabilidades	9.	¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa?	
		Participación	10.	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?	
		Motivación	11.	¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?	
		Toma de decisiones	12.	¿Su jefe inmediato los motiva para el cumplimiento de las tareas?	

Fuente. Elaboración propia

3.2. Tipo de estudio y diseño de investigación

3.2.1. Tipo de estudio:

El tipo de estudio fue correlacional, por lo que se asocian variables, a través de un patrón predecible para un grupo o población (Sampieri y Fernández, 2015,p.15). En la investigación se evaluó la relación que existe entre las dos variables: Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019

3.2.2. Diseño de investigación:

Por medio de este estudio, utilizamos un diseño no aplicado, se utilizó el diseño no experimental, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), aducen: "A través de la indagación no aplicada se observan distintos fenómenos, los cuales se dan en el ámbito natural y que posteriormente se estudian" (p.149), con el objetivo de lograr las metas se diseñó un estudio de corte transversal, y consigo se recopiló información en un solo instante, es decir tiempo único.

3.3. Población, muestra de estudio y muestreo

3.3.1. Población

Conjunto de todas las situaciones, que suelen concordar con determinadas especificaciones. (Sampieri y Fernández, 2014, p.26) Para fines del trabajo de investigación se consideró como población a los 15 trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L. período 2019.

3.3.2. Muestra de estudio

Subgrupo del grupo, del cual se recolectan la información, que debe ser representativo de ésta (Sampieri y Fernández, 2014, p.126). La muestra de estudio que se realizará es en una población reducida, lo cual está constituida por la población indicada párrafo anterior, es decir por los 15 trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L.

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó en el estudio fue el no probabilístico de tipo conveniencia, ya que la información será proporcionada por la empresa Piladora La Merced S.R.L.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Métodos de recolección de datos:

El análisis se usaron procedimientos primordiales de recopilación de información, los cuales son:

- **Método histórico:** Se usó en la compilación estadística de la aplicación del instrumento de la encuesta sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019.
- **Método deductivo:** Este método se utilizó en el instante en que se iba a extrapolar los raciocinios logrados por los autores de prestigio en el entorno de las teorías de clima organizacional y el desempeño laboral.
- **Método analítico:** Se utilizó con el fin de realizar un estudio de los efectos en función de los objetivos específicos.

3.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Las técnicas que se emplearon en la investigación son:

Técnicas

- **Análisis documental:** Por medio de este análisis se logran adquirir el marco teórico y la data estadística, con la finalidad de argumentar el tema de estudio, también del modelo de data de investigación del análisis e interpretación de resultados logrados.
- **Encuesta:** En el cual se utilizó con el fin de recopilar sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Instrumentos

- **Ficha bibliográfica**: Permitió en obtener información de distintos autores con respecto a clima organizacional y desempeño laboral, además de otras fuentes secundarias, con el objetivo de lograr datos relevantes para la investigación.
- **Cuestionario:** Comprendía de un cuestionario de 12 preguntas, diseñado para obtener información referente al clima organizacional. Además un cuestionario de 12 preguntas, para determinar la relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L. período 2019.

3.5.Plan de procesamiento para análisis de datos

Se empleó con el fin de estudiar e interpretar la información estadística descriptiva por medio de tablas y figuras. En relación a la ejecución de los procedimientos se utilizó la hoja de cálculo Excel versión 13. Así mismo, se logró mostrar la presentación de los resultados de la encuesta y validez se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 24.

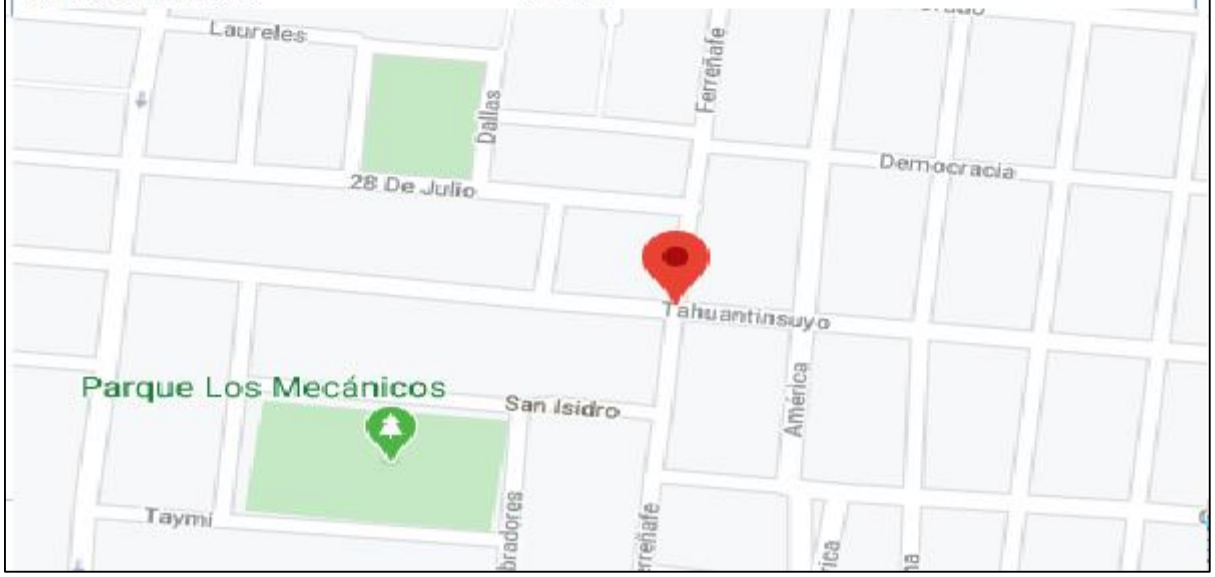
IV. Resultados

A continuación, en la Tabla N°03, muestra la ubicación sobre la empresa piladora la Merced S.R.L. según registros de la SUNAT.

Tabla N° 03

Ubicación de la empresa piladora la Merced S.R.L.

RUC:	20438252089 - PILADORA LA MERCED S.R.L
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	04/10/2000
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	CAR.A FERREÑAFE KM. 03 P.J. UPIS CESAR VALLEJOS (A LA ALTURA DEL KM 3 DE CARRETERA FERREÑ) LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 15316 - ELAB. DE PRODUCTOS DE MOLINERIA.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA LIQUIDACION DE COMPRA GUIA DE REMISION - REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 30/04/2019 BOLETA PORTAL DESDE 29/04/2019
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015



Fuente: SUNAT.

A continuación, presentamos los resultados de las variables demográficas de los trabajadores de la Empresa Piladora La Merced S.R.L. Con respecto a la edad, fueron encuestados 15 trabajadores en donde el 46.7.0% tienen edades de 18 a 30 años, el 33.3% tienen edades de 31 a 40 años y el 13.3% tienen edades de 41 a 50 años. Significa que los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. tienen mayores edades entre 18 a 30 años (Ver Tabla N°04 y Figura N° 03).

Tabla N° 04.

Edad del encuestado

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	7	46.70%
31 a 40 años	5	33.30%
41 a 50 años	2	13.30%
51 a mas	1	6.70%
Total	**15**	**100.00%**

Fuente: Elaboración Propia.

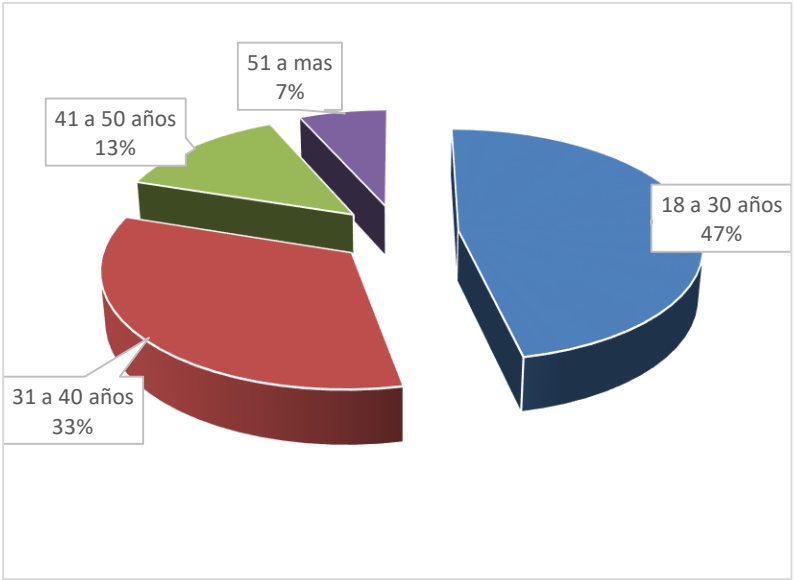


Figura N° 03. Edad del encuestado (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Con respecto al sexo, se observa que los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. fueron encuestados 15 trabajadores en donde el 60.0% son de sexo femenino y el 40.0% son de sexo masculino. Significa que los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. están conformados más por el sexo femenino (Ver Tabla N° 05 y Figura N° 04).

Tabla N° 05.

Sexo del encuestado

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	9	60%
Masculino	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

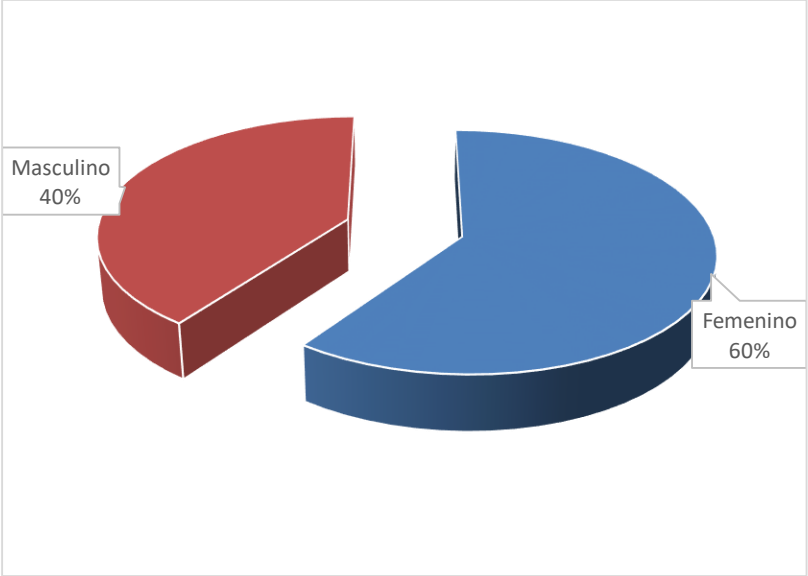


Figura N° 04. Sexo del encuestado (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En cuanto al estado civil, se observa que los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. fueron encuestados 15 trabajadores en donde el 40.0% son solteros; el 20.0% son casados; el 26.7% son convivientes y el 13.3% son divorciados. Significa que los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. están conformados más por solteros (Ver Tabla N°06 y Figura N°05).

Tabla N° 06.

Estado civil del encuestado

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	6	40%
Casado	3	20%
Conviviente	4	27%
Divorciado	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

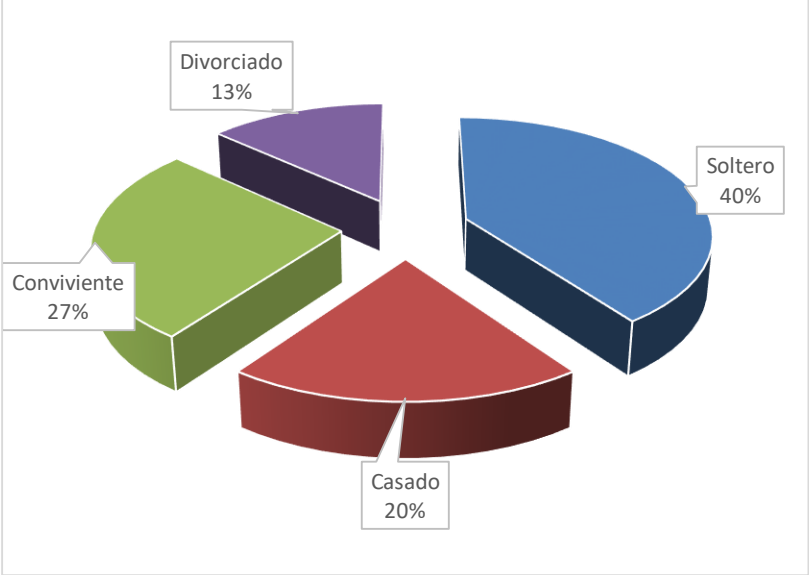


Figura N° 05. Estado civil del encuestado (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Por otro lado, el grado de instrucción, se observa que los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. fueron encuestados 15 trabajadores en donde el 60.0% tienen estudios superiores y el 40.0% cuentan con estudios secundarios (Ver Tabla N°07 y Figura N°06).

Tabla N° 07.

Grado de instrucción del encuestado

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Sin nivel	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	6	40%
Superior	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

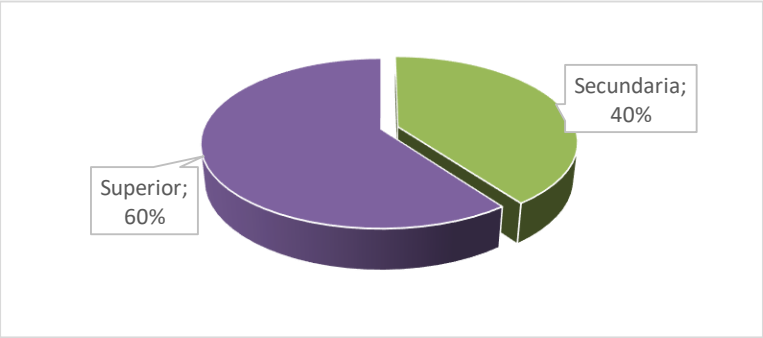


Figura N° 06. Grado de instrucción del encuestado (%).

Fuente: Elaboración Propia.

4.1. Clima organizacional de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019.

A continuación, se presenta los resultados del clima organizacional sobre los colaboradores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019, que están divididos en relaciones interpersonales, comunicación y liderazgo.

Relaciones interpersonales

Tabla N° 08.

¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	1	7%
Casi siempre	1	7%
Algunas veces	3	20%
Muy pocas veces	5	33%
Nunca	5	33%
Total	**15**	**100%**

Fuente. Elaboración propia

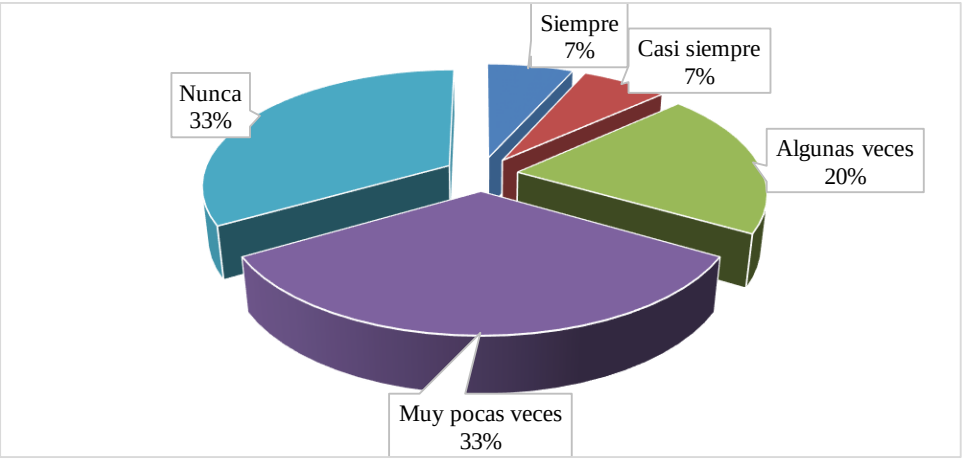


Figura N° 07. ¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo? (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Es un indicador de las relaciones interpersonales, donde el 66% de los trabajadores señalan que no sienten apoyo, por parte de sus compañeros en el desarrollo de sus actividades laborales, asimismo, que el 34% que sí cuentan con apoyo. (Ver Tabla N° 08 y Figura N° 07).

Tabla N° 09.

¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	1	7%
Casi siempre	9	60%
Algunas veces	4	27%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

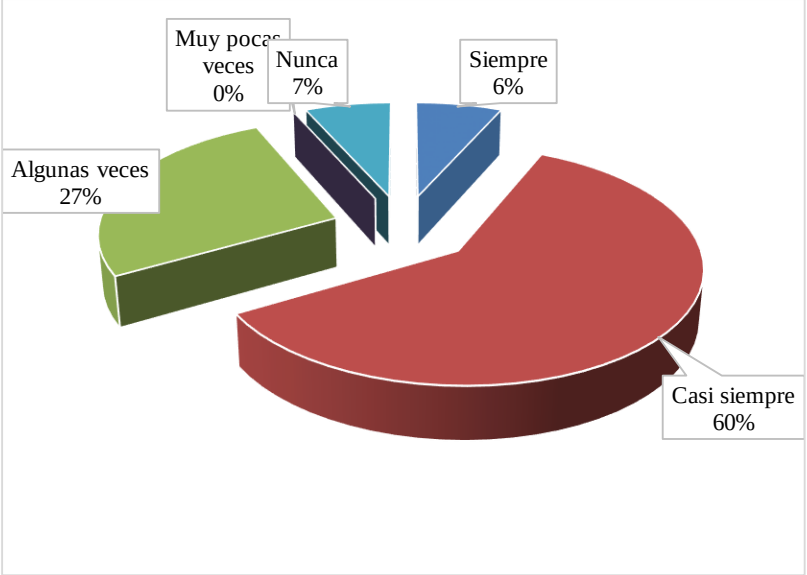


Figura N° 08. ¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Por otro lado, en la Tabla N°09 y Figura N°08, el 93.0% menciona que sus compañeros de trabajo, si crean problemas, hablando de otros a sus espaldas, mientras que el 7% indican que no. Este indicador es clave, debido que no mantienen una buena relación de convivencia entre las autoridades, por lo que se genera desconfianza, para seguir laborando en la empresa.

Tabla N° 10.

¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre		0%
Casi siempre	7	47%
Algunas veces	2	13%
Muy pocas veces	1	7%
Nunca	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

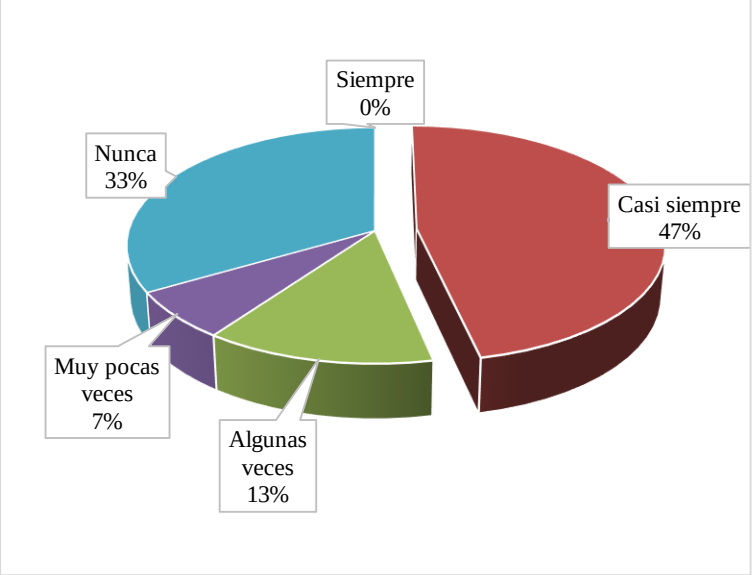


Figura N° 09. ¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Por otra parte, el 60% de los trabajadores afirman, que existen relaciones de convivencia entre sus compañeros, mientras que el 40% que no existen relaciones de convivencia. En este indicador, debido que los trabajadores no laboran de manera libre, respetando las normativas de la institución (Ver Tabla N° 10 y Figura N° 09).

Tabla N° 11.

¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	2	13%
Casi siempre	2	13%
Algunas veces	5	33%
Muy pocas veces	4	27%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

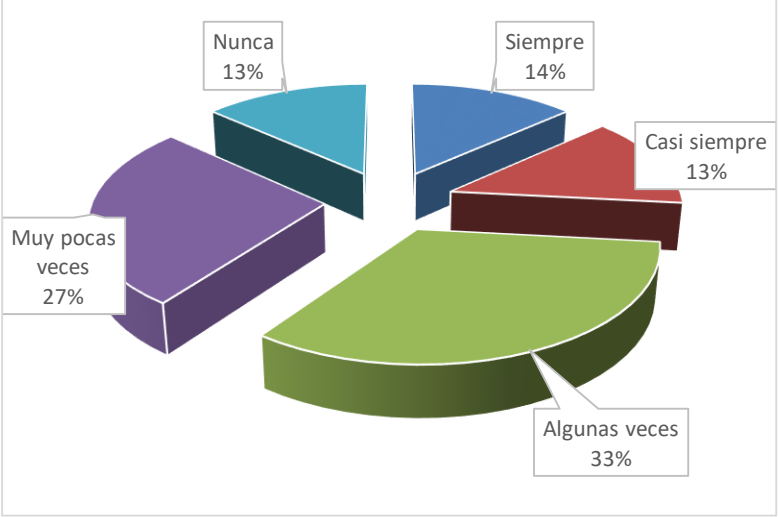


Figura N° 10. ¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Por otra parte, el 60% de los trabajadores, menciona que si existe respeto por la forma de pensar, de sentir y de actuar con los demás, mientras que el 40% menciona que no. En el trabajo, existe respeto en la manera de pensar, de sentir y de actuar, entre todos sus compañeros.

Comunicación

Tabla N° 12.

¿Cree usted que el gerente y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	4	27%
Casi siempre	3	20%
Algunas veces	1	7%
Muy pocas veces	3	20%
Nunca	4	27%
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

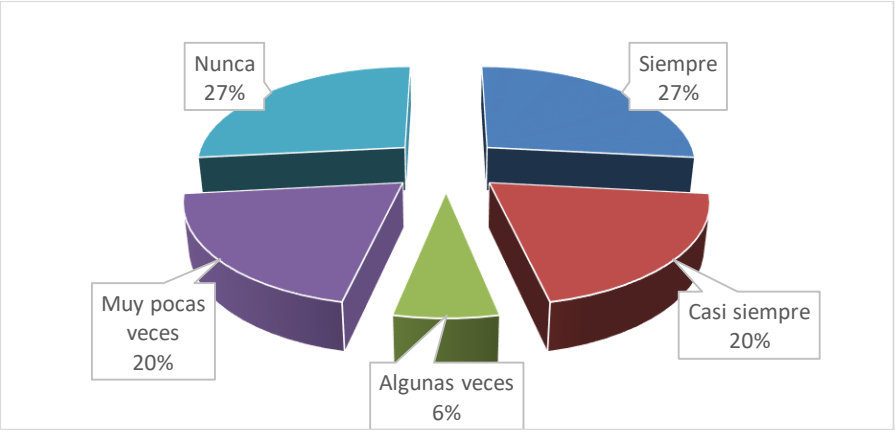


Figura N° 11. ¿Cree usted que el gerente y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación? (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N° 12 y Figura N°11, el 53% de los trabajadores, mencionan el gerente, así como los jefes de áreas mantienen una buena comunicación, con los trabajadores, mientras que el 47%, no tienen una correcta comunicación. En este indicador, se resalta que existe incongruencia, en la comunicación del personal hacia sus superiores.

Tabla N° 13.

¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	6	40%
Casi siempre	2	13%
Algunas veces	2	13%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

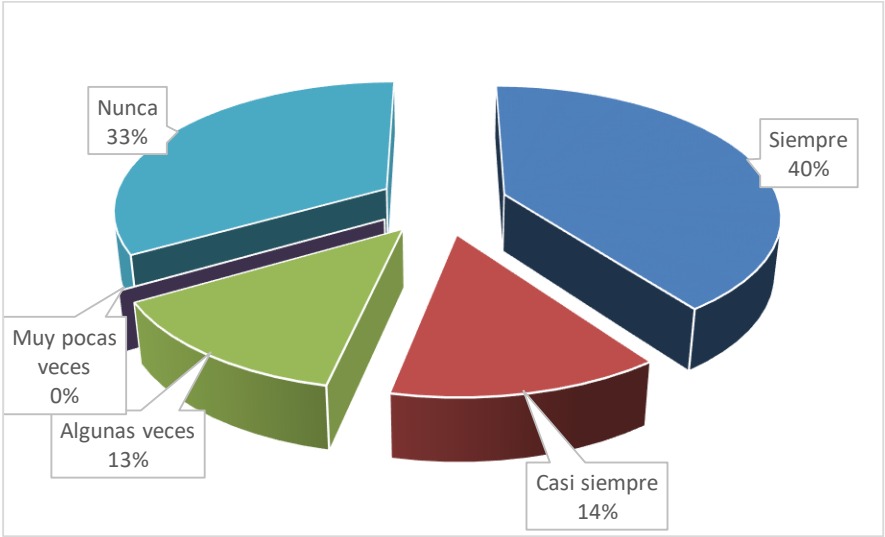


Figura N° 12. ¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Otro indicador, es la comunicación, por lo que se visualiza en la Tabla N°13 y Figura N°12, que el 67% de los trabajadores, menciona que las tareas y/o procedimientos, son comunicados, a través de medios impresos, mientras que el 33% indican que no. Se señala que es un factor favorable, debido que cualquier tarea, es comunicada, empleando un medio improviso.

Tabla N° 14.

¿Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**1**	7%
Casi siempre	**2**	13%
Algunas veces	**8**	53%
Muy pocas veces	**3**	20%
Nunca	**1**	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

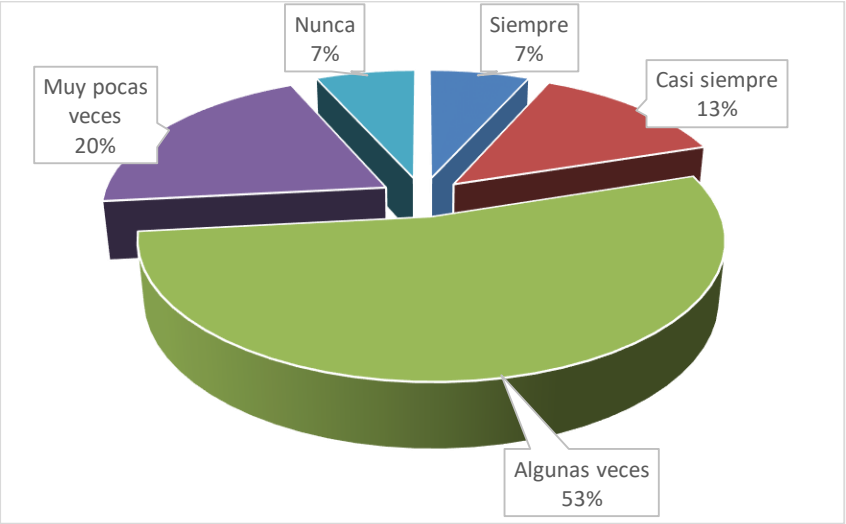


Figura N° 13. ¿Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N°14 y Figura N°13, el 73% de los trabajadores, mencionan que cuentan con acceso a la información correspondiente, para el cumplimiento de su trabajo, mientras que el 27% indica que no cuenta con ese acceso. Es decir los trabajadores, cuentan con acceso correspondiente de información, para lograr el cumplimiento con su trabajo.

Tabla N° 15.

¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre		0%
Casi siempre	**2**	13%
Algunas veces	**4**	27%
Muy pocas veces	**4**	27%
Nunca	**5**	33%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

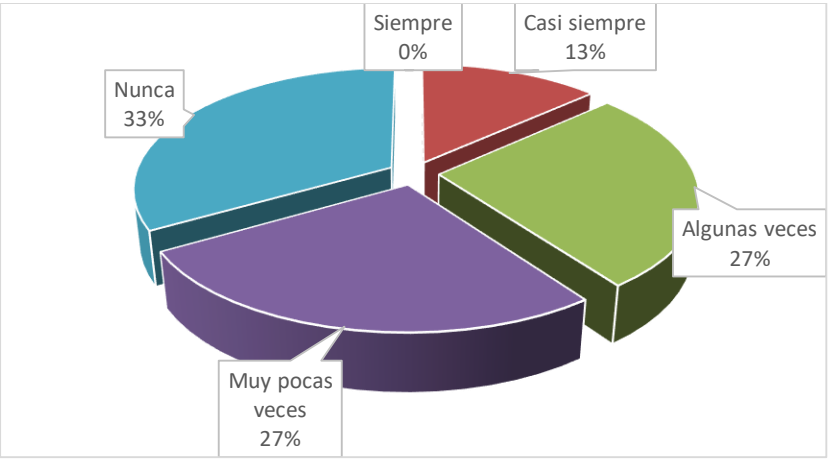


Figura N° 14. ¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N°15 y Figura N°14, el 60% de los trabajadores mencionan que no reciben instrucciones de sus superiores, de manera oportuna para cumplir con su trabajo, mientras que el 40% indica que si recibe las instrucciones adecuadas. Los trabajadores, no reciben las instrucciones adecuadas como desarrollar sus actividades laborales.

Liderazgo

Tabla N° 16.

¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	3	20%
Casi siempre	1	7%
Algunas veces	1	7%
Muy pocas veces	3	20%
Nunca	7	47%
Total	15	100%

Fuente. Elaboración propia

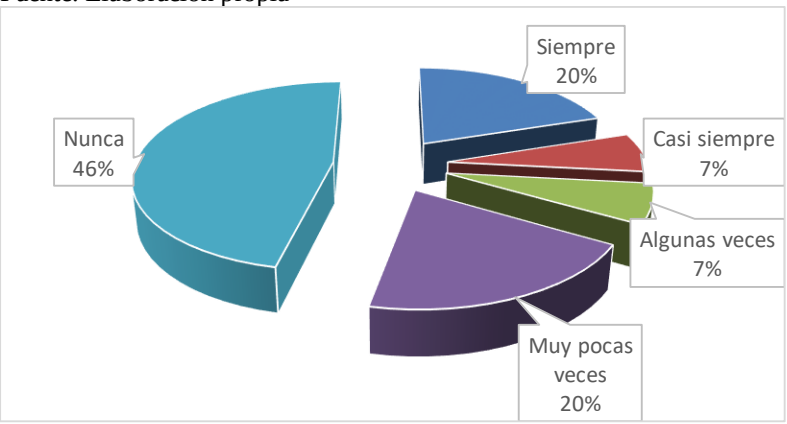


Figura N° 15. ¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Por otra parte, el 34% de los trabajadores, mencionan que su jefe inmediato no le asigna tareas de una forma equilibrada, mientras que el 64% sí. En este indicador se destaca que las tareas no son compartidas de manera equilibrada. (Ver Tabla N°16 y Figura N°15).

Tabla N° 17.

¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre		0%
Casi siempre	**3**	20%
Algunas veces	**4**	27%
Muy pocas veces	**4**	27%
Nunca	**4**	27%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

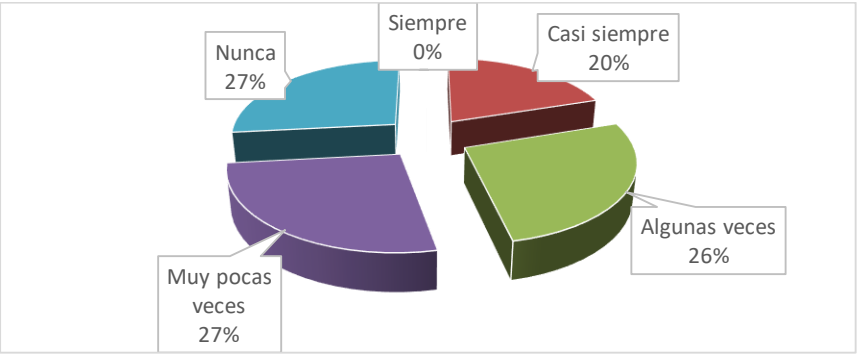


Figura N° 16. ¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N°17 y Figura N°16, el 54% menciona que su jefe inmediato no le permite participar en la planificación de sus labores, mientras que el 46% que sí. Se considera un factor desfavorable, debido que a los trabajadores, no le permiten participar en la programación de sus labores.

Tabla N° 18.

¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**1**	7%
Casi siempre		0%
Algunas veces	**1**	7%
Muy pocas veces	**3**	20%
Nunca	**10**	67%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

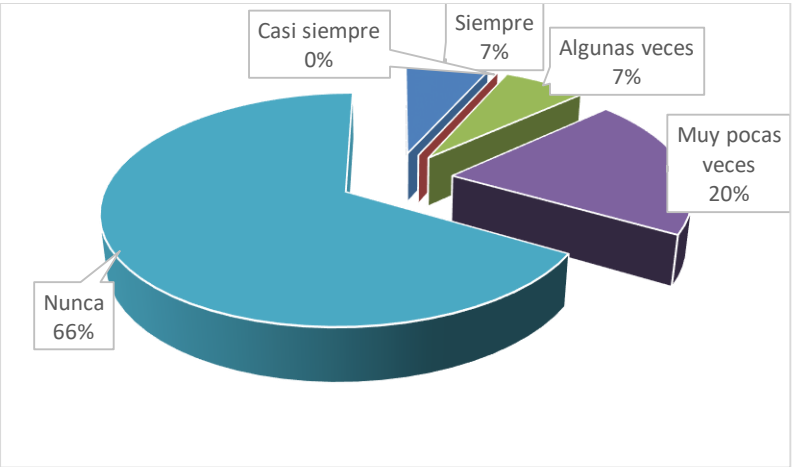


Figura N° 17. ¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones? (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N°18 y Figura N°17, se observa que el 86% de los trabajadores, indica que su jefe no tiene en mente los intereses de los trabajadores, en la toma de decisiones, mientras que el 14% indica que sí les considera. Se considera un factor desfavorable, debido que a los trabajadores, no les hace participe en la toma de decisiones.

Tabla N° 19.

¿Su jefe inmediato los motiva para el cumplimiento de las tareas?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre		0%
Casi siempre	**2**	13%
Algunas veces	**5**	33%
Muy pocas veces	**4**	27%
Nunca	**4**	27%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

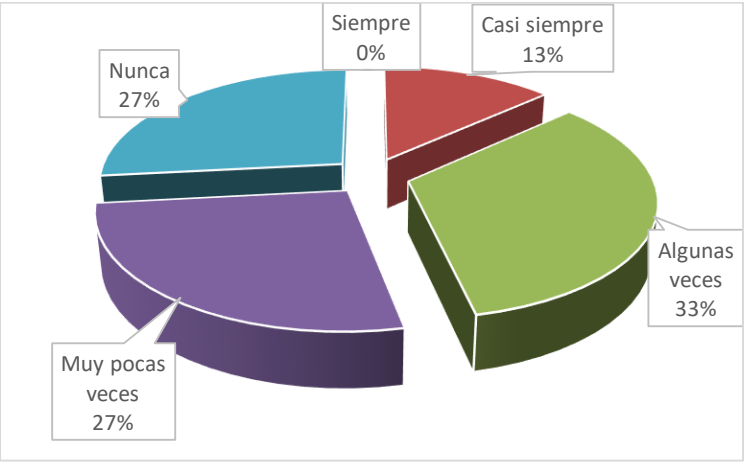


Figura N° 18. ¿Su jefe inmediato los motiva para el cumplimiento de las tareas? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N°19 y Figura N°18, el 54% de los trabajadores menciona que su jefe inmediato no les motiva, para el cumplimiento de las tareas, mientras que el 46% indica que sí. Entonces es un factor desfavorable, que la mayoría de los trabajadores, no se sientan motivados, para el desarrollo de sus actividades.

4.2. Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019.

A continuación, se presenta los efectos de la evaluación del desempeño laboral sobre los colaboradores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019, que abarca la eficiencia, eficacia y efectividad.

Eficiencia:

Tabla N° 20.

¿Usted realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**2**	13%
Casi siempre	**4**	27%
Algunas veces	**2**	13%
Muy pocas veces	**3**	20%
Nunca	**4**	27%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

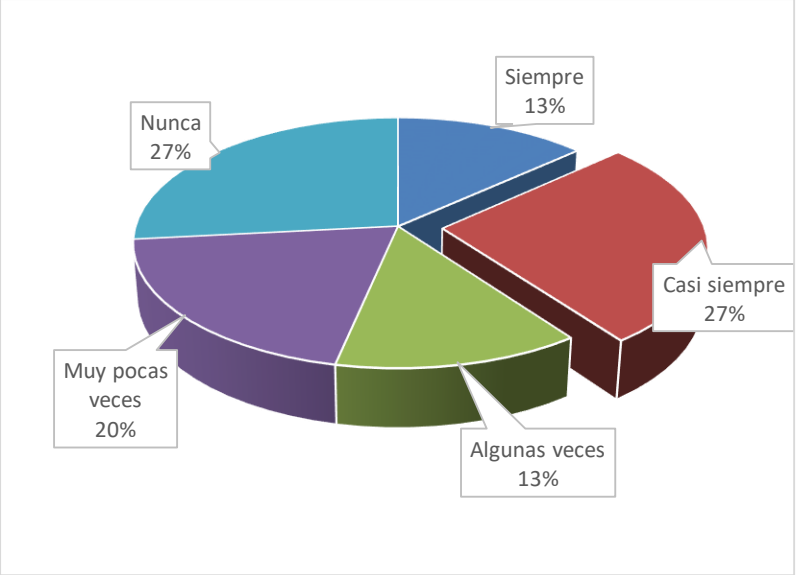


Figura N° 19. ¿Usted realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N° 20 y Figura N° 19, el 53% de los trabajadores menciona que realizan consultas sobre la aplicación frecuente de los documentos normativos, tales como el MOD, ROF, POI y PEI, mientras que el 47% no realiza consultas a los documentos normativos. Es un indicador favorable, debido que más de la mitad de los trabajadores, sin conocer los procedimientos de los documentos normativos.

Tabla N° 21.

¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**5**	33%
Casi siempre	**6**	40%
Algunas veces	**2**	13%
Muy pocas veces	**2**	13%
Nunca	**0**	0%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

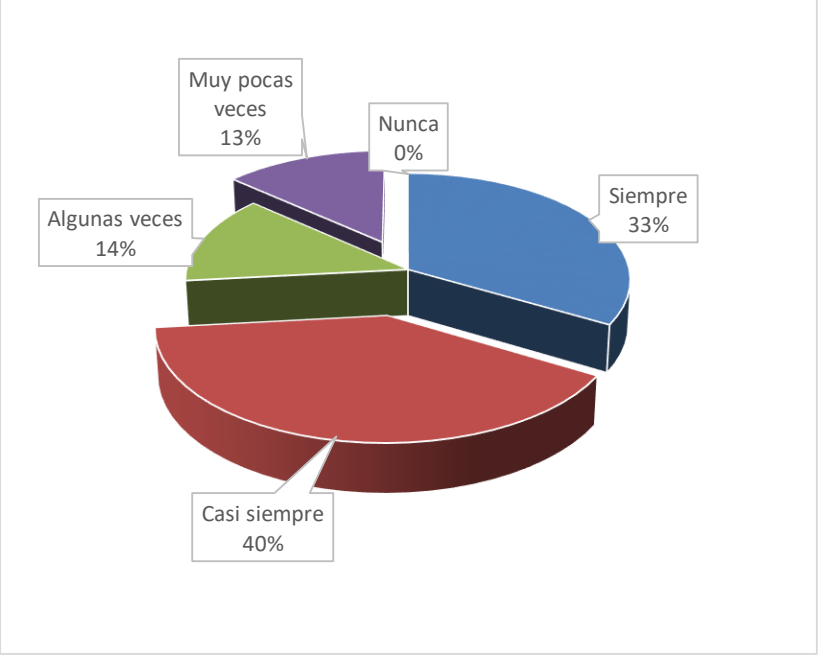


Figura N° 20. ¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Otro indicador importante, se puede visualizar en la Tabla N° 21 y Figura N°20, donde el 73% de los trabajadores, indican que se si pueden realizar sus actividades sin esperar que lo indiquen, mientras el 27% espera que le indiquen. Factor favorable, debido que los trabajadores se sienten identificados, con los propósitos de la empresa.

Tabla N° 22.

¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**2**	13%
Casi siempre	**7**	47%
Algunas veces	**0**	0%
Muy pocas veces	**4**	27%
Nunca	**2**	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

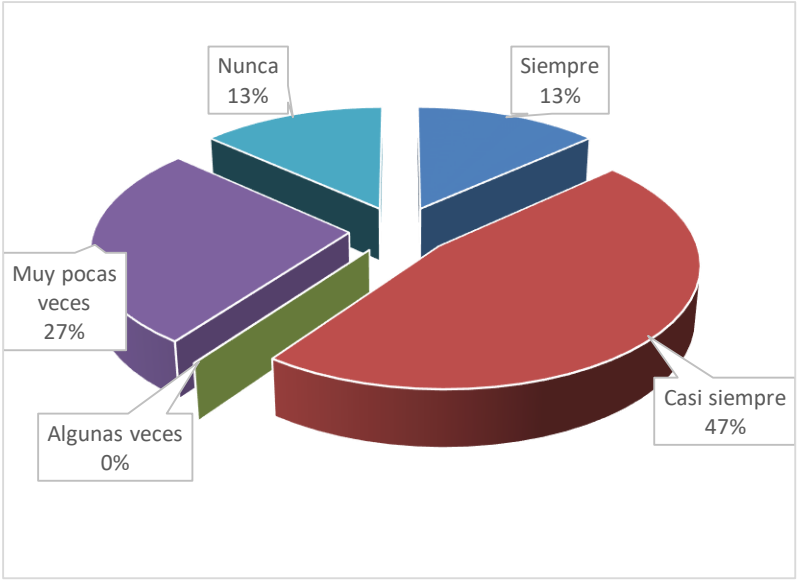


Figura N° 21. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos? (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N° 22 y Figura N° 21, el 60% de los trabajadores sí cumple con las tareas y obligaciones en el tiempo establecido, mientras que el 40% cumple sus labores a destiempo. Se resalta algo favorable, debido que la mayor parte de trabajadores, cumple todo lo que se le encomienda, en el tiempo establecido.

Tabla N° 23.

¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**4**	27%
Casi siempre	**8**	53%
Algunas veces	**1**	7%
Muy pocas veces	**2**	13%
Nunca	**0**	0%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

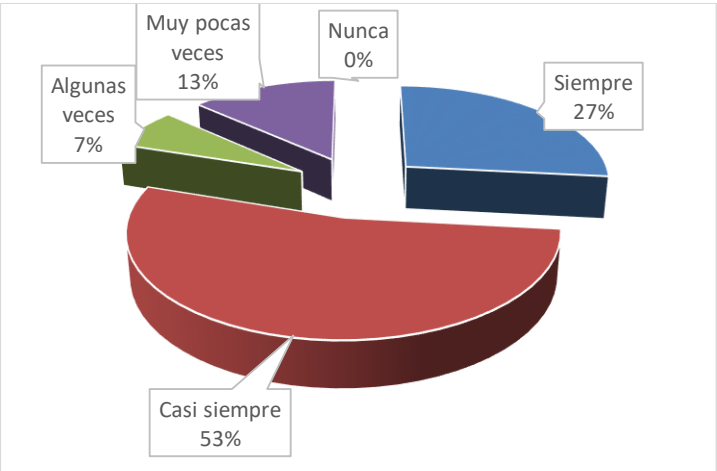


Figura N° 22. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás? (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N° 23 y Figura N° 22, el 70% de los trabajadores menciona que si se logra resolver los inconvenientes relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás, mientras que el 30% no. Es decir, la mayor parte de trabajadores se identifican con las labores que tienen que realizar.

Eficacia

Tabla N° 24.

¿Cuándo llega a su oficina, ¿comienza a trabajar inmediatamente?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**4**	27%
Casi siempre	**6**	40%
Algunas veces	**0**	0%
Muy pocas veces	**4**	27%
Nunca	**1**	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

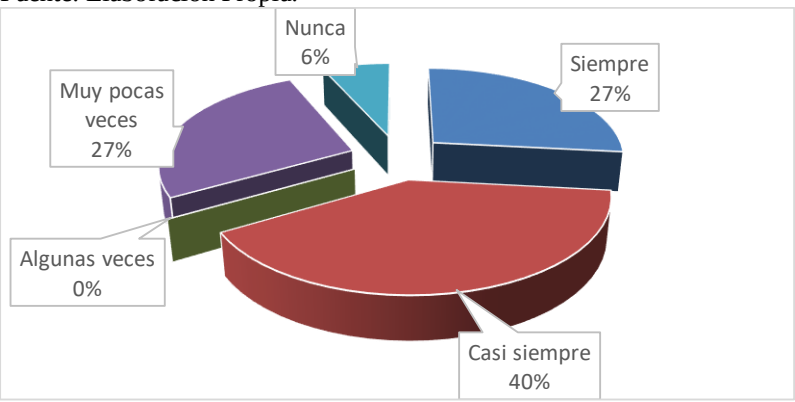


Figura N° 23. ¿Cuándo llega a su oficina, ¿comienza a trabajar inmediatamente? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la tabla N° 24 y Figura N° 23, menciona que el 67% menciona que cuando llegan a sus centros de trabajo empiezan a laborar de inmediatamente, mientras que el 37% se entretiene en labores ajenas al trabajo.

Tabla N° 25.

¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**7**	47%
Casi siempre	**2**	13%
Algunas veces	**1**	7%
Muy pocas veces	**3**	20%
Nunca	**2**	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

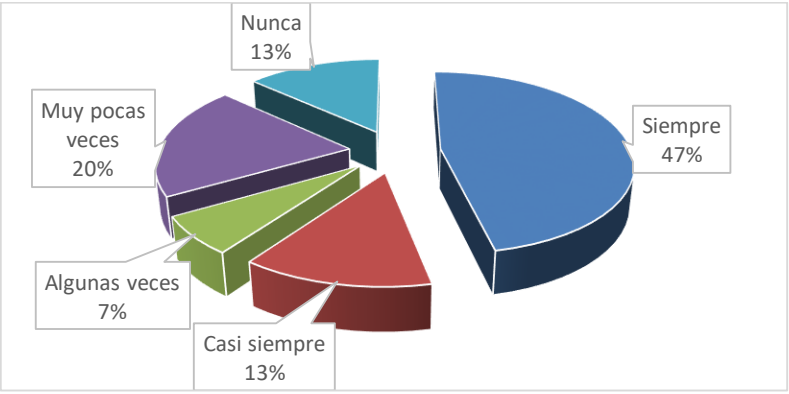


Figura N° 24. ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N° 25 y Figura N°24, el 67% de los trabajadores, consideran que sí son responsables de las tareas que le son asignadas, mientras que el 33% que no, debido que son demasiadas tareas, que en ocasiones son demasiadas funciones que desarrollan.

Tabla N° 26.

¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**4**	27%
Casi siempre	**5**	33%
Algunas veces	**2**	13%
Muy pocas veces	**3**	20%
Nunca	**1**	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

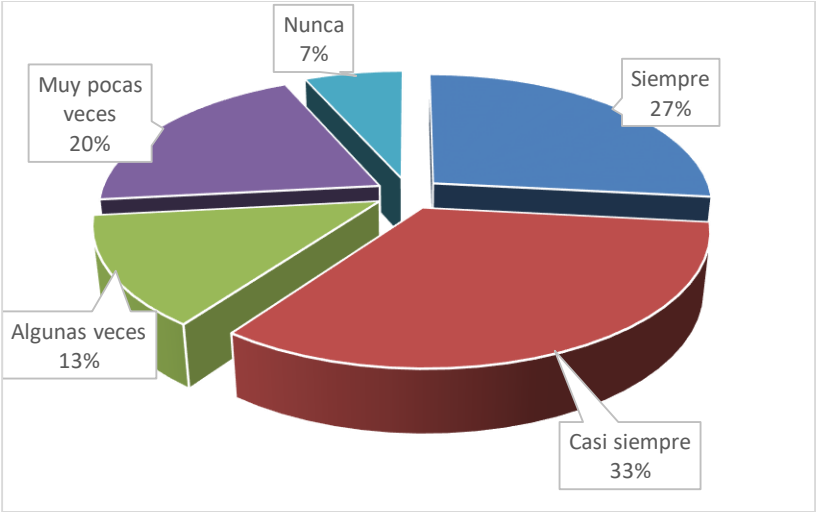


Figura N° 25. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

El 73% de los trabajadores, menciona que sus compañeros de trabajo, si se encuentran comprometidos en realizar un trabajo de calidad, mientras que el 27% que no. Los trabajadores mantienen el compromiso de realizar un trabajo adecuado (Ver Tabla N°26 y Figura N°25).

Tabla N° 27.

¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**1**	7%
Casi siempre	**4**	27%
Algunas veces	**4**	27%
Muy pocas veces	**4**	27%
Nunca	**2**	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

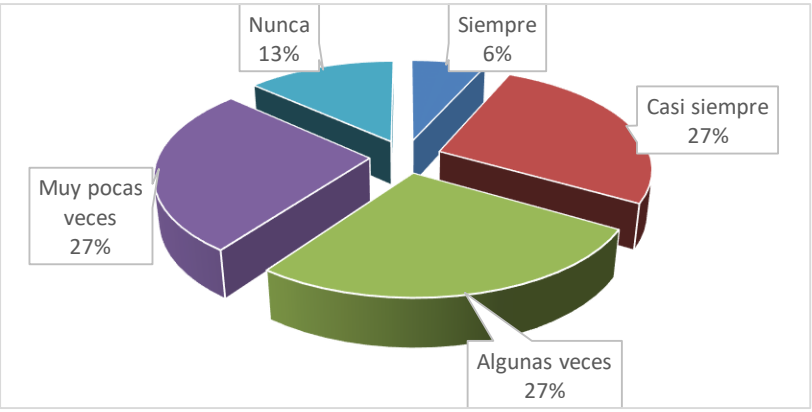


Figura N° 26. ¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En cuanto al trabajo en equipo, en la Tabla N° 27 y Figura N° 26, se observa que el 60% de los trabajadores, menciona que existe trabajo en equipo, para que se logre las metas de la institución, mientras que el 40% que no existe trabajo en equipo.

Efectividad

Tabla N° 28.

¿La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	1	7%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	20%
Muy pocas veces	6	40%
Nunca	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

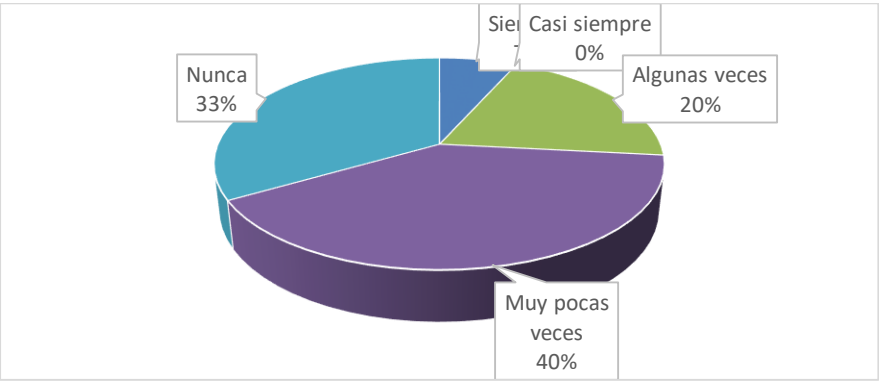


Figura N° 27. ¿La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N° 28 y Figura N° 27, se observa que el 73% de los trabajadores, mencionan que para haber eficiencia y eficacia en el trabajo, no implica tener algún reconocimiento, mientras que el 27% dice que si implica. Es decir, los trabajadores no se encuentran esperanzados en tener algún tipo de reconocimiento para cumplir sus labores.

Tabla N° 29.

¿Cuándo realiza su trabajo ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	1	7%
Casi siempre	5	33%
Algunas veces	5	33%
Muy pocas veces	1	7%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

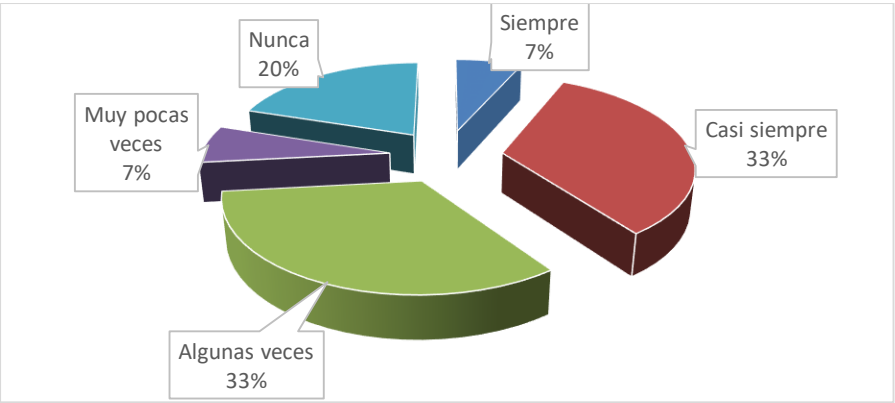


Figura N° 28. ¿Cuándo realiza su trabajo ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N° 29 y Figura N° 28, se observa que el 73% mencionan siempre cuando realizan su trabajo, logran saber a cada paso, si lo están realizando bien, mientras que el 27% que no. En sus labores cotidianas, siempre realizan un análisis paso a paso, si lo están haciendo correctamente.

Tabla N° 30.

¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	**2**	13%
Casi siempre	**0**	0%
Algunas veces	**3**	20%
Muy pocas veces	**6**	40%
Nunca	**4**	27%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

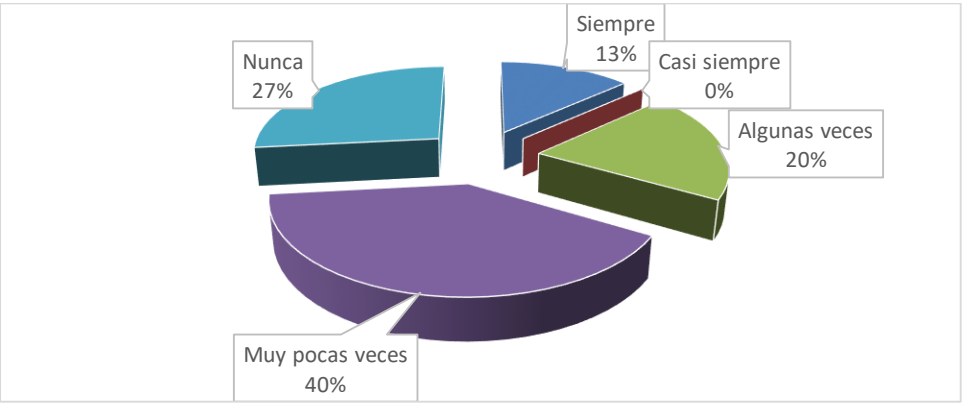


Figura N° 29. ¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales? (%).

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla N° 30 y Figura N° 29, el 67% de los trabajadores, mencionan que no reciben comentarios sobre su desempeño, durante el transcurso del año, entre las reuniones anuales, mientras que el 33% indica que sí. Factor desfavorable, debido que los trabajadores al no recibir alguna crítica, puede ser que desliguen de los objetivos instituciones.

Tabla N° 31.

¿Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre		0%
Casi siempre	**3**	20%
Algunas veces	**4**	27%
Muy pocas veces	**6**	40%
Nunca	**2**	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

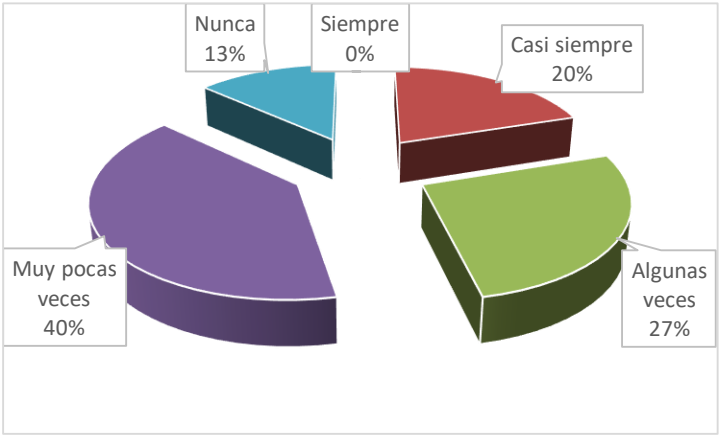


Figura N° 30. ¿Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución? (%)

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e interpretación

Por último, en la Tabla N° 31 y Figura N° 30, el 53% de los trabajadores, mencionan que no le brindan una orientación adecuada a los usuarios, que acuden a la institución, mientras que el 47% que sí. Factor favorable, debido que si les brinden una orientación adecuada a los usuarios, pero no le realizan un correcto monitoreo.

4.3. Identificación de los niveles de clima organizacional y desempeño laboral de la empresa piladora la Merced

Tabla N° 32.

Nivel de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L.

Respuesta	Desempeño laboral		Clima organizacional	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	3	20%	2	13%
Bueno	5	33%	3	20%
Regular	3	20%	3	20%
Malo	4	27%	7	47%
Total	15	100%	15	100%

Fuente. Elaboración propia

El nivel del desempeño laboral, se encuentra en Bueno con un 33%, mientras que el Clima organizacional en un nivel Malo, con un 47%. (Ver Tabla N° 32).

4.4. Medición de la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019.

Tabla N° 33.

Correlación entre las variables clima organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L.

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,807
		Sig. (bilateral)		,000
		N	24	24
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,807	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	24	24

Fuente. Elaboración propia

En la correlación de variables se presenta un vínculo significativo entre ambas variables, debido a que el valor de significancia, es de 0,00, a la vez posee un indicador de Rho de Spearman de 0,807 lo cual indica que tiene que tiene una correlación positiva, debido que más del 80% del desempeño laboral, se debe por el mismo clima organizacional, siendo de esta manera que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.5. Propuesta de una estrategia y modelo de control del clima organizacional en la institución bajo estudio.

Introducción:

La propuesta del clima organizacional, se realiza con la finalidad de buscar una solución a las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L., generando un mejor desempeño laboral de estos, con el propósito de brindar producto a los que el usuario requiera.

La empresa Piladora La Merced S.R.L, busca que sus trabajadores interactúen en un ambiente favorable para el buen desempeño, motivo la cual se presenta una propuesta para mejorar su clima organizacional, lo que se trata que exista una relación armoniosa entre jefes y subordinados para cumplir de forma eficiente las meta y propósitos trazados ya sea a largo o mediano plazo. Existen métodos en talleres de clima organizacional, para lograr desarrollar esas habilidades sociales y personales, que logran ser parte de la mejora de su desempeño laboral.

En la propuesta de clima organizacional, se encuentra orientada a mejorar el desempeño laboral en la empresa Piladora La Merced S.R.L, que permitirá a trabajador a tener iniciativa al conocer los procedimientos que hay en la empresa, en lo que se refiere a la toma de decisiones, se motiva para el cumplimiento de sus objetivos, al trabajo en equipo, a crear ambientes de igualdad e integración entre trabajadores, al liderazgo de los directivos, así como también determinar factores como nivel de desempeño, aptitudes de gestión y un correcto plan de trabajo a través de destrezas, aptitudes que permiten desenvolver a partir de los talleres, dinámicas que se logran identificar la importancia, así como los beneficios del clima organizacional, con la finalidad de ser eficiencia su desempeño laboral. En la propuesta, se busca cumplir todas las dimensiones, a mediano, a largo plazo, donde los resultados, deberían ser efectivos, aportando a través de su cumplimiento por ambas partes, tanto de la piladora como los trabajadores mismos.

Importancia de la propuesta

La importancia de realizar la propuesta de vinculación, de ambas variables y sus dimensiones evaluadas, como el nivel de estructural, la responsabilidad, recompensa, el desafío, la cooperación, así como la identidad, mientras que el nivel de desempeño, competencias de gestión y el diseño de trabajo.

Objetivo de la propuesta

Relacionar el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L. Siendo la forma de cumplir con las estrategias planteadas para lograr el desarrollo de talleres, dinámicas, capacitaciones o actividades a mejorar su entorno laboral.

Procedimiento de la propuesta

Los trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L, recibirán talleres, dinámicas, capacitaciones a través de estrategias desarrolladas para mejorar el progreso de sus labores cotidianas y el éxito en el logro de ellas. En estos talleres, deberán ser orientados al nivel estructural, a la responsabilidad, recompensa, al desafío, cooperación y a la entidad que deberá estar identificados previamente por los encargados de área para lograr la obtención de la acreditación de la propuesta de clima organizacional para la mejora del desempeño laboral.

Para desarrollar los talleres, dinámicas a los trabajadores, se tomará en consideración su tiempo de ingreso a la piladora. Para obtener las validaciones de los programas, que se encuentran orientados en el desempeño laboral, solo que se podrá realizar la asistencia, la puntualidad y la participación en la propuesta del clima organizacional.

Estrategias del clima organizacional

Tabla N° 34.

Estrategias del clima organizacional

ITEMS DEL ESTUDIO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES - PRIORIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
ESTILO DE DIRECCIÓN	1. Elaborar plan de capacitación de motivación y reconocimiento que contenga la colaboración de los usuarios internos.	Fomentar la democracia a través de reconocimiento os justos a los usuarios internos.	**X** Aplicar actividades de reconocimiento por el excelente trabajo realizado por los colaboradores; como cartas de felicitación, cartas de ascenso, etc. Suscitar a la intervención por medio de buzón de sugerencias. Las premiaciones deben darse públicamente, puede ser mejor	R. Humanos= Administrador R. Físicos=Instalaciones de la institución, áreas de trabajo R. Técnicos= Computadores R. Económicos= según presupuesto. R. Administrativos= Plan de capacitación R. Humanos= Director de R. humano y gerente	Administrador
		Capacitar en motivación a los colaboradores. Capacitar para generar un mejor dialogo dentro de la institución.	x colaborador de mes, premiar con capacitaciones, vales de consumo, etc. Implementar compensaciones, bonificaciones y premios. Realizar evaluaciones de rendimiento para determinar cuáles son los factores influyentes en esta variable. x Realizar actividades de confraternidad como una tarde deportiva, tarde familiar, etc.		
		Optimizar el nivel de productividad de todas las áreas	Determinar el sitio donde desarrollar las actividades de confraternidad		
RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN	2.Elaborar políticas de alicientes y reconocimiento	Desarrollar tareas para elevar la motivación e involucrar a los empleados en la generación de utilidades Promover el sentido de pertenencia.	Conformar equipos de trabajo y seguir las pautas para su buen x desempeño		
SATISFACCION CON LABOR REALIZADA Y SU REMUNERACION	3. Capacitar a los jefes para que conozcan estrategias de Implementación de actividades que fomenten la conformación de equipos de trabajo	Incitar la conformación de equipos de trabajo productivos favorecer la comunicación interna Motivar a los Empleados	Mejorar la comunicación interna mediante reuniones para conocer las impresiones y expectativas de los trabajadores. x Integrar al personal temporal a las actividades de trabajo en equipo, y de ser posible a todas las capacitaciones impartidas en la institución		

Fuente. Elaborado por las investigadoras.

Estrategias para la búsqueda de la mejora

- **Primera estrategia.** Diseñar plan de capacitación de motivación y reconocimiento que contenga la integración de los usuarios internos**.**

Se establecen las siguientes estrategias:

1. Implementar reuniones para escuchar las disconformidades de los trabajadores y así como brindar las soluciones posibles para generar un correcto clima organizacional y generar una mayor motivación.
2. Implementar actividades para motivar a los trabajadores, donde los altos cargos deben desarrollar un análisis retrospectivo, desde cómo están tratando a su trabajador y corregir estos inconvenientes.
3. Desarrollo de tareas de motivación, tales como:

   Entrevistarse de forma personal, para establecer sus responsabilidad y resultados.

   El trabajador sienta que su labor y su presencia en la institución son los más importantes y valorados.

   Reunirse con el equipo de trabajo, una vez en cada período, con el propósito de promover actividades que favorezcan el clima organizacional. Se debería dar reconocimiento y las felicitaciones públicas, analizar las metas y suscitar la intervención en equipo en la solución de la realidad.

   Proporcionar una labor satisfactoria, en donde las actividades de selección, reclutamiento, la desmotivación y la inadecuada actitud de un trabajador, que logra surgir cuando no se cumple con el perfil profesional requerido para un determinado cargo a desempeñar.

   Establecer objetivos y metas atractivos que recalcan la importancia de la intervención de los trabajadores, Se lograrían incentivar tareas de orden y limpieza en cada área de la piladora.

   Proporcionar el sentido de importancia y hacer a los trabajadores, que participen de las tareas trascendentes.

   Lograr una actitud de respeto y confianza con los trabajadores, para facilitar el crecimiento intelectual y profesional, que posibilite promociones y los ascensos.

Las capacitaciones, se encontrarán dirigidas por las investigadoras, en apoyo, de un coach profesional de motivación, liderazgo y manejo de conflictos.

Tabla N° 35.

Plan de capacitación a corto plazo

Capacitación	Modalidad	Período	Duración
Liderazgo y motivación	Seminario – Taller	1 mes	6 horas
Manejo de conflictos	Seminario Taller	1 mes	5 horas

Fuente. Elaborado por las investigadoras

Capacitación: Liderazgo y la motivación

Período: Agosto 2019

Duración 6 horas

Contenido:

- Conferencias
- Modelos de liderazgo
- Trabajo en equipo
- Casos de motivación

Instrumentos de evaluación: Encuesta

Observación: El desarrollo de las capacitaciones será realizada por un coach profesional contratado.

Capacitación: Manejo de conflictos

Período: Septiembre 2019

Duración: 5 horas

Contenido

- Conferencia
- Importancia de las relaciones humanas.
- Desarrollo de paradigmas mentales.
- Dinámica
- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva.

Instrumento de evaluación: Encuesta

Observación. La capacitación se logrará realizar por un Coach Profesional.

Tabla N° 36.

Cronograma y costos

Cronograma	Julio	Agosto	Septiembre	Costos	Especificaciones
Capacitaciones		x	X	S/ 3,00.00	Pago de conferencista
Actividades	x		x	S/ 1,500.00	Adquisición de materiales para actividades
Complementarias	X			S/ 500.00	Complementarias
TOTAL				S/ 5000.00	

Fuente. Elaborado por las investigadoras

- **Segunda estrategia.** Diseño de políticas de incentivos

En esta estrategia, se establecen pautas claras de reconocimientos e incentivos, que logren aportar a las actividades, motivación de la organización, por lo que se recomienda considerar las siguientes actividades.

Establecer las maneras de reconocimiento e incentivos, en donde es personalizado e inmediato por considerarse de mayor influencia, por lo que se debe considerar otras alternativas de incentivos que logren contribuir en el reconocimiento verbal.

Otorgar recompensa en base al empleado de mes, en donde se deberá considerar diferentes criterios formales, o informales, para dicho tipo de reconocimiento, que pueden otorgarse tanto por las actuaciones, que suelen ser excepcionales, como por numerosas actividades dignas de elogio.

Se logra despertar expectativas e impulsos para un buen desempeño, que se logra anunciar un premio mediante algún concurso que se presentan las exigencias, los propósitos. Las claves de éxito, para esto es la promoción del concurso y sus objetivos.

Si no se puede ascender a un trabajador se puede, en cambio, incrementar la responsabilidad y la notoriedad de los mejores empleados con actividades especiales, otorgarles la responsabilidad de capacitar a otros de capacitación superior.

Proceso para el diseño del desarrollo humano

En dicha etapa, se logrará proponer un taller denominado “Reencuentro de trabajadores” tiene como propósito fortalecer el clima organizacional, para que los trabajadores se sientan que son parte de la institución.

Duración: 7 horas

Objetivo: El proyecto se encuentra destinado a mejorar la comunicación entre los trabajadores, brindándoles a los mismos las herramientas y conocimientos pertinentes en cada

uno de las reuniones, los cuales se lograrán abordar como temas importantes con la intención de fortalecer el clima organizacional.

Temas:

Estrategias afectivas, para mantener una comunicación asertiva.

Técnicas de como dirigir conflictos.

Definiciones básicas para aminorar el impacto del estrés laboral.

Claves para incrementar la competitividad y la satisfacción personal.

Tabla N° 37.

Estructura del Primer Taller

Horario	**Objetivo**	**Actividad**
9:00 a.m.	Presentación del talles, coordinador y participantes	Inicio Charla motivacional
10:00 a.m.	Actividades del ambiente de trabajo	Conoce a la piladora
11:00 a.m.	Desarrollar conciencia individual de cómo son percibidos por los demás integrantes	Compartiéndonos
12:00 p.m.	Almuerzo	
1:00 p.m.	Analizar los problemas de comunicación, clima laboral y estrés. Señalar la importancia del trabajo en equipos	Diagnóstico del clima organizacional
2 p.m.	Cierre del taller dinámicas del equipo	Entregas de premios al mejor trabajador

Fuente. Elaborado por las investigadoras.

Se coloca a disposición de cada trabajador participante, el material adecuado para el desarrollo del taller.

- Cuadernillo de apuntes.
- Set de lápices.

Tabla N° 38.

Cronograma - Presupuesto

Actividades	Julio	Agosto	Septiembre	Costos	Especificaciones
Capacitaciones	x			S/ 800.00	Pago de conferencista.
Actividades		X	X	S/ 350.00	Compra de requerimiento Refrigerios
Total				S/ 1150.00	

Fuente. Elaborado por las investigadoras

- **Tercera estrategia.** Implementación de tareas

  Se considera primordial que los encargados conozcan los aspectos, referente al trabajo en equipo, en donde el único propósito, es que se empleen las recomendaciones que son ofrecidas, en beneficio de provocar la conformación de equipos de trabajo. Los equipos de trabajo, deberán ser constituidos por los encargados de cada departamento a través de las siguientes actividades:
- Designar cada departamento, la conformación de equipos de trabajos, que logra surgir con el propósito de no comenzar equipos donde no se requiera.
- Una vez que se logre identificar el requerimiento de conformar los equipos de trabajo, se considera necesario que se determine los propósitos. Además se deberán conformar equipos, sin un fundamento, que se logran establecer indicadores de desempeño de los equipos.
- Realizar un seguimiento de las tareas de los equipos de trabajo.

Entre las actividades, se encuentran las siguientes:

- **Juego de las diferencias**

Objetivo. Desarrollar la concentración de los trabajadores participantes.

Desarrollo.

- Establecer tres grupos con la misma cantidad de personas.
- Un grupo se tendrá que poner frente a otro y logra ser inspeccionado por el otro, durante un par de minutos.
- El grupo contrario, logrará adivinar que fueron las cosas que cambiaron.

Ganará el equipo que más diferencias se encuentre.

Dinámica de trabajo en equipo: Los intereses.

Se logra sorprender lo que pueden conocer los individuos, que quizás llevan trabajando una cantidad de años juntas. Esta dinámica, logra reconocer cuando se conoce la persona que se tiene al lado de todos los días.

- Todos los trabajadores anotan en una hoja aficiones y gustos.
- Se logran mezclar las hojas y se comparten la información escritos sin brindar nombres.
- Entre todos, se tiene que adivinar de quién es cada hoja.
- Cuadernillo de apuntes.
- Set de lápices.

Tabla N° 39.

Cronograma - Presupuesto

Cronograma	Julio	Agosto	Septiembre	Costos	Especificaciones
Capacitaciones	X			S/ 500.00	Pago de conferencista.
Actividades		X	X	S/ 450.00	Refrigerios – viáticos
TOTAL				S/950.00	

Elaborado por las investigadoras.

Plan de acción – presupuesto

Tabla N° 40.

Cronograma de las estrategias

Estrategias	Tiempo		Metas	Encargados	Presupuesto
	Inicio	Termino			
Diseño de campaña de motivación y reconocimiento	01 de Junio del 2019	15 de agosto del 2019	Incrementar los indicadores de motivación de los trabajadores	Administrador	S/ 5000.00
Segunda estrategia. Diseño de una programación de incentivos	15 de agosto 2019	30 de agosto de 2019	Incrementar la pertenencia		S/.1150.00
Tercera estrategia. Incentivar la capacitación para la formación de equipos	15 de Septiembre de 2019	30 de Septiembre 2019	Desarrollar la integración en equipos de trabajo		S/950.00
TOTAL					S/6100.00

Fuente. Elaborado por las investigadoras

Financiamiento

La programación se encontrará establecido por la administración, en donde el seguimiento control, evaluación y mejoramiento de la planificación, también le corresponderá

a la referida de la gestión. Los gastos, serán asumidos por la piladora la Merced, con el propósito de mejorar el ambiente y el clima organizacional de los trabajadores.

El mismo que será representado por una inversión y no un gasto debido que el presupuesto total de la capacitación es de S/3900.00 soles, los cuales serán descontados por el Impuesto a la renta.

Plan de acción posterior aplicado a la propuesta

- **Implantación de auditorías** para la verificación, en esta actividad se ha logrado dividir, equipos de trabajo, a los trabajadores de la organización, para desarrollar inspecciones, las cuales, se encuentran orientadas a encontrar no conformidades, con el propósito de evitar conflictos entre los trabajadores.

  Esta manera se encuentra relacionado con la propuesta lo que incluye, que cada trabajador tome nota, lo que le incomoda y en cada reunión participando de manera activa, de manera que todos se logren ver involucrados promoviendo la inclusión y un cambio en el sentir de todos los trabajadores.
- **Medición del total de queja.** De acuerdo al total de quejas recibidas, en el departamento de gestión, se logrará determinar las causas que originan la insatisfacción de los trabajadores, considerando que en lo personal, tanto como administrativo, como operativos, que perciben del clima organizacional. Partiendo de ello, se deberá plantear posibles mejoras que permitan que el trabajador perciba un trato favorable, y respetuoso durante los periódos de trabajo.

Asimismo, en las mejoras del clima organizacional, que se encuentran reflejado en la mejora de la productividad, también se logra estimar que luego de la aplicación del programa se logre mejoras en los trabajadores, tales como:

Encontrarse comprometidos con los objetivos institucionales.

Se encontrarán motivados para desarrollar sus funciones.

Mejoras en sus relaciones de trabajo con sus compañeros.

Desarrollar competencias como son sus conocimientos, habilidades y actitudes, esto a mediante la correcta toma de decisiones, adecuado comportamiento dentro del equipo, la correcta comunicación y cada uno aplicando un liderazgo transformacional.

5. Discusión

- El clima organizacional de la empresa piladora la Merced S.R.L, el 66% de los trabajadores mencionan que no sienten el apoyo de sus compañeros en el desarrollo de sus actividades, el 93% que se crean problemas, hablando de sus compañeros a sus espaldas, el

60% afirma que existen relaciones de convivencia entre sus compañeros, el 60% que existe respeto por la forma de pensar, de sentir y de actuar con los demás integrantes, el 53% menciona que los encargados si mantienen una buena comunicación con los trabajadores, el 73% menciona que cuentan con acceso a la información correspondiente, por otro lado, Palomino y Peña (2016), en su tesis denominada: *"El clima organizacional y la conexión con el desempeño laboral sobre los colaboradores de la compañía Distribuidora y Papelería Veneplast LTDA"* obtiene como resultados, que se tiene que la mayor influencia, es la motivación con 90.4% y las competencias con 79.6%. Por lo que concluye, que se logró afirmar, que existe una relación positiva, entre el clima institucional y el desempeño laboral, de los trabajadores de la compañía.

- El desempeño laboral de la empresa piladora la Merced S.R.L, el 53% mencionan que realizan consultas en base a los documentos normativos, el 73% indican que si pueden desarrollar sus actividades sin esperar que les indiquen, el 60% de los trabajadores si cumplen con las tareas y obligaciones en el tiempo establecido, el 70% si logra resolver los inconvenientes relacionados con sus tareas, el 73% si se encuentra comprometido, además que la eficiencia y eficacia no implica tener algún reconocimiento, mientras que, Zans (2017) en su investigación *"Clima institucional y la repercusión en el desempeño laboral, sobre los colaboradores de gestión y profesorado de la Facultad Regional, UNAN – Managua en el período 2016"* obtuvo como resultado, que es contundente que el 96% de los trabajadores, afirmaron referente al clima organizacional, que incide positivamente en el desempeño laboral de cada uno de ellos, debido que es un elemento primordial para la disposición del trabajador al mejoramiento y la necesidad de que se contribuya al desarrollo institucional.
- La correlación entre variables, se logra presentar un vínculo significativo, entre ambas variables, debido a que el valor de significancia es de 0,00, a la vez posee un indicador de Rho de Spearman de 0.807, lo cual indica que tiene una correlación positiva, indican que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, mientras que Rojas (2018), en su tesis denominada: *"Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018"* llega con resultados, en la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0.381, con p-valor=0.018<α=0.05, lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

6. Conclusiones

Después de haber concluido el trabajo de investigación se llega a las siguientes conclusiones:

1. El clima organizacional de la empresa piladora la Merced S.R.L, el 66% de los trabajadores mencionan que no sienten el apoyo de sus compañeros en el desarrollo de sus actividades, el 93% que se crean problemas, hablando de sus compañeros a sus espaldas, el 60% afirma que existen relaciones de convivencia entre sus compañeros, el 60% que existe respeto por la forma de pensar, de sentir y de actuar con los demás integrantes, el 53% menciona que los encargados si mantienen una buena comunicación con los trabajadores, el 73% menciona que cuentan con acceso a la información correspondiente.
2. El desempeño laboral de la empresa piladora la Merced S.R.L, el 53% mencionan que realizan consultas en base a los documentos normativos, el 73% indican que si pueden desarrollar sus actividades sin esperar que les indiquen, el 60% de los trabajadores si cumplen con las tareas y obligaciones en el tiempo establecido, el 70% si logra resolver los inconvenientes relacionados con sus tareas, el 73% si se encuentra comprometido, además que la eficiencia y eficacia no implica tener algún reconocimiento.
3. El clima organizacional de la piladora la Merced S.R.L, no es el adecuado, debido a ello el desempeño laboral de los trabajadores es regular, por lo general no se sienten identificados con los objetivos de la empresa.
4. La correlación entre variables, se logra presentar un vínculo significativo entre ambas variables, debido a que el valor de significancia es de 0,00, a la vez posee un indicador de Rho de Spearman de 0.807.
5. En la propuesta del clima organizacional, se empleará los talleres que incluyan dinámicas de trabajo, con la finalidad de buscar una solución a las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L., generando un mejor desempeño laboral de estos, para brindar producto a los que el usuario requiera.

7. Recomendaciones

Frente a la realidad identificada y posteriormente analizado en cada uno de los objetivos específicos, las investigadoras consideran las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los futuros investigadores utilizar este estudio referido a clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, para que los estudiantes universitarios realicen futuras investigaciones.
- Una vez analizado el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Piladora La Merced S.R.L. período 2019, se recomienda a la empresa aplicar la guía de clima organizacional cada tres meses para que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.
- Por otro lado, se recomienda a la empresa a realizar capacitaciones sobre temas de motivación institucional, participación, trabajo en equipo, mejora continua y comunicación interpersonal que ayuden al reconocimiento del esfuerzo laboral y mejoren el ambiente de las relaciones interpersonales entre los diferentes niveles jerárquicos.

8. Referencias Bibliográficas

Alles, M. A. (2017). *Desempeño por competencias: Estrategia. Evaluación de personas.Evaluación de 360°.* Buenos Aires: Granica .

Bravo Saucedo, M. A., & Tunque Ruiz, L. M. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque - 2015 (tesis de pregrado).* Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán .

Chiavenato , I. (2007). *Administración de recursos humanos (8 ed.).* México : McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos (10 ed.).* México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano (4 ed.).* México: McGraw Hill.

Dessler , G., & Varela Juárez , R. A. (2017). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano (6 ed.).* México: Pearson Educación .

Espejo Rodríguez , M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín -2014 (tesis de pregrado).* Huancayo, Perú : Universidad Nacional Los Andes .

Gallegos Paz, F. A. (2016). *Clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016 (tesis de maestria).* Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín .

Gaspar Berbel, F. G. (2007). *Manual de recursos humanos* . Barcelona: Editorial UOC.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación (5 ed.).* México: McGraw Hill.

Lasluisa Lara, L. E. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA (tesis de pregrado).* Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Zans Castellón, A. J. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016 (tesis de maestria).* Matagalpa, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

9. Anexos

Anexo N° 01

Instrumento de recopilación de datos: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Empresa Piladora La Merced S.R.L. Período 2019

Instrucción: Estamos realizando la presente encuesta con el objetivo de determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019. Agradecemos se sirva responder las siguientes interrogantes que será valioso aporte para la investigación. Así mismo, la información entregada es anónima y totalmente confidencial.

I. Datos generales de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. período 2019.

1.1. Edad	1.2. Sexo	1.3. Estado Civil	1.4. Grado de instrucción
a) 18 a 30 años	a) Femenino	a) Soltero	a) Sin nivel
b) 31 a 40 años	b) Masculino	b) Casado	b) Primaria
c) 41 a 50 años		c) Conviviente	c) Secundaria
d) 51 a mas		d) Divorciado	d) Superior

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

II. Variable dependiente: Desempeño laboral

N°	Eficiencia	5	4	3	2	1
1	¿Usted realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, POI y PEI?					
2	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?					
3	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?					
4	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
	Eficacia					
5	¿Cuándo llega a su oficina, ¿comienza a trabajar inmediatamente?					
6	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?					

7	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					
8	¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución?					
	Efectividad					
9	¿La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento?					
10	¿Cuándo realiza su trabajo ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?					
11	¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?					
12	¿Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución?					

III. Variable independiente: Clima organizacional

N°	Relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
1	¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?					
2	¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?					
3	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?					
4	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?					
	Comunicación					
5	¿Cree usted que el gerente y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación?					
6	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?					
7	¿Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo?					
8	¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo?					
	Liderazgo					
9	¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa?					

10	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?					
11	¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?					
12	¿Su jefe inmediato los motiva para el cumplimiento de las tareas?					

¡Gracias por su participación!!!

Anexo N° 02

Constancia de juicio del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ENCUESTA

La investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. – 2019. Por ello se necesita la aprobación de los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados a la muestra.

TEM	REAL		CONTENIDO		CRITERIO		CONSTRUCTOR	
	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	x		x		x		x	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	

Nombres y Apellidos:	Especialidad:	Firma:	Fecha:
Gustado Ramírez García	Licenciado en administración Doctor en Educación	Dr. Gustavo Ramírez García DNI. 01109463	

Anexo N° 03

Constancia de juicio del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ENCUESTA

La investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. – 2019. Por ello se necesita la aprobación de los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados a la muestra.

ITEM	REAL		CONTENIDO		CRITERIO		CONSTRUCTOR	
	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	x		x		x		x	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	

Nombres y Apellidos:	Especialidad:	Firma:	Fecha:
Norman Herrera Gómez	Licenciado en administración Doctorado en Educación	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES LIC. MGC. NORMAN HERRERA GOMEZ DOCENTE	

Anexo N° 04

Constancia de juicio del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ENCUESTA

La investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa piladora la Merced S.R.L. – 2019. Por ello se necesita la aprobación de los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados a la muestra.

ITEM	REAL		CONTENIDO		CRITERIO		CONSTRUCTOR	
	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	x		x		x		x	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	

Nombres y Apellidos:	Especialidad:	Firma:	Fecha:
Enrique López	Licenciado en administración Doctorado en Educación	Mg. Enrique López Rengifo DOCENTE EPG . UCV	

Anexo N° 05

Registro fotográfico durante la aplicación de la encuesta a la Empresa Piladora La Merced S.R.L.

Figura N° 031. Aplicación de la encuesta.

Figura N 032. Aplicación de la encuesta.

Figura N° 033. Aplicación de la encuesta.

Figura N° 034. Aplicación de la encuesta.

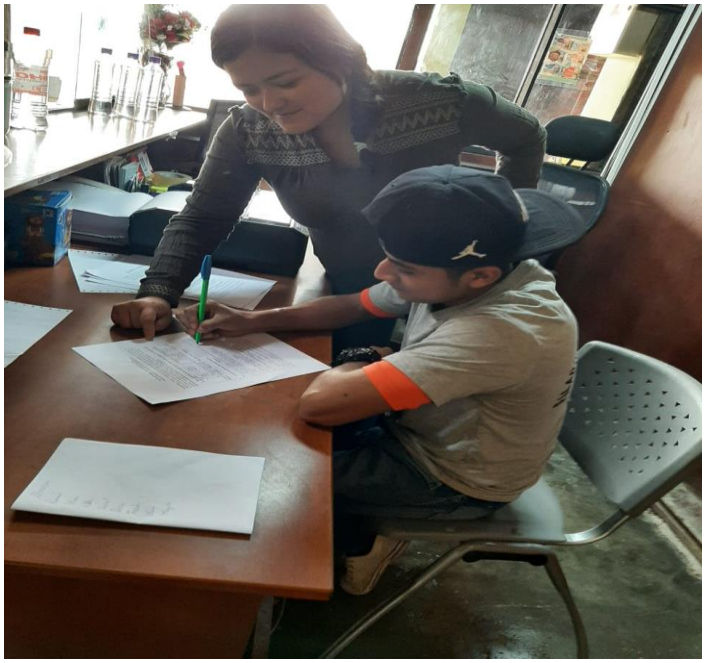


Figura N° 035. Aplicación de la encuesta.

Figura N° 036. Aplicación de la encuesta.

Figura N° 037. Aplicación de la encuesta.

Figura N° 038. Aplicación de la encuesta.

Figura N° 039. Aplicación de la encuesta.

Figura N° 040. Aplicación de la encuesta.

Figura N° 041. Aplicación de la encuesta.

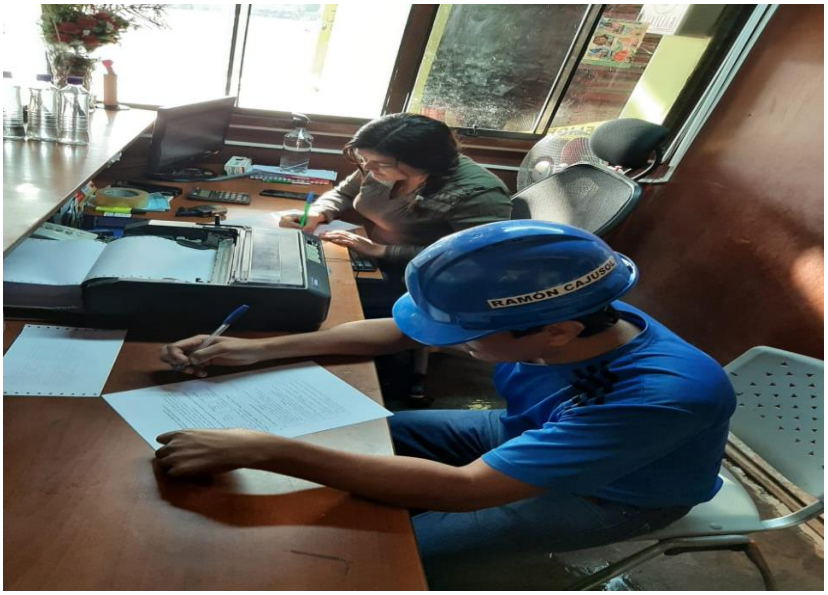


Figura N° 042. Aplicación de la encuesta.

Anexo N° 06 Propuesta de cuestionario

Tabla N° 41

Propuesta de preguntas para el cuestionario para evaluación del Clima en la Institución

Tópicos	Cuestionario	Marque con una X en la casilla que considera correcta.				
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Generales **(1)**	(1) Considera usted que la empresa Piladora La Merced S.R.L. posee un buen clima organizacional. (2) Cree que el usuario percibe un buen ambiente laboral. (3) Comparado con el año pasado, su calidad laboral ha mejorado.					
Objetivos **(2)**	(4) Conoce y entiende la visión y misión de la empresa Piladora La Merced S.R.L. (5) Conoce los objetivos de desempeño del grupo o departamento. (6) Entiende como el trabajo que desarrolla la empresa Piladora La Merced S.R.L. se relaciona con los objetivos propuestos					
Comunicación **(3)**	(7) Recibe y/o tiene acceso a la información sobre aquello que le compete. (8) Su jefe inmediato lo mantiene bien informado.					

	(9) Conoce a dónde debe acudir cuando tiene un problema relacionado con el trabajo.					
Grupo de Trabajo (4)	(10) Las reuniones del equipo resultan de utilidad para realizar el trabajo. (11) Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita. (12) En su puesto de trabajo participa en la toma de decisiones. (13) En su departamento trabajan juntos para resolver los problemas laborales.					
Tópicos	Cuestionario	Marque con una X en la casilla que considera correcta.				
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Condiciones de Trabajo y Recursos **(5)**	(14) Cuenta con todas las herramientas, equipos y material necesarios para llevar a cabo el trabajo. (15) Las herramientas y equipos que utiliza (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada. (16) Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer el trabajo en forma adecuada.					

	(17) El ambiente físico de trabajo es adecuado (limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.) (18) Es tratado(a) con respeto por los demás compañeros.	
Oportunidades de Carrera y Desarrollo Profesional **(6)**	(19) Recibe el entrenamiento adecuado para desarrollar su trabajo. (20)Hay suficientes oportunidades de carrera/mejoramiento profesional en la empresa Piladora La Merced S.R.L. (21) Conoce los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la empresa Piladora La Merced S.R.L. (22) Su jefe inmediato le alienta a participar en programas de adiestramiento.	
Trato Verbal y Físico **(7)**	(23) Se siente tratado de un modo distinto por la razón a su género. (24) Como es el trato que recibe por parte de su jefe. (25) Cree que su derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen está siendo vulnerado. (26) Su jefe tiene conductas que pueden atentar contra su integridad física y moral.	

Continúa…

Tópicos	Cuestionario	Marque con una X en la casilla que considera correcta.				
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Compensación y Reconocimiento **(8)**	(27) Recibe una compensación salarial acorde con las habilidades y experiencia. (28) Está satisfecho(a) con los beneficios de la empresa Piladora La Merced S.R.L. (seguro, retiro, vacaciones, etc.) (29) Recibe su pago a tiempo. (30) Los trabajadores de la organización que tienen un desempeño sobresaliente son reconocidos. (31)Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N° 7 Autorización

PILADORA LA MERCED S.R.L.

Ruc: 20438252089

PILADORA "LA MERCED" AÑEJO Rice Kobol TELF. 074 - 600507

Carretera a Ferreñafe Km 003- Tel.600507 Cel. 962099268 - 962098066

Sra.
Nélida Calderón Galindo.
Gerente General

Presente:

Por medio de la presente y en representación de la empresa Piladora La Merced S.R.L., manifiesto nuestro conocimiento, interés y apoyo para llevar acabo el desarrollo en nuestra empresa de la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PILADORA LA MERCED S.R.L. PERIÓDO 2019 Elaborada en la Universidad de Lambayeque por las estudiantes:

- PAUCAR CORREA Kattia Melissa con DNI 48062596
- GAMARRA CHIMOY Kateherine Juleisi con DNI 73330611

En ese sentido autorizamos y nos comprometemos a participar en este proceso, ofreciendo la información y el apoyo necesario para el desarrollo de la misma.

PILADORA "LA MERCED" S.R.L.
Nélida Calderón Galindo
GERENTE GENERAL

Nélida Calderón Galindo