

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE TIENDAS EFE SEDE CAJAMARCA I, 2021**

**PRESENTADO POR:**

**JAVIER BRINGAS, Christian Giancarlo**

**PORTAL ROJAS, Percy Arturo**

**Asesor:**

**MONTENEGRO DÍAZ, Víctor**

**Cajamarca – Perú**

**FEBRERO 2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE TIENDAS EFE SEDE CAJAMARCA I, 2021”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título  
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR:  
JAVIER BRINGAS, Christian Giancarlo  
PORTAL ROJAS, Percy Arturo**

**Asesor:  
MONTENEGRO DÍAZ, Víctor**

**Cajamarca – Perú  
FEBRERO 2022**

**COPYRIGHT © 2022 by  
JAVIER BRINGAS, Christian Giancarlo  
PORTAL ROJAS, Percy Arturo  
Todos los derechos reservados**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**APROBACIÓN DE LICENCIATURA**

**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE TIENDAS EFE SEDE CAJAMARCA I, 2021”**

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Diaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Víctor Montenegro Diaz

## **DEDICATORIA**

Dios por la vida, por su amor infinito y haberme brindado la salud necesaria para lograr cumplir las metas trazadas.

Mis padres, Cesar y Soledad, que me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

**Christian Giancarlo Javier Bringas**

Dios por la vida y la salud para llegar hasta este momento de mi carrera profesional.

A mis padres y mis hermanos, por su apoyo incondicional que a pesar de las adversidades la motivación y la unión ha sido constante durante mis estudios universitarios.

**Percy Arturo Portal Rojas**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos fuerzas y la vida para vencer todos los obstáculos y permitirnos alcanzar este logro.

A la UPAGU y sus docentes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

A los compañeros de clase, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a nuestras ganas de seguir adelante.

**JAVIER BRINGAS, Christian Giancarlo**

**PORTAL ROJAS, Percy Arturo**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>VI</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>VII</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>IX</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>X</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIII</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema de investigación .....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Justificación de la investigación .....	17
1.3.1. Justificación teórica:.....	17
1.3.2. Justificación practica: .....	18
1.3.3. Justificación metodología:.....	18
1.4. Objetivos.....	19
1.4.1. General .....	19
1.4.2. Específicos .....	19
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.3. Antecedentes locales .....	25
2.2. Bases Teóricas .....	28
2.2.1. Clima organizacional.....	28
2.2.2. Desempeño laboral.....	33
2.3. Discusión teórica .....	38
2.4. Definición de términos básicos.....	39
2.5. Hipótesis de la investigación .....	40

<b>CAPITULO III .....</b>	<b>44</b>
3.1. Unidad de análisis, universo .....	45
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación .....	45
3.3. Método de investigación.....	46
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	47
3.5. Validez y confiabilidad.....	48
3.6. Técnicas de análisis de datos .....	50
3.7. Aspectos éticos de la investigación .....	50
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>51</b>
4.1. Resultados.....	52
4.1.1. Análisis descriptivo .....	52
4.1.1.1. Clima organizacional.....	52
4.1.2. Análisis de correlación .....	55
4.1.3. Análisis de regresión .....	63
4.2. Discusión .....	66
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
Conclusiones.....	68
Recomendaciones .....	69
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>
ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	77
ANEXO B. ENCUESTA PARA EL CLIMA ORGANICACIONAL .....	79
ANEXO C. ENCUESTA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL .....	82

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de Clima Organizacional .....	53
Tabla 2: Estadístico descriptivo de desempeño laboral.....	54
Tabla 3: Ponderación del coeficiente de correlación.....	56
Tabla 4: Análisis de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral y sus dimensiones.....	57

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Relación de Variables .....	46
Figura 2: Clima Organizacional. En base a los datos de la encuesta de Clima Organizacional y Desempeño Laboral, 2021.....	53
Figura 3. Desempeño Laboral. En base a los datos de la encuesta de Clima organizacional y Desempeño Laboral, 2021.....	55
Figura 4: Correlación clima organizacional y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	58
Figura 5:Correlación dimensión estructura y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021. ....	58
Figura 6: Correlación dimensión responsabilidad y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	59
Figura 7: Correlación dimensión recompensa y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	59
Figura 8: Correlación dimensión desafío y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021. ....	60
Figura 9: Correlación dimensión relaciones y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	60
Figura 10: Correlación dimensión cooperación y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	61
Figura 11: Correlación dimensión estándares y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	61
Figura 12: Correlación dimensión conflicto y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	62

Figura 13: Correlación dimensión identidad y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	62
Figura 14: Residuales Clima organizacional y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	64
Figura 15: Curva de regresión ajustada de las variables Clima organizacional y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021. ...	65
Figura 16: Probabilidad normal de las variables Clima organizacional y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.....	65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación propone como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de tiendas efe sede Cajamarca I, con el propósito de aportar a los empresarios y trabajadores información confiable para el fortalecimiento empresarial.

El estudio propone como hipótesis principal la existencia de una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de tiendas efe sede Cajamarca I.

El trabajo de investigación es correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, se utilizará la técnica de la encuesta para el levantamiento de la información y se utilizará el Excel para el procesamiento y tabulación de los datos.

El resultado señala que existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021 con un grado de correlación de 0.55 y una regresión de 0.99, con un nivel de confianza del 95%.

**Palabra clave:** clima organizacional, desempeño laboral

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to determine the relationship between organizational climate and work performance of EFE headquarters Cajamarca I store workers, in order to provide entrepreneurs and workers with reliable information for business strengthening.

The study proposes as the main hypothesis the existence of a significant relationship between organizational climate and work performance of EFE headquarters Cajamarca I store workers.

The research work is correlational, with a non-experimental cross-sectional design, the survey technique will be used to collect the information and Excel will be used for the processing and tabulation of the data.

The result indicates that there is a relationship between organizational climate and work performance of the workers of Efe Stores, Cajamarca I headquarters, 2021 with a degree of correlation of 0.55 and a regression of 0.99, with a confidence level of 95%.

**Keyword:** organizational climate, job performance

**CAPITULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1.Planteamiento del problema de investigación**

A nivel internacional el clima organizacional es considerado importante para lograr un buen desempeño en los trabajadores. Sin embargo, existen organizaciones que son ajenas a esto. Por lo que presentan un nivel inferior de desempeño e impide mantener a su personal ante el injusto poder por parte del empleador por no tener claro la importancia de un apropiado ambiente para el desarrollo de las actividades de sus trabadores. Así mismo, se busca la manera ideal de conservar y desarrollar el activo más significativo que son los trabajadores; por lo que las organizaciones hoy se han dado cuenta cuán importante es tener un buen clima organizacional, y un buen desempeño laboral, pues con ello se alcanzarían muchas cosas, como, por ejemplo: tener a los colaboradores comprometidos con una capacidad extraordinaria de desarrollarse frente a las tareas asignadas, y efectuar todas las metas u objetivos de la empresa.

A nivel nacional las organizaciones empresariales han ido aumentando de manera considerable. El desliz de las organizaciones es que piensan que la evaluación del clima organizacional se debe realizar de forma anual, y no se orientan en desarrollar e implementar métodos de acción para mejorarlo, además creen que es un presupuesto elevado.

Hoy en día los millennials optan por trabajar en organizaciones en las que exista un buen ambiente de trabajo ya que esto es esencial para su desempeño laboral.

Según León (2018)“los millennials no buscan ser reconocidos o valorados por los años”

En este punto se pueden crear conflictos internos que afecten el desempeño de los jóvenes con sus funciones y con el clima laboral.

En la Ciudad de Cajamarca la empresa Tiendas Efe, es una de las empresas que tiene como principal actividad la venta de artefactos electrodomésticos, equipos de cómputo, equipo digital, telefonía celular, entre otros, además de contar con un brazo financiero tiene como propósito mejorar la calidad de vida de las familias peruanas, brindando productos y servicios de calidad. La empresa sabe que en el entorno laboral todo es cambiante y la demanda es muy exigente, es por ello que se adecua a los cambios, y aplica estrategias con el fin de tener a uno o más clientes satisfechos.

Sin embargo, en Tiendas EFE existen manifestaciones negativas por parte de los trabajadores, que se dan a manera de comentarios, debido a varias razones relacionadas con el clima organizacional.

1. Trabajo fuera de horario en meses de campaña.
2. Reuniones y capacitaciones fuera del horario de trabajo.
3. Conflicto entre compañeros al momento de facturar una venta.
4. Estrés laboral por el cumplimiento de metas elevadas.

Contar con un buen clima organizacional es esencial para que cualquier empresa tenga a sus trabajadores felices, leales, y sobre todo desempeñándose de la excelente manera y que mejor manera que cumpliendo con los objetivos de la empresa.

Es por ello por lo que se hará una investigación para saber cómo está el clima organizacional y la relación que tiene con el desempeño de cada uno de los trabajadores.

## **1.2. Formulación del problema**

La pregunta por resolver en la presente investigación es: **¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021?**

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Justificación teórica:**

Debido a los conflictos que presenta el entorno laboral, en la actualidad es muy necesario el interés que debe de ejercer toda empresa en el estudio sobre la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores.

En la presente investigación, se pretende entender todos los aspectos importantes que se debe considerar para determinar como el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral en Tiendas Efe sede Cajamarca I.

Este estudio se ejecuta con la intención de contribuir al conocimiento existente sobre el clima organizacional y desempeño laboral, que es un contenido de gran valor para las organizaciones, quienes buscan un mejoramiento en el ambiente en el cual sus trabajadores ejercen su labor.

### **1.3.2. Justificación practica:**

Esta investigación se realizó con el fin de analizar los resultados, los cuales se tendrán en cuenta para el desempeño de los trabajadores, de tal manera que el clima organizacional refleje un ambiente armonioso y propicio para trabajar.

### **1.3.3. Justificación metodología:**

Esta investigación servirá como apoyo, ya que una vez que sea demostrado su validez y confiabilidad (Alfa de Cronbach) nos arrojará los resultados del estudio que podrá ser utilizado para estudiantes que realicen investigaciones afines al tema, y permitiendo a la organización obtener un buen clima organizacional y así poder contar con el máximo provecho de los trabajadores.

Al contar con trabajadores que se desempeñen en un ambiente apropiado se creará aceptación en la población quien será atendida con eficacia, y sobre todo con amabilidad.

Se utilizará la encuesta la que será elaborada a través de la dimensión de cada variable propuesta en la investigación.

## **1.4.Objetivos**

### **1.4.1. General**

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

### **1.4.2. Específicos**

Determinar la relación entre estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Determinar la relación entre responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Determinar la relación entre recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Determinar la relación entre desafío y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Determinar la relación entre relaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Determinar la relación entre cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Determinar la relación entre estándares y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Determinar la relación entre conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Determinar la relación entre identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de la investigación**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Ortiz y Jurado (2017) en su estudio *El clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JEAL constructores*; La empresa Jeal Constructores, es una empresa dedicada a la construcción de infraestructura urbana y rural, la cual necesita que todos sus colaboradores perciban un adecuado clima organizacional, ya que el principal activo de la empresa es el talento humano, en la disposición de todos sus beneficios y ciertas motivaciones orientadas al bienestar humano. La investigación surge ante la necesidad que tienen las empresas de mantener o incrementar el desempeño laboral de cada trabajador, para ello es necesario establecer actividades destinadas a mantener un buen clima organizacional donde el trabajador se sienta motivado por conseguir sus objetivos personales que están estrechamente relacionados con los empresariales. Luego de realizar el cálculo del Chi Cuadrado  $X^2_t = 3,84 < X^2_c = 11,32$ , por lo que se puede concluir que la hipótesis alterna es válida, mientras tanto que la hipótesis nula carece de validez, es decir se acepta que “El clima organizacional SI interviene en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de Jeal Constructores”.

Trávez y Domínguez (2018) en su estudio *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda*; tiene como fin analizar el clima organizacional y desempeño laboral en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.”, en la parroquia Quisapincha, mediante la aplicación de una encuesta de once preguntas a los colaboradores de

la organización para conocer la opinión sobre su satisfacción interna, es por ello, la necesidad de estudiar ciertos elementos como: motivación y satisfacción laboral que existe dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, es necesario estudiar el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales para determinar si el clima organizacional y el desempeño laboral son predictores reveladores mediante un proceso de evaluación anual. Una vez verificado que el valor calculado, 4.26, es mayor que el valor de la tabla estadística de distribución chi cuadrado (tabla 1), 3.8415, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, el clima organizacional si incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Núñez (2017) en su tesis *El clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos (Lima, 2017)*; tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, la población y la muestra estuvo constituida por 86 colaboradores, es decir, es un muestreo censal. El levantamiento de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de 20 preguntas, cuyas respuestas se procesaron mediante el programa SPSS. Se logró como resultado la existencia de una correlación positiva moderada de  $R=0.549$  del clima organizacional y desempeño laboral.

Rojas (2019) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017*; tiene como objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Métodos. Se llevó a cabo un estudio correlacional con 234 trabajadores de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco, durante el periodo 2017. Se empleó una escala de clima organizacional y una hoja de evaluación del desempeño. En el análisis inferencial se utilizó la Prueba de correlaciones de r de Pearson. Resultados. El 83,3% (195 trabajadores) manifestaron clima organizacional por mejorar y el 49,1% (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio. Por otro lado, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con  $p \leq 0,000$ . Y, el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la dimensión potencial humano ( $p \leq 0,000$ ), diseño organizacional ( $p \leq 0,002$ ) y cultura de la organización ( $p \leq 0,004$ ). Conclusiones. El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco.

Mejía (2017) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del ISTP ESSUMIN - Trujillo – 2017*; se realizó una investigación correlacional descriptiva con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN - Trujillo 2017, aplicando un cuestionario estructurado en dos secciones para evaluar los niveles de clima laboral percibidos y de desempeño laboral en 38 colaboradores administrativos de la Institución Educativa ESSUMIN, en Trujillo. Se observó en cuanto a clima laboral que la motivación laboral es deficitaria con

respecto a las otras dimensiones de comunicación interpersonal y autonomía para toma de decisiones; mientras que en cuanto a motivación laboral la dimensión de eficacia es la más deficitaria. Se encontró que una correlación de 0,678 entre Comunicación Interpersonal laboral y Desempeño Laboral, de 0,702 entre Autonomía para toma de decisiones y Desempeño Laboral, de 0,391 entre Motivación Laboral y el Desempeño Laboral, de 0,618 entre Productividad Laboral y Clima Organizacional, de 0,589 entre eficacia y el Clima Organizacional, de 0,602 entre Eficiencia Laboral y Clima Organizacional y de 0,711 entre Clima Organizacional Y Desempeño Laboral. Se sugiere acentuar estrategias para mejorar la motivación laboral, la eficacia a través de dinámicas y programas que busquen mejores relaciones jerárquicas y horizontales en la organización.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Cubas (2019) en su tesis *El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico “04 de junio 1821” de Jaén-Cajamarca*, tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre Clima organizacional con el desempeño laboral de los docentes para mejorar la calidad educativa los docentes del Instituto Superior tecnológico “04 de junio de 1,821” de Jaén, Cajamarca”.

El estudio fue del tipo correlacional realizado en una población de 39 docentes de las diferentes carreras técnico-profesionales del IEST cuya muestra de estudio quedó conformada por 21 docentes a quienes se les aplicó los instrumentos de

trabajo de campo respectivo a las variables Clima organizacional y Desempeño laboral, cuyos datos fueron analizados haciendo uso de la Estadística descriptiva e inferencial. Al término de la investigación los resultados indican que entre la variable Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes, existe una relación estadística según la correlación de Pearson con un valor de 0.863. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación hallándose que: existe relación significativa muy alta y directa entre clima organizacional y el desempeño laboral lo que se concluye que, a mejor clima organizacional, mejor desempeño laboral.

Villena (2018) en su tesis *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el 2018*; El objetivo general de esta tesis fue conocer la relación existente del clima organizacional con el desempeño laboral en la empresa REYSER ING. SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018. El estudio de esta investigación fue no experimental de corte transversal y correlacional con un enfoque cuantitativo. Se obtuvo una muestra de 15 trabajadores técnicos para la obtención de datos, y se aplicó la encuesta en la empresa Reyser ING. SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018. Así mismo nos permitió conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en sus tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laborales. Para medir la relación entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, en el que se observó que existe una correlación de 0.721, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.002. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la

relación, porque la p-valor  $<0.05$ . Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio muestran que los trabajadores de la empresa REYSER ING. SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018, relacionan de manera moderada el Clima Organizacional con el desempeño laboral en sus dimensiones productividad, eficacia y eficiencia.

Romero y Segura (2019) en su tesis *Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2019*; el objetivo principal de esta tesis fue conocer si existe relación entre el Clima Organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca. 2019. Esta investigación fue no experimental de corte transversal y correlacional. Se trabajó con una muestra poblacional de 40 trabajadores de la dirección Regional de Agricultura Cajamarca, entre nombrados y contratados (bajo en el régimen CAS), dentro de los cuales están personal técnico y administrativo, la información se obtuvo mediante un cuestionario realizado en enero del 2019 a Los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca, con esta información procesamos los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS versión 24. Permitiéndonos conocer si existe relación del clima organizacional en el desempeño laboral, en sus 8 dimensiones del clima organizacional como: estructura, responsabilidad individual, distinción, desafío, relaciones personales, cooperación, normas de desempeño e identidad. Para establecer la relación entre ambas variables de clima organizacional y desempeño laboral se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, observándose que existe una correlación de 0.618 (correlación positiva moderada), también podemos observar que el grado de significancia es alta, dado

un valor menor a 0.000. Se muestra que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis planteada o la relación que existe entre ambas variables. Debido a que  $p. \text{valor} < 0.05$  Como conclusiones a las que derivó este estudio, se observa que los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca en el 2019 se correlacionan de manera moderada el clima organizacional con el desempeño laboral en todas sus dimensiones establecidas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

El clima organizacional hoy en día se ha vuelto un concepto de mayor importancia, y un tema de controversia, pues, conforme han pasado los años en las organizaciones ha dejado de ser básico para ser un tema de aspecto relevante a investigar.

Para investigar este tema tan atrayente se contará con distintas opiniones de diversos autores, acerca del tema en estudio.

#### **Definiciones del clima organizacional**

De acuerdo con Umbancia y Méndez (2018) afirma que el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, pues las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades y que estos forjan comportamientos diversos que muchas veces afectan ese ambiente.

Chiavenato (2007), afirma que el clima organizacional es cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe por todos los miembros de la organización, e influye en el comportamiento.

Argyris (1957) retomado por Arévalo (2006) el clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ellos relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.

Pérez de Maldonado (2006) plantea que, el ambiente de trabajo o clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que nace de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individuales y grupales, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo.

Los resultados de la organización son esencialmente consecuencias de estas interacciones, que se dan de manera cambiante, dinámica y cargada de efectividad.

Contar un buen clima influye, porque dirige a la empresa hacia los objetivos y metas de esta misma, mientras que un deficiente clima arruina el ambiente de trabajo y origina escenarios en donde se ve el conflicto y por ende un bajo rendimiento.

### **Características**

El portal PSICOLOGIAYEMPRESA (2010) afirma que existen una serie de características del clima organizacional que son importantes reconocer.

1. El clima organizacional es estable, es decir las empresas guardan cierta seguridad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
2. El clima de una organización modifica los comportamientos de los trabajadores.

3. El clima ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
4. Dificultades en la organización como ausentismo y rotación puede ser una alerta de que en la empresa hay un mal clima organizacional. Es decir, sus empleados no pueden estar desempeñándose al 100%.

Las principales variables de evaluación y medición más estudiadas en el clima organizacional son:

1. Recompensas
2. Motivación
3. Comunicación
4. Desempeño
5. Conflicto
6. Liderazgo
7. Estructura
8. Satisfacción

Cuando se estudia al clima organizacional hay que tener en cuenta que el colaborador inicia con su propia personalidad, características, expectativas e historia y se afronta a una situación distinta, que puede afectar positiva o negativamente su desempeño.

### **Tipos de clima organizacional**

Según Likert (1987) citado por García (2012) en su teoría determina dos grandes tipos de clima organizacional (autoritario y participativo) y cada uno de ellos con subdivisiones.

## 1. Clima tipo autoritario – autoritarismo explotador

El empleador no les tiene confianza a los empleados. Las decisiones y los objetivos que se toman en la alta dirección de la organización y se distribuyen según una función de manera descendente. El empleado tiende a trabajar dentro de un ambiente de miedo y de amenazas; de vez en cuando se les recompensa. Presentan un ambiente estable y aleatorio en la comunicación.

### Clima tipo autoritario – autoritario paternalista

La dirección tiene una pequeña confianza condescendiente con los empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la alta dirección, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos que utilizan para motivar a los trabajadores.

## 2. Clima tipo participativo – consultivo

La alta dirección tiene confianza con sus empleados. Las políticas, decisiones, y objetivos se toman en la cima, pero se les permite a los empleados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Existe comunicación y es de manera descendente. Las recompensas se utilizan para motivar a los trabajadores, se trata también de satisfacer sus necesidades. El ambiente es bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

### Clima tipo participativo – participación en grupo

La dirección tiene plena confianza con sus empleados. Las decisiones se toman en conjunto tanto con el grupo de empleados. La comunicación es de manera descendente o ascendente y de forma lateral. Los empleados son motivados con la participación y la implicación. Existe una amistad y confianza entre superiores y empleados.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Según Litwin y Stringer citado por Rodríguez (2015) dentro de una organización se pueden analizar 9 dimensiones de clima organizacional:

1. Estructura: simboliza 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 labor.
2. Responsabilidad: es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones. Se debe valorar la supervisión para entregar buenos resultados en las tareas asignadas.
3. Recompensa: corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es el beneficio que se obtiene por un servicio, o una buena acción.
4. Desafío: corresponde al sentimiento que tienen todos los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin lograrlos objetivos propuestos.

5. Relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
6. Cooperación: es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
7. Estándares: es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
8. Conflictos: es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
9. Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Estas 9 dimensiones que se mencionaron anteriormente con respecto al clima organizacional fueron parte del estudio de Litwin y Stringer, en una compañía que se dedicaba a la manufactura.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Según Stoner, Freeman y Gilbert (1996) definen el desempeño laboral como la medida de la eficiencia y la eficacia de los integrantes que conforma la organización en el grado en que alcanzan los objetivos acordados.

Siendo así que el desempeño laboral es medido mediante el proceso productivo que tiene la organización y el tiempo de realizar dicho trabajo.

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados que presenta la organización. Constituyendo así la estrategia individual para lograr los objetivos deseados por la organización. Siendo así que el desempeño laboral es la fortaleza más distinguida con la que cuenta una organización.

### **Características**

Según Sy (2018) señala que existen varias características dentro de su conceptualización, siendo estas las siguiente:

1. Resultados: Son un producto parcial del desempeño, porque a través de ellos se puede analizar e indicar el nivel del trabajador si este está realizando bien o mal su labor. Sin embargo, el resultado no solo determina el desempeño si no también existen otros factores.
2. Relevante para meta organizacional: El desempeño de cada trabajador tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización.
3. Multidimensionalidad: Es multidimensional, porque no solo se basa en un tipo de comportamiento, sino, que consiste en más de un tipo.
4. Comportamientos específicos y no específicos de la tarea: Los comportamientos específicos de la tarea son los que un individuo promueve

como parte un trabajo. Mientras que los comportamientos no específicos de la tarea son los que un individuo debe promover y que no se refiere a un trabajo en particular.

5. Esfuerzo: También puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el transcurso de los días o cuando haya circunstancias especiales, donde se refleja el grado de compromiso de cada trabajador en las funciones o tareas laborales.
6. Trabajo en equipo: El desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y sus colegas.

### **Tipos de evaluación de desempeño laboral**

Santos (2019) determina 10 tipos de evaluación, siendo estos los siguientes:

1. Autoevaluación: Como su propio nombre indica, la evaluación es realizada por la propia persona, realizándose preguntas sobre comportamientos que tiene frente a sus compañeros de trabajo, gestores y clientes, también sobre las tareas realizadas. Por lo que la evaluación va a ayudar a saber si la percepción que tiene el trabajador es de sí misma, es la misma que tú como gestor o tienes de él.
2. Evaluación del gestor: este es un tipo de evaluación donde los trabajadores evalúan a sus jefes directos, siendo esto importante para determinar si el jefe directo está cumpliendo o no su rol. Permitiendo así que saber si la comunicación del jefe con el equipo es directa y objetiva

o si existen problemas con la comunicación, de ser así perjudicara el negocio.

3. Evaluación del equipo: tan importante como las demás, porque en ella podrás identificar la manera de como realizan su trabajo los trabajadores estando juntos. Lo que va a permitir es ayudar en formas de motivar a tu equipo.
4. Evaluación 180 grados: es muy parecida a la autoevaluación, con la diferencia de que la evaluación se realiza de trabajador a jefe y de jefe a trabajador. Y al final, comparan sus evaluaciones y realizan un análisis conjunto.
5. Evaluación 360 grados: en este tipo de evaluación las personas involucradas en la rutina profesional de un colaborador son invitadas al proceso, evaluando la participación que el trabajador tiene, donde al final comparas las respuestas para saber cuál es la imagen general del trabajador.
6. Evaluación comportamental: este es un método actual cuyo objetivo es entender las tendencias de comportamiento de una persona, que generalmente se realiza con un profesional en psicología y lo realiza en base a cuatro principios: dominancia, cautela, influencia y la estabilidad.

7. Evaluación por escalas gráficas: esta evaluación principalmente se da al trabajador y se realiza con el sentido de la visión, ubicándolos en una tabla. Sin embargo, el único problema de la evaluación por escalas gráficas es que esta no es tan profunda y es muy subjetiva.
8. Evaluación por metas y objetivos: antes de hacer la evaluación, es necesario sentarse con cada trabajador para poder definir metas y objetivos que deben alcanzarse a corto, mediano y largo plazo.  
Esta evaluación se enfoca mucho en las habilidades individuales y los resultados que estos pueden obtener.
9. Evaluación por competencias: en este tipo de evaluación, se analizarán las competencias técnicas y comportamentales del trabajador. Muy aparte del resultado, lo importante en una evaluación por competencias es pensar en tres factores básicos: conocimiento, habilidad y actitud.
10. Evaluación por incidentes críticos: es lo que por su propio nombre indica, evaluar situaciones extremas, positivas o negativas, críticas o excepcionales.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Robbins y Timothy (2013: Citado en Barriga y Retamozo 2019) señala las siguientes dimensiones del desempeño laboral:

1. Capacidad laboral: La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su

experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.

2. **Desenvolvimiento:** Es la capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismo conllevando al bienestar social y excelencia personal.
3. **Eficacia:** Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir, acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.
4. **Perfil del trabajador:** Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.

### **2.3. Discusión teórica**

Para Peralta (2020) el clima organizacional es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en

términos de variable o factores como autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras cosas (citado en García, 2009. p.47).

CONTROL GROUP (2017) la medición por parte de los departamentos de Recursos humanos del desempeño laboral debe de estar basada en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe de tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización. En segundo lugar, los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se pretende evaluar y, por último, tenemos el tercer principio de la evaluación del desempeño es el establecimiento de la finalidad de dicho estudio: para qué estamos realizando la medición.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Capacidad laboral**

Según el Sistema Único de Información Normativa (1999) el Decreto 917 en su artículo 2º dice: “Se entiende por capacidad laboral del individuo el conjunto de las habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que le permiten desempeñarse en un trabajo habitual.”

### **Clima organizacional**

Rivera (2018) citando a Chiavenato (2007) señala que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe por los miembros de la organización, e influye en el comportamiento.

## **Colaborador**

Aguedo (2011) colaborador es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios

## **Desempeño laboral**

Chiavenato (2000) el desempeño laboral es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados que presenta la organización. Constituyendo así la estrategia individual para lograr los objetivos deseados por la organización.

## **2.5.Hipótesis de la investigación**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

### **Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de desafío y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de relación y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de estándares y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en la dimensión de identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.

### **2.5.1. Variables**

Variable X: Clima organizacional

Variable Y: Desempeño laboral

## 2.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Clima Organizacional	El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe por los miembros de la organización, e influye en el comportamiento Chiavenato (2007).	Estructura	Percepción Reglas Procedimientos Trámites	Encuesta
		Responsabilidad	Autonomía Decisiones Supervisión	Encuesta
		Recompensa	Recompensa por el trabajo	Encuesta
		Desafío	Desafíos Objetivos propuestos	Encuesta
		Relaciones	Ambiente de trabajo Relaciones Sociales	Encuesta
		Cooperación	Apoyo de los directivos Trabajo en equipo	Encuesta
		Estándares	Normas Rendimiento	Encuesta
		Conflicto	Reconocimiento	Encuesta

			Dialogar Solucionar	
		Identidad	Compartir objetivos (personales y organizacionales)	Encuesta
Desempeño Laboral	Define que desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes sujeto de las reglas básicas establecidas con anterioridad Stoner (2010).	Capacidad Laboral	Actitudes Experiencia Conocimientos Habilidades Inteligencia	Encuesta
		Desenvolvimiento	Aptitudes Destrezas Comunicación (directa y abierta)	Encuesta
		Eficacia	Hacer las cosas correctas Acciones Alcanzar objetivos	Encuesta
		Perfil del trabajador	Comportamiento Experiencia	Encuesta

## **CAPITULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1.Unidad de análisis, universo**

#### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis es el elemento principal que se está analizando en la investigación. que pueden ser individuos, organizaciones, etc. quiere decir es el objeto de medición y de interés en la investigación.

Para el estudio nuestra unidad de análisis es la empresa Tiendas Efe y nuestra unidad de observación serán los trabajadores de dicha empresa.

#### **Universo**

Según Suárez (2011) afirma que la población es conjunto de “individuos” al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo.

La población en el estudio está conformada por los 16 trabajadores que corresponden a la empresa Tiendas Efe I, Cajamarca.

### **3.2.Tipo, nivel y diseño de investigación**

Por el tipo de la investigación, el presente reúne las condiciones metodológicas de una investigación de carácter aplicada, y de nivel aplicativo ya que tiene una relación causal, pues no solo persigue describir el problema, sino que intenta encontrar causas de este.

De acuerdo con Álvarez (2020) la investigación aplicada se orienta a conseguir un nuevo conocimiento destinado a solucionar problemas prácticos del entorno o las organizaciones.

Presenta diseño tipo transversal no experimental y de acuerdo con Montaña (2019) dice que es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. Para desarrollar

la investigación, los autores observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente.

Nos señala que en esta investigación el investigador va a observar las variables de estudio en su ambiente natural, más no manipular o controla dichas variables, permitiendo así obtener información ya sea por encuestas o de manera directa a través de la observación.

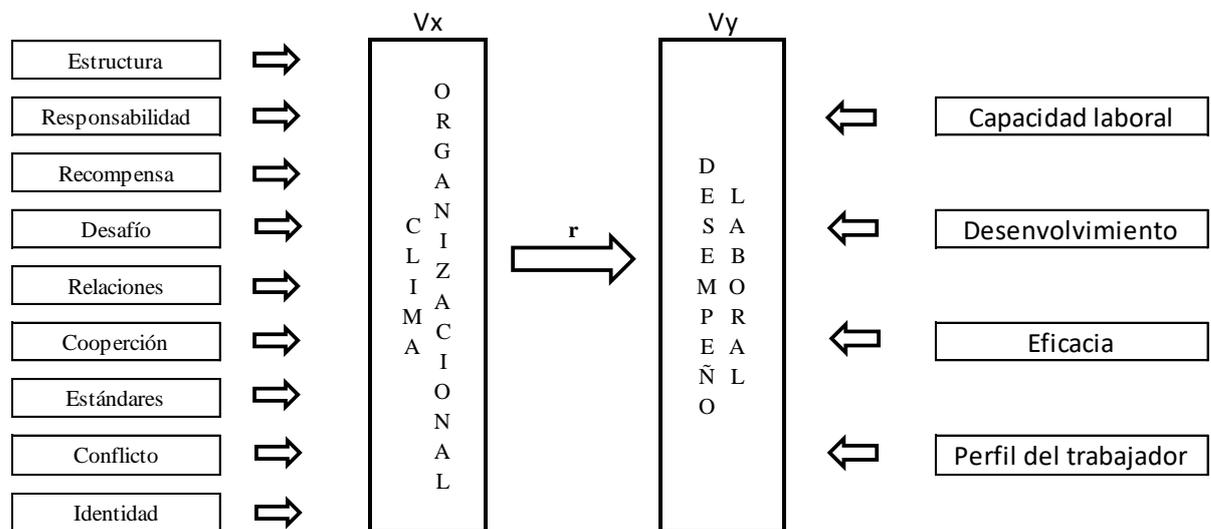


Figura 1: Relación de Variables

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. Método de investigación

El método para utilizar es hipotético – deductivo, porque presenta un enfoque cuantitativo y la cual es apoyar premisas, es decir, se deduce; para luego verificar dichos supuestos.

Ruiz (2006) afirma que el método hipotético – deductivo es aquel que parte de una hipótesis respaldada por el desarrollo teórico en la estadística, y tiene como fin adquirir conclusiones lógicas a partir de un grupo de una determinada ciencia, que, siguiendo las reglas lógicas

de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Para el estudio se utilizará como técnica la encuesta, porque nos permitirá recolectar la información necesaria y como instrumento se tendrá el cuestionario, para recoger los datos de cada variable.

Para Westreicher (2020) argumenta que la encuesta es una técnica para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística.

Mientras que el instrumento será el cuestionario, en el cual se recolecta datos a partir de un conjunto de preguntas.

García (2003) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado de manera sistemática y cuidadosamente, y aspectos que interesan en una investigación o evaluación.

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

### 3.5. Validez y confiabilidad

Galindo (2017) en su blog describe a la validez en una investigación como la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables pertinentes.

Para determinar la validez de los instrumentos, se someterá a juicio de expertos, y para medir la confiabilidad se utilizará el coeficiente alfa de Cronbach quien evalúa la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlaciones.

La interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach indica que si es por debajo de 0.70 la consistencia interna de la escala utilizada es baja; mientras que el valor máximo esperado es 0.90; por encima de ese valor se considera redundancia o duplicación.

La fórmula de alfa de Cronbach es la siguiente.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**Donde:**

**K:** El número de ítems

**SSi<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianza de los ítems

**ST<sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los ítems

**a:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

### **VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

K=	El número de items	42
SSi2=	Sumatoria de varianza de los items	15.344
ST2=	La Varianza de la suma de los items	64.23

**K= 42** [ 1 - 0.239 ]  
**K-1= 41**

**K/K-1 1.02439** [ 0.76 ]

a =	0.78
-----	------

### **VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

K=	El número de items	24
SSi2=	Sumatoria de varianza de los	6.88
ST2=	La Varianza de la suma de los items	25.03

**K= 24** [ 1 - 0.275 ]  
**K-1= 23**

**K/K-1 1.043** [ 0.73 ]

a =	0.76
-----	------

### **3.6. Técnicas de análisis de datos**

Para procesar y analizar los datos para las variables clima organizacional y desempeño laboral, se utilizará el programa Microsoft Excel mediante, con tablas estadísticas teniendo en cuenta el formato APA, y para la contratación de la hipótesis se utilizó el análisis de correlación y análisis de regresión lineal.

Siendo así que la aplicación y recolección de datos será de corte transversal, es decir, será en un periodo determinado de tiempo y por única vez, mediante encuestas previamente definidas.

### **3.7. Aspectos éticos de la investigación**

El presente trabajo de investigación se está desarrollando de manera transparente, con mucha confiabilidad en lo que respecta el compromiso y dentro del marco normativo teniendo en cuenta principios y valores éticos permitidos, respetando en la investigación las normas APA, a fin de garantizar la originalidad del estudio.

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## **4.1. Resultados**

En el presente capítulo, mostramos los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas, en primer lugar, se aborda la información relacionada con la variable clima organizacional y en segundo lugar analizamos la información de la variable desempeño laboral, para finalmente determinar el grado de relación entre ambas y la relación de las dimensiones de la variable clima organizacional con el desempeño laboral.

### **4.1.1. Análisis descriptivo**

#### **4.1.1.1. Clima organizacional**

En la tabla N°1, se presenta la variable como resultado de las 16 encuestas aplicadas a los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, que miden y describen el comportamiento de las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, cooperación, estándares, conflicto e identidad. Como resultados se encontró que las dimensiones más dominantes de la variable son estándares con una media de 4.84 y una desviación estándar de 0.15, seguido de la dimensión cooperación con una media de 4.69 y una desviación estándar de 0.31, en tercer lugar encontramos la dimensión estructura con una media de 4.32 y una desviación estándar de 0.34, en el cuarto lugar la dimensión identidad con una media de 4.28 y una desviación estándar de 0.33, en el quinto lugar la dimensión desafío con una media de 4.23 y una desviación estándar 0.40, en el sexto lugar recompensa con una media de 4.13 y una desviación estándar de 0.41, en el séptimo lugar conflicto con una media de 4.00 y una desviación estándar de 0.43, y por último la dimensión de

responsabilidad con una media de 3.39 y desviación estándar de 0.28. (Ver figura2)

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de Clima Organizacional

Clima Organizacional	Media	Desv. Estándar	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
Dimensión Estructura	4.32	0.34	4.33	4.17	3.67	5.00
Dimensión Responsabilidad	3.39	0.28	3.40	3.40	2.80	3.80
Dimensión Recompensa	4.13	0.41	4.40	4.40	3.20	4.60
Dimensión Desafío	4.23	0.40	4.25	4.00	3.25	4.75
Dimensión Cooperación	4.69	0.31	4.67	5.00	4.00	5.00
Dimensión Estándares	4.84	0.15	4.75	4.75	4.50	5.00
Dimensión Conflicto	4.00	0.43	4.00	4.00	3.40	4.60
Dimensión Identidad	4.28	0.33	4.20	4.20	3.80	4.80

Nota: Datos de la encuesta Clima Organizacional y Desempeño laboral, 2021.

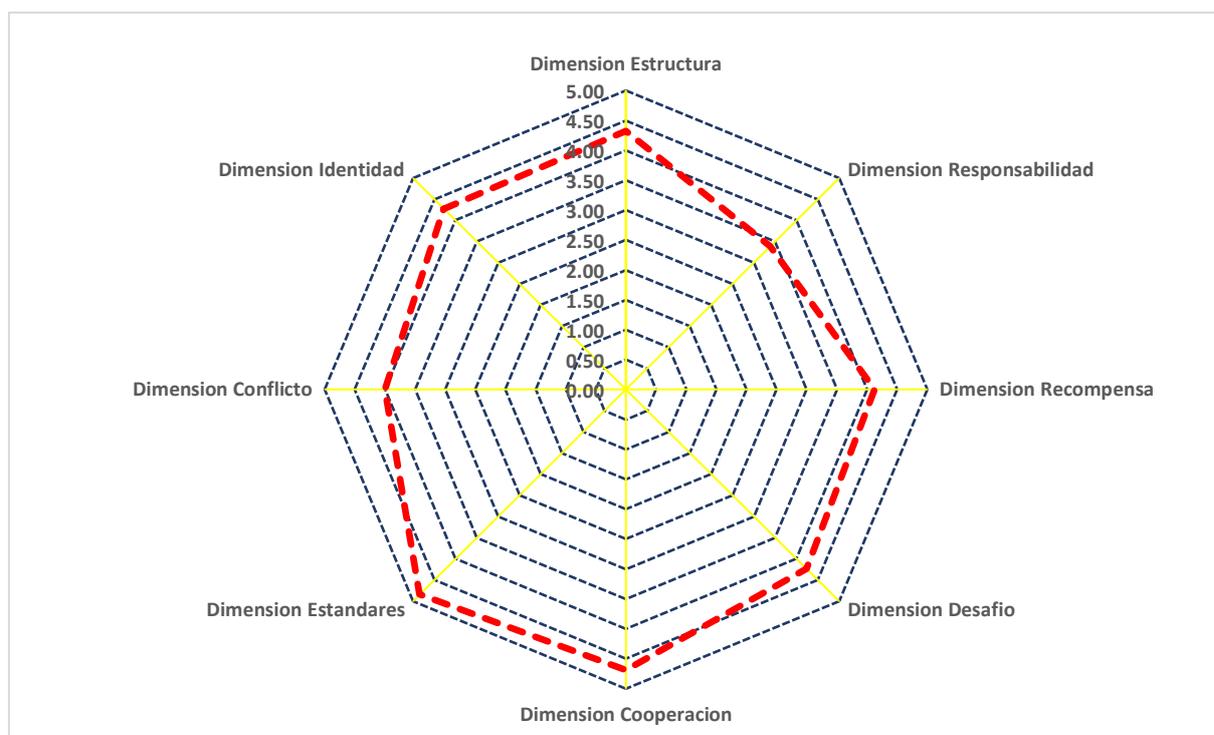


Figura 2: Clima Organizacional. En base a los datos de la encuesta de Clima Organizacional y Desempeño Laboral, 2021.

#### 4.1.1.2. Desempeño Laboral

En la tabla N°2, se presenta la variable como resultado de las 16 encuestas aplicadas a los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, que miden y describen el comportamiento de las dimensiones capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia, y perfil del trabajador. Como resultados se encontró que la dimensión más dominante de la variable es capacidad laboral con una media de 4.70 y una desviación estándar de 0.33, seguido de la dimensión eficacia con una media de 4.58 y una desviación estándar de 0.31, la tercera dimensión es desenvolvimiento con una media 4.56 y una desviación estándar de 0.21 y finalmente la dimensión menos dominante es perfil del trabajador con una media de 4.46 y una desviación estándar de 0.45 (Ver figura 3).

Tabla 2: Estadístico descriptivo de desempeño laboral

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Estándar</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
Dimensión Capacidad Laboral	4.70	0.33	4.79	5.00	4.00	5.00
Dimensión Desenvolvimiento	4.56	0.21	4.57	4.71	4.14	4.86
Dimensión Eficacia	4.58	0.31	4.60	4.40	4.00	5.00
Dimensión Perfil del Trabajador	4.46	0.35	4.50	4.83	3.83	5.00

Nota: Datos de la encuesta Clima Organizacional y Desempeño laboral, 2021.

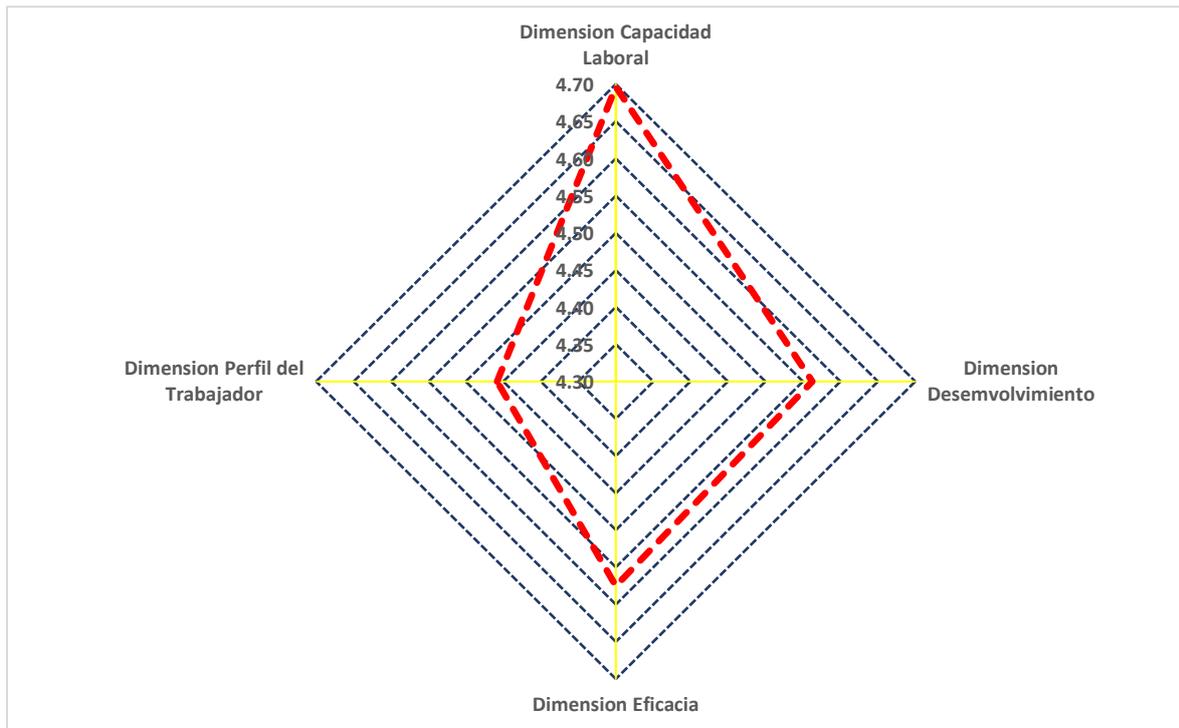


Figura 3. Desempeño Laboral. En base a los datos de la encuesta de Clima organizacional y Desempeño Laboral, 2021.

#### 4.1.2. Análisis de correlación

En el presente punto se presenta el análisis de asociación o relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral; y las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad, y la variable desempeño laboral; permitiendo conocer la fuerza y el sentido de la relación

Las correlaciones pueden tomar valores -1 y +1; (-1) indica una relación negativa mientras que (+1) indica una relación positiva; según lo que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3: Ponderación del coeficiente de correlación

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Nota.** Grado de asociación según coeficiente de correlación, Mondragón (2014, p. 100)

En la table N.º 4, se muestran los resultados que permiten medir el grado de asociación o relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral; así como las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad y la variable desempeño laboral; estableciéndose un grado de asociación lineal **positiva considerable** entre clima organizacional y desempeño laboral con un valor de 0.55.

Con respecto al grado de asociación o relación entre la dimensión estructura y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.36; la asociación o relación entre la dimensión responsabilidad y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.35, la asociación o relación entre la dimensión recompensa y

desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.33, la asociación o relación entre la dimensión desafío y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.21, la asociación o relación entre la dimensión relaciones y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.31, la asociación o relación entre la dimensión cooperación y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.28, la asociación o relación entre la dimensión estándares y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.13, la asociación o relación entre la dimensión conflicto y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.48, y la asociación o relación entre la dimensión identidad y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.24.

Tabla 4: Análisis de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral y sus dimensiones

<b>DETALLE</b>	<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Capacidad Laboral</b>	<b>Desenvolvimiento</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Perfil del Trabajador</b>
<b>Clima laboral</b>	<b>0.55</b>	0.49	<b>0.36</b>	0.51	0.27
<b>Estructura</b>	0.36	0.43	0.22	0.32	0.12
<b>Responsabilidad</b>	0.35	0.29	0.16	0.37	0.25
<b>Recompensa</b>	0.33	0.25	0.35	0.45	0.07
<b>Desafío</b>	0.21	0.29	0.25	0.13	-0.06
<b>Relaciones</b>	0.31	0.38	0.20	0.02	0.14
<b>Cooperación</b>	0.28	0.16	0.25	0.33	0.18
<b>Estándares</b>	0.13	0.04	0.25	0.05	0.08
<b>Conflicto</b>	0.48	0.41	0.08	0.38	0.47
<b>Identidad</b>	0.24	0.07	0.18	0.47	0.09

**Nota.** Datos de la encuesta de clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

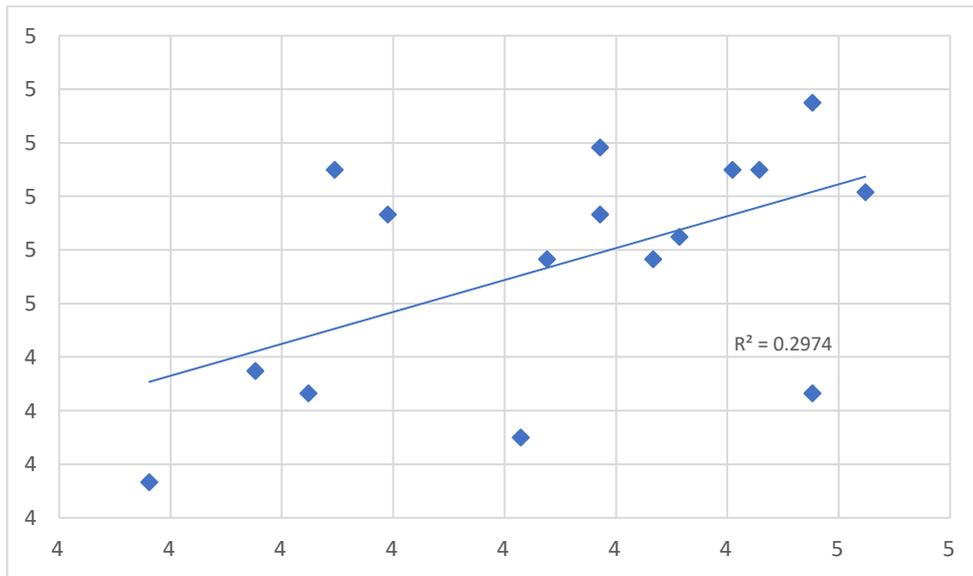


Figura 4: Correlación clima organizacional y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

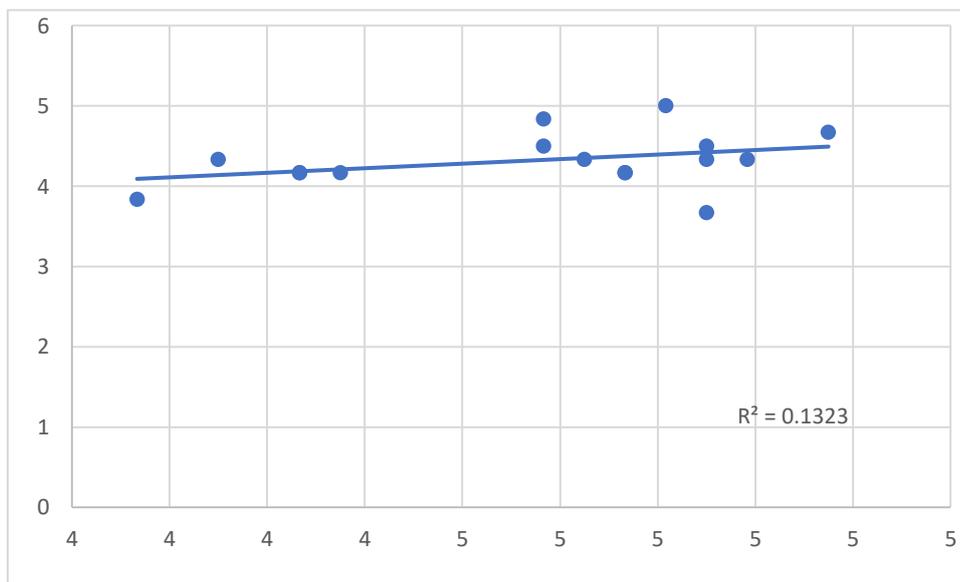


Figura 5: Correlación dimensión estructura y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

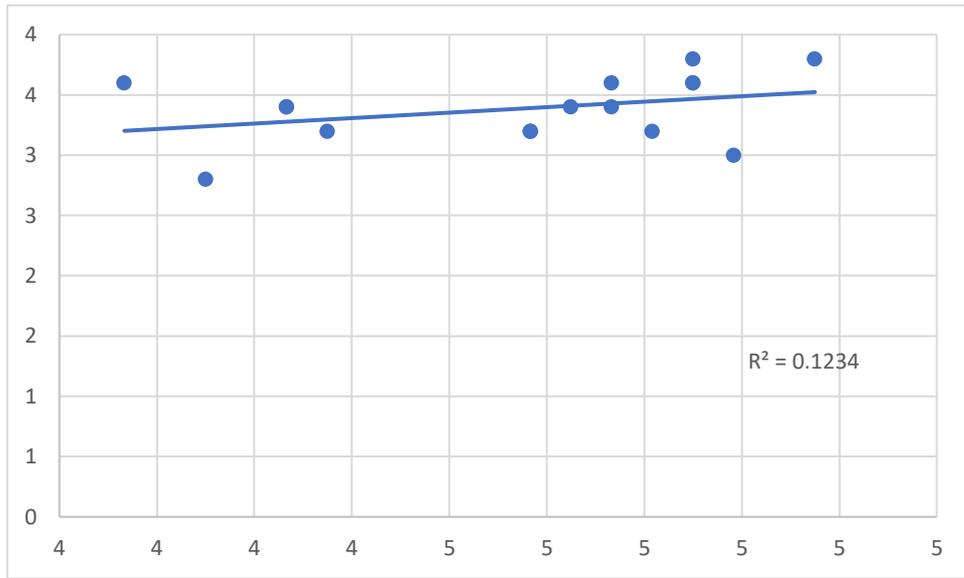


Figura 6: Correlación dimensión responsabilidad y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

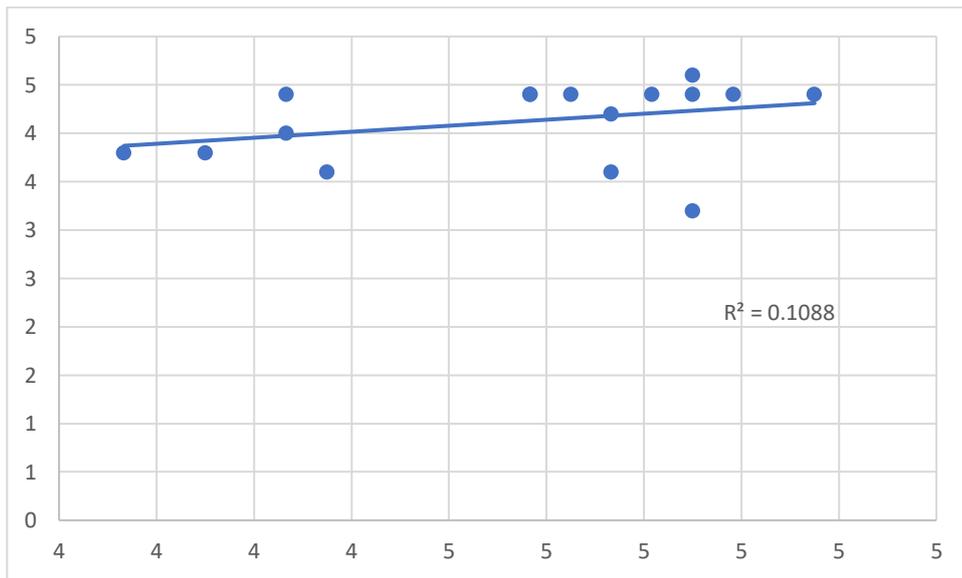


Figura 7: Correlación dimensión recompensa y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

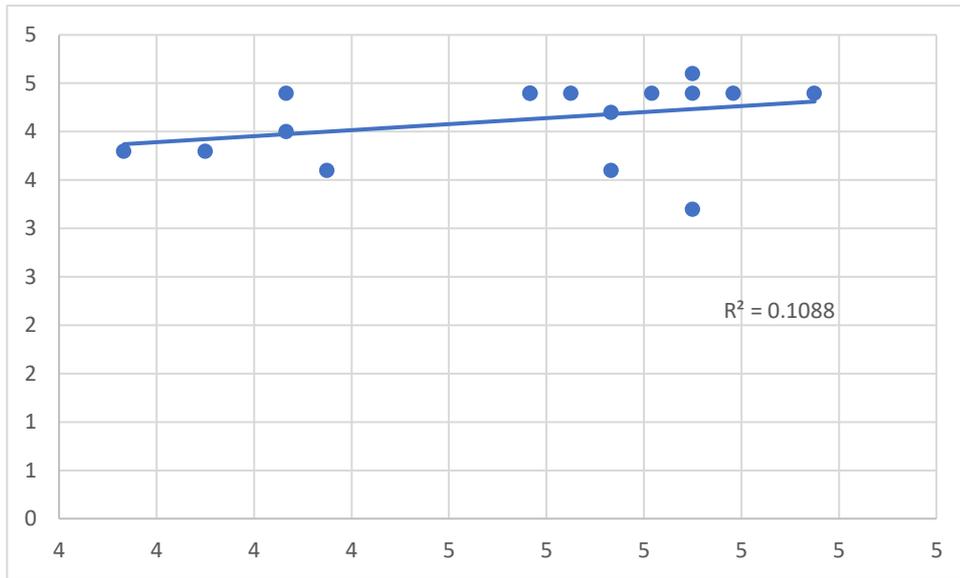


Figura 8: Correlación dimensión desafío y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

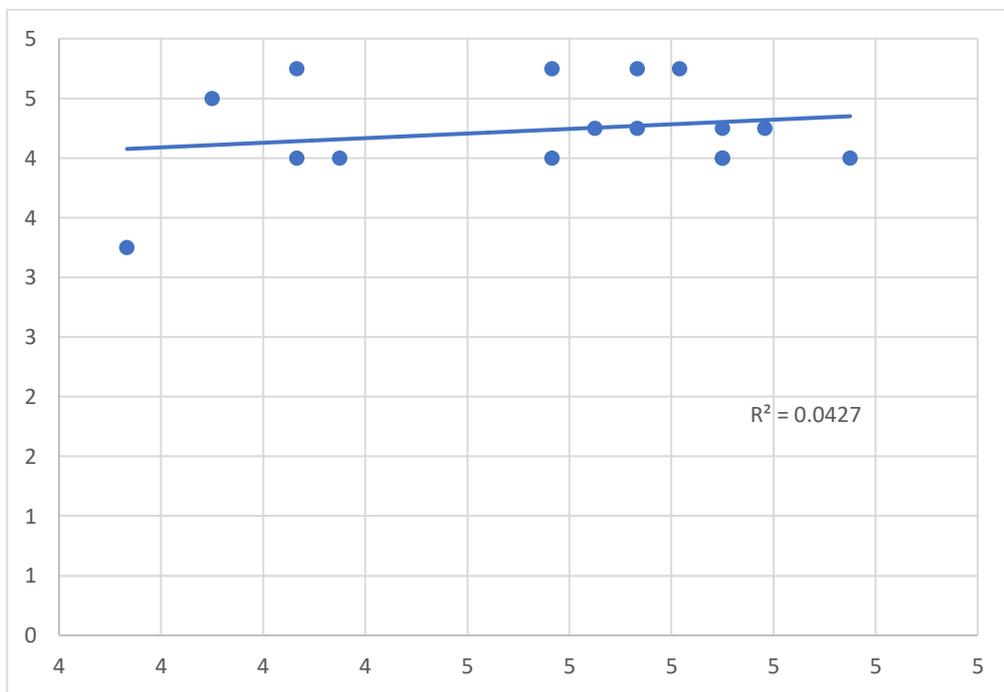


Figura 9: Correlación dimensión relaciones y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

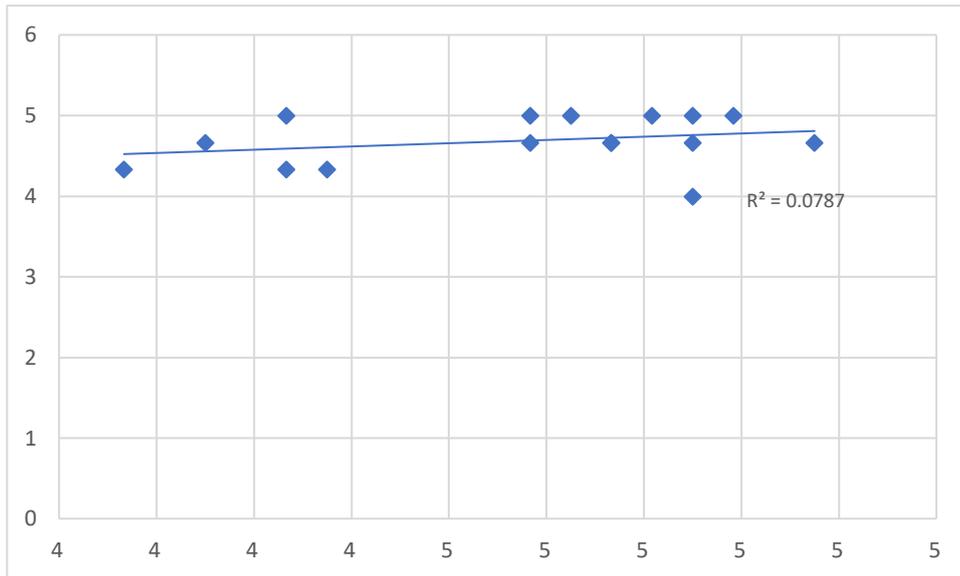


Figura 10: Correlación dimensión cooperación y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

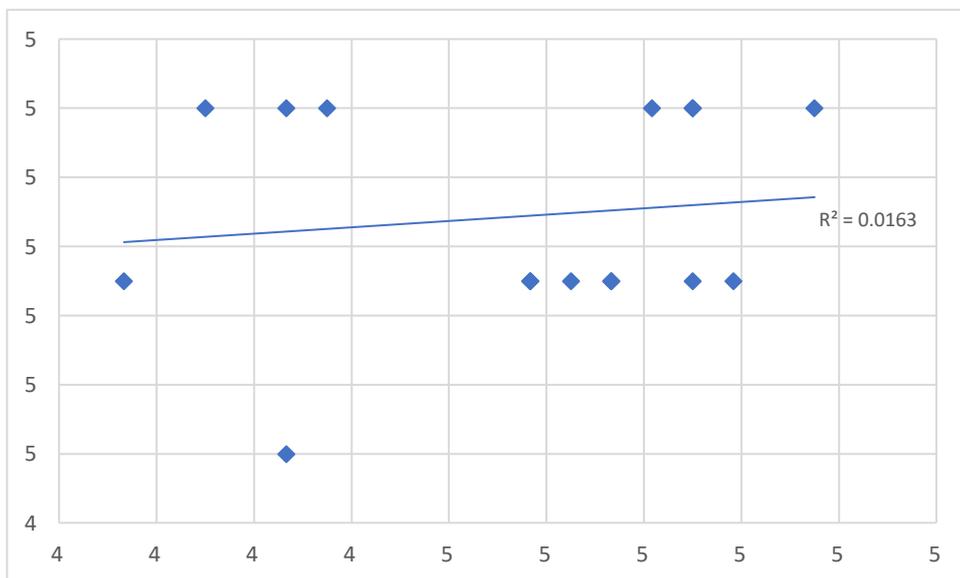


Figura 11: Correlación dimensión estándares y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

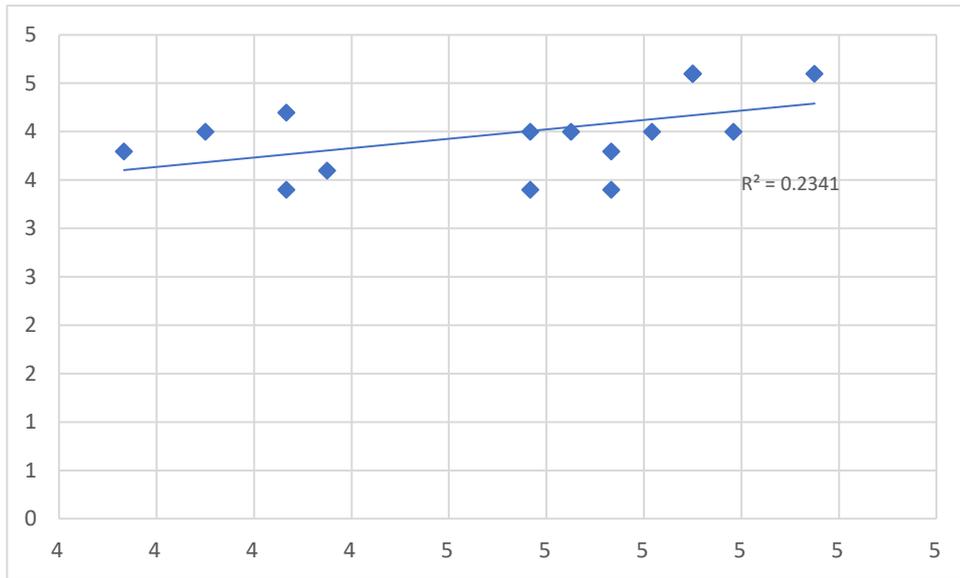


Figura 12: Correlación dimensión conflicto y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

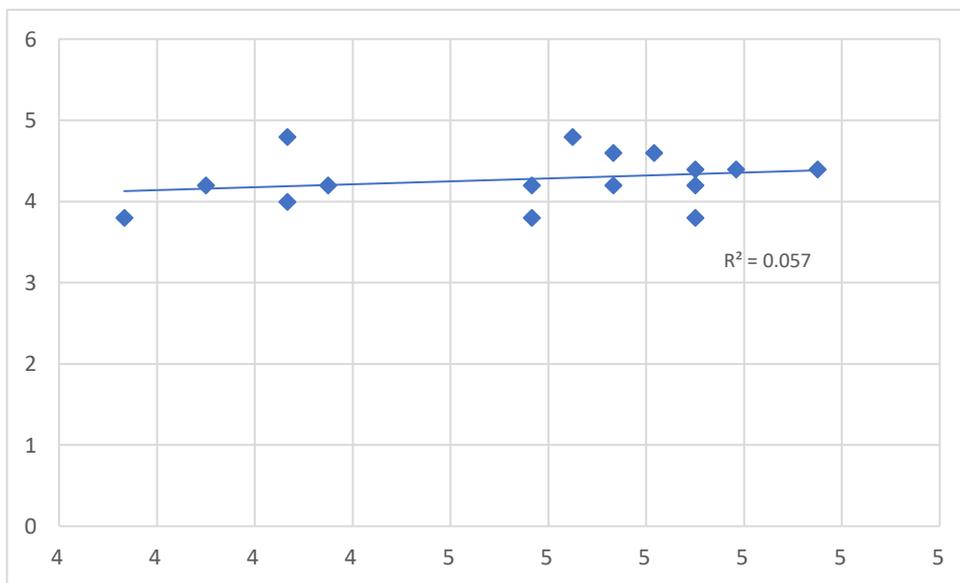


Figura 13: Correlación dimensión identidad y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

### 4.1.3. Análisis de regresión

Finalmente, con el análisis de regresión procedemos a ratificar los datos encontrados en el análisis de correlación para confirmar nuestra hipótesis, donde valores a cero (0) indica que no existe relación; entre 0.91 y 1 indica una correlación positiva perfecta; entre 0.76 y 0.90 indica una correlación positiva muy fuerte; entre 0.51 y 0.75 indica una correlación positiva considerable; entre 0.11 y 0.50 indica una correlación positiva media y un valor entre 0.01 y 0.10 indican una correlación positiva débil.

La tabla N° 5, se presenta los resultados de la regresión lineal para las variables de estudios, de tal manera, comprobar la hipótesis “Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.” donde se determinó **la existencia de una correlación lineal positiva perfecta** entre las variables clima organizacional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.99.

Tabla 5. Análisis de regresión clima organizacional y desempeño laboral

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0.999
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.998
R <sup>2</sup> ajustado	0.931
Error típico	0.204
Observaciones	16

Nota: Datos de la encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

Tabla 6. Análisis de Varianza clima organizacional y desempeño laboral

<i>Detalle</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	335.0390202	335.0390202	8074.032474	9.76006E-21
Residuos	15	0.622438084	0.041495872		
Total	16	335.6614583			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95.0%</i>	<i>Superior 95.0%</i>
Intercepción	0	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D
Variable X	1.07487518	0.011962248	89.85562016	6.58381E-22	1.049378253	1.100372108	1.049378253	1.100372108

Nota: Datos de la encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

Finalmente, en la figura 14 presenta los datos residuales de las variables y están sobre el punto cero (0), lo que implica que están distribuidos en forma de nube alrededor de la variable independiente (Clima organizacional)

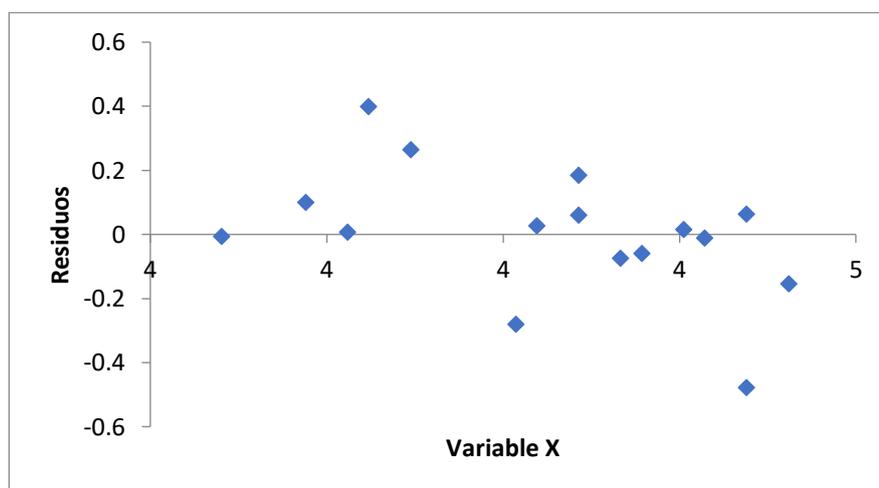


Figura 14: Residuales Clima organizacional y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

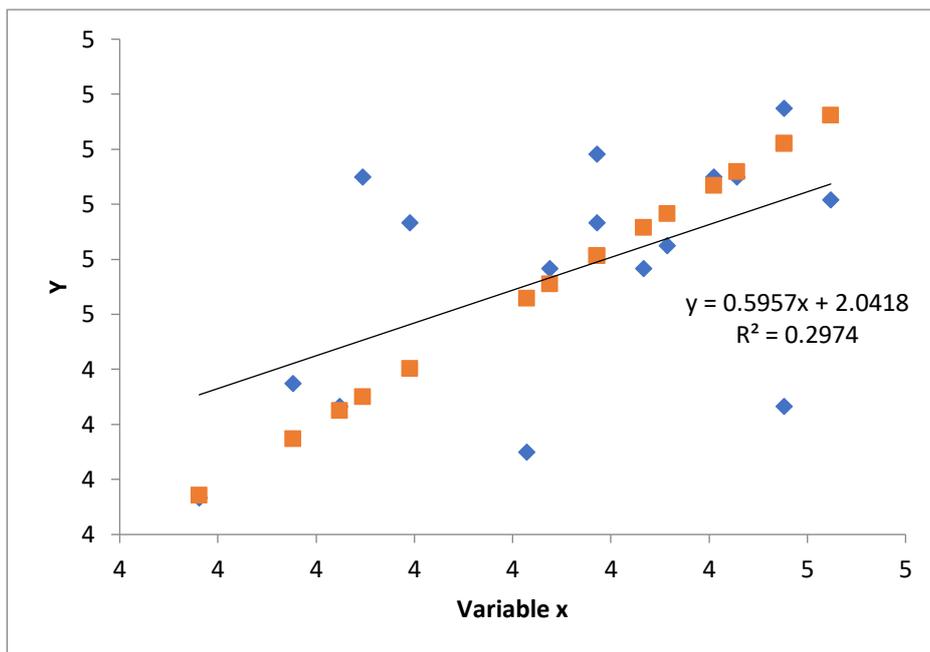


Figura 15: Curva de regresión ajustada de las variables Clima organizacional y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

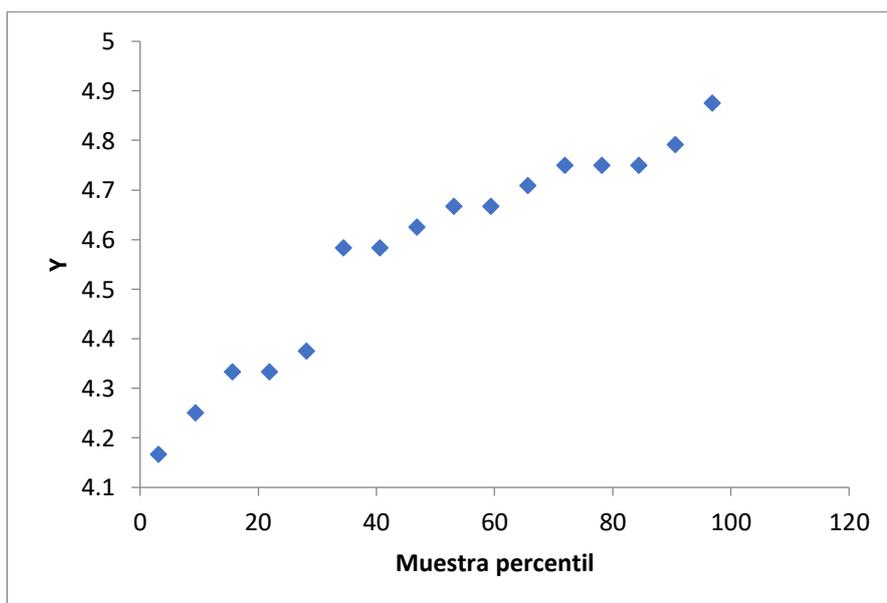


Figura 16: Probabilidad normal de las variables Clima organizacional y desempeño laboral. En base a los datos de encuesta clima organizacional y desempeño laboral, 2021.

## 4.2. Discusión

El presente estudio planteo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, teniendo como resultado la **existencia de una correlación lineal positiva perfecta** entre las variables clima organizacional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.999 con un nivel de confianza del 95%; dichos resultados coinciden con Nuñez (2017) que determinaron la correlación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral como positiva moderada de  $R=0.549$ , al igual que Mejía (2017) señalan que existe una correlación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral de 0.711; también Cubas (2019) determina que existe una correlación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral de 0.863, finalmente Villena (2018) corrobora que existe una correlación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral de 0.721.

En efecto, clima organizacional es la relación laboral y/o personal que tiene como desarrollo en la empresa, este es obstáculo o vínculo para el buen desempeño de los colaboradores.

Respecto a los objetivos específicos a) establecer la relación entre estructura y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.36; b) determinar la relación entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.35; c) determinar la relación entre recompensas y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que

existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.33; d) determinar la relación entre desafío y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.21; e) determinar la relación entre relaciones y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.31; f) determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.28; g) determinar la relación entre estándares y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.13; h) determinar la relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.48; i) determinar la relación entre identidad y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021, se determinó que existe un grado de asociación lineal **positiva media** con un valor de 0.24.

Romero y Segura (2019) señalan que existe una relación positiva considerable entre dimensión de responsabilidad y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.655; y existe una relación positiva considerable entre dimensión de desafío y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.621; también existe relación positiva considerable entre dimensión de relaciones y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.629; igualmente existe relación positiva considerable entre dimensión cooperación y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.564; y finalmente existe una relación positiva media entre dimensión identidad y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.477.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. El estudio de investigación nos permite señalar en relación con el objetivo general que existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021 con un grado de correlación de 0.55 y una regresión de 0.99, con un nivel de confianza del 95%.
2. Con respecto a los objetivos específicos del estudio se determinó que existe una correlación o asociación lineal **positiva media** entre las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad con un coeficiente de correlación de 0.36, 0.35, 0.33, 0.21, 0.31, 0.28, 0.13, 0.48 y 0.24 con un nivel de confianza del 95% según análisis de correlación.
3. Finalmente, la hipótesis existe una relación lineal positiva entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021; ha sido comprobada con el análisis de regresión lineal donde se determinó **la existencia de una correlación lineal positiva perfecta** entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral con un coeficiente de 0.999.

## Recomendaciones

1. En función a los resultados encontrados, como la **existencia de una correlación lineal considerable** (0.55) entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, se sugiere que la empresa mejore o potencie las estrategias de clima organizacional mejorando las dimensiones de identidad, desafío, y estándares.
2. Para la dimensión identidad, la empresa debe fortalecer el sentimiento de pertenencia de cada colaborador, para que este se sienta parte de esta y pueda tener esa sensación de compartir sus objetivos personales con los de la organización.
3. Con referencia a la dimensión de desafío, la empresa debe plantear cada riesgo con suma diligencia a fin de lograr objetivos propuestos, donde cada trabajador corresponda al sentimiento positivo de la organización.
4. Con respecto a la dimensión de estándares, la empresa debe considerar a la hora de plantear alguna tarea o desafío el tiempo adecuado para cada una de ellas y las especificaciones correspondientes para tener un trabajo bien realizado y a su vez el trabajador se sienta parte de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguedo. (9 de Marzo de 2011). *Recursos Humanos por Aguedo Montalvo*. Obtenido de <http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Argyris. (1957). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia*. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/242/401>
- Barriga, C., & Retamozo, S. (2019). “*INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DE LOS HOSTELS BACKPACKERS DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2019*”. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9793/THbavece.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración De Recursos Humanos* (Quinta ed.). Colombia: MC Graw Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los macroprocesos de una ESE*. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%C3%B3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CONTROL GROUP. (5 de Octubre de 2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*.

Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

Cubas Vasquez, W. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes*

*del instituto de educacion superior tecnologico "04 de junio 1821" de Jaen-*

*Cajamarca*. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas\\_VW.pdf?s](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[equence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fabián, J. (2 de Agosto de 2019). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO*

*LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD*

*NACIONAL DE CAJAMARCA, 2018*. Obtenido de

<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3159>

Galindo, E. M. (15 de Junio de 2017). *QUE ES LA VALIDEZ EN UNA INVESTIGACIÓN DE*

*TESIS*. Obtenido de blogger: [https://tesis-investigacion-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-una-investigacion.html)

[cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-una-investigacion.html](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-una-investigacion.html)

García Muñoz, T. (2003). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE*. Almendralejo.

Obtenido de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)

García, G. (2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO*

*DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de

[https://www.eumed.net/libros-](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html#:~:text=Likert%2C%20(citado%20por%20Brunet%2C,de%20ellos%20con%20dos%20subdivisiones.&text=La%20mayor%20parte%20delas%20decisiones,seg%C3%BAn%20una%20funci%C3%B3n%20de)

[gratis/2012a/1158/tipos\\_de\\_clima\\_organizacional\\_de\\_likert.html#:~:text=Likert%2C](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html#:~:text=Likert%2C%20(citado%20por%20Brunet%2C,de%20ellos%20con%20dos%20subdivisiones.&text=La%20mayor%20parte%20delas%20decisiones,seg%C3%BAn%20una%20funci%C3%B3n%20de)

[%20\(citado%20por%20Brunet%2C,de%20ellos%20con%20dos%20subdivisiones.&te](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html#:~:text=Likert%2C%20(citado%20por%20Brunet%2C,de%20ellos%20con%20dos%20subdivisiones.&text=La%20mayor%20parte%20delas%20decisiones,seg%C3%BAn%20una%20funci%C3%B3n%20de)

[xt=La%20mayor%20parte%20delas%20decisiones,seg%C3%BAn%20una%20funci](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html#:~:text=Likert%2C%20(citado%20por%20Brunet%2C,de%20ellos%20con%20dos%20subdivisiones.&text=La%20mayor%20parte%20delas%20decisiones,seg%C3%BAn%20una%20funci%C3%B3n%20de)

[%C3%B3n%](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html#:~:text=Likert%2C%20(citado%20por%20Brunet%2C,de%20ellos%20con%20dos%20subdivisiones.&text=La%20mayor%20parte%20delas%20decisiones,seg%C3%BAn%20una%20funci%C3%B3n%20de)

García, M. (Julio de 2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación*

*Conceptual*. Obtenido de

- [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=El%20clima%20organizacional%20para%20Garc%C3%A9,apoyo%2C%20apertura%2C%20entre%20otras.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=El%20clima%20organizacional%20para%20Garc%C3%A9,apoyo%2C%20apertura%2C%20entre%20otras.)
- León, J. (08 de Setiembre de 2018). *BBVA*. Obtenido de ¿Por que los millennials son un reto para las empresas?: <https://www.bbva.com/es/millennials-reto-empresas/>
- Maldonado, I. P. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-00872006000200009&script=sci\\_arttext](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-00872006000200009&script=sci_arttext)
- Mejía, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del ISTP ESSUMIN - Trujillo - 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17562>
- Núñez, B. (2017). “*El clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos (Lima, 2017)*”. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27538>
- Ortiz, I., & Jurado, E. (1 de Octubre de 2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JEAL constructores*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26526>
- Peralta, R. (26 de Noviembre de 2020). *El Clima Organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- PSICOLOGIAYEMPRESA. (2010). *Características del clima organizacional*. Obtenido de <https://psicologiayempresa.com/caracteristicas-del-clima-organizacional.html>
- Rivera, A. (6 de Enero de 2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%c3%b3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- RODRIGUEZ, D. (2020). *Investigacion Basica*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Rodríguez, E. (2015). *Factores del clima organizacional en una*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n24/art03.pdf>
- Rojas, S. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/5881/PAGS00138R78.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romani, k. (2018). *Metas Académicas y Nivel del logro de Aprendizajes en las*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1312/TESIS%20ROMAN%C3%8D%20FATEC%20final%20marzo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, A., & Segura, S. (24 de Febrerp de 2019). *Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2019*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/15092>
- Ruiz Calleja, J. M. (2006). *EL PORTAL DE LA TESIS - UNIVERSIDAD DE LA COLIMA*. Obtenido de [https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario\\_terminos\\_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%C3%89TODO%20HIPOT%C3%89TICO%20DEDUCTIVO%3A,vez%20son%20osometidas%20a%20verificaci%C3%B3n](https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%C3%89TODO%20HIPOT%C3%89TICO%20DEDUCTIVO%3A,vez%20son%20osometidas%20a%20verificaci%C3%B3n).
- Santos, B. (11 de Octubre de 2019). *¿Qué es la evaluación de desempeño y cómo puedes aplicarla?* Obtenido de <https://blog.hotmart.com/es/evaluacion-de-desem>
- Sistema Único de Información Normativa. (Mayo de 1999). *DECRETO 917 DE 1999*. Obtenido de [http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1798298#:~:text=c\)%20Capacidad%20Laboral](http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1798298#:~:text=c)%20Capacidad%20Laboral)

%3A%20Se%20entiende,desempe%C3%B1arse%20en%20un%20trabajo%20habitual

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *ADMINISTRACIÓN* (Sexta ed.). Mexico:

PRINTED IN MEXICO. Obtenido de

[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/L](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)

[IBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)

Suarez Gil, P. (2011). Obtenido de Curso de Metodología de la Investigación:

[http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia\\_Investigacion/Pr](http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf)  
[esentaciones/4\\_%20poblacion&muestra.pdf](http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf)

Sy, H. (28 de Noviembre de 2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Obtenido

de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Trávez, J., & Domínguez, D. (1 de Marzo de 2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.*

Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27434>

Umbancia, Y. A., & Mendez, L. (2018). *ESTRATEGIA PARA MEDIR EL NIVEL DE CLIMA*

*LABORAL EN EL INSTITUTO*. Obtenido de

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6487/2/2018\\_estrategia\\_clima\\_la](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6487/2/2018_estrategia_clima_laboral.pdf)  
[boral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6487/2/2018_estrategia_clima_laboral.pdf)

VÁZQUEZ MARTÍNEZ, M. G. (2017). Obtenido de MUESTREO PROBABILÍSTICO Y NO PROBABILÍSTICO.

VÁZQUEZ MARTÍNEZ, M. G. (2017). Obtenido de MUESTREO PROBABILÍSTICO Y

NO PROBABILÍSTICO: [https://www.gestiopolis.com/wp-](https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf)

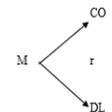
[content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf](https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf)

Villena, L. (29 de Octubre de 2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el 2018*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/14493>

WESTREICHER, G. (2020). *ENCUESTA - ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

## **ANEXOS**

## ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento o de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021?	<p><b>OG</b> Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 1</b> Determinar la relación entre estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 2</b> Determinar la relación entre responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 3</b> Determinar la relación entre recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 4</b> Determinar la relación entre desafío y el desempeño laboral de los</p>	<p><b>HG</b> Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p>	Clima Organizacional	Estructura	Percepción	<b>Instrumento:</b> cuestionario	<p><b>Tipo de estudio:</b> Aplicada, descriptiva - correlacional</p> <p>El diseño No experimental, corte transversal</p> <p>Diagrama para la correlación</p>  <p>M: muestra</p> <p>CO: Clima organizacional</p> <p>r: relación</p> <p>DL: Desempeño laboral</p>	<p><b>Población:</b> constituida por 16 trabajadores de tiendas Efe sede Cajamarca</p>
					Reglas			
					Procedimientos			
					tramites			
				Responsabilidad	Autonomía	<b>Instrumento:</b> cuestionario		
					Decisiones			
					Supervisión			
				Recompensa	Recompensa por el trabajo	<b>Instrumento:</b> cuestionario		
				Desafío	Desafíos	<b>Instrumento:</b> cuestionario		
					Objetivos propuestos			
				Relaciones	Ambiente de trabajo	<b>Instrumento:</b> cuestionario		
					Relaciones Sociales			
				Cooperación	Apoyo de los directivos	<b>Instrumento:</b> cuestionario		
					Trabajo en equipo			
				Estándares	Normas	<b>Instrumento:</b> cuestionario		
					Rendimiento			
Conflicto	Reconocimiento	<b>Instrumento:</b> cuestionario						
	Dialogar							
	Solucionar							
Identidad	Compartir objetivos personales con los de la organización	<b>Instrumento:</b> cuestionario						
	Desempeño laboral	Capacidad laboral	Actitudes	<b>Instrumento:</b> cuestionario				

<p>trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 5</b> Determinar la relación entre relaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 6</b> Determinar la relación entre cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 7</b> Determinar la relación entre estándares y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 8</b> Determinar la relación entre conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p> <p><b>OE 9</b> Determinar la relación entre identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021.</p>							
				Experiencia			
				Conocimientos			
				Habilidades			
				Inteligencia			
			desenvolvimiento	Aptitudes	<b>Instrumento:</b> cuestionario		
				Destrezas			
				Comunicación (directa y abierta)			
			Eficacia	Hacer las cosas correctas	<b>Instrumento:</b> cuestionario		
			Acciones				
			Alcanzar objetivos				
		Perfil del trabajador	Comportamiento	<b>Instrumento:</b> cuestionario			
			Experiencia				

## ANEXO B. ENCUESTA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Objetivo:** Conocer la opinión del “Clima Organizacional” que manifiesta trabajadores de la Empresa de tiendas Efe sede Cajamarca, 2021 mediante una encuesta.

**Instrucción:** Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo con las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

Escriba usted el número que más lo identifique.

Escriba usted solo una alternativa por ítem.

1	Nunca	2	La mayoría de veces no	3	Algunas veces sí, algunas veces no	4	La mayoría de veces sí	5	Siempre
---	-------	---	------------------------	---	------------------------------------	---	------------------------	---	---------

### I. Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_

1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

1.2. Edad: \_\_\_\_\_

1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

N° de pregunta	CLIMA ORGANIZACIONAL	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
<b>DIMENSION ESTRUCTURA</b>						
1	¿Frente a la estructura organizativa de la empresa, su percepción ha sido clara?					
2	¿En la empresa, las tareas están claramente definidas y estructuradas?					
3	¿Conoce claramente las políticas de la empresa?					
4	¿Considera que las normas, reglas y valores se cumplen en la empresa?					
5	¿Consideras que tus acciones ayudan a la empresa en sus metas y objetivos?					
6	¿Considera que los procesos realizados en la empresa son los correctos?					
<b>DIMENSION RESPONSABILIDAD</b>						
7	¿En la empresa, Ud. y sus compañeros toman responsabilidades?					
8	¿Trata de hacer las cosas por sí mismo?					
9	¿Su jefe no confía en usted y tiene que verificar su trabajo?					
10	¿Participas en la toma de decisiones de la empresa?					
11	¿Consideras necesario la supervisión para desarrollar de manera correcta tus labores?					
<b>DIMENSION DE RECOMPENSA</b>						
12	¿Recibe algún tipo de recompensa?					
13	¿Las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					

14	¿Las recompensas e incentivos que recibe son mayores que las criticas?					
15	¿Está de acuerdo con la recompensa que recibe?					
16	Cuando recibe recompensas o algún tipo de incentivo, ¿aumenta su productividad?					
<b>DIMENSION DE DESAFIO</b>						
17	¿Consideras que los desafíos son importantes para la empresa?					
18	¿Considera que los desafíos son importantes en tu desarrollo dentro de la empresa?					
19	¿Considera usted que los objetivos propuestos por los superiores son razonables?					
20	¿En la empresa se arriesga por una buena idea?					
<b>DIMENSION DE RELACIONES</b>						
21	¿Considera que hay un ambiente de trabajo agradable?					
22	En términos generales, ¿te sientes satisfecho con tu ambiente de trabajo?					
23	¿El ambiente de trabajo le permite desenvolverse adecuadamente?					
24	¿Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo?					
25	¿Puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo?					
<b>DIMENSION DE COOPERACION</b>						
26	¿Encuentra apoyo y confianza en sus superiores para el desarrollo de sus actividades?					
27	¿Considera que es óptimo trabajar en equipo?					
28	¿Puedes contar con tus compañeros de trabajo cuando lo necesitas?					
<b>DIMENSION DE ESTANDARES</b>						
29	¿Acata las normas de trabajo al efectuar sus funciones?					
30	¿Considera que tiene los materiales y el equipo necesario para desarrollar sus actividades?					
31	¿Considera que su rendimiento es el ideal para la empresa?					
32	¿Para realizar su trabajo considera que el tiempo es suficiente?					
<b>DIMENSION DE CONFLICTO</b>						
33	¿Puede decir lo que piensa, aunque no esté de acuerdo con su jefe?					
34	¿Frente a un conflicto actúo rápidamente en la solución en conjunto con mis compañeros de trabajo?					
35	Cuando comete un error en el trabajo ¿reconoce que se equivocó?					

36	¿La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores?					
37	¿Espera que otros solucionen su error?					
<b>DIMENSION DE IDENTIDAD</b>						
38	¿Sus objetivos personales se ven prósperos ante las políticas de la organización?					
39	¿Te sientes identificado con los valores de tu empresa?					
40	¿Disfrutas de la labor que realizas en tu trabajo?					
41	¿Siente que es miembro de un equipo que funciona bien?					
42	¿En la empresa cada cual se preocupa por sus propios intereses?					

## ANEXO C. ENCUESTA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

**Objetivo:** Conocer la opinión del “Desempeño Laboral” que manifiesta los trabajadores de la empresa tiendas Efe sede Cajamarca, 2021 mediante una encuesta.

**Instrucción:** Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo con las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

Escriba usted el número que más lo identifique.

Escriba usted solo una alternativa por ítem.

1	Nunca	2	La mayoría de veces no	3	Algunas veces sí, algunas veces no	4	La mayoría de veces sí	5	Siempre
---	-------	---	------------------------	---	------------------------------------	---	------------------------	---	---------

### I. Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_

1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

1.2. Edad: \_\_\_\_\_

1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

N° de pregunta	DESEMPEÑO LABORAL	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
<b>DIMENSION DE CAPACIDAD LABORAL</b>						
1	¿Tiene iniciativa para realizar sus labores?					
2	¿La experiencia adquirida en su centro de labores le servirá para futuros trabajos?					
3	¿El conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
4	¿Considera que las capacitaciones dadas por la empresa son las adecuadas?					
5	¿Desarrolla adecuadamente sus habilidades dentro de su centro de labores?					
6	¿Se considera un factor clave para el éxito de la organización?					
7	¿Considera que la inteligencia ayuda a minimizar esfuerzos innecesarios?					
<b>DIMENSION DE DESENVOLVIMIENTO</b>						
8	¿Considera que la aptitud es importante para progresar en la empresa?					
9	¿Considera que las responsabilidades del puesto están claramente definidas?					

10	¿Consideras que tienes destreza para desarrollar actividades virtuales?					
11	¿Recibe usted la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
12	¿Considera que su jefe inmediato informa oportunamente las tareas a realizar?					
12	¿Considera que la comunicación directa se debe de dar en toda la empresa?					
13	¿Considera que la comunicación abierta se debe dar en todos los niveles de la empresa?					
<b>DIMENSION DE EFICACIA</b>						
14	¿Considera que, para hacer las cosas correctas, es necesario una preparación?					
15	¿Considera que en su centro de labor las acciones que usted ejecuta son las más efectivas?					
16	¿Considera que las acciones buenas deben de ser reconocidas y recompensadas?					
17	¿Cumple con alcanzar los objetivos mensuales, planteados por la empresa o jefe inmediato?					
18	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
<b>DIMENSION DE PERFIL DEL TRABAJADOR</b>						
19	¿Considera que su comportamiento es el adecuado al efectuar sus funciones laborales?					
20	¿Considera que la relación entre ud, y sus compañeros de trabajo es buena?					
21	¿Considera que la relación entre ud, y su jefe directo es buena?					
22	¿Crees que la experiencia previa le ayudó a tener un mejor perfil?					
23	¿Crees que la experiencia ayuda a alcanzar los objetivos de manera eficiente?					