

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS OPERARIOS  
DE LIMPIEZA DE LA EMPRESA GRUPO NORTE FACILITY PERÚ SAC 2018  
PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

**PORRAS MARCOS, DANIEL EDU**

**ROSPIGLIOSI LOVERA, KATYA PAOLA**

**WILLIAMS ITURRIZAGA, CARLOS ENRIQUE**

**LIMA – 2018 – PERÚ**

### **Dedicatoria**

A Dios, a nuestras familias quienes siempre han sido nuestro soporte, depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentaba. A nuestros profesores, por sus enseñanzas y la Motivación constante que nos daban para investigar y ampliar nuestros conocimientos.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, por darnos la vida, la inteligencia, sabiduría y fortaleza necesaria para poder lograr nuestros objetivos, así mismo a la Universidad, a sus docentes y a todos los que contribuyeron, que este trabajo cumpla con su cometido.

## PRESENTACIÓN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

Lo que queríamos demostrar era que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

Los resultados de la investigación los presentamos en cinco capítulos.

El capítulo I, corresponde al planteamiento del problema y contiene la situación problemática, problema de investigación, la justificación y los objetivos.

El capítulo II, llamado marco teórico contiene los antecedentes, las bases teóricas y el glosario de términos.

El capítulo III, pertenece a las hipótesis y variables e incluye las hipótesis, la identificación de variables, la operacionalización de variables y la matriz de consistencia.

En el capítulo IV, nos referimos a la metodología en la cual se observa el tipo de investigación, el diseño de investigación, la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño de muestra, la selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo V, se presenta los resultados de la investigación que se resume en el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

El trabajo se completa con las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y el anexo correspondiente. No podemos terminar esta breve presentación sin agradecer a todas las personas que de un modo u otro, han colaborado para llevar a cabo la investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	15
1.3.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4. OBJETIVOS.....	16
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	17

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES .....	19
2.2.	BASES TEÓRICA.....	23
2.2.1.	CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
2.2.2.	DESEMPEÑO LABORAL.....	33
2.2.3.	TEORÍAS DE CLIMA LABORAL.....	37
2.2.4.	TEORÍAS DE DESEMPEÑO LABORAL.....	40
2.2.5.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	41
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	45
3.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	45
3.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	45
3.3.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	45
3.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	45
3.5.	MATRIZ DE CONSISTENCIA TABLA 2. <i>MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA VARIABLE</i> .....	48
IV.	METODOLOGÍA.....	49
4.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	49
4.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	50
4.3.	UNIDAD DE ANÁLISIS .....	51
4.4.	POBLACIÓN DE ESTUDIO .....	51

□ TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	51
4.5. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	51
4.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
4.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	52
V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	53
5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	53
5.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	83
5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	91
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable</i> .....	47
Tabla 2. <i>Matriz de consistencia de la variable</i> .....	48
Tabla 3 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la variable Clima Organizacional.</i> .....	53
Tabla 4 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la Comunicación</i> .....	54
Tabla 5 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a las relaciones interpretaciones</i> .....	55
Tabla 6 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a los canales de Comunicación</i> .....	56
Tabla 7 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto al conocimiento del personal</i> .....	57
Tabla 8 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la Autonomía</i> .....	58
Tabla 9 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a toma de decisiones</i> .....	59
Tabla 10 <i>Frecuencia y porcentaje respecto a la responsabilidad</i> .....	60
Tabla 11 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto al horario de trabajo.</i> .....	61
Tabla 12 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la Motivación.</i> .....	62
Tabla 13 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto al beneficio.</i> .....	63
Tabla 14 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la remuneración.</i> .....	64
Tabla 15 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a las aspiraciones</i> .....	65
Tabla 16 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto al Desempeño laboral</i> .....	66
Tabla 17 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la Productividad</i> .....	67
Tabla 18 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la capacitación</i> .....	68
Tabla 19 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a las condiciones de trabajo</i> .....	69
Tabla 20 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto el compromiso</i> .....	70
Tabla 21 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la Eficacia</i> .....	71
Tabla 22 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto nivel de calidad</i> .....	72
Tabla 23 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a las metas logradas</i> .....	73
Tabla 24 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto al conocimiento de puesto de trabajo</i> .....	74
Tabla 25 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto al conocimiento de puesto de trabajo</i> .....	75
Tabla 26 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la adaptabilidad</i> .....	76



Tabla 27 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a la cooperación</i> .....	77
Tabla 28 <i>Frecuencia y porcentaje con respecto a los conocimientos técnicos</i> .....	78
Tabla 29 <i>Frecuencia y porcentaje según la tabla de contingencia del Clima Organizacional y Desempeño laboral</i> .....	79
Tabla 30 <i>Frecuencia y porcentaje según la tabla de contingencia de la Comunicación y Desempeño laboral</i> .....	80
Tabla 31 <i>Frecuencia y porcentaje según la tabla de contingencia de la Autonomía y Desempeño laboral</i> .....	81
Tabla 32 <i>Frecuencia y porcentaje según la tabla de contingencia de la Motivación y Desempeño laboral</i> .....	82
Tabla 33 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral</i> .....	83
Tabla 34 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman la Comunicación y el Desempeño laboral</i> .....	85
Tabla 35 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman la Autonomía y el Desempeño laboral</i> .....	86
Tabla 36 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman la Autonomía y el Desempeño laboral</i> .....	87
Tabla 37 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según la prueba de chi-cuadrado el Clima Organizacional y el Desempeño laboral</i> .....	88
Tabla 38 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según la prueba de chi-cuadrado entre la Comunicación y el Desempeño laboral</i> .....	89
Tabla 39 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según la prueba de chi-cuadrado la Autonomía y el Desempeño laboral</i> .....	89
Tabla 40 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según chi-cuadrado la Motivación y el Desempeño laboral</i> .....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Percepción de Clima Organizacional. ....	53
<i>Figura 2.</i> Percepción de los canales de Comunicación. ....	54
<i>Figura 3.</i> Percepción de las relaciones interpersonales.....	55
<i>Figura 4.</i> Percepción de los canales de Comunicación.....	56
<i>Figura 5.</i> Percepción de conocimiento del personal. ....	57
<i>Figura 6.</i> Percepción de Autonomía.....	58
<i>Figura 7.</i> Percepción de toma de decisiones. ....	59
<i>Figura 8.</i> Percepción de la responsabilidad.....	60
<i>Figura 9.</i> Percepción del horario de trabajo. ....	61
<i>Figura 10.</i> Percepción de la Motivación. ....	62
<i>Figura 11.</i> Percepción del beneficio.....	63
<i>Figura 12.</i> Percepción de remuneración.....	64
<i>Figura 13.</i> Percepción de aspiración. ....	65
<i>Figura 14.</i> Percepción del Desempeño laboral. ....	66
<i>Figura 15.</i> Percepción de la Productividad. ....	67
<i>Figura 16.</i> Percepción de la capacitación.....	68
<i>Figura 17.</i> Percepción de las condiciones de trabajo. ....	69
<i>Figura 18.</i> Percepción del compromiso. ....	70
<i>Figura 19.</i> Percepción de la Eficacia.....	71
<i>Figura 20.</i> Percepción del nivel de calidad .....	72
<i>Figura 21.</i> Percepción de las metas logradas. ....	73
<i>Figura 22.</i> Percepción los conocimientos de puesto de trabajo. ....	74
<i>Figura 23.</i> Percepción de la Eficiencia. ....	75
<i>Figura 24.</i> Percepción de la adaptabilidad .....	76
<i>Figura 25.</i> Percepción de la cooperación .....	77
<i>Figura 26.</i> Percepción de los conocimientos técnicos .....	78

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 120 los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario debidamente validado a través de juicios expertos.

En la parte descriptiva se estableció el 50% de los trabajadores señalan que el Clima Organizacional se ubica la escala en desacuerdo y el 64.2% de trabajadores expresan que el Desempeño laboral está en desacuerdo. Se concluye según los resultados de chi cuadrado obtenidos se observa que el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

*Palabras clave:* Clima Organizacional y Desempeño laboral

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational climate and work performance of the workers of the company group North Facility Peru SAC 2018 cleaning.

The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was composed of 120 workers of the company group North Facility Peru SAC 2018 cleaning. The technique employed to collect information was the survey and data collection instrument was a questionnaire duly validated through expert judgments.

50% of the workers was established in the descriptive part indicate that organizational climate is located in disagreement scale and the 64.2 percent of workers expressed job performance is in disagreement. It is concluded according to the Chi-square results shown that the value of  $P = 0.000$  is less than  $P = 0.05$  and thus the relationship is significant at 95% and rejecting the null hypothesis ( $H_0$ ), stating that there is a significant relationship between climate organizational and job performance of the workers of the company group North Facility Peru SAC 2018 cleaning.

Key words: organizational climate and work performance

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Situación Problemática

Lugo (2007) sustenta que: “El entorno económico internacional en la actualidad se caracteriza cada vez más por su dinamismo y globalización”. Calderón, Gregorio, Murillo y Torres, (2003) indican que: “En este ambiente, un aspecto que no siempre es tenido en cuenta, pero que resulta prioritario para las personas encargadas de gestionar las empresas, lo constituye el elemento sociocultural, el cual implica comprender la relación de la persona con la organización, sus actitudes, expectativas y aspiraciones. Sánchez, Tejero, Yurrebaso y Lanero (2006) indican que: “Al respecto, una de las formas que se ha planteado para abordar su estudio corresponde al Clima Organizacional, quizás uno de los conceptos que mayor atención ha recibido, al acaparar la atención de psicólogos, economistas, antropólogos, teóricos de las organizaciones y administradores industriales, debido en gran medida a la relación que se presupone entre cultura, ambiente y Desempeño de la organización”.

Desde una perspectiva personal, los autores del presente proyecto investigativo han observado algunas situaciones de interés que encajan en el contexto del Clima Organizacional presentado en el párrafo anterior, y que motivan la realización de este trabajo. En particular, en la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC se observa que existe una alta rotación del personal, faltas injustificadas, en algunas unidades un trato hostil entre los operarios de limpieza y el cliente, problemas entre compañeros, falta de interés por el trabajo, baja calidad del trabajo. Esto como consecuencia puede generar un gasto económico y pérdida de clientes.

Las situaciones mencionadas claramente evidencian situaciones negativas que tienen origen en la Comunicación, los valores, el diseño de la estructura organizacional y la forma en que opera la competencia entre compañeros de trabajo; estas son categorías a través de las cuales puede ser abordado el Clima Organizacional, y que además, tiene reflejo en el Desempeño laboral de estos individuos

En el caso de la empresa objeto de estudio, existen vacíos de conocimientos en torno al Clima Organizacional predominante, pues hasta el momento no se ha realizado en su interior un estudio riguroso al respecto, por tanto no se tiene información sobre: ¿cómo es la cooperación entre los empleados?, ¿cuál es su percepción del liderazgo?, ¿de qué forma toman decisiones?, ¿cómo son las relaciones interpersonales?, ¿cuál es el grado de Motivación que experimentan? y ¿qué los niveles de control que maneja?. Junto con esto, no se sabe ¿qué opiniones tienen los trabajadores en relación con el Desempeño laboral que reconocen poseer?, tampoco se ha cuantificado con anterioridad ¿en qué medida el clima al interior de la empresa se relaciona con el grado de Desempeño que ésta presenta en la actualidad? Todos estos interrogantes hacen que sea de utilidad y de gran relevancia para la gerencia, la realización de un estudio como el presente, en el que se logren plantear recomendaciones basadas en los hallazgos, de tal forma que se pueda mejorar la situación al interior de la organización.

## **1.2. Problema de Investigación**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la Comunicación y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018?
2. ¿Qué relación existe entre la Autonomía y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018?
3. ¿Qué relación existe entre la Motivación y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

Como profesionales que venimos desempeñándonos en el área administrativa a cargo de personal operario en el sector de limpieza, hemos podido observar que existe un gran problema que está ocasionando no solo pérdidas económicas para las empresas, si no también ponen en tela de juicio su capacidad para afrontar nuevos contratos y con ello nuevas oportunidades de crecimiento, este problema es la alta rotación del personal de limpieza, la realización de esta investigación es para determinar el nivel de relación que existe entre las dos variables, y concluir cual es el correcto funcionamiento y proceso que debemos realizar para llegar a un óptimo Desempeño laboral basado en un adecuado Clima Organizacional, Dado que la empresa Grupo Norte Facility Perú, es una de las empresas líder en el mercado de Limpieza Integral, el estudio que estamos realizando serviría para muchas empresas del sector y puedan mejorar en cuanto a darle un mejor valor al recurso humano, ya que el

comportamiento de los mismos depende mucho de lo que la empresa le pueda ofrecer.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

El presente estudio de investigación es de tipo Cuantitativo, porque será representada numéricamente; Descriptiva correlacional, ya que pretende demostrar si existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral; transversal, porque los datos serán recolectados en un tiempo determinado; de estadística inferencial ya que utilizara la prueba de Chi cuadrado.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación de la Comunicación con en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.
2. Determinar la relación de la Autonomía con en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018
3. Determinar la relación de la Motivación con el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Zans (2017) en su tesis *Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores Administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*, se propuso “describir el Clima Organizacional, identificar el Desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa” en una investigación explicativa, de diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que se aplicó a 59 trabajadores y funcionarios, llegando a la conclusión que el mejoramiento del Clima Organizacional incidiría de manera positiva en el Desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Castellanos (2014) en su tesis *El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño en el personal de la oficina distrital de Cayambe del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social)*, en donde concluye que:

El objetivo fundamental es determinar si el Clima Organizacional tiene una relación directa con el Desempeño de los trabajadores de la Oficina distrital de MIES Cayambe– Pedro Moncayo, La fundamentación teórica se basa en el criterio de Mikulic y Cassullo el estudio del Clima Organizacional parte de una categoría superior que es el clima social. De la población total de 80 funcionarios de la Oficina Distrital MIES Cayambe – Pedro Moncayo, se extrae una muestra representativa de 45 miembros que representa el 56% de la

población total. La hipótesis plantea que el clima laboral tiene relación con el Desempeño de los trabajadores del MIES Cayambe. Investigación es de tipo correlacional, no experimental. La conclusión general dice que al finalizar esta investigación se confirma la hipótesis, porque el inadecuado Clima Organizacional afecta a los trabajadores, con la recomendación que se debe evaluar periódicamente el Clima Organizacional y Desempeño laboral y proponer planes de mejoramiento pensando siempre en el beneficio de los colaboradores y personal operativo de la oficina.

Campos (2013) en su tesis *“Modelo de Asociación entre factores de Satisfacción y Desempeño Laboral en docentes universitarios”*,

La mencionada investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y correlacional donde se aplicó un instrumento a 214 docentes de siete distintas universidades. El principal proceso estadístico estuvo basado en el análisis de diagramas de secuencias a través de modelos de ecuación estructural, el cual se pudo realizar con el uso del AMOS 6.0. Los resultados obtenidos muestran que el primordial modelo tiene un (2/5) 40% de bondad de ajuste admisible y uno muy próximo; lo mismo para el modelo alternativo, mientras que el modelo alterno dos dio muestra de tres de cinco (3/5) de bondad de ajuste aceptable y uno (1) muy próximo. Dando cuenta que el modelo primordial y el alterno uno 14 no pudieron explicar la causa de las relaciones entre las variables latentes, sin embargo, el modelo alternativo dos si indican poder explicar la relación existente entre el factor e satisfacción laboral y Desempeño laboral.

La autora concluye: Los resultados obtenidos por su investigación dieron a conocer que la calidad del Clima Organizacional predice de forma muy significativa la satisfacción laboral, en tanto la satisfacción laboral predice de ante mano y de forma moderada el Desempeño laboral. En ese caso si la dirección de las universidades estudiadas, realizaran un análisis al uso de cada uno de sus indicadores para examinar la forma como se está construyendo el clima organización y cómo se están estableciendo los programas de mejora para esos indicadores, se podría ver los resultados en un incremento importante de la satisfacción y por ende del Desempeño laboral de sus docentes

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Prado (2015) en su tesis *Relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo* concluye que:

El objetivo es determinar la relación que existe entre los factores del clima laboral y las competencias del Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo de Trujillo. Se utilizó el diseño correlacional. El universo muestral con el que se desarrolló la presente investigación fue de 60 trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo. Se aplicó dos pruebas una prueba sobre clima laboral que consta de 50 ítems diseñada para medir los factores del clima laboral, la cual comprende cinco áreas: Condiciones laborales, Comunicación, autorrealización, involucramiento laboral y supervisión. Otro instrumento que mide el Desempeño laboral con un total de 23 ítems y 5 dimensiones:

Desempeño en relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, Desempeño con su trabajo y Desempeño con el reconocimiento. Se llegó a la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de Desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

Alvarado, (2014) en su investigación “Relación entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval”, Universidad Nacional Mayor De San Marcos – Perú; concluyo lo siguiente:

El análisis correlacional entre el Clima Organizacional y la Cultura de Seguridad del Paciente, indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables. – El Análisis de correlación entre las dimensiones del Clima Organizacional y las dimensiones de la Cultura de Seguridad del Paciente, indican que existen correlaciones significativas y positivas. – El análisis de las diferencias entre el personal de salud, hombres (12) y mujeres (24), respecto del Clima Organizacional, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Comunicaciones, Ambiente y Condiciones de trabajo, Dirección, Situaciones de cambio y en el

Total del Clima Organizacional, apreciándose que las mujeres presentan promedios más altos que los varones.

Herrán y Pérez (2014) en su tesis titulada El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha, se propuso que:

Se fundamenta teóricamente en el enfoque humanista de Martín y Col. que se basa en el Clima Organizacional como el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización; tratado en cuatro capítulos: Clima Laboral, Trabajo en Equipo, Motivación, Relaciones interpersonales. Investigación correlacional, de diseño no experimental, con aplicación de los métodos inductivo, deductivo y estadístico, a una población total de cuarenta personas. Llegando a la conclusión general evidencia una relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño de los funcionarios; con la recomendación de mejorar el Clima Organizacional, lo cual favorecerá el Desempeño y productividad de los servidores.

Mino (2014) en su tesis “correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Indica que:

Es muy importante señalar que la investigación se hizo en base a 81 colaboradores, su finalidad fue establecer la correlación del ambiente

y el Desempeño, el tipo de investigación de la tesis es descriptiva correlacional, sacando una conclusión de que se cuenta con una relación directa pero baja debido a que los trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa, en ella no existe organización, ni coordinación y tampoco los colaboradores 18 se comprometen con sus obligaciones, debido a ello se produce un ambiente laboral nada favorable.

Arroyo (2013), “Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete”. Esta investigación se planteó el objetivo de evaluar el ambiente laboral de la sección de atención al cliente, el autor narra lo siguiente:

La investigación se planteó evaluar a 40 colaboradores, el tipo de estudio es descriptivo y se aplicó para recolectar los datos una encuesta en base a una escala Likert, llegando así a la conclusión de que el clima laboral no es favorable debido a la mala atención al cliente que dan los trabajadores de la institución, del mismo modo esto es debido a que la organización está determinada debido a los consecutivos cambios de gerentes o por la falta de evaluación en el momento de contratar nuevo personal, lo que origine que no se sientan identificados con la empresa.

Gomes, (2013), “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica” Efectuada la investigación se concluye lo siguiente:

El Clima Organizacional como forma de analizar, la percepción que tiene el personal acerca del entorno laboral, incidirán en el Desempeño

laboral favorable para el logro de un clima sólido y agradable. Se analizó a 47 personas donde llegamos a la conclusión que no percibe la imagen de un jefe participativo en la mayoría de gerencias por lo que implica en el Desempeño del personal, eficiencia, productividad y calidad de servicios de la municipalidad provincial de Huancavelica. Asimismo, el no tener conocimiento real de la estructura organizacional en cuanto a las nuevas técnicas implementadas, conocimiento de las metas del área de trabajo y sistemas de trámite, resultara en el Desempeño negativo de la institución.

## **2.2. Bases Teórica**

### **2.2.1.Clima Organizacional**

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konospake (2007), señalan que: “El Clima Organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y Desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia”.

Gan y Berbel (2007) afirman que: “Ya adentrados en el siglo XXI, el Clima Organizacional corresponde a un reflejo nítido de la vida interna de una empresa u organización, es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que tienen las personas

de dichas situaciones. Al mismo tiempo, el clima posee cierto nivel de permanencia, si bien pueden presentarse hechos coyunturales en una empresa. En otras palabras, puede decirse que es posible disponer de cierta estabilidad en el clima de una firma, con cambios relativamente graduales. Al ser una atmósfera psicológica colectiva, ayuda a comprender la vida laboral dentro de las organizaciones”.

Para nosotros el Clima Organizacional es un elemento importante, crítico y de tipo subjetivo que afecta la conducta y Desempeño de los empleados, se desarrolla al interior de las organizaciones y surge de las percepciones, creencias, valores, y comportamientos de los empleados en relación con ámbitos tales como objetivos organizacionales, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, Motivación en el empleo y control.

Likert (2014) sostiene que, El Clima Organizacional tiene las siguientes dimensiones: Comunicación, Autonomía y Motivación.

- **Comunicación:** La Comunicación es un proceso mediante el cual se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser transmitida. que la Comunicación es un proceso, porque se lleva a cabo en un lapso de tiempo. Se necesitan varios elementos y de tiempo suficiente para que ella, en efecto, se realice. Con este fin, hay que pasar por varias etapas, que -aunque muy cortas- es necesario cumplir. (p.76). La Comunicación en una empresa, conocida como la Comunicación organizacional, es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena Comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala



Comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos. Según Likert, indica que existe dos tipos de Comunicación:

- Comunicación Externa: Es la Comunicación en donde el mensaje se dirige hacia fuera de la empresa, es decir, se dirige hacia los consumidores, el público en general, grupos de opinión, etc. Tiene como objetivo informar sobre la existencia de un producto o servicio, informar sobre sus principales beneficios o características, informar sobre las actividades en que participa la empresa, etc.
- Comunicación Interna: Es la Comunicación en donde el mensaje se dirige hacia dentro de la empresa, es decir, se dirige hacia el personal de ésta. Tiene como objetivo informar sucesos, reportar ocurrencias, coordinar actividades, organizar tareas, controlar, motivar, liderar, etc. la Comunicación interna también se puede dividir en Comunicación vertical descendente, Comunicación vertical ascendente, y Comunicación horizontal.
  - Comunicación vertical descendente: es aquella en donde el mensaje se origina en un nivel jerárquico superior (en la dirección, en un jefe, etc.), y va dirigido a un nivel jerárquico inferior (a un subordinado, un operario, etc.). Se presenta bajo la forma de órdenes, instrucciones, enseñanzas, correcciones, etc.
  - Comunicación vertical ascendente: es aquella en donde el mensaje surge en un nivel jerárquico inferior (un subordinado, un operario, etc.), y va dirigido a un nivel jerárquico superior (a la dirección, a un jefe, etc.). Se

presenta bajo la forma de sugerencias, propuestas, reclamos, etc.

- **Comunicación horizontal:** es aquella que se da entre integrantes de un mismo nivel jerárquico. Tiene como principal función la de facilitar la coordinación de actividades.
  
- **Autonomía:** La Autonomía es la capacidad de los empleados para el control de su situación laboral. En función de tu empresa y la industria, la Autonomía del empleado podría implicar una opción en la selección de proyectos, roles o clientes. Tradicionalmente, sólo los empleados en la alta dirección tienen mucha Autonomía, lo que puede dejar a los miembros del personal de nivel inferior sintiéndose marginados. Cuando se desea aumentar el compromiso del empleado, la moral y la Motivación, dar a tu personal más facultades para decidir sobre su vida laboral puede ser una táctica útil” (p.111). Para Likert, La forma de aumentar la Autonomía del empleado variará en función de la forma en que funciona tu negocio y el tipo de proyectos a abordar. Si vas tras los nuevos clientes de forma regular, es posible ofrecer al personal la opción de elegir industrias o ir tras los clientes que les apasionan. Si tu modelo de negocio se basa más en los clientes a largo plazo, considera permitir a tus empleados la opción de elegir las partes en las que se involucran o en darles un poco de elección sobre la dirección del proyecto. Otras opciones incluyen ofrecer una opción de capacitación cruzada, compañeros de trabajo, espacios de trabajo y métodos de Comunicación.

- **Motivación:** De acuerdo con Likert (pp.54-59) motivar es provocar en otros una energía que les mueva hacia un destino determinado y cuya fuerza o raíz está fuera (Motivación extrínseca), o dentro de ellos (Motivación intrínseca o trascendente (la Motivación trascendente es aquella que en su realización produce beneficios en otras personas) Los principales factores de Motivación, al interior de las organizaciones, son:

- Los resultados: resultados exitosos = trabajador más motivado.
- La participación: cuando el trabajador participa en la planeación de las tareas se estimula su desarrollo personal y profesional.
- El conocimiento de objetivos: el trabajador que conoce a fondo los objetivos de la organización, de su área y de su cargo resulta estar más motivado que aquel que los desconoce o apenas lo hace superficialmente.
- La tarea: una tarea bien hecha (un servicio prestado con excelencia, un producto de máxima calidad, etc.) es lo que más motiva al trabajador porque es su mayor satisfacción y recompensa.
- La retribución: el salario, aunque no basta para asegurar un buen rendimiento, es un factor de Motivación que suma para que el empleado se sienta más valorado.
- Las recompensas: el incentivo ante el trabajo bien hecho resulta ser motivante en la mayoría de las ocasiones.
- El reconocimiento: el ascenso por méritos, las felicitaciones públicas y otros tipos de reconocimiento favorecen la Motivación positiva del trabajador.

- La responsabilidad: la posibilidad de planificar, establecer metas, tomar decisiones e innovar son elementos que imprimen un mayor grado de Motivación dentro de las organizaciones.
- El crecimiento: la capacitación, el desarrollo y la promoción inciden positivamente para que el trabajo sea productivo.
- Los castigos y sanciones: son un arma de doble filo que puede acarrear Motivación y comportamientos negativos, su uso debe hacerse primordialmente para corregir comportamientos indeseados que vayan en contra de los valores y la cultura organizacional.

Litwin y Stringer (1966) proponen las siguientes dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperaciones, estándares, conflictos e identidad.

- a) Estructura. Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo. (p.77)
- b) Responsabilidad. Esta dimensión se refiere al nivel de Autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados. (p.77)
- c) Recompensa. Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a

realizar un mejor Desempeño. (p.77)

- d) Desafío. Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad. (p.77)
- e) Relaciones. El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo. (p.77)
- f) Cooperación. Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, la 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales. (p.77)
- g) Estándares. Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad. (p.77)
- h) Conflictos. ¿Cuál es la reacción ante una crisis? La forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa. (p.77)
- i) Identidad. Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta. (p.77)

Pritchard y Karasick (1973) sostienen sus siguientes dimensiones: estructura

organizacional, remuneraciones, responsabilidad y conflicto.

- a) Estructura organizacional: La estructura organizacional de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes: la estructura organizativa formal y la informal. La estructura organizativa es aquella que se basa en el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección, son relaciones deliberadas. (p.78)
- b) Remuneraciones: El salario es la suma dinero y otros pagos en especie que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica, donde se determina también el nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración. (p.79)
- c) Responsabilidad: Es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás. Con la responsabilidad el individuo aprende a comportarse de manera que puedan confiar en él, ya que ésta garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos y genera confianza y tranquilidad entre las personas. Se puede determinar el grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y Autonomía a sus miembros. (p.78)
- d) Conflicto: Un conflicto es una manifestación de intereses opuestos, en forma de disputa. Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización. (p.79)

Tomando en cuenta las diferentes dimensiones utilizadas para el estudio del Clima Organizacional, hemos seleccionamos tres dimensiones de las ocho que narra el autor Likert, que creímos convenientes para nuestra investigación: Las características de los procesos de Comunicación, Las características de los procesos de toma de decisiones y Las características de las fuerzas motivacionales.

Likert (2014), sostiene que para medir la Comunicación se eligió los siguientes indicadores: relación interpersonal, canales de Comunicación y conocimientos del personal.

- Relación Interpersonal: “Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones recíprocas que podamos entablar con una o más personas. Son, pues, relaciones sociales que, de alguna manera, se encuentran definidas por ciertos códigos de conducta, establecidos culturalmente” p.49.
- Canales de Comunicación: “El sistema de Comunicación interna ha de ser capaz de promover acciones eficaces para lograr una buena Comunicación vertical y horizontal, en las diferentes estructuras de la empresa. Esta Comunicación ha de ser bidireccional, tanto de arriba-abajo, como de abajo-arriba. El personal de la empresa tiene mucha información que recibir, pero también tiene mucho que aportar con sus informaciones, opiniones y sugerencias” p.37.
- Conocimiento del Personal: “El conocimiento, es el valor de descubrir cosas nuevas, de aprender lo que se necesita saber. El conocimiento de un trabajador se basa en experiencias, vivencias y aprendizaje” p.122.

Likert (2014), sostiene que para medir la Autonomía se eligió los siguientes indicadores: toma de decisión, responsabilidad y horario de trabajo.

- Toma de Decisión: “La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver problemas o cualquier situación” p.87.
- Responsabilidad: “Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo” p.87.
- Horario de Trabajo: “Es la jornada de trabajo, es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar su actividad laboral dentro del periodo de tiempo de que se trate” p.87.

Likert (2014), sostiene que para medir la Motivación se eligió los siguientes indicadores: beneficios, remuneración y aspiraciones.

- Beneficios: “El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad” p.51.
- Remuneración: “Utiliza para hacer referencia a todo aquello que una persona recibe como pago por un trabajo o actividad realizada” p.73.
- Aspiraciones: “Relacionada con la idea personal, las personas tienen metas y objetivos que quieren cumplir, que se encuentra muy ligado a la idea de los deseos que tiene una persona para sí misma” p.51.



### **2.2.2.Desempeño Laboral**

Chiavenato (2000) define el Desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen Desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (p. 97).

Bittel (2000) plantea que el Desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el Desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Robbins, Stephen y Coulter (2005) definen que el Desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del Desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (p. 465).

Viswesvaran (2001) Indica que las dimensiones del Desempeño laboral son los siguientes: productividad, conocimiento, competencia interpersonal, calidad de sus productos, Comunicación, liderazgo, eficacia y eficiencia.

- a) Productividad. Es una medida de eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, etc. en la conversión de los insumos en productos útiles. El management debe establecer procesos de control para mantener o mejorar la productividad laboral que es aquella ligada al Desempeño de las personas y a la relación coste laboral vs. Beneficio. (p. 06)
- b) Conocimiento. El conocimiento es un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos o a través de la observación. En el sentido más extenso que se trata de la tenencia de variados datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo. (p.06)
- c) Competencia interpersonal. A nivel profesional, las habilidades interpersonales configuran uno de los elementos clave para los empleadores en los procesos de selección. Casi todas las ofertas de trabajo además de capacidades técnicas específicas inciden en poseer habilidades sociales. La gran importancia de estas habilidades para las empresas está muy clara ya que hoy en día se valora mucho el trabajo en equipo, y la productividad se ve beneficiada con el establecimiento de relaciones laborales más sanas y responsables. Son necesarias en toda la estructura jerárquica, del nivel más alto al más bajo. (p. 06)
- d) Calidad de sus productos. La calidad de un producto es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (p. 06)
- e) Comunicación. La Comunicación en una empresa, conocida como la Comunicación organizacional, es un factor determinante en el éxito de

una empresa; una buena Comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala Comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos. (p. 06)

- f) Liderazgo. La esencia del liderazgo organizacional formal está en aumentar la influencia por arriba del nivel de obediencia mecánica a las órdenes rutinarias llegadas de la organización. Parece haber consenso sobre el componente de la influencia social del liderazgo, pero hay menos acuerdo en lo relativo a las dimensiones básicas de la conducta del líder. El significado y los atributos conductuales de las distintas dimensiones del liderazgo varían en función del tipo de aproximación al problema que se estudia y de la metodología que se utiliza. (p. 06)
- g) Eficacia. Es la adquisición de los objetivos trazados previamente; por su lado otros manifiestan que el termino es simplemente la realización de las cosas correctamente, con el simple propósito de lograr o alcanzar las metas previstas.
- h) Eficiencia. Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo. (p. 06)

Robbins y Coulter (2000) desagrega al Desempeño laboral en la siguiente dimensión: nivel de productividad.

- a) Nivel de productividad. Lo definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la

productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano (p. 71).

Cruz (2014) desagrega al Desempeño laboral en la siguiente dimensión: competencias y habilidades.

- a) Competencias y habilidades. La competencia es una capacidad laboral, medible, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados por la organización. Está conformada por conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los trabajadores deben demostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos (p.275)

Pérez (2000) desagrega al Desempeño laboral en la siguiente dimensión: Motivación.

- a) Motivación manifiesta que la “Motivación se definirá como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal” (p. 35)

Tomando en cuenta las diferentes dimensiones utilizadas para el estudio del Desempeño laboral, hemos seleccionado tres dimensiones de las describe el autor Viswesvaran (2008), que creímos convenientes para la realización de nuestra investigación las cuales son: Productividad, eficacia y eficiencia.

Para medir nuestra dimensión de productividad hemos elegido los siguientes indicadores: capacitación, condiciones de trabajo y compromiso.

Para medir nuestra dimensión de eficacia hemos elegido los siguientes indicadores: nivel de calidad, metas logradas y conocimiento del puesto de trabajo.

Para medir nuestra dimensión de eficiencia hemos elegido los siguientes indicadores: adaptabilidad, cooperación y conocimientos técnicos.

### 2.2.3. Teorías de Clima Laboral

a) **Teoría de la Motivación de Maslow:** Abraham Maslow, psicólogo estadounidense, desarrolló una novedosa teoría de la personalidad, donde desarrolla, la Teoría de la Motivación, donde lo más representativo es La Pirámide de Maslow, en la cual propuso una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide) (Maslow, 1943).

- Necesidades Básicas. Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son: Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse. Necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal. Necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos. Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.
- Necesidades de seguridad y Protección. Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas encontramos:

Seguridad física y de salud. Seguridad de empleo, de ingresos y recursos. Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

- Necesidades de afiliación y afecto. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas y están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de: Asociación, participación y aceptación.
- Necesidades de estima. Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, un alta y otra baja. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad. La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.
- Autorrealización o autoactualización. Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «Motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización». Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

b) **La teoría X y la teoría Y de Douglas:** Se basan en el argumento de que existen enfoques específicos para manejar a las personas basados en sus rasgos. La teoría X se formula sobre el enfoque tradicional del comportamiento del ser humano, que establece que la forma severa de liderazgo debe ser utilizada para persuadir a los trabajadores hacia el logro de las metas organizacionales. Algunos de los supuestos adoptados en esta teoría incluyen que a la gente no le gusta el trabajo y está orientada a buscar razones para evitar trabajar o que a los trabajadores evitan las responsabilidades y carecen de ambiciones u objetivos o finalmente que a los empleados son perezosos y, como tales, deben ser amenazados u obligados a trabajar. En la teoría Y, los objetivos de los empleados y los de la organización no se contradicen entre sí. Ésta teoría tiene su preocupación fundamental en la satisfacción de los empleados. Los siguientes son algunos de los supuestos que tiene en esta teoría: A los empleados les encanta trabajar, y tratan el trabajo como algo natural. Las personas son innovadoras y formularán decisiones creativas para su crecimiento y crecimiento de la empresa. Las personas son autocontroladas y autodirigidas en el camino hacia la consecución de las metas y objetivos establecidos. Por último, unas condiciones de trabajo adecuadas ayudan a las personas a aprender y a buscar responsabilidades (Mcgregor, 1960).

#### 2.2.4. Teorías de Desempeño Laboral

- a) Teoría sobre el desarrollo Delval (1994) se realizó estudios diversos puntos de vistas o perspectivas teóricas que se basan en cómo se puede ir adquiriendo diversas conductas nuevas en el tiempo, este fenómeno fue estudiado a raíz de presentarse muchos supuestos implícitos y explícitos por ello buscaron estudiar el entorno, su desarrollo y que era lo que lo causaba para saber cómo era afectados o si por el contrario les beneficiaban. Como indica el autor todos estos temas son relevantes por lo hay diversas unidades que aun no son medidas y Eben seguir hacer seguimiento (p. 73). La Teoría conductista Delval (1994) este estudio trata de centra su idea en como el organismo reacciona ante alguna conducta externa o interna. Por lo que se preocupa por evaluarlo o estudiar como las personas van evolucionando y formando nuevas conductas, pero bajo condicionamientos. El organismo usa mecanismos para adquirir conocimiento y así ganar experiencia, aprendizaje ante diversas conductas diferentes a lo que está acostumbrado estar viviendo. Pero si es bueno recalcar que no todos podemos manejar nuestras conductas mucho tiene que ver el plano inteligencia emocional (p. 111).
- b) La Teoría del Ajuste Laboral de Melchiori y Church (1997): Ha dado pie a una serie de investigaciones posteriores en el campo de la orientación vocacional y profesional (Esta teoría se fundamenta en cuatro conceptos básicos: (a) las capacidades, (b) el valor de reforzamiento, que hace referencia al potencial supuesto para reforzar una conducta, (c) la satisfacción, tiene que ver con una sensación de bienestar personal, y (d) la correspondencia o congruencia persona-ambiente. La interacción entre el individuo que se va desarrollando y el



ambiente social y ocupacional es uno de los tópicos más habituales para los teóricos que pretenden explicar la conducta humana. El ajuste laboral en cualquier momento viene dado por los niveles concurrentes del trabajador de satisfactoriedad y satisfacción. Según esta teoría, el término satisfactoriedad tiene que ver con niveles satisfactorios de ejecución laboral (Dawis y Lofquist, 1984). Aquí el éxito vocacional es evaluado desde la perspectiva del empleador o la institución. Desde esta perspectiva, el éxito es concebido como una función de las capacidades relacionadas con el trabajo, el conocimiento y las destrezas subyacentes. Mientras tanto, la satisfacción viene conceptualizada desde el punto de vista del individuo y es concebida generalmente como una respuesta afectiva positiva a la situación vocacional de cada uno.

#### 2.2.5. Glosario de Términos

- a) **Capacitación:** Es un mecanismo de apoyo que la mayoría de las organizaciones utilizan para maximizar su productividad. Los programas de capacitación tienen como propósito mantener o mejorar el Desempeño en el trabajo presente. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996, p.428).
- b) **Comportamiento Organizacional:** Es el estudio y la aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las personas actúan en las organizaciones. (Davis y Newstrom, 1999, p.5).
- c) **Comunicación:** Es el proceso de transmitir significados que van del emisor al receptor. (Hodgetts y Altman, 1985, p.324).
- d) **Diagnóstico Organizacional:** Es un proceso en que un determinado observador explicara las experiencias que tiene de una organización y

de su operar, para ello utiliza sus esquemas de distinción, que le permite destacar algo con respecto a un trasfondo. (Molina, 2004, p.80).

- e) **Estructura Organizacional:** Es la representación formal de las relaciones laborales, define las tareas por puestos y unidad y señala cómo debe coordinarse. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2002, p. 271).
- f) **Evaluación de Desempeño:** plantean que es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales. (Harper & Lynch, 1992, p.52).
- g) **Mecanismos:** Son sistemas y actividades que facilitan el trabajo en la organización que no solamente tienen la función de apoyar, sino también colaboran a crear el contexto de la organización. Por esta razón es de suma importancia certificar que los mecanismos sean eficientes. (Robbins y De Cenzo, 2000, p.11)
- h) **Organización:** Un sistema de actividades o fuerzas conscientes coordinadas de dos o más personas. (Kreither y Kinichi, 1997, p. 534)
- i) **Programa de capacitación.** Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado. Ha existido desde las sociedades primitivas cuando los mayores enseñaban a los jóvenes y niños a trabajar (Guerrero, 2015, p. 14).
- j) **Recompensas:** Dentro de la organización sirven para reconocer el Desempeño adecuado de los trabajadores en la organización donde se

propone un modelo general de sistema de compensación en la organización, donde se analiza los componentes básicos de los sistemas de recompensas en la empresa. (Kreither y Kinichi, 1997, p. 521).

- k) Dirección:** Proporciona el sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando, las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo. (Segredo y Pérez, 2008, p.87)
- l) Reconocimiento de la aportación:** cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee un alto potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego. (Kreither y Kinichi, 1997, p. 522).
- m) Solución de conflictos:** Diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, por lo que el grupo debe confrontar estos problemas para resolverlos. (Kreither y Kinichi, 1997, p. 521).
- n) Retribución:** La organización tiene que optimizar los contenidos retributivos, de las relaciones laborales, en beneficio de sus empleados, para contribuir a su realización personal y desarrollo social. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2002, p. 271).
- o) Adecuación de las condiciones de trabajo:** las condiciones ambientales, físicas y psicosociales, en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, debe ser congruente con la naturaleza misma del trabajo. (Molina, 2004, p.81).
- p) Compromiso por la productividad:** Se da en la medida en que cada individuo y unidad de la organización, realiza con óptima eficacia y

eficiencia el servicio que le corresponde, mediante el cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones conforme a estándares de calidad y cantidad preestablecidos. (Robbins y De Cenzo, 2000, p.11)

- q) **Dirección:** Proporciona el sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando, las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo. (Harper & Lynch, 1992, p.52).
- r) **Espíritu de equipo:** Armonía y unión entre las personas con el fin de constituir fortalezas para la organización. (Harper & Lynch, 1992, p.53).
- s) **Estabilidad del personal:** Disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996, p.428).
- t) **Estimulo de la excelencia:** Poner énfasis en la búsqueda de mejorar constantemente, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos. Promueve y asume la responsabilidad en cuanto a la calidad de los productos esperados y el impacto efectivo de la actividad institucional. (Harper & Lynch, 1992, p.50).

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis General

El Clima Organizacional tiene relación en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018

#### 3.2. Hipótesis Específicas

1. La Comunicación está relacionado en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.
2. La Autonomía están relacionadas en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.
3. La Motivación está relacionada en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.

#### 3.3. Identificación de variables

1. Clima Organizacional.
2. Desempeño Laboral.

#### 3.4. Operacionalización de Variables

- Clima Organizacional. Para operacionalizar esta variable la hemos desagregado en las siguientes dimensiones: Comunicación, Autonomía y Motivación.
  - Para medir la Comunicación, utilizaremos los siguientes indicadores: Relación interpersonal, canales de Comunicación y conocimientos del personal.

- Para medir la Autonomía, utilizaremos los siguientes indicadores: Toma de decisiones, responsabilidad y Horario de trabajo.
- Para medir la Motivación, utilizaremos los siguientes indicadores: Beneficios, remuneración y aspiraciones.
- Desempeño Laboral. Para operacionalizar esta variable hemos desagregado en las siguientes dimensiones: Productividad, eficacia y eficiencia.
  - Para medir la dimensión de productividad, se utilizaron los siguientes indicadores: Capacitación, condiciones de trabajo y compromiso.
  - Para medir la dimensión de eficacia, se utilizaron los siguientes indicadores: Nivel de calidad, metas logradas y conocimiento del puesto de trabajo.
  - Para medir la dimensión de eficiencia, se utilizaron los siguientes indicadores: Adaptabilidad, cooperación y conocimientos técnicos.

Tabla 1  
Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Comunicación	Relación interpersonal
		Canales de comunicación
		Conocimientos del personal
	Autonomía	Toma de Decisión
		Responsabilidad
		Horario de Trabajo
Motivación	Beneficios	
	Remuneración	
	Aspiraciones	
Desempeño Laboral	Productividad	Capacitación
		Condiciones de trabajo
		Compromiso
	Eficacia	Nivel de Calidad
		Metas logradas
		Conocimiento del Puesto de Trabajo
	Eficiencia	Adaptabilidad
		Cooperación
		Conocimientos Técnicos

### 3.5. Matriz de Consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia de la variable

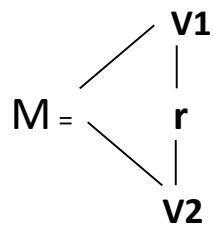
Clima organizacional y desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018								
Objeto de estudio	Problemas de Investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodo	
Operarios de Limpieza de la Empresa Grupo Norte, Lima 2018	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Clima Organizacional	Comunicación	Relación interpersonal	Una vez aplicado el cuestionario, elaboraremos una base datos utilizando el paquete estadístico SPSS Versión 25. A partir de dicha base de datos describiremos cada uno de las dimensiones y las variables; luego estableceremos la relación entre ellas y, finalmente, probaremos las hipótesis planteadas en la investigación a través del test $\chi^2$ .	
	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.			Canales de comunicación		
						Conocimientos del personal		
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		Desempeño Laboral	Autonomía		Toma de Decisión
								Responsabilidad
								Horario de trabajo
	1. ¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018?	1. Determinar la relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018	1. La comunicación está relacionado en el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.	Motivación	Beneficios			
					Remuneración			
	2. ¿Qué relación existe entre la autonomía y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018?	2. Determinar la relación existe entre la autonomía y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018	2. La Autonomía está relacionada en el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.	Productividad	Capacitación			
					Condiciones de Trabajo			
	3. ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018?	3. Determinar la relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la Empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018	3. La motivación está relacionada en el desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.	Eficacia	Nivel de Calidad			
					Metas logradas			
			Eficiencia	Conocimiento del Puesto de Trabajo				
				Adaptabilidad				
				Cooperación				
				Conocimientos Técnicos				



## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo de Investigación

El diseño es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único. “Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155). El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



#### **Dónde:**

M: Muestra de Estudio

V1: Clima Organizacional

V2: Desempeño laboral

01: Coeficiente de Relación

r: Correlación

#### **Enfoque cuantitativo**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

### **Método de la investigación**

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60) consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

### **Tipo de investigación:**

El presente trabajo de investigación es de tipo sustantiva. Al respecto Sánchez y Reyes (2015) precisaron:

“La investigación sustantiva como aquella que trata de responder los problemas teóricos o sustantivos y que a su vez está orientada a describir, explicar, predecir o traducir la realidad, con lo cual va en búsqueda de principios y leyes generales que permiten organizar una teoría científica”. (p. 45)

## **4.2 Nivel de investigación**

### **▪ Nivel descriptivo**

Valderrama (2015) precisó: “Que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles, grupo, comunidades procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”. (p. 168)

- **Nivel Correlacional**

Valderrama (2015) manifestó: “este tipo de estudio tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 169).

### **4.3 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis es un operario de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC.

### **4.4 Población de Estudio**

El objeto de estudio está conformado por 120 operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, ubicado en Calle. Enrique Palacios N°360 oficina 410 Provincia de Lima, Distrito de Miraflores, Departamento de Lima.

- **Tamaño de la muestra**

En este caso no se requiere estimar de tamaño de la muestra porque se va a aplicar el cuestionario a todos los operarios de limpieza de la empresa, que son 120.

### **4.5 Selección de la muestra**

No corresponde la selección de la muestra porque se encuestará a todos los operarios de limpieza de la empresa.

#### **4.6 Técnicas de Recolección de datos**

La técnica a emplearse es la encuesta.

#### **4.7 Procesamiento y análisis de datos**

Una vez aplicado el cuestionario, se elaboró una base datos utilizando el paquete estadístico SPSS Versión 25. A partir de dicha base de datos describiremos cada uno de las dimensiones y las variables; luego estableceremos la relación entre ellas y, finalmente, probaremos las hipótesis planteadas en la investigación a través del test X<sup>2</sup>.

## V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

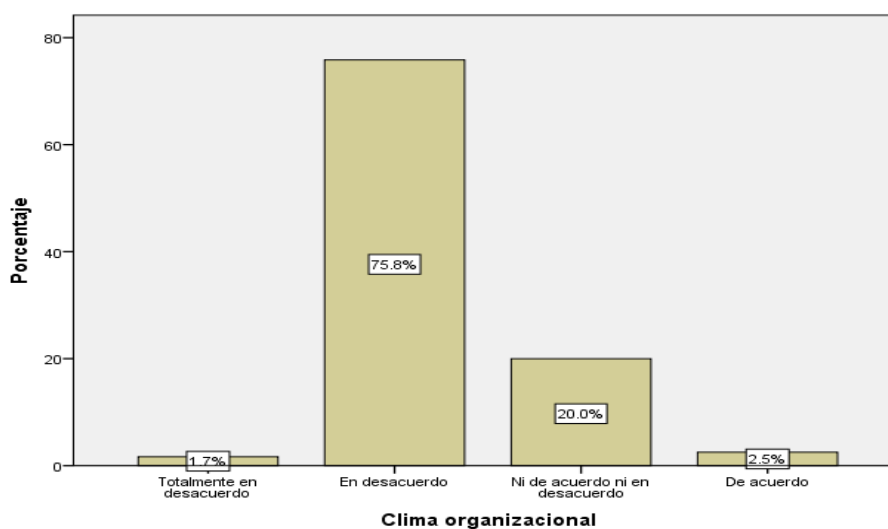
### 5.1 Análisis e interpretación de resultados

#### Variable 01: Clima Organizacional

Tabla 3

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la variable Clima Organizacional.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1.7	1.7	1.7
En desacuerdo	91	75.8	75.8	77.5
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	20.0	20.0	97.5
De acuerdo	3	2.5	2.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	



*Figura 1. Percepción de Clima Organizacional.*

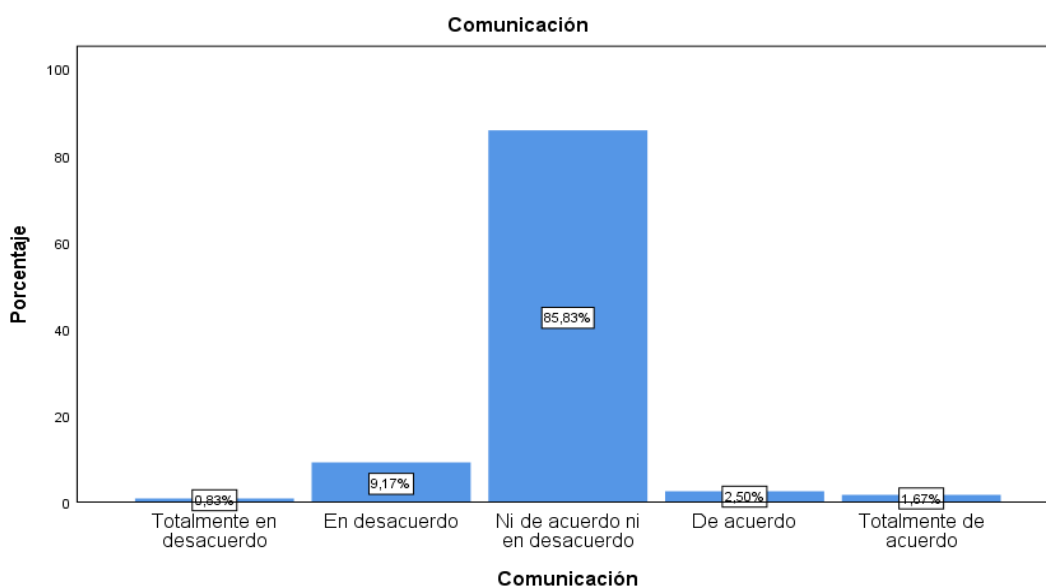
El 57.8% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según el Clima Organizacional está en desacuerdo, el 20% señalan los trabajadores que la opinión es sobre Clima Organizacional es ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% indican que el Clima Organizacional está en de acuerdo y un 1.7% expresan que el Clima Organizacional totalmente en desacuerdo.

### Dimensión 01: Comunicación

Tabla 4

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la Comunicación*

		Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0,83	,83	,8
	En desacuerdo	11	9,17	9,17	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	85,83	85,83	95,8
	De acuerdo	3	2,50	2,50	98,3
	Totalmente de acuerdo	2	1,67	1,67	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



*Figura 2. Percepción de los canales de Comunicación.*

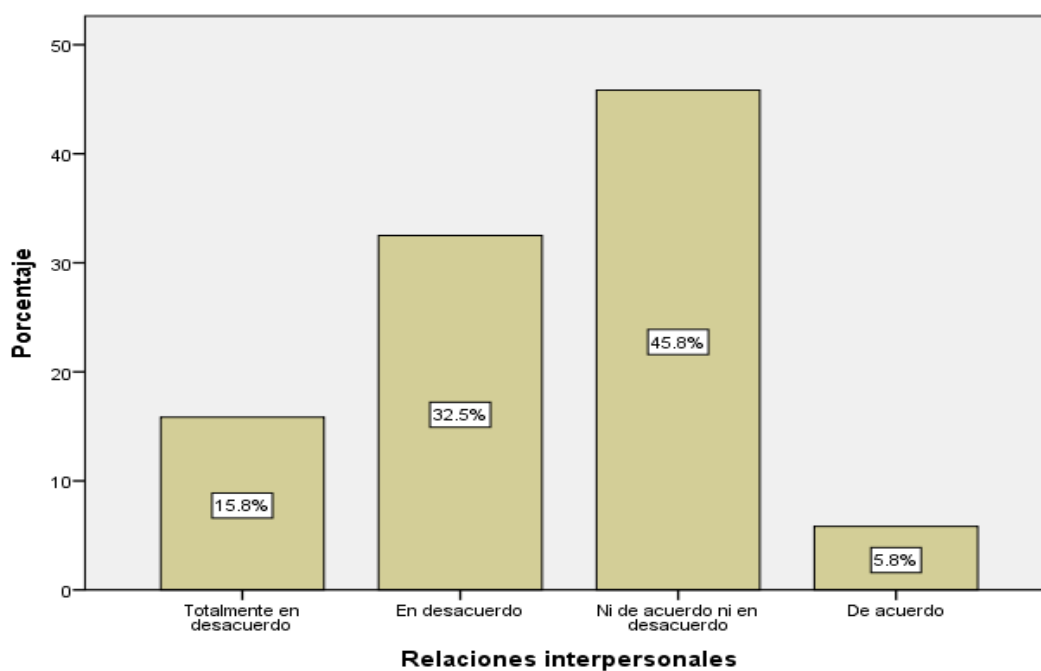
El 85.83% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según los canales de Comunicación está ubicado en la escala de ni de acuerdo ni desacuerdo, el 9.17% señalan los trabajadores opinan sobre los canales de Comunicación se ubican en la escala en desacuerdo, 2,50% indican que los canales de Comunicación están de acuerdo, 1.67% expresan que los canales de Comunicación están en totalmente de acuerdo.y un 0.83 % expresan que los canales de Comunicación están totalmente en desacuerdo.

### Indicador 01: Relación Interpersonal

Tabla 5

*Frecuencia y porcentaje con respecto a las relaciones interpretaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	19	15.8	15.8	15.8
	En desacuerdo	39	32.5	32.5	48.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	45.8	45.8	94.2
	De acuerdo	7	5.8	5.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	



*Figura 3. Percepción de las relaciones interpersonales.*

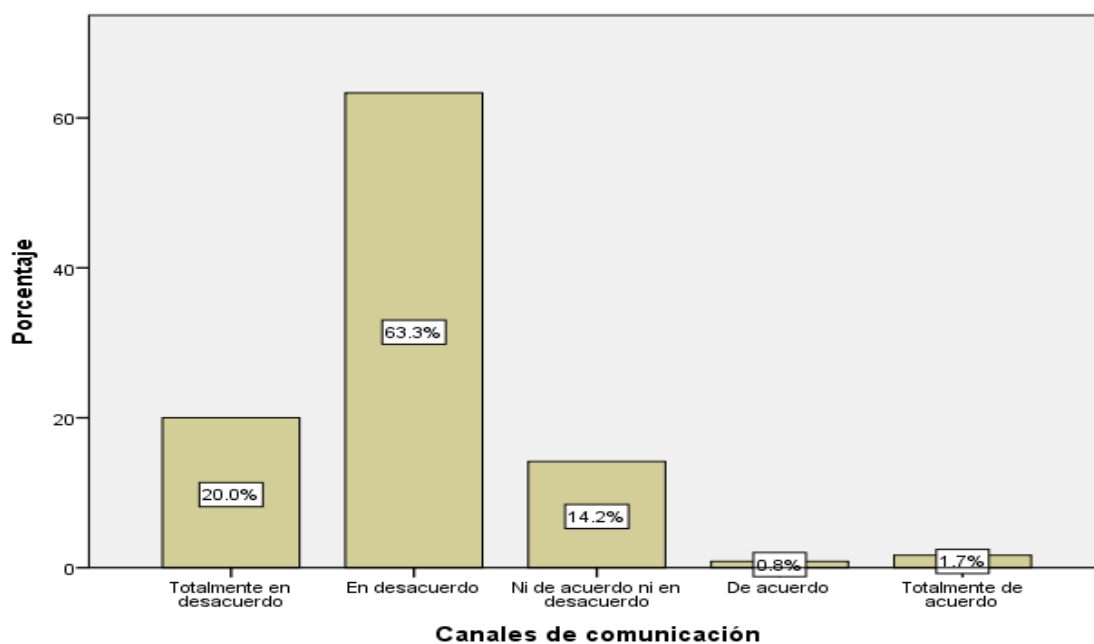
El 45,8% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según las relaciones interpersonales está ubicado en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32.5% señalan los trabajadores opinan sobre las relaciones interpersonales se ubican en la escala en desacuerdo, 15.8% indican que las relaciones interpersonales están en totalmente en desacuerdo y un 5.8% expresan que las relaciones interpersonales están en de acuerdo.

## Indicador 02: Canales De Comunicación

Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje con respecto a los canales de Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	24	20.0	20.0	20.0
En desacuerdo	76	63.3	63.3	83.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	14.2	14.2	97.5
De acuerdo	1	.8	.8	98.3
Totalmente de acuerdo	2	1.7	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	



*Figura 4. Percepción de los canales de Comunicación.*

El 63.3% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según los canales de Comunicación está ubicado en la escala en desacuerdo, el 20% señalan los trabajadores opinan sobre los canales de Comunicación se ubican en la escala en totalmente desacuerdo, 14,2% indican que los canales de Comunicación están en ni de acuerdo ni de desacuerdo y un 1.7% expresan que los canales de Comunicación están en totalmente de acuerdo.

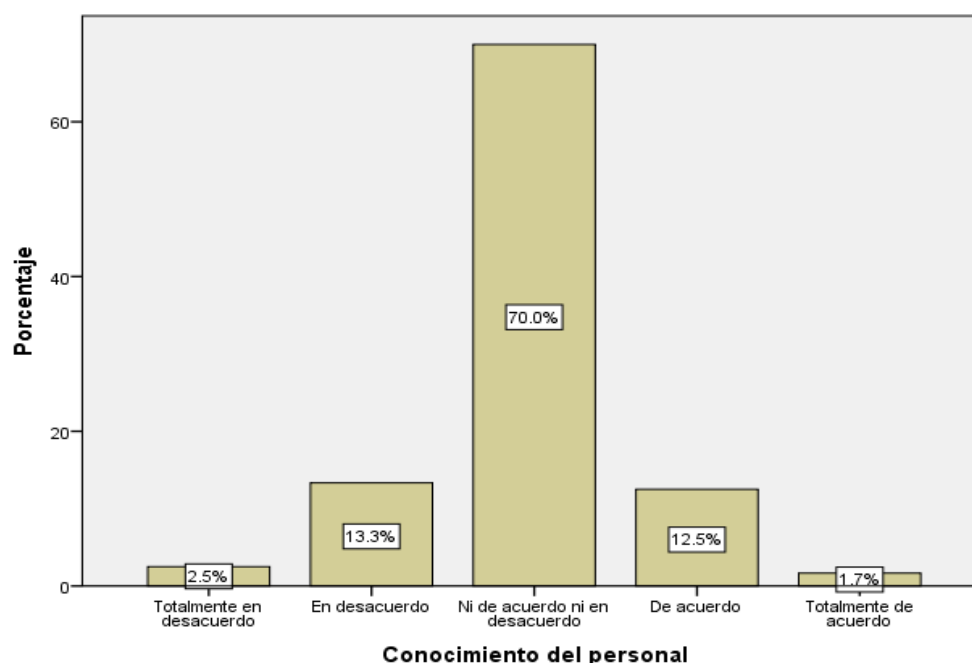


### Indicador 03: Conocimiento Del Personal

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje con respecto al conocimiento del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2.5	2.5	2.5
En desacuerdo	16	13.3	13.3	15.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	70.0	70.0	85.8
De acuerdo	15	12.5	12.5	98.3
Totalmente de acuerdo	2	1.7	1.7	100.0
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	



*Figura 5. Percepción de conocimiento del personal.*

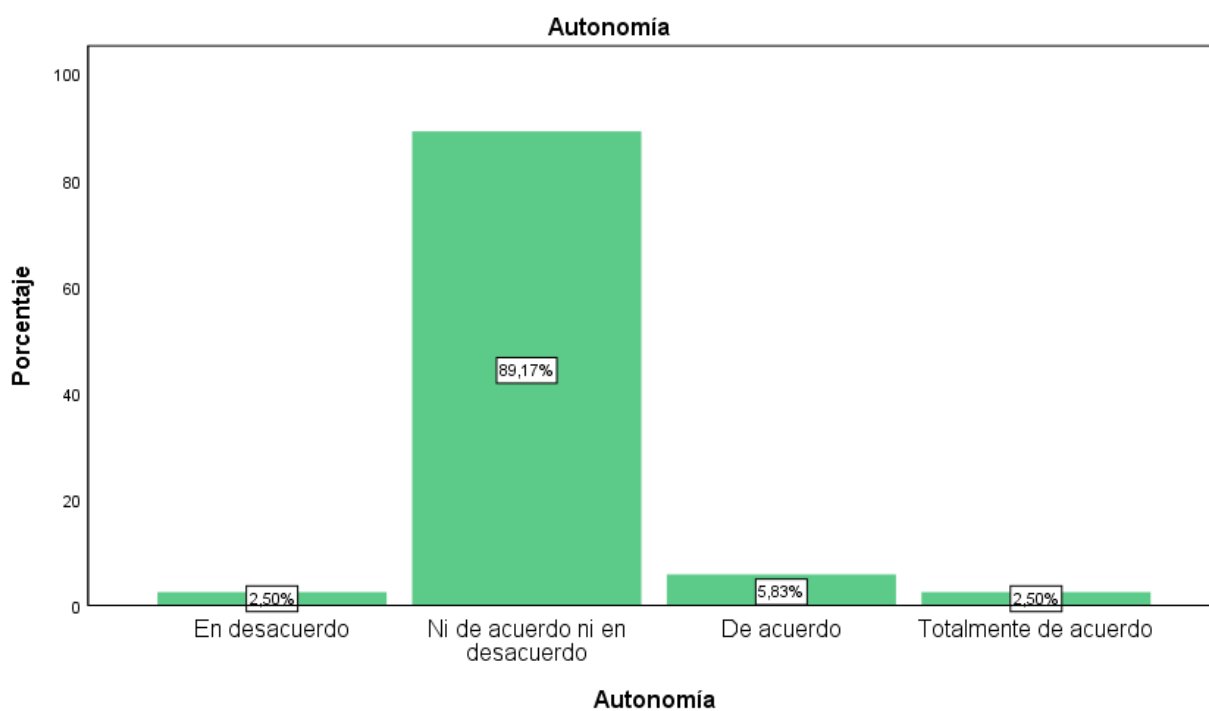
El 70% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según el conocimiento del personal está ubicado en la escala ni de acuerdo ni desacuerdo, el 13,3% señalan los trabajadores opinan sobre el conocimiento del personal se ubican en la escala en desacuerdo, 12,5% indican que el conocimiento del personal están en acuerdo, el 2.5% se ubica en la escala totalmente en desacuerdo y un 1.7% expresan que los canales de Comunicación están en totalmente de acuerdo.

## Dimensión 02: Autonomía

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la Autonomía*

		Autonomía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	107	89,2	89,2	91,7
	De acuerdo	7	5,8	5,8	97,5
	Totalmente de acuerdo	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



*Figura 6. Percepción de Autonomía*

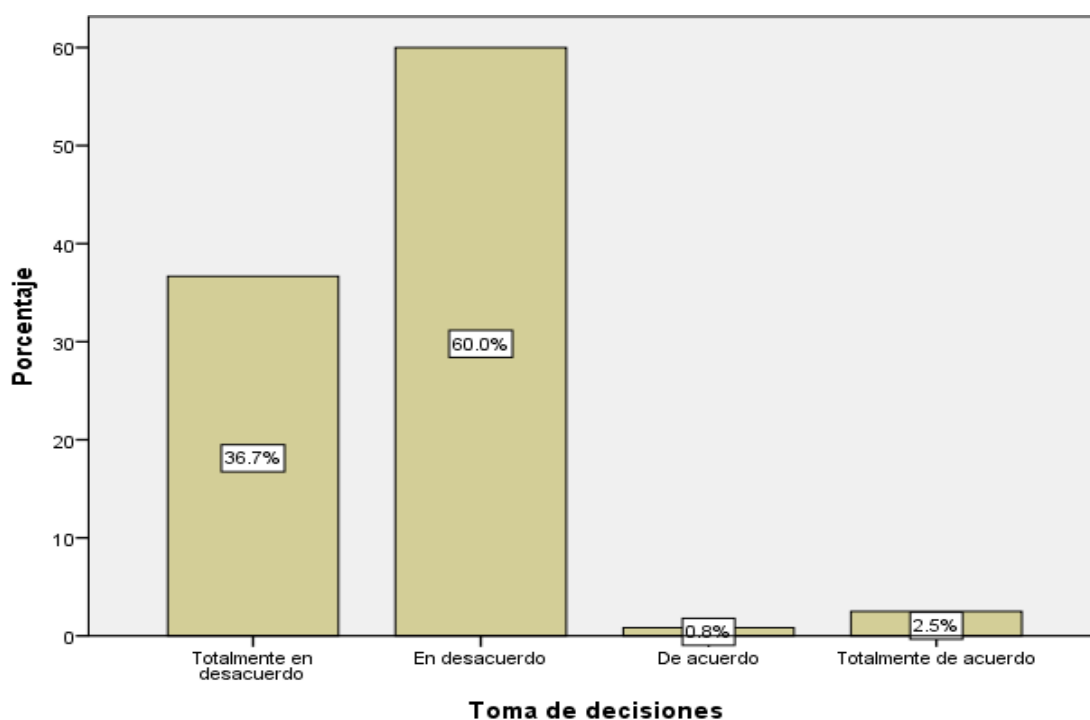
El 89.17% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según la Autonomía está ubicado en la escala de ni de acuerdo ni desacuerdo, el 2.50% señalan los trabajadores opinan sobre la Autonomía se ubican en la escala en desacuerdo, 5.83% indican que la Autonomía están de acuerdo y 2.50% expresan que la Autonomía están en totalmente de acuerdo.

### Indicador 04: Toma De Decisiones

Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje con respecto a toma de decisiones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	44	36.7	36.7
	En desacuerdo	72	60.0	96.7
	De acuerdo	1	.8	97.5
	Totalmente de acuerdo	3	2.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0



*Figura 7. Percepción de toma de decisiones.*

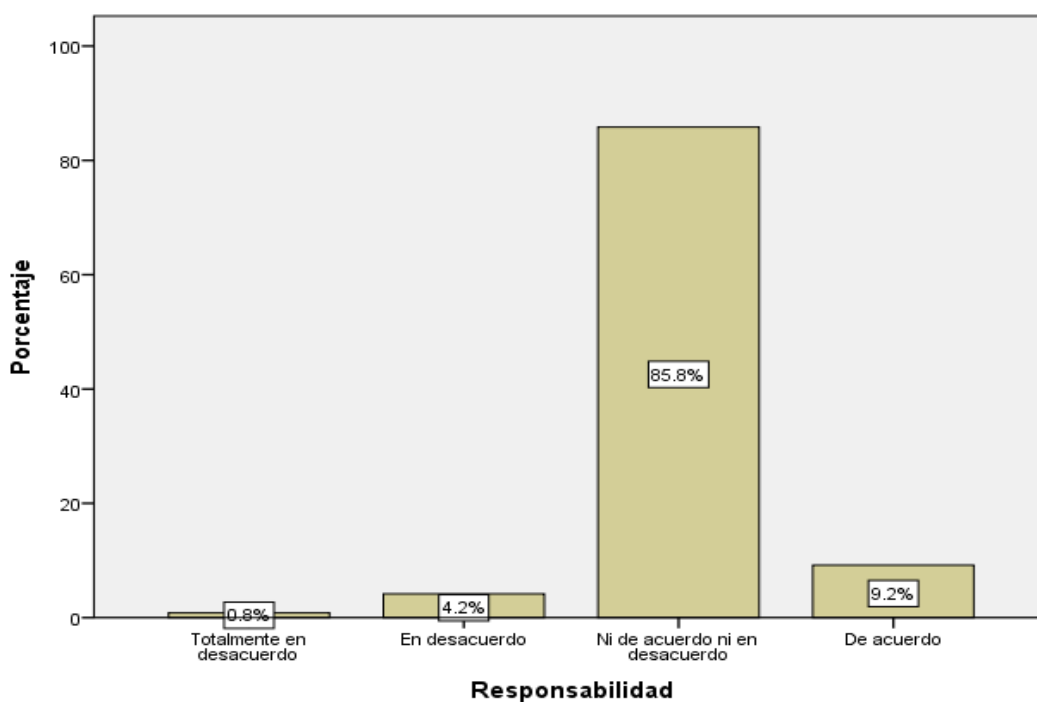
El 60% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según la toma de decisión está ubicado en la escala en desacuerdo, el 36,7% señalan los trabajadores opinan sobre la toma de decisiones se ubican en la escala totalmente en desacuerdo, 2,5% indican que la toma de decisiones están en totalmente acuerdo, el 0.8% se ubica en la escala de acuerdo.

## Indicador 05: Responsabilidad

Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje respecto a la responsabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	.8	.8
	En desacuerdo	5	4.2	5.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	85.8	90.8
	De acuerdo	11	9.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0



*Figura 8. Percepción de la responsabilidad.*

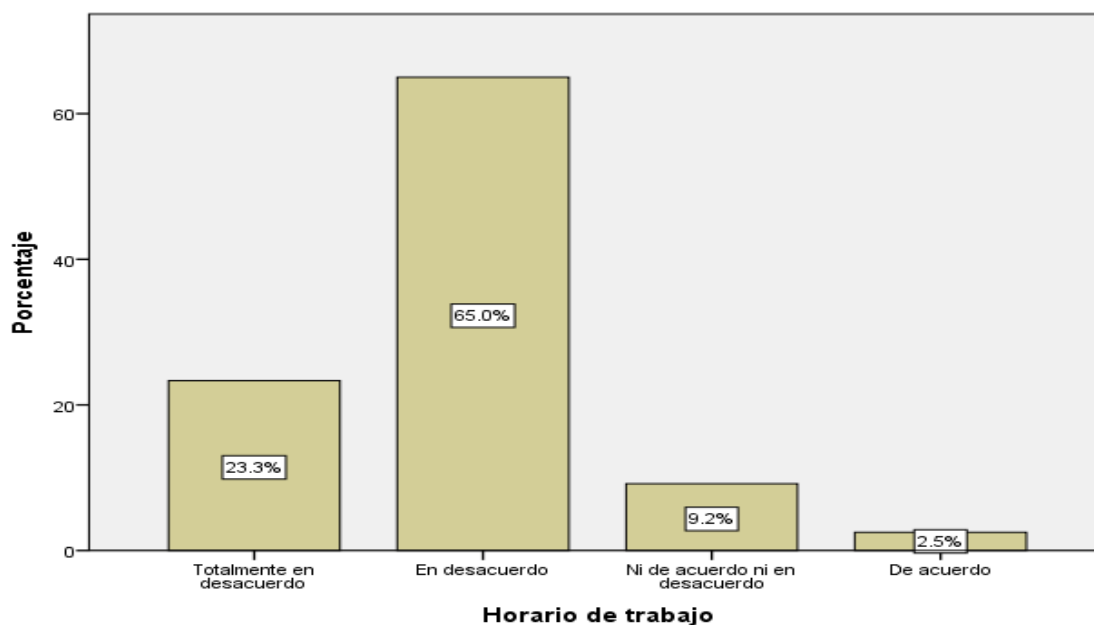
El 85.8% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según la responsabilidad está ubicado en la escala en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.2% señalan los trabajadores opinan sobre la responsabilidad se ubican en la escala de acuerdo, 4.2% indican que la responsabilidad está ubicado en desacuerdo, el 0.8% se ubica en la escala totalmente en desacuerdo.

## Indicador 06: Horario De Trabajo

Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje con respecto al horario de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	28	23.3	23.3	23.3
	En desacuerdo	78	65.0	65.0	88.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	9.2	9.2	97.5
	De acuerdo	3	2.5	2.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	



*Figura 9. Percepción del horario de trabajo.*

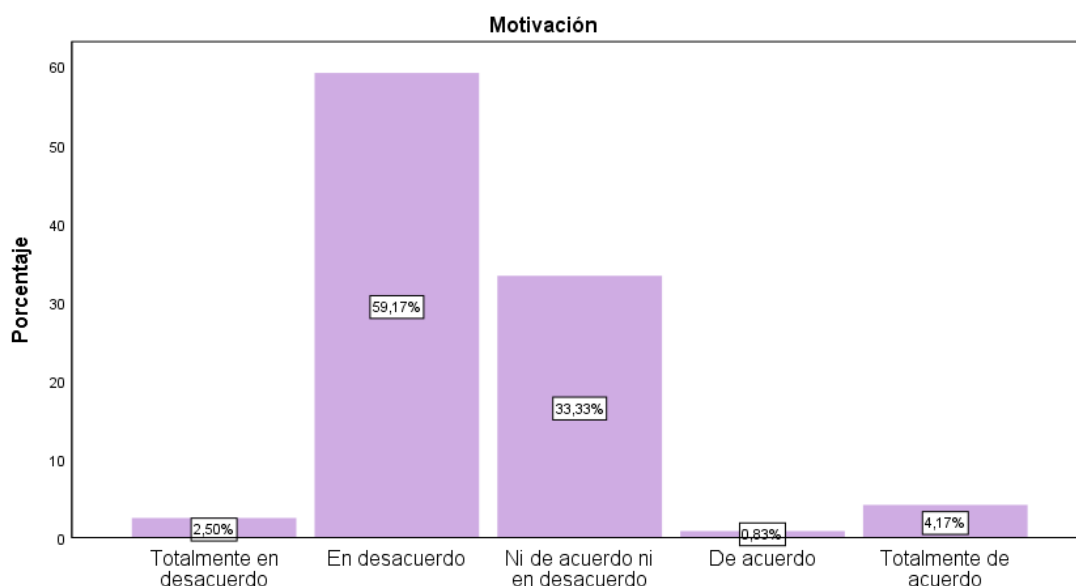
El 65% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según el horario de trabajo está ubicado en la escala en desacuerdo, el 23,3% señalan los trabajadores opinan sobre el horario de trabajo se ubican en la escala totalmente en desacuerdo, 9.2% indican que el horario de trabajo está ubicado en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.5% se ubica en la escala de acuerdo.

### Dimensión 03: Motivación

Tabla 12

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la Motivación.*

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	71	59,2	59,2	61,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	33,3	33,3	95,0
	De acuerdo	1	,8	,8	95,8
	Totalmente de acuerdo	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



*Figura 10. Percepción de la Motivación.*

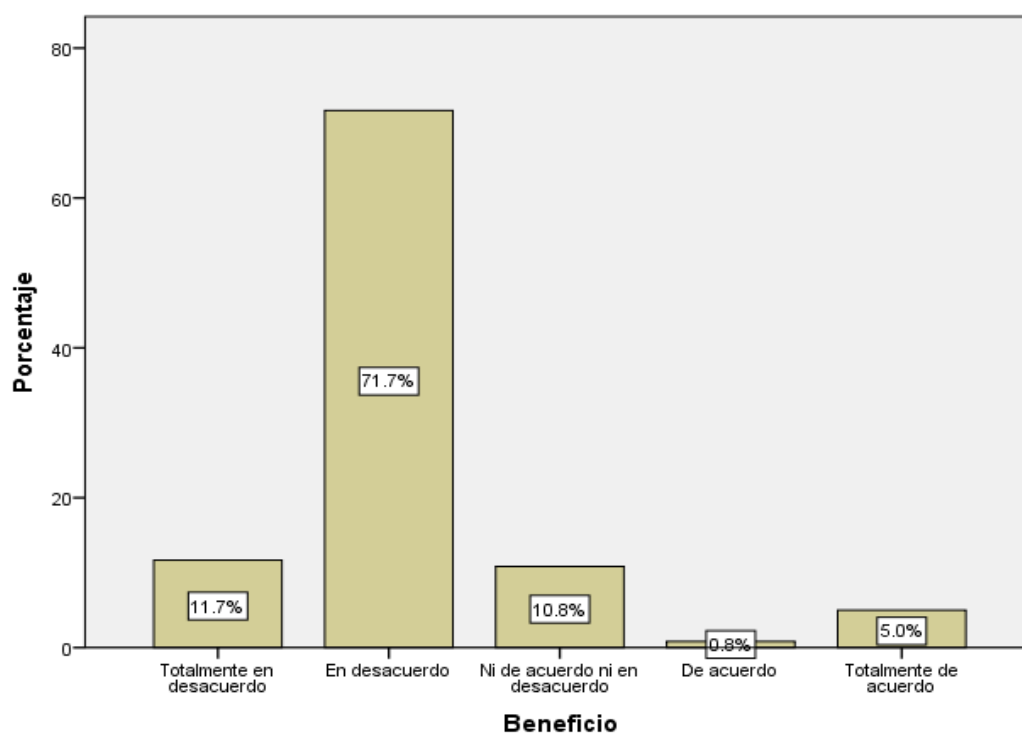
El 59.17% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según la Motivación está ubicado en la escala de en desacuerdo, el 33.33% señalan los trabajadores opinan sobre la Motivación se ubican en la escala ni de acuerdo ni desacuerdo, 4.17% indican que la Motivación están en totalmente de acuerdo, 2.50% expresan que la Motivación están en totalmente en desacuerdo y finalmente, un 0.83% expresan que la Motivación están en acuerdo.

**Indicador 07: Beneficios**

Tabla 13

*Frecuencia y porcentaje con respecto al beneficio.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	11.7	11.7
	En desacuerdo	86	71.7	83.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	10.8	94.2
	De acuerdo	1	.8	95.0
	Totalmente de acuerdo	6	5.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0

*Figura 11. Percepción del beneficio.*

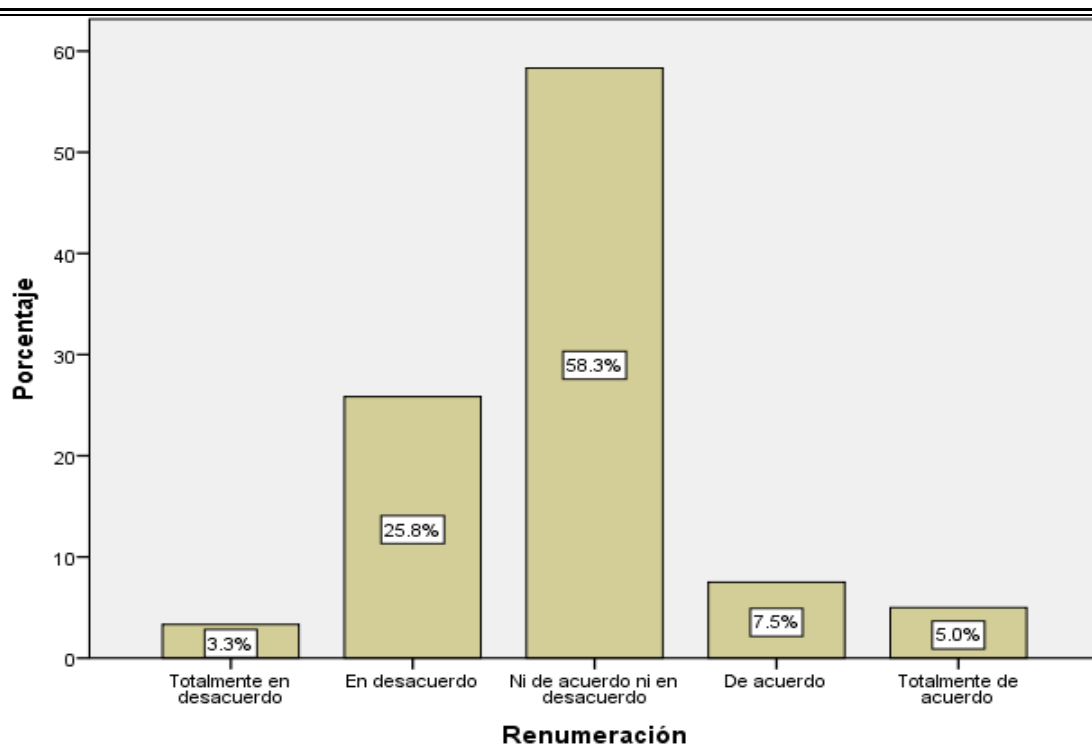
El 71,7% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según el beneficio está ubicado en la escala en desacuerdo, el 11.7% señalan los trabajadores opinan sobre el beneficio se ubican en la escala totalmente en desacuerdo, 10.2% indican que el beneficio está ubicado en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% se ubica en la escala totalmente de acuerdo y 0.8% se ubica en la escala de acuerdo.

**Indicador 08: Remuneración**

Tabla 14

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la remuneración.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	3.3	3.3
	En desacuerdo	31	25.8	29.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	58.3	87.5
	De acuerdo	9	7.5	95.0
	Totalmente de acuerdo	6	5.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0

*Figura 12. Percepción de remuneración.*

El 58,3% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según la remuneración está ubicado en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.8% señalan los trabajadores opinan sobre la remuneración se ubican en la escala en desacuerdo, 7.5% indican que la remuneración está ubicado en acuerdo, el 5% se ubica en la escala totalmente de acuerdo y 3.3% se ubica en la escala totalmente en desacuerdo.

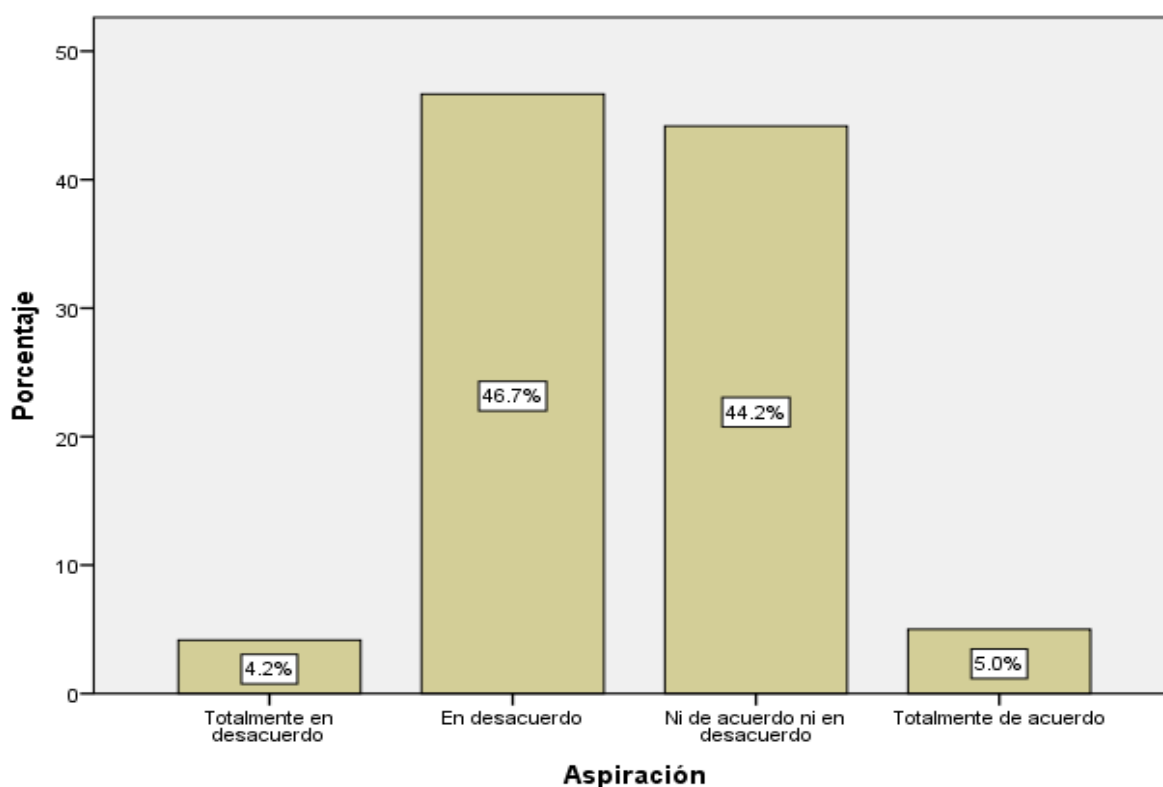


**Indicador 09: Aspiraciones**

Tabla 15

*Frecuencia y porcentaje con respecto a las aspiraciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	4.2	4.2	4.2
	En desacuerdo	56	46.7	46.7	50.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	44.2	44.2	95.0
	Totalmente de acuerdo	6	5.0	5.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

*Figura 13. Percepción de aspiración.*

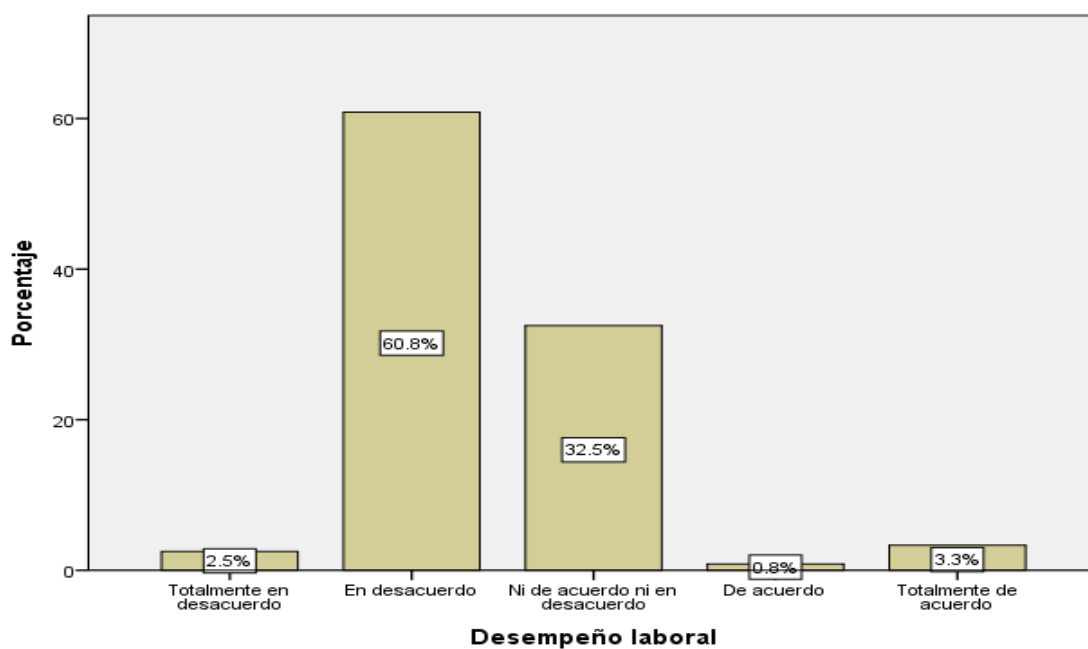
El 46.7% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la aspiración según está ubicado en la escala en desacuerdo, el 44.2% señalan los trabajadores opinan sobre la aspiración se ubican en la escala en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% indican que la aspiración está ubicado totalmente de acuerdo y el 4.2% se ubica en la escala totalmente en desacuerdo.

**Variable 02: Desempeño Laboral**

Tabla 16

*Frecuencia y porcentaje con respecto al Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	2.5	2.5
	En desacuerdo	73	60.8	63.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	32.5	95.8
	De acuerdo	1	.8	96.7
	Totalmente de acuerdo	4	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0

*Figura 14. Percepción del Desempeño laboral.*

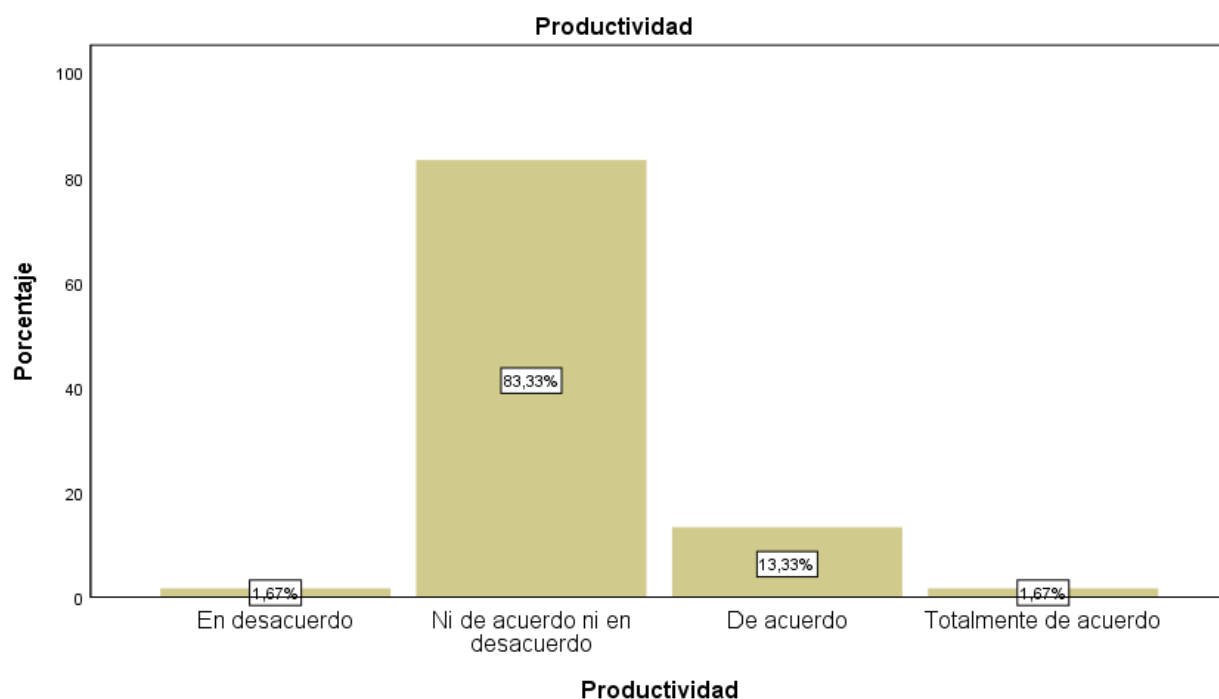
El 60.8% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que el Desempeño laboral está ubicado en la escala en desacuerdo, el 32.5% señalan los trabajadores opinan sobre el Desempeño laboral se ubican en la escala en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.3% indican que el Desempeño laboral está ubicado totalmente de acuerdo, el 2.5% se ubica en la escala totalmente en desacuerdo y el 0.8% se ubica en la escala de acuerdo.

## Dimensión 04: Productividad

Tabla 17

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la Productividad*

		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	83,3	83,3	85,0
	De acuerdo	16	13,3	13,3	98,3
	Totalmente de acuerdo	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



*Figura 15. Percepción de la Productividad.*

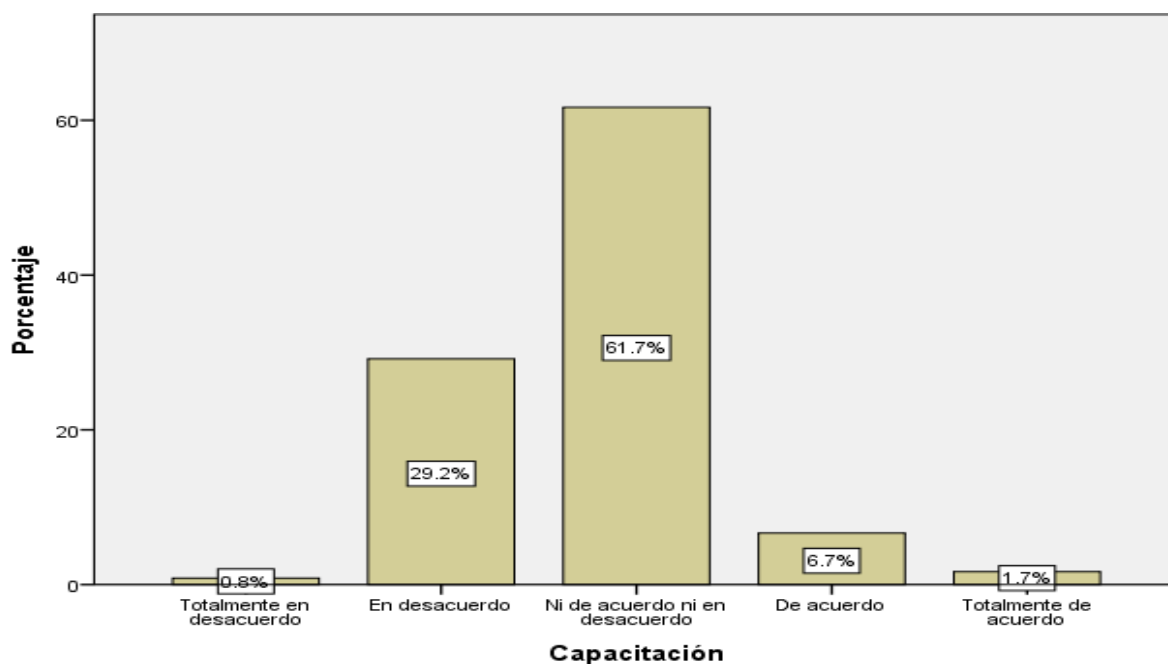
El 83.33% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según la productividad está ubicado en la escala de ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.33% señalan los trabajadores opinan sobre la productividad se ubican en la escala de acuerdo, 1.67% indican que la productividad están en totalmente de acuerdo y finalmente, un 1.67% expresan que la productividad están en desacuerdo.

**Indicador 10: Capacitación**

Tabla 18

Frecuencia y porcentaje con respecto a la capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	.8	.8	.8
En desacuerdo	35	29.2	29.2	30.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	61.7	61.7	91.7
De acuerdo	8	6.7	6.7	98.3
Totalmente de acuerdo	2	1.7	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

*Figura 16.* Percepción de la capacitación.

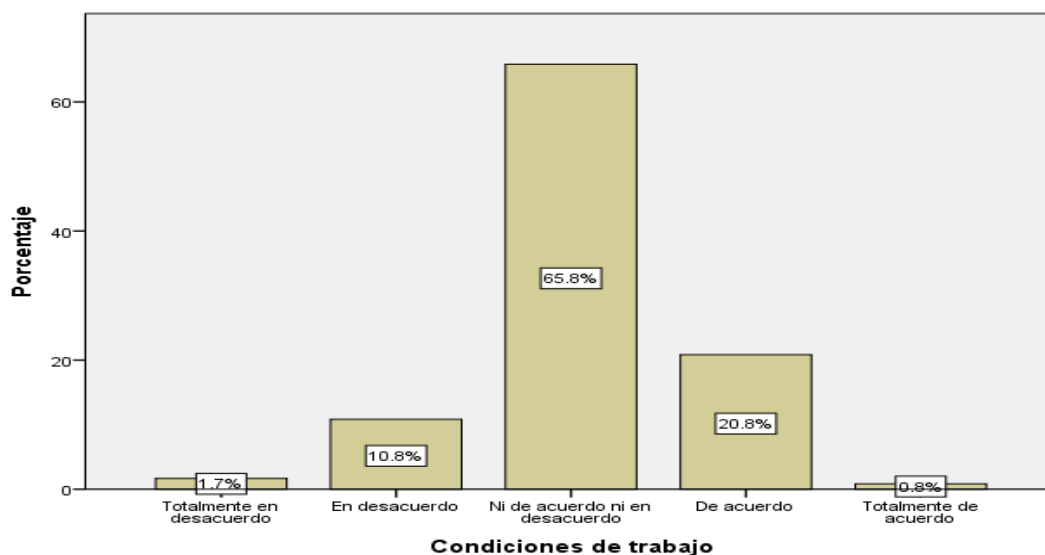
El 61.7% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la capacitación está ubicado en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.2% señalan los trabajadores opinan sobre capacitación se ubican en la escala en desacuerdo, el 6.7% indican que la capacitación está ubicado en la escala de acuerdo, el 1.7% se ubica en la escala totalmente en de acuerdo y el 0.8% se ubica en la escala totalmente en desacuerdo.

## Indicador 11: Condiciones De Trabajo

Tabla 19

*Frecuencia y porcentaje con respecto a las condiciones de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1.7	1.7	1.7
En desacuerdo	13	10.8	10.8	12.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	65.8	65.8	78.3
De acuerdo	25	20.8	20.8	99.2
Totalmente de acuerdo	1	.8	.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	



*Figura 17. Percepción de las condiciones de trabajo.*

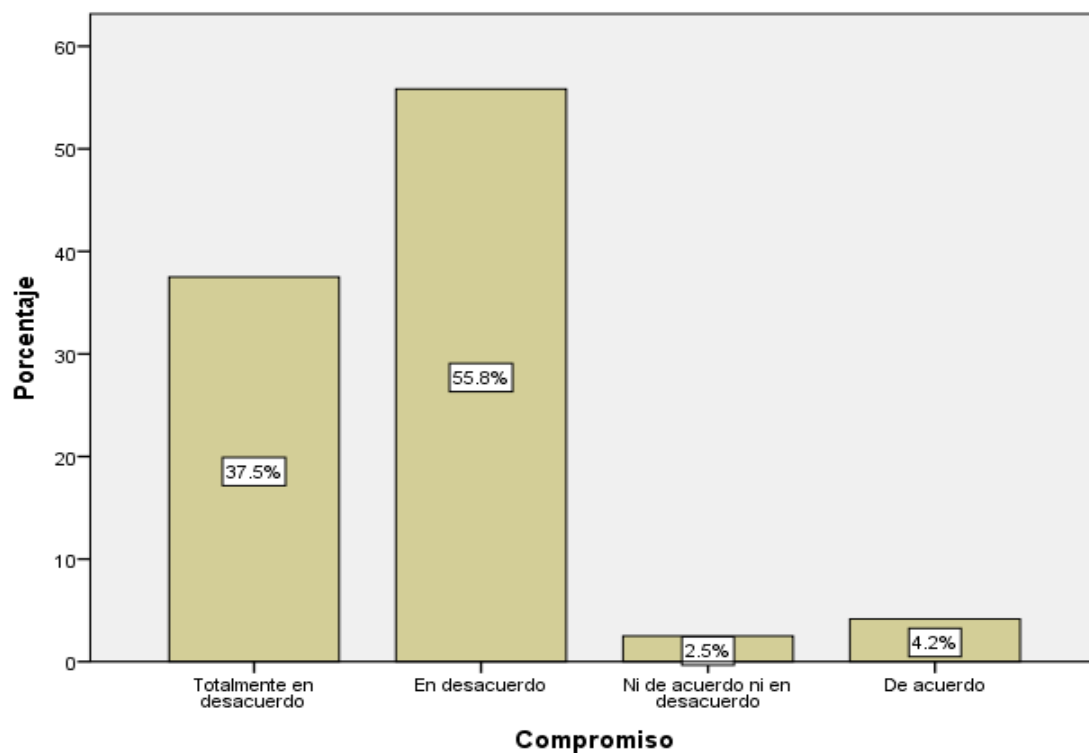
El 65.8% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que las condiciones de trabajo está ubicado en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.8% señalan los trabajadores opinan sobre las condiciones de trabajo se ubican en la escala en de acuerdo, el 10.8% indican que las condiciones de trabajo está ubicado en la escala desacuerdo, el 1.7% se ubica en la escala totalmente en de acuerdo y el 0.8% se ubica en la escala totalmente de acuerdo.

**Indicador 12: Compromiso**

Tabla 20

*Frecuencia y porcentaje con respecto el compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	45	37.5	37.5
	En desacuerdo	67	55.8	93.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2.5	95.8
	De acuerdo	5	4.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0

*Figura 18. Percepción del compromiso.*

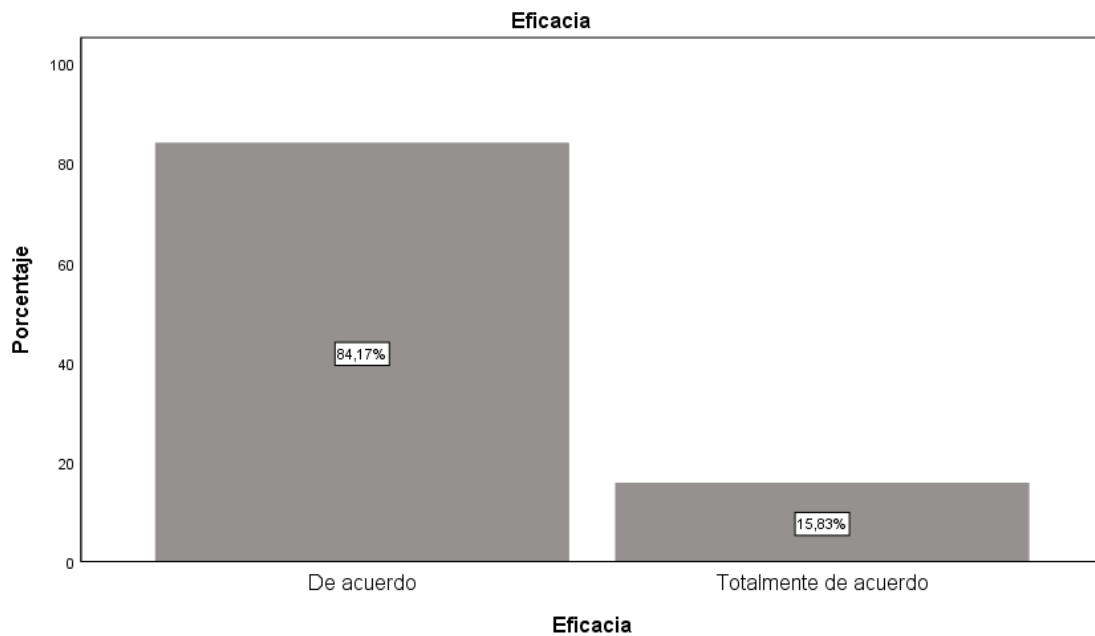
El 55.8% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que el compromiso está ubicado en la escala en desacuerdo, el 37.5% señalan los trabajadores opinan sobre el compromiso se ubican en la escala totalmente en desacuerdo, el 4.2% indican que el compromiso está ubicado en la escala de acuerdo, el 2.5% se ubica en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Dimensión 05: Eficacia

Tabla 21

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la Eficacia*

		Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	101	84,2	84,2	84,2
	Totalmente de acuerdo	19	15,8	15,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



*Figura 19. Percepción de la Eficacia*

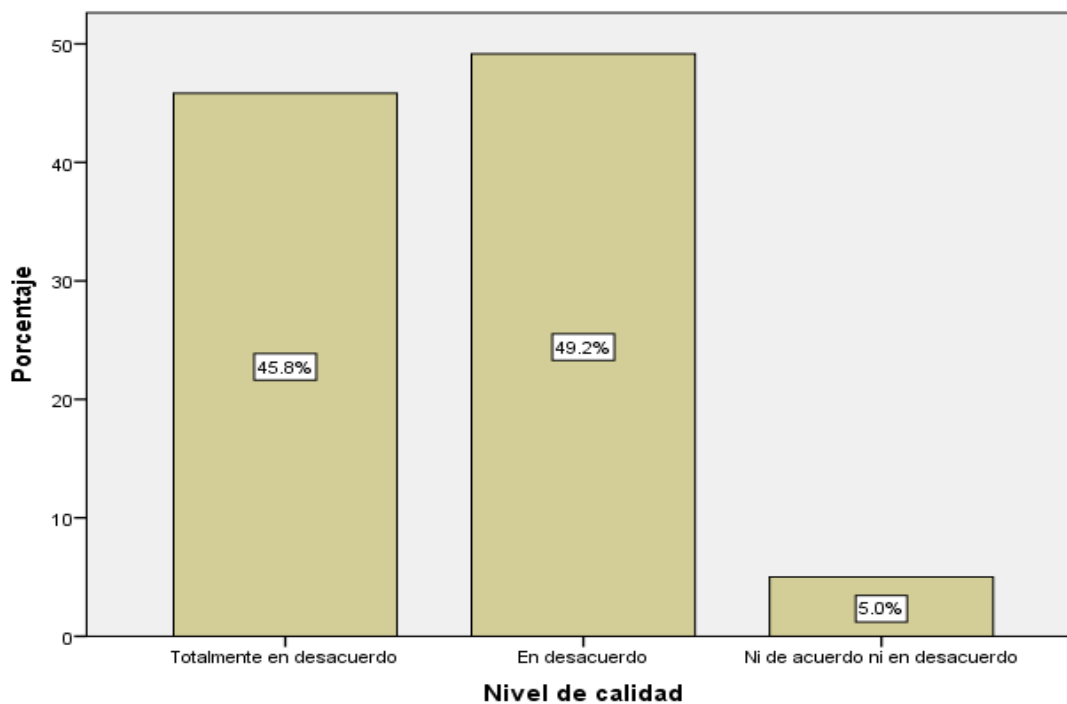
El 84.17% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según la eficacia está ubicado en la escala acuerdo y 15.83% señalan los trabajadores opinan sobre la eficacia se ubican en la escala de desacuerdo.

### Indicador 13: Nivel De Calidad

Tabla 22

*Frecuencia y porcentaje con respecto nivel de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	55	45.8	45.8	45.8
	En desacuerdo	59	49.2	49.2	95.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	5.0	5.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	



*Figura 20. Percepción del nivel de calidad*

El 49.2% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que el nivel de calidad está ubicado en la escala en desacuerdo, el 45.8% señalan los trabajadores opinan sobre el nivel de calidad se ubican en la escala en totalmente en desacuerdo, el 5.0% indican que el nivel de calidad está ubicado en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo.

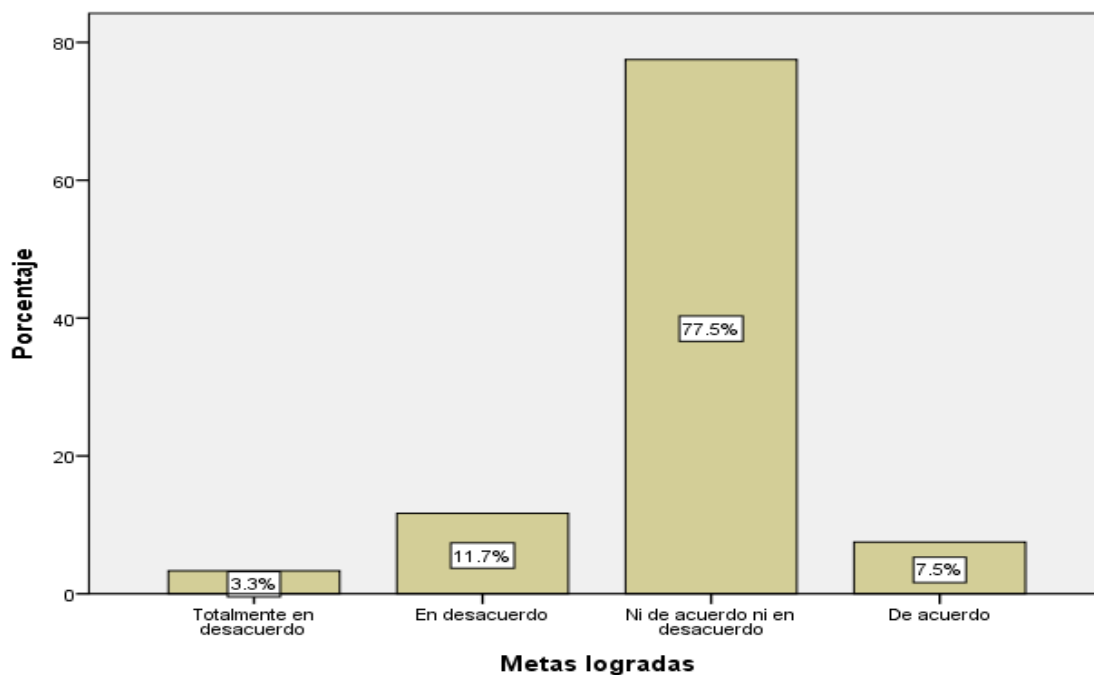


## Indicador 14: Metas Logradas

Tabla 23

*Frecuencia y porcentaje con respecto a las metas logradas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	3.3	3.3
	En desacuerdo	14	11.7	15.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	77.5	92.5
	De acuerdo	9	7.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0



*Figura 21. Percepción de las metas logradas.*

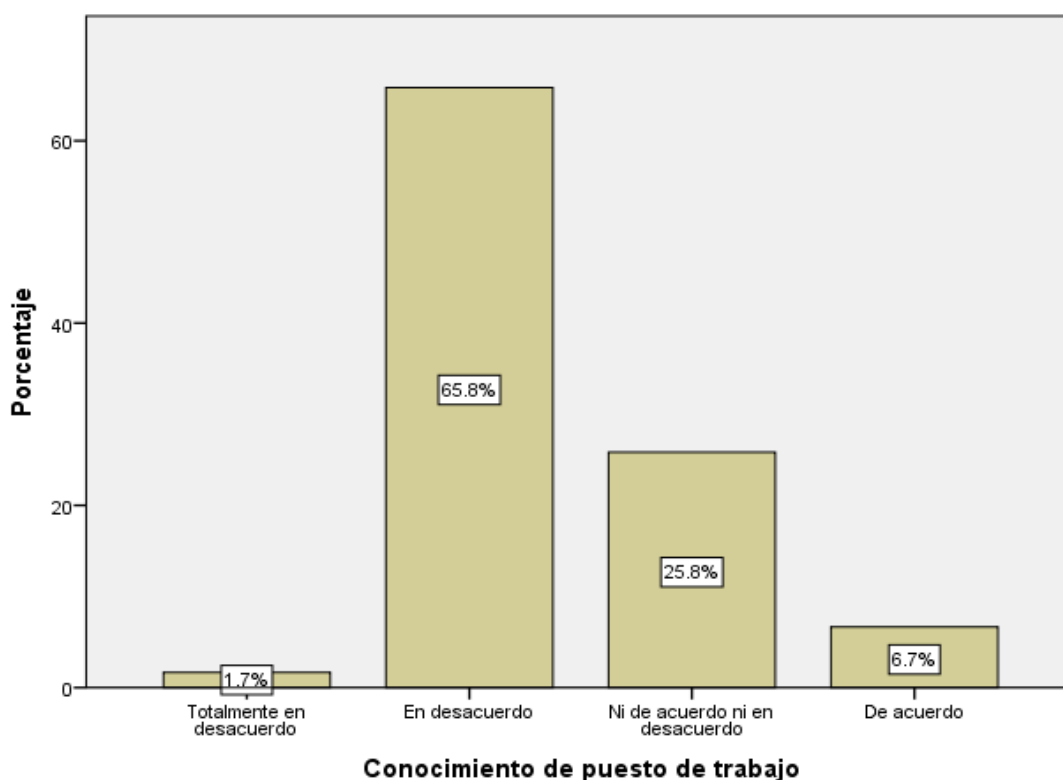
El 77.5% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que las metas logradas está ubicado en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.7% señalan los trabajadores opinan sobre las metas logradas se ubican en la escala en desacuerdo, el 7.5% indican que las metas logradas está ubicado en la escala de acuerdo y el 3.3% se ubica en la escala totalmente en desacuerdo.

**Indicador 15: Conocimiento Del Puesto De Trabajo**

Tabla 24

*Frecuencia y porcentaje con respecto al conocimiento de puesto de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	1.7	1.7	1.7
	En desacuerdo	79	65.8	65.8	67.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	25.8	25.8	93.3
	De acuerdo	8	6.7	6.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

*Figura 22. Percepción los conocimientos de puesto de trabajo.*

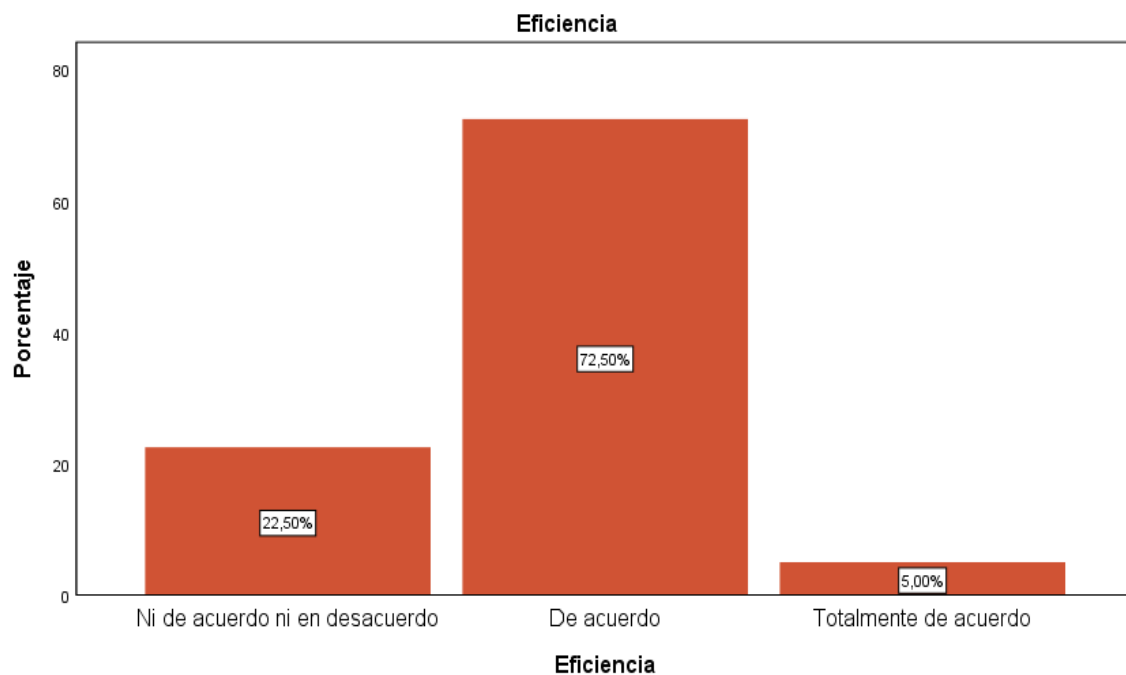
El 65.8% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que el conocimiento de puesto de trabajo está ubicado en la escala en desacuerdo, el 25.8% señalan los trabajadores opinan sobre el conocimiento de puesto de trabajo se ubican en la escala en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.7% indican que el conocimiento de puesto de trabajo está ubicado en la escala de acuerdo y un 1.7% se ubica en la escala totalmente en desacuerdo.

**Variable 06: Eficiencia**

Tabla 25

*Frecuencia y porcentaje con respecto al conocimiento de puesto de trabajo*

		<b>Eficiencia</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	22,5	22,5	22,5
	De acuerdo	87	72,5	72,5	95,0
	Totalmente de acuerdo	6	5,0	5,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



*Figura 23. Percepción de la Eficiencia.*

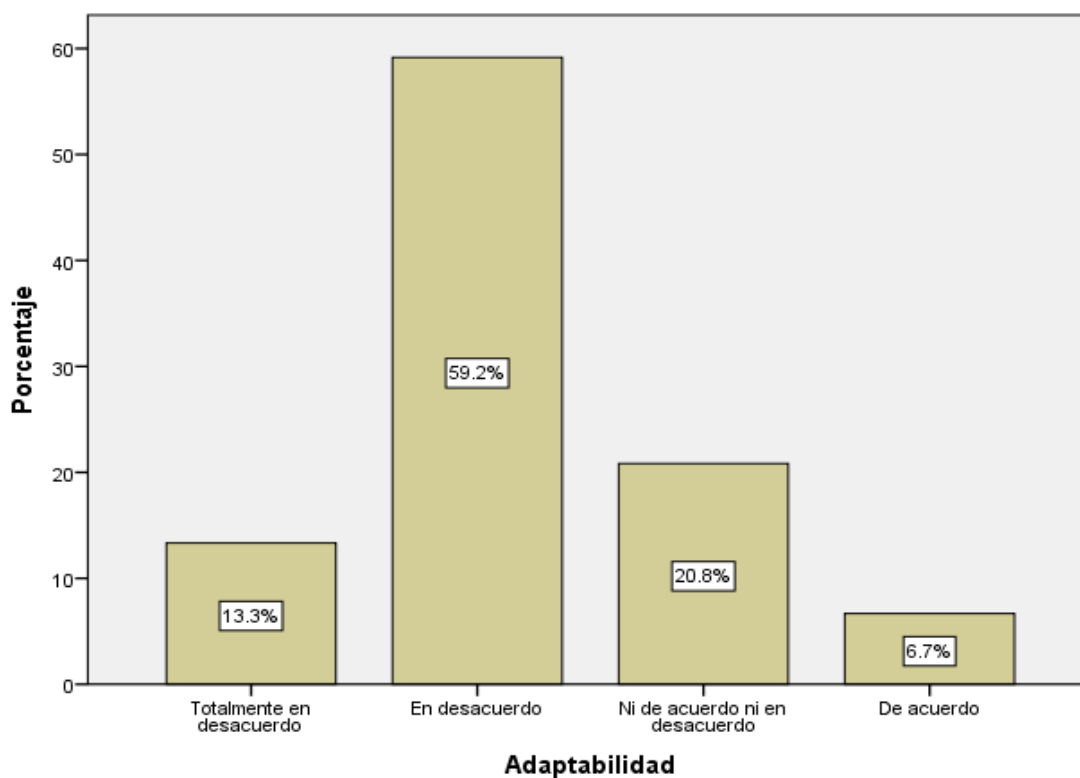
El 72.50% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la opinión según la eficiencia está ubicado en la escala de ni de acuerdo, el 22.50% señalan los trabajadores opinan sobre la eficiencia se ubican en la escala de ni de acuerdo ni desacuerdo y 5.00% indican que la eficiencia están en totalmente de acuerdo.

**Indicador 16: Adaptabilidad**

Tabla 26

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la adaptabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	13.3	13.3	13.3
	En desacuerdo	71	59.2	59.2	72.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	20.8	20.8	93.3
	De acuerdo	8	6.7	6.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

*Figura 24. Percepción de la adaptabilidad*

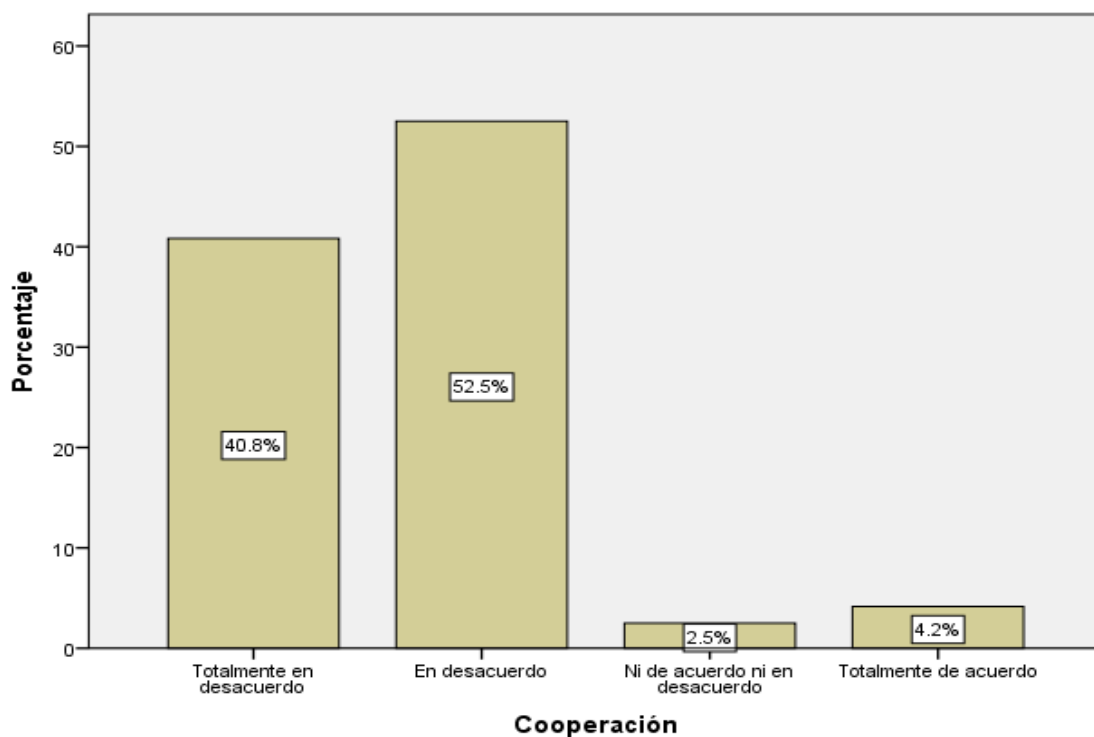
El 59.2% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la adaptabilidad está ubicado en la escala en desacuerdo, el 20.8% señalan los trabajadores opinan sobre la adaptabilidad se ubican en la escala en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% indican que la adaptabilidad está ubicado totalmente de desacuerdo, el 6.7% se ubica en la escala de acuerdo.

## Indicador 17: Cooperación

Tabla 27

*Frecuencia y porcentaje con respecto a la cooperación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	49	40.8	40.8	40.8
En desacuerdo	63	52.5	52.5	93.3
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2.5	2.5	95.8
Totalmente de acuerdo	5	4.2	4.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	



*Figura 25. Percepción de la cooperación*

El 52.5% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que la cooperación está ubicado en la escala en desacuerdo, el 40.8% señalan los trabajadores opinan sobre cooperación se ubican en la escala totalmente en desacuerdo, el 4.2% indican que la cooperación está ubicado totalmente de acuerdo, el 2.5% se ubica en la escala ni desacuerdo ni en desacuerdo.

### Indicador 18: Conocimientos Técnicos

Tabla 28

Frecuencia y porcentaje con respecto a los conocimientos técnicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	38	31.7	31.7
	En desacuerdo	74	61.7	93.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2.5	95.8
	De acuerdo	5	4.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0

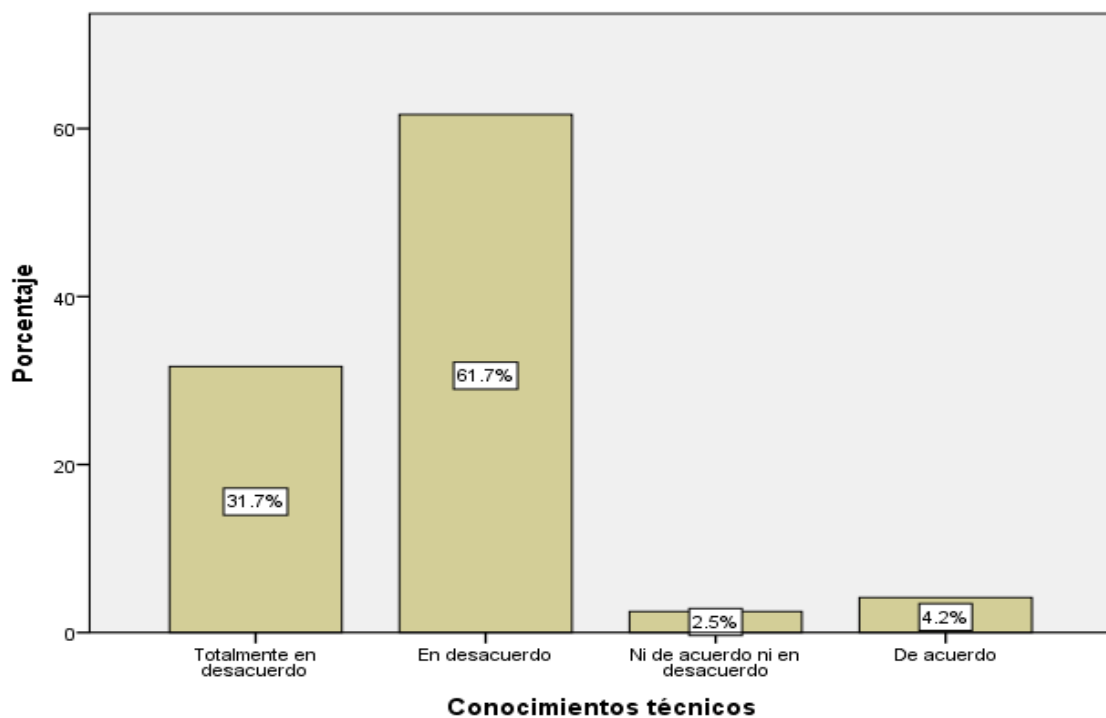


Figura 26. Percepción de los conocimientos técnicos

El 61.7% de los operarios de limpieza de la empresa grupo Norte Facility Perú SAC 2018, manifiestan que los conocimientos técnicos está ubicado en la escala en desacuerdo, el 31.7% señalan los trabajadores opinan sobre los conocimientos técnicos se ubican en la escala totalmente en desacuerdo, el 4,2% indican que el los conocimientos técnicos está ubicado en de acuerdo, el 2.5% se ubica en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 29

*Frecuencia y porcentaje según la tabla de contingencia del Clima Organizacional y Desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Clima Organizacional	Totalmente en desacuerdo	22 18.3%	34 28.3%	0 0.0%	56 46.7%
	En desacuerdo	14 11.7%	42 35.0%	4 3.3%	60 50.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 1.7%	1 0.8%	1 0.8%	4 3.3%
		38 31.7%	77 64.2%	5 4.2%	120 100.0%
Total					

El 50% de los trabajadores señalan que el Clima Organizacional se ubica la escala en desacuerdo, el 46.7% indican que el Clima Organizacional es totalmente desacuerdo y un 3.3% de los trabajadores muestran que el Clima Organizacional se ubica en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo 64.2% de trabajadores expresan que el Desempeño laboral está en desacuerdo, el 31.7% de los trabajadores expresan que el Desempeño laboral está ubicado en la escala totalmente en desacuerdo y un 4.2% semana que el Desempeño es ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 30

*Frecuencia y porcentaje según la tabla de contingencia de la Comunicación y Desempeño laboral*

	Desempeño laboral			Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	7	5	0	12
	5.8%	4.2%	0.0%	10.0%
Comunicación	29	71	3	103
En desacuerdo	24.2%	59.2%	2.5%	85.8%
	2	1	2	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.7%	0.8%	1.7%	4.2%
	38	77	5	120
Total	31.7%	64.2%	4.2%	100.0%

El 85,8% de los trabajadores señalan que la Comunicación se ubica la escala en desacuerdo, el 10% indican que la Comunicación es totalmente desacuerdo y un 4.2% de los trabajadores muestran que la Comunicación se ubica en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo 64.2% de trabajadores expresan que el Desempeño laboral está en desacuerdo, el 31.7% de los trabajadores expresan que el Desempeño laboral está ubicado en la escala totalmente en desacuerdo y un 4.2% semana que el Desempeño es ni de acuerdo ni en desacuerdo.



Tabla 31

*Frecuencia y porcentaje según la tabla de contingencia de la Autonomía y Desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Autonomía	Totalmente en desacuerdo	19 15.8%	44 36.7%	1 0.8%	64 53.3%
	En desacuerdo	17 14.2%	33 27.5%	3 2.5%	53 44.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 1.7%	0 0.0%	1 0.8%	3 2.5%
Total		38 31.7%	77 64.2%	5 4.2%	120 100.0%

El 53.3% de los trabajadores señalan que la Autonomía se ubica la escala totalmente en desacuerdo, el 44.2% indican que la Autonomía se ubica en desacuerdo y un 2.5% de los trabajadores muestran que la Autonomía se ubica en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo 64.2% de trabajadores expresan que el Desempeño laboral está en desacuerdo, el 31.7% de los trabajadores expresan que el Desempeño laboral está ubicado en la escala totalmente en desacuerdo y un 4.2% semana que el Desempeño es ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 32

*Frecuencia y porcentaje según la tabla de contingencia de la Motivación y Desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Motivación	Totalmente en desacuerdo	26 21.7%	46 38.3%	2 1.7%	74 61.7%
	En desacuerdo	10 8.3%	28 23.3%	2 1.7%	40 33.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 1.7%	3 2.5%	1 0.8%	6 5.0%
Total		38 31.7%	77 64.2%	5 4.2%	120 100.0%

El 61.7% de los trabajadores señalan que la Motivación se ubica la escala totalmente en desacuerdo, el 33.3% indican que la Motivación se ubica en desacuerdo y un 5.0% de los trabajadores muestran que la Motivación se ubica en la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo 64.2% de trabajadores expresan que el Desempeño laboral está en desacuerdo, el 31.7% de los trabajadores expresan que el Desempeño laboral está ubicado en la escala totalmente en desacuerdo y un 4.2% semana que el Desempeño es ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## 5.2 Prueba de Hipótesis

### Hipótesis general de la investigación

- $H_0$ : El Clima Organizacional no tiene relación en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018
- $H_a$ : El Clima Organizacional tiene relación en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018

Tabla 33

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral.*

		Clima Organizacional	Desempeño laboral
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.224*
	Sig. (bilateral)	.	.014
Rho de Spearman	N	120	120
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.224*	1.000
	Sig. (bilateral)	.014	.
	N	120	120

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ( $r = 0.224$ ) lo que indica una correlación positiva baja, además el valor de  $P = 0,014$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

### **Hipótesis específica 1**

- $H_0$ : La Comunicación no está relacionado en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.
- $H_a$ : La Comunicación está relacionado en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.

Tabla 34

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman la Comunicación y el Desempeño laboral.*

		Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.244**
		N	.
		N	120
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	.244**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.
		N	120

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ( $r = 0.224$ ) lo que indica una correlación positiva baja, además el valor de  $P = 0,007$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre la Autonomía y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

### Hipótesis específica 2

- Ho: La Autonomía no está relacionado en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.
- Ha: La Autonomía está relacionado en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.

Tabla 35

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman la Autonomía y el Desempeño laboral*

		Autonomía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autonomía		
		Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.014
		N	.002
Desempeño laboral			
		Coefficiente de correlación	120
		Sig. (bilateral)	120
		N	.002

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ( $r = 0.014$ ) lo que indica una correlación positiva baja, además el valor de  $P = 0,002$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre la Autonomía y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

### Hipótesis específica 3

- $H_0$ : La Autonomía no está relacionado en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.
- $H_a$ : La Autonomía está relacionado en el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C-2018.

Tabla 36

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman la Autonomía y el Desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño
		n	laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.198*
		N	.
			.030
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	120
		Sig. (bilateral)	.198*
		N	1.000
			.030
		N	120

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ( $r = 0.198$ ) lo que indica una correlación positiva baja, además el valor de  $P = 0,030$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

Tabla 37

*Relación de la muestra no paramétricas, según la prueba de chi-cuadrado el Clima Organizacional y el Desempeño laboral.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	732.033 <sup>a</sup>	576	.000
Razón de verosimilitudes	282.488	576	1.000
Asociación lineal por lineal	14.024	1	.000
N de casos válidos	120		

a. 625 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .01.

De acuerdo a los resultados de chi cuadrado obtenidos se observa que el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.



Tabla 38

*Relación de la muestra no paramétricas, según la prueba de chi-cuadrado entre la Comunicación y el Desempeño laboral*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	405.518 <sup>a</sup>	336	.006
Razón de verosimilitudes	208.986	336	1.000
Asociación lineal por lineal	15.518	1	.000
N de casos válidos	120		

a. 375 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .01.

De acuerdo a los resultados de chi cuadrado obtenidos se observa que el valor de  $P = 0,006$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

Tabla 39

*Relación de la muestra no paramétricas, según la prueba de chi-cuadrado la Autonomía y el Desempeño laboral.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	249.006 <sup>a</sup>	240	.331
Razón de verosimilitudes	170.382	240	1.000
Asociación lineal por lineal	4.722	1	.030
N de casos válidos	120		

a. 275 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .01.

De acuerdo a los resultados de chi cuadrado obtenidos se observa que el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre la Autonomía y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

Tabla 40

*Relación de la muestra no paramétricas, según chi-cuadrado la Motivación y el Desempeño laboral.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	550.452 <sup>a</sup>	408	.000
Razón de verosimilitudes	198.604	408	1.000
Asociación lineal por lineal	8.091	1	.004
N de casos válidos	120		

a. 450 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .01.

De acuerdo a los resultados de chi cuadrado obtenidos se observa que el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre la Autonomía y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018.

### 5.3 Discusión de resultados

En la presente investigación se concluyó de acuerdo a los resultados de chi cuadrado obtenidos se observa que el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018. Hay una coincidencia con la tesis de Prado (2015) llegó a la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de Desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables. Asimismo se basó a la teoría de Gibson,

Ivancevich, Donnelly y Konospake (2007) quienes definieron como el estudio de los comportamientos, actitudes y Desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

También en la hipótesis específica 1, se arribó según chi cuadrado obtenidos se observa que el valor de  $P = 0,006$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que

existe relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018. Hay una coincidencia con la tesis de Mino (2014) concluyó de que se cuenta con una relación directa pero baja debido a que los trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa, en ella no existe organización, ni coordinación y tampoco los colaboradores 18 se comprometen con sus obligaciones, debido a ello se produce un ambiente laboral nada favorable.

También se consideró la teoría de Pritchard y Karasick (1973, pp. 248-272) desagregaron la variable Clima Organizacional en las siguientes dimensiones: Autonomía, conflicto y cooperación/apoyo, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, Motivación y estatus. La Autonomía es la “Forma en que la organización anima a los trabajadores a tomar decisiones” (p. 257).

Sin embargo en la hipótesis 2, se arribó según de chi cuadrado obtenidos se observa que el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre la Autonomía y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018. Hay una similitud con la tesis de Gomes (2013) el no tener conocimiento real de la estructura organizacional en cuanto a las nuevas técnicas implementadas, conocimiento de las metas del área de trabajo y sistemas de trámite, resultara en el Desempeño negativo de la institución. Likert (2014) sostiene que: El Clima Organizacional tiene las siguientes dimensiones: los métodos de mando, las características de las fuerzas motivacionales, las características de los procesos de Comunicación, las características de los procesos de influencia, las características de los procesos de toma de decisiones, las características de los procesos de planificación, las

características de los procesos de control y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.

Finalmente en la hipótesis específica 3, se concluyó según chi-cuadrado se observa que el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), afirmando que existe relación significativa entre la Autonomía y el Desempeño laboral de los operarios de limpieza de la empresa Grupo Norte Facility Perú SAC 2018. Hay una semejanza con la tesis Campos (2013) los resultados obtenidos muestran que el primordial modelo tiene un (2/5) 40% de bondad de ajuste admisible y uno muy próximo; lo mismo para el modelo alternativo, mientras que el modelo alterno dos dio muestra de tres de cinco (3/5) de bondad de ajuste aceptable y uno (1) muy próximo. Dando cuenta que el modelo primordial y el alterno uno 14 no pudieron explicar la causa de las relaciones entre las variables latentes, sin embargo, el modelo alternativo dos si indican poder explicar la relación existente entre el factor e satisfacción laboral y Desempeño laboral. Litwin y Stringer (1966) proponen las siguientes dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperaciones, estándares, conflictos e identidad. Estructura. Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo. (p.77)

## CONCLUSIONES

1. Se demostró que existe una relación directa y significativa entre Clima Organizacional y Desempeño laboral de los operarios de limpieza en la empresa Grupo Norte 2018. Comprobamos que existe una relación de 22.4% entre las variables. Es decir, a mayor Clima Organizacional, mejora el Desempeño Laboral de los operarios, tal como se aprecia en la tabla N° 33.
2. Se demostró que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación y Desempeño laboral de los operarios de limpieza en la empresa Grupo Norte 2018. Comprobamos que existe una relación de 22.4% entre la dimensión y la variable. Es decir, a mayor Comunicación, mejora el Desempeño Laboral, tal como se aprecia en la tabla N° 34.
3. Se comprobó que existe una relación directa y significativa entre Autonomía y Desempeño laboral de los operarios de limpieza en la empresa Grupo Norte 2018. Comprobamos que existe una relación de 1.4% entre la dimensión y la variable. Es decir, a mayor Autonomía, mejora el Desempeño Laboral, tal como se aprecia en la tabla N° 35.
4. Se comprobó que existe una relación directa y significativa entre Motivación y Desempeño laboral de los operarios de limpieza en la empresa Grupo Norte 2018. Comprobamos que existe una relación de 19.8% entre la dimensión y la variable. Es decir, a mayor Motivación, mejora el Desempeño Laboral, tal como se aprecia en la tabla N° 36.

## RECOMENDACIONES

Los diversos análisis efectuados en el presente documento permitieron estructurar el siguiente conjunto de recomendaciones, las cuales se le formulan a la Gerente General de la empresa Grupo Norte con el fin de poder orientar el Clima Organizacional hacia la mejora del Desempeño laboral entre los empleados.

De manera específica se detectaron algunos aspectos que deben ser mejorados dentro de las dimensiones del Clima Organizacional, pues sus resultados dejan mucho que desear.

1. Se recomienda que se debe establecer siempre la participación de todos los colaboradores para fortalecer la Comunicación; asimismo, deben hacerles sentir que sus aportes o habilidades son importantes, que siempre son y serán escuchados y que son parte de todo proceso. Los gerentes y/o jefes de áreas son esenciales en este proceso, deben considerar que es lo que sienten o perciben sus colaboradores con la finalidad de fomentar una relación directa con ellos, en donde no solo podrán conocer más a sus colaboradores sino también les ayudará a replantear su manera de poder evaluar su trabajo y su perfil profesional. Es importante que el área encargada de talento humano cada cierto plazo haga encuestas de Clima Organizacional con la finalidad de saber que tanto están motivados los colaboradores y con ello el Desempeño no sea menor de los esperado no afectando las metas organizacionales logrando mejorar este índice que se muestra aun con una relación débil.
2. Se recomienda a los supervisores de cada unidad modificar las rutinas de trabajo de los operarios de limpieza otorgándole mayor grado de responsabilidad al empleado para así elevar la Autonomía que dispone, para que el jefe no esté en todo momento pendiente de los aspectos operativos de la empresa, así como

también otorgar charlas de capacitación sobre conocimientos técnicos para que las rutinas de trabajo modificados sean efectivos.

3. Se recomienda que se debe implementar estímulos en que los colaboradores en que estén incentivados para fortalecer la Motivación, no necesariamente se requiere de bonos en efectivo porque muchas veces los colaboradores necesitan ser estimulados, impulsados, invitados a ser partícipes de grandes cambios, como, por ejemplo: Ascensos anuales, bono por asistencia, reconocimiento de los altos mandos por medio de certificados, utilizar frases positivas, celebrar los avances profesionales, etc.
4. El área encargada de gestión del talento humano son los responsables de generar el cambio en este punto que tienden a tener una relación muy débil que mediante observación directa y encuestas elaboradas de manera anónima pueden ayudar a que se plantee un cambio de negativo a positivo o de positivo a consolidarlo de manera positiva. Realizar reuniones en cada equipo donde un líder debe estar a cargo de realizar eventos que tengan que ver con capacitación de temas importantes para ellos hablando en el plano profesional según el rubro debiendo ser constantes, pero resaltar que este líder de equipo también debe ser capacitado.
5. Se recomienda a los trabajadores de Grupo Norte, participar activamente en las jornadas de capacitación y talleres relacionados al puesto de trabajo, éstas capacitaciones tienen que estar organizados por la empresa o terceros especializados en el rubro, con la finalidad de fortalecer sus capacidades y conocimientos técnicos referentes al cumplimiento de sus labores cotidianas y así fortalecer la eficiencia, eficacia y productividad.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Alvarado, C. (2014). *Relación Entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPUNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
2. Arroyo, R. (2013), “*Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete*”, (Tesis de pregrado). Cañete. Perú. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/rosasubauste2013/proyecto-de-tesis-climalaboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emap-caete-sa-2013- san-vicente-de-cañete>.
3. Brunet L. (1999). “El Clima de Trabajo en las Organizaciones”: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
4. Calderón, Gregorio, Murillo Y Torres, Sandra, Karen. Cultura organizacional y bienestar laboral. En: Cuadernos de Administración. 2003, vol. 16, no. 25. p 109-137.
5. Campos, C. (2013) “Modelo de Asociación entre factores de Satisfacción y Desempeño Laboral en docentes universitarios” (Tesis). México: Universidad de Morelos.  
Recuperadode:<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/146/Tesis%20Clara%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Castellanos, P. (2014). “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño en el personal de la oficina distrital de Cayambe del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social)”, (Tesis de Titulación).Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3686/1/T-UCE-0007-121.pdf>

7. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Ciudad, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
8. Davis, K. y Newstrom J. (1999). “Comportamiento Humano en el Trabajo”. 10a Edición. México: Editorial McGraw-Hill.
9. Delval, J. (1994) “El desarrollo humano” Editorial: Siglo Veintiuno Editores México, Recuperado de: <http://bloguamx.byethost10.com/wp-content/uploads/2015/04/estudio-desarrollo-humano-delval.pdf?i=1>
10. Gan, F. y Berbel Gaspar. (2007), “Manual de recursos humanos”. Barcelona: Editorial UOC, Volumen 94. 99999999+
11. Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konospake, R. (2007). “Organizaciones: Comportamiento, Estructura y Procesos”. Duodécima Edición. Mexico: Editorial McGraw-Hill.
12. Gomes F. (2013), “El Clima Organizacional y su relación con El Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica” (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/425/TP%20%20UNH%20ADM%20MIN.%200024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Guerrero, J. (2015). “Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación”. Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.
14. Harper y Lynch (1992). “Manuales de recursos humanos”, Ed. La Gaceta de los Negocios, Madrid.
15. Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2002). “Administración: Un enfoque basado en competencias”. 9na Edición. Colombia. Editorial: Thomson Learning.

16. Herrán J. y Fausto, P. (2014). El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores del MIES. (Tesis de Titulación) Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>
17. Hodgetts, R. y Altman, S., (1985). “Comportamiento en las organizaciones”. 6ta Edición. México, Editorial Interamericana S.A. de CV.
18. Kreither, R. y Kinichi, A. (1997). “Comportamientos de las organizaciones”. 3era Edición. España: Editorial McGraw-Hill.
19. Likert, R. (1974), “Le gouvernement participatif de l'entreprise, Collection Hommes et organisations, París”,. Citado por: Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 39.
20. Litwin, G. H., Stringer, R. A. (1966). “The influence of organizational climate”. Boston: Harvard University Press.
21. Luengo, Y. (2013). Clima Organizacional y Desempeño laboral del docente en centros de educación inicial (Tesis Magister). Universidad de Maracaibo, Venezuela. Recuperado de [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/177/TDE-2014-05-22T09:44:24Z-4814/Publico/luengo\\_cruz\\_yubisay\\_coromoto.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-05-22T09:44:24Z-4814/Publico/luengo_cruz_yubisay_coromoto.pdf)
22. Lugo, José. El proceso de internacionalización de las empresas en el mundo competitivo y globalizado actual. En: Contribuciones a la Economía. 2007 [Consultado 25 marzo de 2015] Disponible en URL: <http://www.eumed.net/ce/2007b/jelb1.htm>.
23. Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Psychological Review, vol. 50, Tercera Edición, Addison-Wesley Longman, Nueva York.

24. McGregor, D. (1960). "El lado humano de las empresas", Editorial: McGraw-Hill. México.
25. Mino, E. (2014). "Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque", (Tesis de pregrado). Perú. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/108?locale=de>
26. Molina, H. E. (2004). "Pautas Metodológicas para la realización de estudios del Clima Organizacional" Revista Gestión en el Tercer Milenio. 13 (7), 35-38.
27. Pérez, R. & Rojas, F. (2001) "Perfil de Motivación para el trabajo de docentes". (Tesis de Pregrado) Universidad de Bogotá. Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a12.pdf>
28. Prado (2015) "Relación entre Clima laboral y Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo" Universidad César Vallejo - Trujillo.
29. Pritchard, R. P., Karasick, B. W. (1973). "The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction". Organizational behavior Human Performance.
30. Robbins S. y Coulter M. (2005), "Administración", 8va Edición, Editorial Pearson Prentice Hall. Mexico.
31. Robbins S. y De Cenzo, D. (2000). "Fundamentos de Administración". 1era Edición. México, editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
32. Sánchez, José, Tejero, Blanca, Yurrebaso, Amaia Y Lanero, Ana. Cultura organizacional: Desentrañando vericuetos. En: AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana. 2006, vol. 1, no. 3. p 374-397.

33. Segredo M, Pérez L. El Clima Organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos [Internet] [citado 29 septiembre 2008]. Disponible en:[http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima\\_organizacional\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_sistemas\\_organizativos.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistemas_organizativos.doc)
34. Stoner, J., Freeman R., y Gilbert, D. (1996) “Administración”. 6ta Edición. México, editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
35. Viswesvaran, C. (2001) Evaluación del rendimiento laboral individual: una revisión del siglo pasado y una mirada hacia adelante. En: Neil Anderson, Deniz S. Ones, Handan Kepir Sinangil & Chockalingam Viswesvaran, Editores. Manual de Psicología Industrial y Organizacional. Vol.1: Psicología del personal. Chapter 6, pp: 110-126.
36. Zans (2017), “Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores Administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, (Tesis de Magister) Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXO

Anexo 1. Encuesta para conocer el clima organizacional						
Estimado señor (a) (Srta.):						
Estamos realizando un estudio respecto al clima organizacional, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.						
La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.						
DATOS GENERALES						
Edad _____ Sexo F ( ) M ( ) Ocupación _____						
Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)						
Legenda: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo						
CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	COMUNICACIÓN	5	4	3	2	1
<b>Relación interpersonal</b>						
1	Me llevo bien con todos mis compañeros					
2	La organización facilita una mayor interrelación con otras áreas de la organización					
3	En la empresa se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo					
<b>Canales de comunicación</b>		5	4	3	2	1
4	Me comunico adecuadamente con mi jefe para la realización de mis actividades					
5	Se me brinda información escrita o por correo de mis actividades a realizar					
6	Entiendo los mensajes que se dan dentro de la organización					
<b>Conocimientos del personal</b>		5	4	3	2	1
7	Tengo conocimientos sobre los procedimientos de mi trabajo					
8	Cuento con las habilidades necesarias para dirigir grupos de trabajo					
9	Conozco las capacidades y limitaciones de todos mis compañeros					
AUTONOMÍA						
<b>Toma de Decisión</b>		5	4	3	2	1
10	La organización de la empresa me permite tomar decisiones dentro de mi puesto de trabajo					
11	Me gustaría asumir nuevas responsabilidades en mi trabajo, además de las que tengo actualmente					
12	Tomo decisiones en mi trabajo sin consultar con mi jefe					
<b>Responsabilidad</b>		5	4	3	2	1
13	Soy responsable del trabajo que realizo					
14	conozco las exigencias del trabajo					
15	Estoy comprometido integralmente con mis funciones					
<b>Horario de Trabajo</b>		5	4	3	2	1
16	El horario de trabajo me permite desarrollarme en mi puesto					
17	Necesito más horas para realizar mis actividades					
18	Trabajo más horas de lo normal					
MOTIVACIÓN						
<b>Beneficios</b>		5	4	3	2	1
19	Los beneficios económicos que percibo en la empresa satisfacen mis necesidades básicas					
20	Es necesario un incentivo económico adicional a mi sueldo para desarrollar mejor mi trabajo					
21	Los incentivos económicos de la empresa son superiores al de otras empresas similares					
<b>Remuneración</b>		5	4	3	2	1
22	Se me otorgan incentivos al momento de lograr objetivos					
23	Estoy contento con el salario que recibo					
24	La empresa me brinda estabilidad laboral					
<b>Aspiración</b>		5	4	3	2	1
25	La empresa me ofrece una línea de carrera					
26	Mi jefe me ayuda constantemente a conseguir mis propósitos					
27	La empresa me da posibilidades de ascender a otros puestos					

Anexo 1. Encuesta para conocer el desempeño laboral						
Estimado señor (a) (Srta.):						
Estamos realizando un estudio respecto al desempeño laboral, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.						
La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.						
DATOS GENERALES						
Edad _____ Sexo F ( ) M ( ) Ocupación _____						
Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)						
Leyenda: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo						
DESEMPEÑO LABORAL						
N°	PRODUCTIVIDAD					
	Capacitación	5	4	3	2	1
1	Las capacitaciones que recibo son continuas					
2	Las capacitaciones que recibo son fáciles de entender y poner en práctica					
3	Las capacitación que brinda la empresa, me permiten hacer mejor mi trabajo					
	Condiciones de Trabajo	5	4	3	2	1
4	Las condiciones del horario de trabajo me resultan favorables					
5	Me resulta sencillo llegar a mi centro de trabajo					
6	Tengo todos los instrumentos necesarios para realizar mis labores					
	Compromiso	5	4	3	2	1
7	Me siento identificado con la empresa					
8	Siempre realizo todas mis obligaciones					
9	Soy puntual.					
EFICACIA						
	Nivel de Calidad	5	4	3	2	1
10	Desarrollo mi trabajo con calidad					
11	Considero que tengo técnica para la limpieza de áreas					
12	Ejecuto oportunamente mis tareas					
	Metas Logradas	5	4	3	2	1
13	Cumplo con las tareas asignadas					
14	Llego a Las metas dentro de los cronogramas establecidos					
15	Estoy pendiente de nuevas metas para lograr					
	Conocimiento del Puesto de Trabajo	5	4	3	2	1
16	Conozco los procedimientos de trabajo de limpieza					
17	Conozco las funciones como operario de limpieza					
18	Cumplo con los instructivos de trabajo					
EFICIENCIA						
	Adaptabilidad	5	4	3	2	1
19	Me adapto con facilidad ante un cambio en mi puesto de trabajo y/o empresa					
20	Afronto con facilidad los cambios que puedan producirse en el trabajo					
21	Combino adecuadamente mis conocimientos, práctica y experiencia para mi trabajo					
	Cooperación	5	4	3	2	1
22	Cuando se presentan inquietudes y problemas en mi trabajo los resuelvo con mis compañeros					
23	Participo en la solución de los problemas de la sección o área					
24	Mis compañeros me piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde ejecutar					
	Conocimientos técnicos	5	4	3	2	1
25	Comprendo completamente las funciones que debo realizar					
26	El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo					
27	El trabajo que realizo siempre satisface a mi jefe					



		Clima organizacional																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
		12									13									14									15									16									17									18									19																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000





