



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA
EMPRESA KFC DEL DISTRITO DE SURCO”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

CRISTIAN JOSE JORGE SALAZAR

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi abuela Ana Sulca Torres, por su apoyo y motivación incondicional que me otorgó durante mi niñez y hasta ahora que fueron las causas principales de mi felicidad. Ella es mi motivación más grande para poder conseguir con éxito este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque me ayudo a iluminarme en cada paso que doy, por fortalecerme en mente y alma, por haber puesto en camino a aquellas personas idóneas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo académico.

A mis padres, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi formación, por inculcarme valores, por creer en mi capacidad e inspirarme desde pequeño a luchar por un futuro mejor. Gracias a ellos llegue hasta aquí y puedo concluir esta ansiada etapa.

A los profesores, porque en cada enseñanza que me dieron yo pude resaltar los buenos consejos que me dieron y hacer así poder defenderme en la sociedad.

Al señor Ian Cornejo, gerente de la empresa Kentucky Fried Chicken porque me ayudo con el apoyo de su firma y revisión de mi tesis.

A mi asesor, al Dr. Luis Marcelo Quispe por la dedicación y apoyo que me ha brindado, gracias por la confianza ofrecida bajo su dirección, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para poder llevar acabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Agradezco a mis queridos amigos de la universidad; Diana Cori Maldonado y Junior Vásquez Jorge, por hacer de mi vida universitaria la mejor experiencia que he podido tener, me llevo los mejores recuerdos de cada uno y espero que algún día nuestros caminos se vuelvan a cruzar.

RESUMEN

En el estudio se determinó la situación problemática; la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores, por ello se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y desempeño organizacional de los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?

En la justificación se determinó la problemática que se encuentra en las variables de clima laboral y desempeño organizacional de los colaboradores del área de producción de la empresa KFC de distrito de Surco, para así encontrar distintos tipos de alternativas de solución en una situación concreta en la empresa.

La hipótesis alterna fue existe relación significativa entre el clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre clima laboral y desempeño organizacional del área de producción de la empresa KFC.

El tipo de investigación es el método cuantitativo, debido a que este método se basa a la recopilación de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

La población estuvo conformada por 40 colaboradores, la muestra fue de 40 colaboradores en los cuales se aplicaron los cuestionarios.

En la prueba de hipótesis, el análisis de Pearson arrojó 0.933 con un nivel de significancia de $p=0,000$, concluyendo que a mejor clima laboral mayor será el desempeño organizacional en los colaboradores de la empresa KFC.

Palabras clave: Clima laboral y desempeño organizacional

ABSTRACT

In the study the problematic situation was determined; the relationship between work climate and work performance in employees, so the following problem was formulated: What is the relationship between work climate and work performance in the production area of the KFC company in the groove district?

In the justification, the problem found in the variables of work climate and work performance of the collaborators of the production area of the KFC company in the district of Surco was determined, in order to find different types of solution alternatives in a specific situation in the company.

The alternative hypothesis was there are highly significant relationships between the work climate and organizational performance in the collaborators of the production area of the KFC company in the district of Surco.

The objective of the research is: Identify the relationship between work climate and organizational performance of the production area of the KFC company.

The type of research is the quantitative method, because this method is based on the collection of data to test hypotheses, based on numerical measurement and statistical analysis.

The population consisted of 40 employees, the sample was of 40 collaborators in which the questionnaires were applied.

In the hypothesis test, Pearson's analysis yielded 0.933, concluding that the greater the work climate, the greater the organizational performance in the KFC company.

Keywords: Labor climate and organizational performance.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	5
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico	6
1.4	Limitaciones de la investigación	7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios	9
2.2	Desarrollo de la gestión de talento humano	17
2.2.1	Bases teóricas de la variable clima laboral	17
2.2.2	Bases teóricas de la variable desempeño organizacional	23
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	28

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación	32
3.2	Población y muestra	33
3.3	Hipótesis	35
3.4	Variables – Operacionalización	36
3.5	Métodos y técnicas de investigación	38
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	39
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	40

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento	43
-----	----------------------------	----

4.1.1	Análisis de fiabilidad	44
4.2	Resultados descriptivos de las variables	45
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	47
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	53
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	54
4.6	Procedimientos correlacionales	56

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	61
5.2	Conclusiones	65
5.3	Recomendaciones	66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima laboral.	34
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño organizacional.	37
Tabla 3	Resultado de validación del cuestionario del clima laboral.	37
Tabla 4	Índice de consistencia interna del cuestionario del clima laboral.	43
Tabla 5	Resultado de la validación del cuestionario del desempeño organizacional.	43
Tabla 6	Índice de consistencia interna del cuestionario del desempeño organizacional.	44
Tabla 7	Descripción de los niveles de clima laboral.	44
Tabla 8	Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción laboral.	45
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión motivación.	46
Tabla 10	Descripción de los niveles de la dimensión organización.	47
Tabla 11	Descripción de los niveles de desempeño organizacional.	48
Tabla 12	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional, según los niveles de percepción.	49
Tabla 13	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional, según los niveles de percepción.	50
Tabla 14	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la motivación y el desempeño organizacional, según los niveles de percepción.	51
Tabla 15	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la organización y el desempeño organizacional, según los niveles de percepción.	52
Tabla 16	Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	53
Tabla 17	Correlación entre el clima laboral y el desempeño organizacional.	54
Tabla 18	Correlación entre la dimensión satisfacción laboral y el desempeño organizacional.	46
Tabla 19	Correlación entre la dimensión motivación y el desempeño	57

organizacional.

Tabla 20 Correlación entre la dimensión organización y el desempeño organizacional. 58

Tabla 21 Resultados de correlación entre la dimensión clima laboral: organización y desempeño organizacional 59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de clima laboral.	45
Figura 2	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión satisfacción laboral.	46
Figura 3	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión motivación.	47
Figura 4	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión organización.	48
Figura 5	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de desempeño organizacional.	49
Figura 6	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre el nivel del clima laboral y el desempeño organizacional.	50
Figura 7	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre el nivel de la satisfacción laboral con el desempeño organizacional.	51
Figura 8	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre el nivel de la motivación con el desempeño organizacional.	52
Figura 9	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre el nivel de la organización con el desempeño organizacional.	53
Figura 10	Gráfico de dispersión de las variables clima laboral y desempeño organizacional	55

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “Clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa KFC del distrito de Surco”, analiza la situación problemática del estudio del clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área de producción en la empresa KFC, el clima laboral es un tema que por general no se le considera con la debida importancia, siendo importante la valoración de esta variable porque afecta diferentes aspectos fundamentales, como la motivación laboral, las relaciones interpersonales, el confort; así como con el desempeño laboral dentro de la organización.

El problema general es: ¿Qué relación existe entre clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?

El objetivo de investigación fue establecer la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

El desarrollo de la investigación consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

El capítulo I, presenta el problema de investigación que comprende la realidad problemática, justificación, objetivos y limitaciones.

El capítulo II, comprende el marco teórico que abarca antecedentes, desarrollo de la temática correspondiente al tema investigación y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, describe el marco metodológico, tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables, métodos y técnicas de investigación, instrumentos, análisis estadístico e interpretación de los datos.

El capítulo IV, comprende el análisis e interpretación de los resultados.

El capítulo V, abarca las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática.

El destino del mundo está compuesto de personas, conocimientos, esfuerzos, habilidades y sin lugar a duda la motivación es una de las partes fundamentales de una empresa es por eso que cuando se manifiestan problemas en clima laboral también está afectando al desempeño del colaborador dando inicio a la insatisfacción de los colaboradores, afectando a las empresas tanto como en el área económica como financiera.

Por otro lado, detrás de un mal clima laboral hay una falta de motivación, una insatisfacción laboral y un insuficiente manejo de recursos humanos. El manejo de un mal clima laboral se encuentra en los trabajos pocos atractivos y con una baja remuneración, así afectando el desempeño laboral en los colaboradores. Se dice también que surge un mal clima cuando los líderes de la organización no saben comunicarse de la manera adecuada con sus empleados así generando una incertidumbre que afecta significativamente el desempeño.

Una de las causas que puede generar el clima laboral en la organización es la insatisfacción laboral sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quien tomara la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel en dicha elección. (Puchol,1994. p. 200).

Esto quiere decir que mientras los colaboradores más satisfechos se encuentren va a ser menos la probabilidad de que se retiren de la empresa y por el contrario aumente su desempeño.

El desempeño organizacional y el clima laboral tienen relaciones comunes ya que de ellas se trabaja en conjunto, debido que, en el mundo, en la nueva era global estas variables son consideradas importantes debido a su alta responsabilidad en las organizaciones. Esto ayuda a que las empresas sean más efectivas en lo que puedan ofrecer al público, mejorando en la calidad, salubridad y bienestar de la organización.

En las empresas McDonald's y Domino's Pizza una de las franquicias multinacionales en el mundo ha tenido problemas y denuncias de sus colaboradores debido a la violación de los derechos laborales como en la remuneración mínima e en las horas extras en donde las empresas deberán pagar un monto elevado a las restituciones del trabajo (Diario La Opinión, 2015).

En la empresa Rokys ha tenido problemas y cierres de local debido a que no contaban con buenas condiciones de salubridad e higiene donde encontraron en su cocina una serie de elementos que no contaban con las medidas de limpieza como en la carne de pollo y res; además ensaladas sin la debida refrigeración llegando a si a un estado de descomposición no apto para el consumo humano (Diario La República, 2015, párr. 4).

En el ámbito nacional, el Perú vive una alta tasa de mal clima laboral en América Latina, esto se proclama a que las empresas hacen una mala gestión de personal. Según Othmar Rabbitsh, presidente del directorio de Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu) tanto como ejecutivos y obreros salen de una empresa porque no tienen un buen clima laboral.

“Un trabajador no siempre se va por un mejor sueldo si no por un mejor ambiente de trabajo y otros incentivos que no necesariamente pasan por el sueldo” (Rabbitsh, 2018, p. 6).

Los desempeños laborales en las empresas peruanas presentan una preocupación en la dirección del capital humano es por eso que las organizaciones de la nación están preocupándose más en las necesidades de los colaboradores. La satisfacción laboral influye favorablemente en el desempeño laboral, los índices de ausentismo y la rotación de empleados (Judge, 2009, p. 100).

En 1930, con 40 años se crea la receta original en una pequeña freidora a presión. Las personas comían en el propio comedor de Sanders y en poco tiempo su comida tomo más acogida. Este acontecimiento consiguió expandir el negocio llegando a servir casi a 100 personas diarias en el restaurante Corbin Kentucky USA.

El coronel Sanders perfeccionó al pasar los años la receta secreta con una combinación de 11 hierbas las cuales aún permanecen en las cocinas de Kentucky de todo el mundo. Sanders recorrió restaurantes en todo Estados Unidos ofreciendo franquicias para la distribución de pollo frito en donde el ofreció a cinco centavos de dólar cada pollo.

En Perú Kentucky Fried Chicken tiene 35 años donde ya está ubicada en 30 ciudades de departamentos nacional. Su primer restaurante fue en Miraflores donde ha sido una importante fuente de empleos para los jóvenes. Se calcula que la inversión de apertura de un local de restaurante es de 250 mil dólares y si el restaurante no se encuentra dentro de un centro comercial el costo es mayor considerado en el rango de 400 mil a 500 mil dólares.

Se vive un alto porcentaje de un mal clima laboral así afectando en el desempeño de los trabajadores del área de producción y se ha detectado que los colaboradores jóvenes se retiran mayormente en los primeros meses, perjudicando las ventas de distintas áreas como Auto, Delivery y Counter.

El desempeño organizacional está siendo tocado debido a la falta de motivación en la empresa perdiendo así la capacidad de respuesta para seguir trabajando en la empresa, por lo que se esta realizando está presente investigación para detectar el problema de clima laboral y su incidencia en el desempeño en los colaboradores de Kentucky Fried Chicken.

En el local de Kentucky Fried Chicken ubicado en Surco se determina que los trabajadores del área de producción están siendo sometidos a horas extras debido a que la mayoría de los nuevos colaboradores entran a trabajar y a partir del mes ya no vuelven a asistir a su centro de labores; esto está perjudicando a los trabajadores más antiguos generando así un problema en perdida de motivación disminuyendo la productividad y llegando a entregar cortesías a los de Delivery, generando un mal clima en el counter en la atención al cliente.

Problema general.

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?

¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La importancia de esta investigación radica en que el desempeño laboral depende del clima laboral, las personas se desempeñan laboralmente en función de cómo se sienten dentro de la organización, de las preocupaciones que las empresas puedan tener con sus colaboradores; es decir el clima laboral depende de factores internos o externos de la empresa. Dentro de esos efectos o factores externos se encuentra la oferta y la demanda de los recursos humanos ya que ahí también es involucrada la Política Salarial de la empresa.

Con esta presente investigación se generalizó los resultados a principios más altos, se pudo conocer a mayor medida el comportamiento de la relación que existe en clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores.

Justificación teórica, la presente investigación analiza la problemática que se encuentra en las variables de clima laboral y desempeño laboral para así encontrar diferentes tipos de alcances en una situación concreta, así para aportar una información valiosa para empresas en el rubro de comida rápida,

fundamentada por las bases teóricas de Chiavenato (2012) para clima laboral y Robbins y Judge (2013) para desempeño laboral.

Justificación práctica, de acuerdo con el siguiente trabajo el resultado permite localizar las soluciones precisas para los problemas de clima laboral y desempeño organizacional que afectan los intereses de la empresa. Es por ello que con los resultados se permite brindar recomendaciones que se ajusten y garanticen una espléndida administración en los recursos humanos en la empresa de Kentucky Fried Chicken.

Justificación metodológica, el investigador pone al alcance de la comunidad académica dos instrumentos de recolección de datos uno para el clima laboral y otra para la variable desempeño organizacional, dichos instrumentos serán sometidos a validación por criterio de jueces y al estadístico Alpha de Cronbach para la confiabilidad, por ende, permite determinar la relación que existe entre clima laboral y desempeño laboral.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Determinar la relación entre la motivación laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Determinar la relación que existe entre organización y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

1.4. Limitaciones de la investigación.

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron superadas por la dedicación y perseverancia del investigador:

Limitaciones bibliográficas.

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

Limitación teórica.

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

Limitación temporal.

Escaso tiempo para realizar las investigaciones ya que las universidades cuentan con un horario de atención diferente al horario del investigador.

Limitación económica.

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico y hemerográfica actualizado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios.

Reyes (2016) en su tesis: "Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional (estudio realizado con gerentes de los hoteles inscritos en la asociación de hoteles de Quetzaltenango)" realizada en la universidad Rafael Landívar para optar el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial, cuyo objetivo fue determinar la relación de las habilidades gerenciales y del desarrollo organizacional de los hoteles inscritos en la asociación de Hoteles de Quetzaltenango, desarrollado con un diseño de tipo descriptivo, con una muestra conformada por 20 directivos de distintas clases sociales colaboradores de la empresa Hoteles Quetzaltenango, llega a las siguientes conclusiones:

Existe relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, ya que estas permiten que los administradores de cada institución utilicen sus conocimientos, experiencias y sobre todo sus capacidades para organizar, dirigir y motivar al personal, encaminándolos así al logro de las metas establecidas y el mejoramiento de la productividad.

Los gerentes de los hoteles poseen un conjunto de habilidades gerenciales que les permiten enfrentar toda clase de dificultad que pueda surgir dentro de la empresa.

Entre las que se pueden mencionar conocimiento y formación (conceptuales), capacidad de liderazgo, organización y comunicación (técnicas) y actitud para tratar y relacionarse con los colaboradores.

Para las empresas investigadas es de suma importancia el desarrollo organizacional ya que los gerentes necesitan hacer diagnósticos sobre la situación real de la empresa y de esta forma conocer los cambios que necesitan realizar. De acuerdo con la investigación el desarrollo organizacional se beneficia porque los gerentes poseen las habilidades necesarias, lo que permite que el desarrollo sea eficiente y eficaz.

Pereda (2016) en su tesis: “Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba” realizada en la universidad de Córdoba, para optar el grado académico de doctor en derecho y ciencias económicas y empresariales, cuyo objetivo fue determinar las habilidades personales y directivas de los pobladores de la provincia de Córdoba frente a sus nuevos empleos desarrollado con un diseño de tipo descriptivo, con una muestra conformada por 797 710 habitantes en la provincia de Córdoba (dato provisional al 1 de enero de 2014), llega a las siguientes conclusiones:

Las habilidades personales y directivas constituyen una ventaja competitiva que se configuran con fuerza en el presente y, sobre todo, en un futuro sometido a un entorno cambiante y en constante transformación.

La situación actual de las organizaciones públicas demanda el despliegue de las habilidades directivas, que permiten ofrecer y desarrollar un mejor servicio al ciudadano.

Aquellas administraciones y entidades públicas que cuenten en sus plantillas con directivos, responsables, mandos intermedios y empleados que posean y manejen adecuadamente las habilidades directivas y personales, contarán con una ventaja diferenciadora, que a la larga será competitiva. Aún más, las organizaciones que integran en su plantilla personas que ocupen o no puestos de responsabilidad, que posean suficientemente desarrolladas un buen conjunto de habilidades personales, disponen de una clara ventaja sobre aquellas entidades con un capital humano menos desarrollado.

Las competencias y habilidades transforman vidas e impulsan organizaciones y economías. Sin las competencias adecuadas, las personas permanecen estancadas en las organizaciones, quedan al margen de la sociedad, el progreso tecnológico no se traduce en crecimiento económico y los países no pueden competir en las economías actuales.

Calva y Hernández (2014) en su tesis: “Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic - Puebla 2012” realizada en la Universidad de las Américas, sede Puebla – México, para optar el grado académico de licenciada en administración de empresas, cuyo objetivo fue analizar la percepción del clima laboral dentro de la franquicia INTERCERAMIC - Puebla y realizar una propuesta de alternativas de acción para la mejora del mismo, desarrollado con un diseño de tipo descriptivo correlacional no experimental, con una muestra conformada por 42 personas, llega a las siguientes conclusiones:

En las organizaciones, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que este tiene sobre el comportamiento de los trabajadores. Así mismo es necesario que la empresa conozca las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen sus empleados logrando con ello, el que se sientan en confianza y aporten más de sí a la empresa.

Una vez revisada la teoría del clima laboral se encontraron ciertos factores que pueden influir en la percepción de este. Tomando en cuenta lo anterior y de acuerdo con el instrumento de recolección de información que se utilizó para el presente proyecto, se identificaron los siguientes factores como críticos ya que pueden afectar de manera significativa el clima laboral:

Factores positivos: integridad, compromiso, felicidad, voluntad, logro, honestidad y productividad. Los cuales deben tratar de mantenerse, facilitarse y estimularse dentro del ambiente en el que se desarrolla el trabajo de la organización.

Factores negativos: destructividad, malicia y melancolía. Estos deben ser mejorados, limitar su campo de acción. Es decir, disminuir su fuerza ya que nunca podrán ser eliminados del todo.

Sierra (2014) en su tesis: “Las manifestaciones del poder y sus efectos en algunas organizaciones del departamento de Antioquia” realizada en la

universidad EAFIT de Medellín, para optar el grado académico de magister en desarrollo humano organizacional, cuyo objetivo fue identificar a través de entrevistas y grupos de discusión con personas de niveles directivos y no directivos, cual es la comprensión que se tiene del poder en las organizaciones y sus efectos en la organización, desarrollado con un diseño de tipo cualitativo, con una muestra conformada por 100 personas, llega a las siguientes conclusiones:

La dimensión laboral exige trascender el criterio básico de lograr resultados, de ser un buen dirigente, de trabajar en equipo y de alinearse con las directrices de la organización.

La dimensión laboral requiere comprenderse desde una óptica socio laboral, que exige de un nuevo discurso, que se afianza en las creencias individuales despojadas de paradigmas que descansan en la fuente del conocimiento, en la de la autoridad o en la del control.

Se hace necesario exhibir los roles e identidades, desde el punto de vista de la virtud, de una acción social que descubre al sujeto en su discurso a partir de la comprensión de la realidad de otros, otorgando sentido a la construcción de nuevas realidades con otros y no sobre otros.

Ejercer el poder con igualdad de derechos genera un efecto de posibilitar escenarios de libertad entre los miembros de una colectividad.

Palomino y Peña (2016) en su tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelera VENEPLAST” realizada en la Universidad de Cartagena para optar el título profesional de administración de empresas, cuyo objetivo fue analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora VENEPLAST, desarrollado con un diseño de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 97 personas, llega a las siguientes conclusiones:

Se pudo concluir que con este estudio se dio cumplimiento a su objetivo principal, correspondiente a analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST Ltda., pues se aportó más información y conocimiento en torno a esta situación mediante una investigación sistemática, detallada y seria.

Por otro lado, se logró establecer que los empleados en su mayoría fueron jóvenes, tanto masculinos como femeninos, solteros, de estratos tres, con formación técnica tecnológica y procedentes del medio local, laboralmente se desempeñan en cargos de auxiliares, con ingresos relativamente bajos, contratados a término indefinido, laborando en jornadas superiores a las 48 horas semanales, tuvieron una vinculación superior a un año y en la totalidad de los casos reciben beneficios y prestaciones laborales.

Finalmente se pudo confirmar la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa. El procedimiento estadístico llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima organizacional. Asimismo, las dimensiones individuales del desempeño repercuten positivamente y en gran medida, sobre el desempeño global.

Tesis nacionales.

Guillen (2016) en su tesis: "Gestión directiva y el clima institucional en la autoridad administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica - 2015" realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de magister en gestión pública, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre gestión directiva y clima constitucional en la autoridad administrativa de Agua Chaparra Chincha, Ica - 2015, desarrollado con un diseño de tipo descriptivo correlacional no experimental, con una muestra conformada por 38 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

El procesamiento estadístico realizado ha logrado demostrar que existe relación directa entre gestión directiva y clima institucional en la autoridad administrativa del agua chaparra Chincha, Ica – 2015; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de $r= 0,787$ que señala que a un buen nivel de gestión directiva le corresponde un buen nivel de clima institucional; o un deficiente nivel de gestión directiva le corresponde un deficiente nivel de clima institucional, alcanzando un valor de T calculado de 7,65 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que indica la aceptación de la hipótesis alterna.

Segunda: Los resultados evidencian que existe relación directa entre gestión directiva y la comunicación en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de $r= 0,761$ entre la gestión directiva y la comunicación; alcanzando un valor de T calculado de 7,03 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que indica la aceptación de la hipótesis alterna.

Tóala (2014) en su tesis: “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa- 2013” realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego para optar el grado de Doctor en administración, cuyo objetivo fue proponer un diseño de clima laboral que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa, desarrollado con un diseño de tipo documental ,descriptivo y explicativa, con una muestra conformada por 107 pobladores del Municipio de Jipijapa , llega a las siguientes conclusiones:

El Ilustre Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos, no brinda en su totalidad el apoyo institucional y orientación administrativa para se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos.

Los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones, esto representaría una ventaja importante para el desarrollo de la Institución.

El Municipio de Jipijapa cuenta con profesionales universitarios, como fortalezas que contribuyen con su desempeño profesional a mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.

El presente trabajo sirve como información de investigación para futuras Investigaciones que tengan temas relacionados a mejorar el desempeño de los servidores públicos municipales.

Quesada (2014) en su tesis: “El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las Instituciones Educativas Publicas Ramón Castilla y Túpac Amaru del distrito de Comas, de la Unidad de Gestión Educativa Local N.04, provincia y departamento de Lima, año 2012” realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el grado académico de magister en educación con mención en gestión de la educación, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Tupac Amaru” del distrito de Comas, desarrollado con un diseño de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 107 pobladores del Municipio de Jipijapa , llega a las siguientes conclusiones:

Los resultados de la investigación reportan que el liderazgo transaccional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04.

Esto significa que el comportamiento organizacional que se da mayoritariamente tiene que ver con el liderazgo transaccional que los directivos asumen regularmente en dichas instituciones educativas.

En cuanto a la primera dimensión del liderazgo transaccional: Dirección por excepción pasiva, los resultados de la investigación demuestran que tiene relación significativa con el comportamiento organizacional en las dos instituciones educativas.

Significa que el comportamiento organizacional tiene que ver con la dirección por excepción pasiva que asumen los directivos en un nivel medio, se demuestra que existe relación significativa entre la segunda dimensión del liderazgo transaccional: Dirección por excepción activa y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas.

Es decir, el comportamiento organizacional que se da de manera poco adecuada en ambas instituciones educativas tiene que ver con la dirección por excepción activa que asumen los directivos.

Aguilar y Guerrero (2014) en su tesis: “Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los Centros de Educación Básica Alternativa Estatales de la Jurisdicción de la UGEL N° 04, 2013” realizada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de magister en administración de negocios y relaciones internacionales, cuyo objetivo fue conocer la relación que existe entre las habilidades directivas que desempeñan los directores con la satisfacción laboral del personal docente en los Centros de Educación Básica Alternativa Estatales de la UGEL N° 04, , desarrollado con un diseño de tipo descriptivo correlacional no experimental, con una muestra conformada por 320 docentes, llega a las siguientes conclusiones:

De los resultados obtenidos en la presente investigación, concluimos que los docentes indican que los directores deberían saber explicar cómo se articula la funcionalidad de las necesidades de la institución, utilizar técnicas o estrategias adecuadas para superar la poca motivación, tomar en cuenta las sugerencias y experiencia profesional, buscar correlacionar las necesidades de los docentes, demostrando que el 83.8% manifiestan que los directores

deben contar con capacidades y conocimientos para determinar cuáles son las principales necesidades y la solución de conflictos .

Pérez (2013) en su tesis: “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca Cola de la ciudad de Chiclayo, 2013” realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para optar el grado académico de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue reducir la rotación laboral en la distribuidora de Coca Cola y también poder saber las causas o problemáticas que hay para ver por qué los trabajadores se desvinculan de ellas, desarrollado con un diseño de tipo cuantitativo descriptivo, con una muestra conformada por 152 colaboradores, llega a las siguientes conclusiones:

La rotación de personal que presenta la distribuidora de productos Coca Cola, se debe a múltiples factores tales como el descontento en horario de trabajo (49%), mala remuneración (39%), insatisfacción laboral (36%), todos estos factores perjudican en la fluctuación de personal, en la cual se obtiene un elevado índice de rotación (30%). Los elementos que comúnmente inciden en la salida y/o renuncia del personal de la distribuidora son, un salario bajo (21%), en la cual esto provoca que los empleados estén desmotivados, otro elemento por el cual inciden es renunciar a la empresa para buscar un mejor trabajo (36%) como consecuencia buscan mejorar su calidad de vida, por lo tanto, los trabajadores piensan irse a trabajar a otro lugar.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.

2.2.1. Bases teóricas de clima laboral.

2.2.1.1. Definiciones de clima laboral.

Respecto a los colaboradores de una organización Chiavenato (2009) sostiene que: “El clima laboral son las sensaciones compartidas por los integrantes de una empresa proporcionado al trabajo y las relaciones interpersonales que

tienen un lugar en el marco y las distintas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo” (p. 25).

Según Méndez (2006) sostiene:

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el colaborador de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (p. 76).

Respecto al desarrollo personal y profesional Chiavenato (2000) sostiene:

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de una empresa, está estrechamente conectado al grado de motivación de los colaboradores e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros (p. 86).

2.2.1.2. Importancia del clima laboral

Respecto a la importancia del ambiente organizacional Chiavenato (2000) sostiene:

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de una empresa, y está estrechamente relacionado con su grado de motivación. Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por lo integrantes de la empresa que conducen a despertar diferentes clases de motivación en los integrantes (p. 21).

Respecto al entorno laboral Goncalves (2000) refiere:

El estudio del clima laboral, nos da a conocer, en forma científica y sistemática, los criterios de las personas que se encuentran cerca de tu entorno laboral y condiciones de trabajo, con la finalidad de realizar planes que nos permitan superar de una manera priorizada los factores negativos que se detecten y afecten el compromiso del potencial humano (p. 56).

Fields (2005) dice:

Sugieren que el clima laboral se ve amenazada por cuatro principales factores, los cuales son: las características del empleo, la naturaleza del trabajo, la naturaleza de la organización y los factores externos. Dentro de las características del empleado se consideran la edad, la educación, la antigüedad en la empresa, el género y las responsabilidades familiares. Em el factor nombrado naturaleza del trabajo, se involucran variables como la seguridad, la autonomía, el estrés y la satisfacción laboral. Así mismo la naturaleza de la organización está conformada por los supervisores, los incentivos y la medición del desempeño. Por último, dentro de los factores externos están la tasa de desempeño y el mercado externo (p. 63).

2.2.1.3. Características del clima laboral.

Chiavenato (2010) distingue las siguientes características del clima laboral:

Clima tipo autoritario – explotador.

Los jefes no tienen una confianza con sus empleados, la mayor parte de las decisiones y objetivos se toman por encima de la organización y se reparten según las funciones descendientes. Los colaboradores tienden a trabajar bajo una atmósfera de miedo, castigos, de amenazas donde la satisfacción y la motivación no son existentes en este caso (p. 6).

Clima tipo autoritario – paternalista.

Es cuando el jefe de empresa tiene la confianza en sus empleados, como la de un amo con su siervo, bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de los colaboradores. La mayor parte de las decisiones se realiza en la cima de dirección, pero algunas se toman en los escalones inferiores, siendo estas las últimas, por lo general irrelevantes (p. 6).

Clima tipo participativo – consultivo.

Por lo general los jefes de la organización tienden a tener confianza con sus empleados, la comunicación es de tipo descendiente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades del colaborador. Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite que los subordinados tomen decisiones más específicas en los niveles menos inferiores (p. 6).

Clima tipo participativo – grupal.

Los jefes de empresa tienen plena confianza en sus colaboradores, las relaciones entre jefe y personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, nace una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Es aquel donde el desarrollo de las tomas de decisiones está diversificado en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles (p. 6).

Hellriegel y Slocum (2004) comenta sobre las características del clima laboral en lo siguiente:

- Tiene una cierta estabilidad, a pesar de ocasionar cambios por situaciones coyunturales.
- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como por ejemplo el estilo de dirección, políticas, planes de gestión y el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización (p. 103).

Modelos conceptuales.

Juran (2007) define:

Los factores relacionados con el trabajo, como comportamiento organizacional intervienen en el compromiso y satisfacción de la empresa. Si los factores no se reflejan de manera positiva pueden intervenir en la toma de decisión de buscar un nuevo empleo lo que llevaría a una rotación de personal. Dentro de los factores del trabajo podemos encontrar subvariables como en los comportamientos y estrés. Las variables que aumentan el crecimiento de la empresa son las recompensas y las oportunidades (p. 552).

2.2.1.4. Teorías relacionadas al clima laboral.

Teorías Contemporáneas.

Según Robbins y Judge (2010) respecto a la teoría contemporánea menciona:

Las teorías previas son bien conocidas, pero desafortunadamente no soporta el estudio detallado. Sin embargo, no todo está perdido. Existe cierto número de teoría contemporánea que tienen algo en común: un grado razonable de apoyo válido documentado. Por supuesto, eso no significa que las teorías que vamos a mencionar sean correctas de manera incuestionable. Las llamamos "teorías contemporáneas" no por que se hayan desarrollado hace poco tiempo, sino porque representan el pensamiento actual que trata de explicar la motivación de los empleados (p. 215).

Teorías de la evaluación.

Según Robbins y Judge (2010) dice que:

Los hechos de muchas investigaciones sobre la teoría de la evaluación cognitiva y grandes números de estudio le dan apoyo. Como se verá, la implicación principal de esta teoría se relaciona con la forma en que se paga a las personas en las empresas. Históricamente, los teóricos de la motivación suponen por lo general que los motivadores extrínsecos como un salario elevado. Pero la teoría de la evaluación cognitiva sugiere algo diferente. Plantea que cuando las recompensas extrínsecas son utilizadas como pagos por las empresas a fin de obtener un desempeño mejor, disminuyen las recompensas intrínsecas, que surgen porque a los individuos les gusta su trabajo. En otras palabras, cuando se proporcionan recompensas intrínsecas, que surgen porque a los individuos les gusta su trabajo. En otras palabras, cuando se proporcionan recompensas interesantes, se ocasiona una reducción en el interés intrínseco por la tarea en sí (p. 216).

Teoría "x" e "y".

Según Tóala (2014) dice que:

El comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría "X", en la cual se asume que las personas evitarán trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen. Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y reuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo el ánimo a interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores. Por otro parte, la teoría "Y" se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada.

La teoría "Y" ofrece mayor aportación al estudio, ya que el hecho de estudiar el clima organizacional con el fin de poder proponer

alternativas de solución, a través de la identificación de áreas de mejora, tanto en los diferentes departamentos como en las personas, permitirá potencializar sus capacidades (p. 24).

Teoría “Z”.

Según Tóala (2014) define:

Por otro lado, William Ouchi propone una teoría “Z”, en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones. Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados.

La teoría “Z” afirma que, para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido, es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales.

Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro. Esto será de gran importancia para poder analizar la presente investigación, tomando en cuenta no solo aquello que ocurre dentro de la organización, sino también lo que sucede fuera de ella y que influye en el clima organizacional (p. 25).

2.2.1.5. Dimensiones del clima laboral.

Satisfacción laboral.

Robbins y Judge (2013) definen: “Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración y las relaciones humanas” (p. 63).

Organización.

Chiavenato (2000) sostiene:

Para funcionar dentro de ciertos estándares de operación, las organizaciones disponen de un sistema de recompensas (es decir, incentivos y alicientes para estimular ciertos tipos de comportamientos) y de sanciones (es decir, castigos y penas reales o potenciales, para evitar ciertos tipos de comportamientos) (p. 447).

Motivación laboral.

Chiavenato (2010) dice que:

La motivación en el contexto más conectado con el enfoque microscópico del clima organizacional. A pesar de la enorme importancia de la motivación, resulta difícil definirla con pocas palabras ya que no existe acuerdos al respecto, lo que aun hace más difícil de explicar son las aplicaciones de los conceptos diarios de las organizaciones. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulso, motivos e incentivos, eso significa que un proceso psicológico básico, junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano (p. 256).

2.2.2. Bases teóricas de desempeño organizacional.

2.2.2.1. Definiciones de desempeño organizacional.

Robbins y Judge (2013) el desempeño es:

Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación de cual dará como resultado su desenvolvimiento (p. 36).

Chiavenato (2000) define el desempeño 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. 42).

Según Newstron (2001) dice:

El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzando por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir (p. 56).

2.2.2.2. Importancia del desempeño organizacional.

Robbins y Judge (2013) sostiene:

Es importante para el progreso administrativo, conocer los puntos débiles y fuertes de los colaboradores para así conocer la calidad de cada uno de nuestros empleados, requeridos para un programa de selección y desarrollo administrativo estableciendo una base racional y equitativa para poder recompensar el desempeño (p. 59).

Este método es importante porque nos permite desarrollar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora (p. 59).

Otro punto importante para las evaluaciones de los trabajadores es el desarrollo de la mejora de los resultados. En este aspecto se utilizan para dialogar con los colaboradores y saber cómo están desempeñando sus puestos de trabajos para así proponer los cambios necesarios (p. 59).

Wei-Chiang y Ruey- Ming (2007) definen:

Existen cuatro factores que intervienen en el desempeño laboral edad, genero, nacionalidad y compromisos organizacional, el cual si estos tienen una gran relevancia afectara en la intención de dejar la empresa por parte del colaborador. En cambio, si en esto hay una baja relevancia el colaborador lo puede percibir y puede pasar a retirarse de la empresa (p. 222).

Florkowski y Schuster (1992) definen:

El sistema de incentivos monetarios debe promover un sentimiento de equidad en el empleado, que le permita sentir que se le está pagando según su desempeño y contribuciones que tenga en el trabajo. Así mismo, los trabajadores deben ver a los incentivos monetarios como un soporte, por el cual deben demostrar a cambio su compromiso con la empresa (p. 35).

2.2.2.3. Características del desempeño organizacional.

Según Chiavenato (2000) menciona: “Hay características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir” (p. 38).

A si mismo Milkovich y Boudreau (1994) menciona:

Las organizaciones consideran otras características de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que así solo se tomará en cuenta el desempeño del empleado, es muy difícil determinar de qué manera mejorarlo (p. 14).

2.2.2.4. Teorías relacionadas al desempeño organizacional.

Teoría de la personalidad.

Asimismo, Robbins y Judge (2010) menciona:

La teoría de la eficiencia personal, se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. Por tanto, en la situación difícil cabe la posibilidad de que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan mientras que aquellas con mucha eficacia personal trataran con más ahínco de vencer el desafío. Además, los individuos con eficacia personal alta parecen responder a la retroalimentación negativa. ¿Cómo ayudaran los gerentes a sus empleados a tener niveles altos de eficacia personal?, con la conjunción de teorías del establecimiento de metas y de la eficacia personal (p. 222).

Como complemento Robbins y Judge (2010) dice que:

La contraparte de la teoría del establecimiento de metas en la teoría del reforzamiento. La primera es un enfoque cognitivo que proponen que son los propósitos de un individuo los que dirigen sus acciones. La teoría de reforzamiento plantea que el reforzamiento condiciona al comportamiento, es decir, se trata de un enfoque conductista. Está claro que las dos teorías están en los extremos filosóficos. La teoría del reforzamiento ve al comportamiento como algo causado por el entorno. Afirman que no se necesita considerar los eventos cognitivos internos; lo que controla al comportamiento son los reforzadores – cualesquiera consecuencias que siga de inmediato a una respuesta, incrementa la probabilidad de que el comportamiento se repita. La teoría del reforzamiento ignora el estado interior del individuo y solo se concentra en lo que pasa a la persona cuando ejecuta cierta acción. Como no considera aquello que desencadena el comportamiento, no se trata, en estricto sentido de una teoría de la motivación. Pero brinda medios potentes para analizar lo que controla el comportamiento, y por esta razón es común que se incluya en los estudios sobre motivación (p. 225).

La manera para que un colaborador pueda rendir mejor en su empleo, deberá de someterse a una estimulación motivacional, para lograr los objetivos y metas propuestas por el gerente, también adaptándose a las normas de la organización para un buen clima laboral.

Teoría de los eventos afectivos.

Según Robbins y Judge (2010) mencionan:

Las emociones y estados de ánimo son parte importante de nuestra vida, en especial la laboral. Sin embargo, un modelo denominado Teoría de los Eventos Afectivos (TEA) ha incrementado nuestra comprensión de los vínculos entre ellos. La TEA demuestra que los empleados reaccionan en forma emocional a los acontecimientos que les ocurre en el trabajo, y que dicha reacción influye en su desempeño y satisfacción (p. 262).

Así mismo Robbins y Judge (2010) mencionan:

La Inteligencia Emocional (IE), es la capacidad que alguien posee para ser consciente de sí mismo (reconocer las emociones propias cuando las experimenta), detectar las emociones de los demás, y

manejar la claves e información emocional. Las personas que conocen sus propias emociones y son buenas para interpretar las de los demás – por ejemplo, saber por qué se está enojando y expresarlo sin violar las normas – son más eficaces en sus trabajos (p. 264).

La inteligencia emocional que tienen los empleados durante una capacitación motivacional pueda rendir mejor en su desempeño para la organización y así alcanza los objetivos propuestos.

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral.

Robbins y Judge (2013) dice que las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

Capacidad laboral.

“La capacidad laboral se refiere directamente a la habilidad que tienen las personas para realizar por su experiencia conocimiento o inteligencia un trabajo” (p. 48).

Desenvolvimiento.

Permite a las personas desarrollar u optimizar habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, implica un autoconocimiento, autoestima, auto dirección y autoeficacia, que conlleva al bienestar laboral, cuyo fin es lograr la excelencia personal para ser líderes. Involucra a las relaciones intrapersonales y a la adaptabilidad (p. 48).

Para Robbins estas dimensiones son importantes debido a que esto ayuda a que las personas se desarrollen tanto como sus habilidades y destrezas para obtener una buena comunicación.

Remuneración.

Chiavenato (1998) sostiene:

La remuneración es lo que el individuo recibe como retorno por la ejecución de las tareas realizadas. La recompensa financiera puede ser directa o indirecta. Directa: Pago de salarios, bonos, premios y comisiones. Indirecta: es el resultante de cláusulas del CCT y del plan de beneficios y servicios sociales ofrecidos por la Organización (p. 450).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Clima laboral.

Es el entorno de una organización que perciben los empleados por parte de la empresa.

Satisfacción laboral.

Es el grado de conformidad del trabajador respecto a su entorno y condiciones de trabajo ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa.

Motivación laboral.

Herramienta muy adecuada para aumentar el desempeño en los empleados de una empresa ya que así pones la probabilidad de incentivarlo y lleven a cabo sus objetivos.

Organización.

Es la forma como se dispone un sistema para lograr los objetivos trazados o algún propósito específico.

Desempeño organizacional.

Es la medida de actitudes o capacidades del individuo para saber en qué situación se encuentra y ver en qué puesto de trabajo se pueda desenvolver mejor para aportar más en la empresa.

Desenvolvimiento.

Es la actitud que tiene una persona haciendo referencia el modo en el que transcurren los acontecimientos.

Capacidad laboral.

Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes o mental de una persona que le permiten desempeñarse en un trabajo.

Remuneración.

Dicha recompensa o retribución que una persona recibe realizando un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa.

Insatisfacción.

Es un problema del estado de ánimo donde la persona se encuentra frustrada o deprimida por no alcanzar sus objetivos.

Incertidumbre.

Es aquella palabra que significa duda o inseguridad hacia un objeto, decisión, etc. Fomentando una inquietud con el fin de solucionar un problema.

Absentismo laboral.

Es aquella falta o abandono de algún puesto de trabajo, incumpliendo las reglas del contrato de trabajo.

Eficacia.

Es la capacidad de alcanzar las expectativas de una acción, tomando decisiones sin hacer usos de recursos proporcionales.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

El tipo de investigación realizada es descriptivo (no experimental), porque en este estudio se analiza la realidad y se observa la situación, y no manipulamos deliberadamente las variables independientes.

Santa y Martins (2010) refiere que:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen (p. 87).

Asimismo, la investigación de acuerdo a los momentos de la recolección de datos, se enmarca dentro de las investigaciones de tipo transversal, porque, recolectamos datos, describimos y analizamos las variables en un tiempo determinado.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) dice: “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 208).

Por otro lado, el nivel de investigación, de la investigación es el del nivel relacional, porque solo demuestra dependencia probabilística entre los eventos.

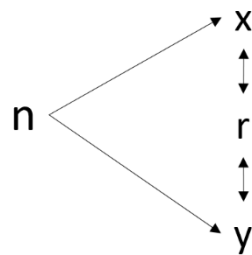
Diseño de investigación.

El diseño de la investigación está enmarcado dentro de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional, porque estamos analizando dos variables en donde detallamos las coincidencias entre ellas.

Fidias (2012) sostiene que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n: Tamaño de la muestra

x: Clima laboral

y: Desempeño organizacional

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra.

Población.

Para la presente investigación la población de estudio está constituida por los colaboradores que ascienden a 40 colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken que laboran en la sede del distrito de Surco en el área de producción a razón que estas gerencias participan activamente en las actividades relacionadas con el proceso de licitación (formulación de propuestas técnicas y económicas) de la empresa.

Tabla 1

Población de colaboradores de Kentucky Fried Chicken

	Número de colaboradores	%
Producción	40	100.00
Total	40	100.00

Bernal (2010) señala que la población: “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) una población es definida como: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Muestra.

Considerando las premisas explicadas en el acápite anterior, en esta investigación, debido al tamaño de la población conformada por los colaboradores de las gerencias mencionadas, la muestra está conformado por 40 colaboradores a quienes se les aplico los instrumentos de recolección de datos, siendo una muestra probabilística porque estamos determinando el tamaño de la muestra y, así mismo es una muestra de tipo censal, porque todas las unidades de investigación son consideradas como muestra para poder determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Balestrini (2006) señala que: “Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p. 32).

Respecto al muestreo no probabilístico, Parra (2003) dice: “Un muestreo no probabilístico corresponde a procedimientos de selección de muestras en donde intervienen factores distintos al azar” (p. 83).

Respecto a la muestra censal, Ramírez (1997) señala que: “La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación deben ser consideradas como muestra” (p. 35).

3.3 Hipótesis.

Hipótesis general.

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Hipótesis específicas.

H1: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

H2: Existe relación significativa entre la motivación y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

H3: Existe relación significativa entre organización y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de clima laboral.

Define la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. (Chiavenato, 1990, p. 201).

Definición operacional de clima laboral.

La siguiente investigación tuvo como instrumento de aplicación, un cuestionario que midió la variable clima laboral, este instrumento consta de 27 reactivos tipo Likert.

Definición conceptual del desempeño organizacional.

Son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes 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.

Definición operacional del desempeño organizacional.

La siguiente investigación tuvo como instrumento de aplicación, un cuestionario que midió la variable desempeño Organizacional, que este instrumento consto de 27 reactivos tipo Likert.

Tabla 2

Operacionalización de la variable clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Satisfacción laboral	Reto de trabajo	1 al 9	1=Nunca 2=Casi nunca	Baja 60 - 140
	Recompensas			
Motivación	Condiciones de trabajo	10 al 18	3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Moderada 141 - 220 Alta 221 - 300
	Recompensa			
	Línea de carrera			
Organización	Sello personal	19 al 27		
	Recursos Humanos			
	Liderazgo			
	Equipo competitivo			

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Desenvolvimiento	Eficacia	1 al 9	1=Nunca 2=Casi nunca	Baja 60 - 140
	Eficiencia			
Capacidad laboral	Tiempo	10 al 18	3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Moderada 141 - 220 Alta 221 - 300
	Orientación al logro			
	Habilidades operativas			
Remuneración	Trabajo en equipo	19 al 27		
	Relación laboral			
	Formación			
	Remuneración			

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Método de investigación.

El método que se aplicó para desarrollar la investigación fue el método cuantitativo, debido a que este método se basa a la recopilación de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Según Hernández et al. (1991) dice: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.103).

Técnicas de investigación

En el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de diferentes técnicas de investigación que se encuentra relacionadas en su mayoría con el análisis bibliográfico que fueron manifestadas durante todo el proceso de investigación, a su vez también se utilizó el fichaje para la correcta recolección de la información primaria así como la secundaria con el objetivo de redactar correctamente el marco teórico de la investigación, también se realizara cuestionarios como la primordial fuente de recopilación de datos y la evaluación de la rotación de personal y por otra parte el rendimiento laboral.

Por otro lado, se utilizó la técnica de la encuesta para la obtención de información de fuentes primarias y secundarias válidas y confiable.

Grasso (2006) define la encuesta como: “La búsqueda sistemática de información en la cual el investigador hace preguntas a los investigados, de estas preguntas se obtendrán respuestas que posteriormente se reunirán y formarán datos para obtener una evaluación” (p. 68).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados.

La recolección de datos, se realizó empleando dos instrumentos de recolección de datos, uno para evaluar el clima laboral y otro para evaluar el desempeño organizacional en los colaboradores de la empresa KFC en el distrito de Surco.

Dichos instrumentos aplicados, reúnen los requisitos de validez y confiabilidad, para poder determinar el uso correcto de los datos otorgados por los colaboradores de la empresa.

Instrumento I. Cuestionario de clima laboral

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de clima laboral
Autor	: Cristian Jorge Salazar
País	: Perú
Año	: 2018
Administración	: Individual
Duración	: 30 minutos

Significación: Consta de tres escalas independientes (satisfacción laboral, motivación y organización) que están enfocadas a evaluar el clima laboral de la empresa KFC, así como la obtención de información como la facilitación de la misma. Este instrumento está conformado por 27 ítems que fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad. Los ítems tienen una calificación de acuerdo a la siguiente escala.

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

Instrumento II. Cuestionario de desempeño organizacional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de Desempeño Organizacional
Autor	: Cristian Jorge Salazar
País	: Perú
Año	: 2018
Administración	: Individual
Duración	: 30 minutos

Significación: Consta de tres escalas independientes (Capacidad laboral, desenvolvimiento y remuneración) que están enfocadas a evaluar el comportamiento organizacional de la empresa KFC, así como la obtención de información como la facilitación de la misma. Este instrumento está conformado por 27 ítems que permite hacer una evaluación de la variable de estudio que serán sometidos a criterios de validez y confiabilidad. Los ítems tienen una calificación de acuerdo a la siguiente escala.

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

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron de la aplicación del instrumento en la presente investigación, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos, con ello se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación frecuencias y porcentajes, además de su distribución, confiabilidad y contrastación.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de relación o asociación, además de la contrastación o verificación de las hipótesis.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables y dimensiones.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los objetivos.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento.

Validez del instrumento de clima laboral.

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de clima laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Juan Alberto Bacigalupo	Aplicable
Lic. Jessica Montenegro Mayorga	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Validez del instrumento de desempeño organizacional.

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño organizacional.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Juan Alberto Bacigalupo	Aplicable
Lic. Jessica Montenegro Mayorga	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.1 Análisis de fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento de clima laboral

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable clima laboral se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable clima laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,933	27

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.933 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de desempeño organizacional.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable desempeño se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,947	27

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.947 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable clima laboral

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable: clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	12,50
	Medio	27	67,50
	Alto	8	20
	Total	40	100

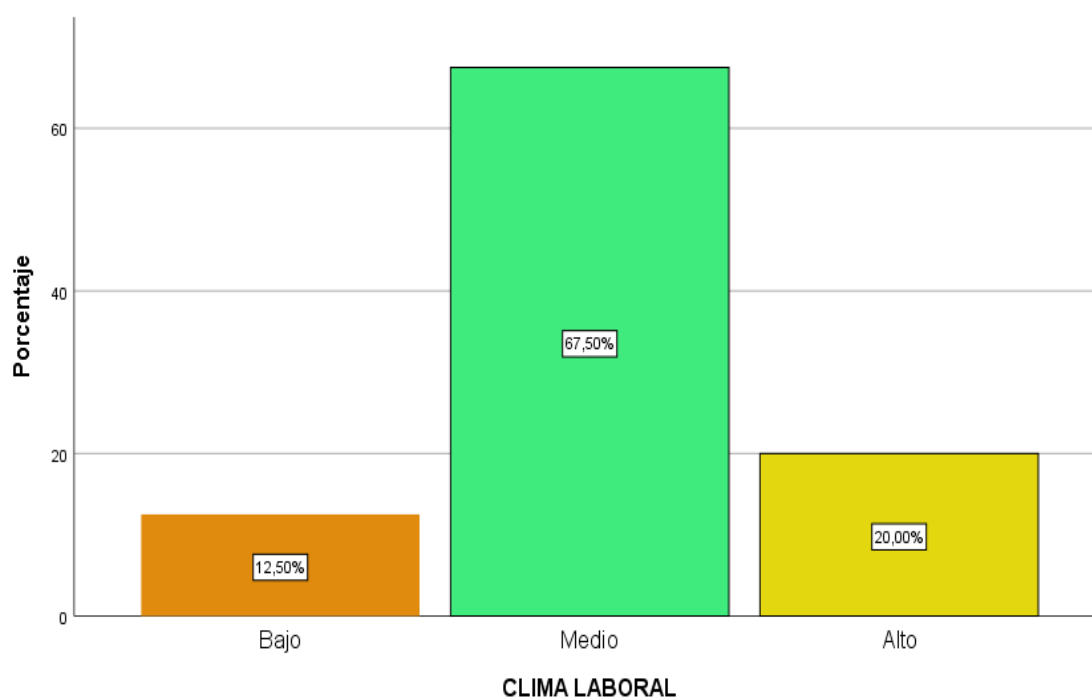


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable clima laboral

Interpretación.

De la figura 1 se aprecia que 5 colaboradores que representa el 12,50% considera a la variable clima laboral como un nivel bajo, 27 de los colaboradores encuestados que representan el 67,50% lo consideran medio, y 8 colaboradores encuestados que equivalen al 20% consideran al clima laboral en un nivel alto.

Resultados descriptiva de la variable desempeño organizacional

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	25
	Medio	20	50
	Alto	10	25
	Total	40	100,0

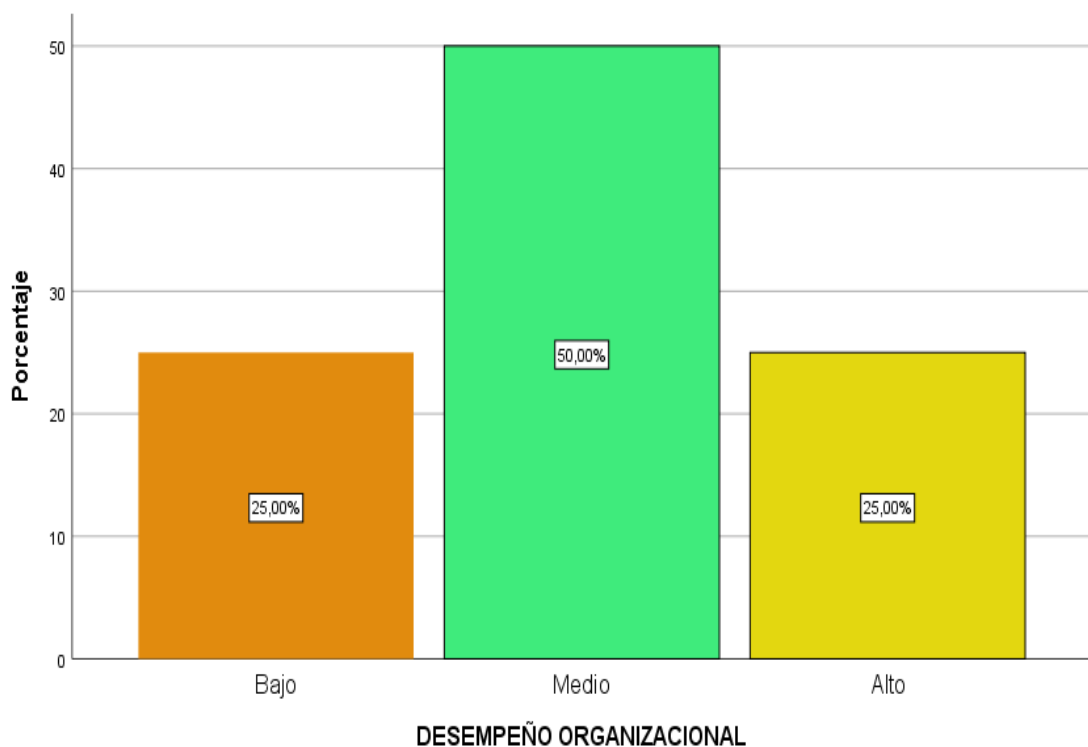


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desempeño organizacional

Interpretación.

De la figura 2 se aprecia que 10 colaboradores que representa el 25% considera a la variable desempeño organizacional como un nivel bajo, 20 de los colaboradores encuestados que representan el 50% lo consideran medio, y 10 colaboradores encuestados que equivalen al 25% desempeño organizacional en un nivel alto.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable clima laboral.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión: satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20
	Medio	23	57,50
	Alto	9	22,50
	Total	40	100,0

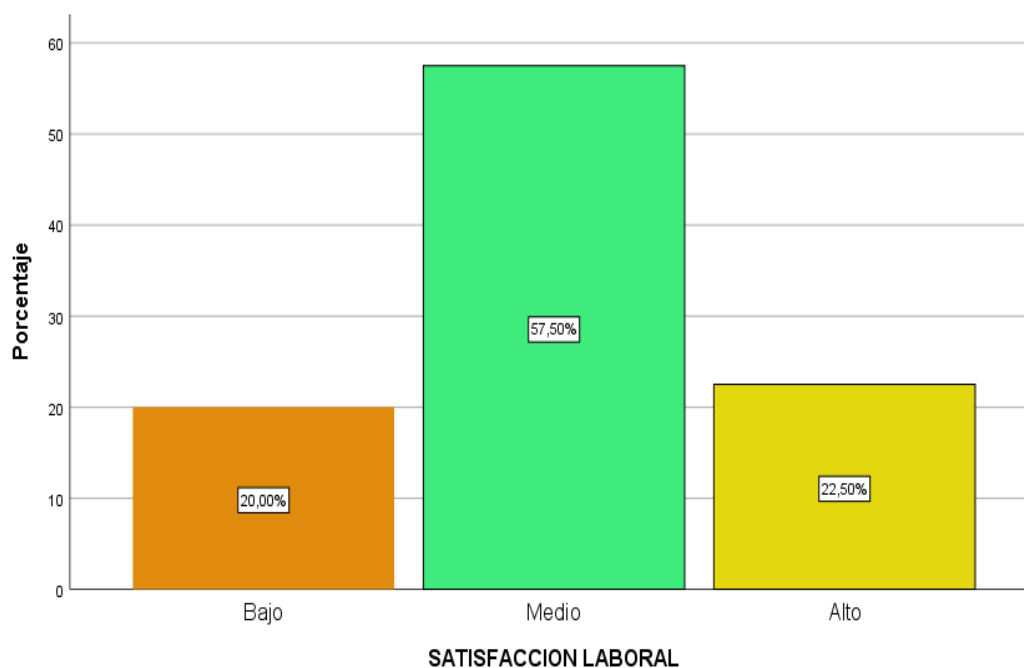


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral

Interpretación.

De la figura 3 se aprecia que 8 colaboradores que representa el 20% considera a la satisfacción laboral como un nivel bajo, 23 de los colaboradores encuestados que representan el 57,50% lo consideran medio, y 9 colaboradores encuestados que equivalen al 22,50% consideran a la dimensión satisfacción laboral en un nivel alto.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión: motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	15
	Medio	23	57,50
	Alto	11	27,50
	Total	40	100,0

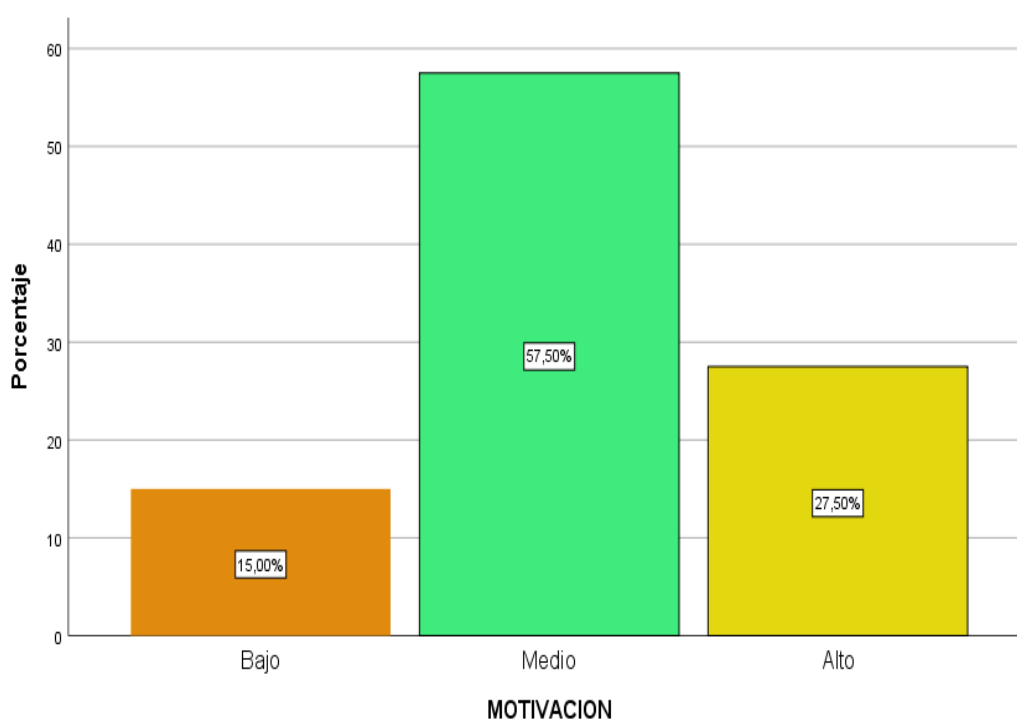


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión motivación

Interpretación.

De la figura 4 se aprecia que 6 colaboradores que representa el 15% considera a la dimensión motivación como un nivel bajo, 23 de los colaboradores encuestados que representan el 57,50% lo consideran bajo, y 11 colaboradores encuestados que equivalen al 27,50% consideran a la dimensión motivación en un nivel alto.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión: Organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	22,50
	Medio	20	50
	Alto	11	27,50
	Total	40	100,0

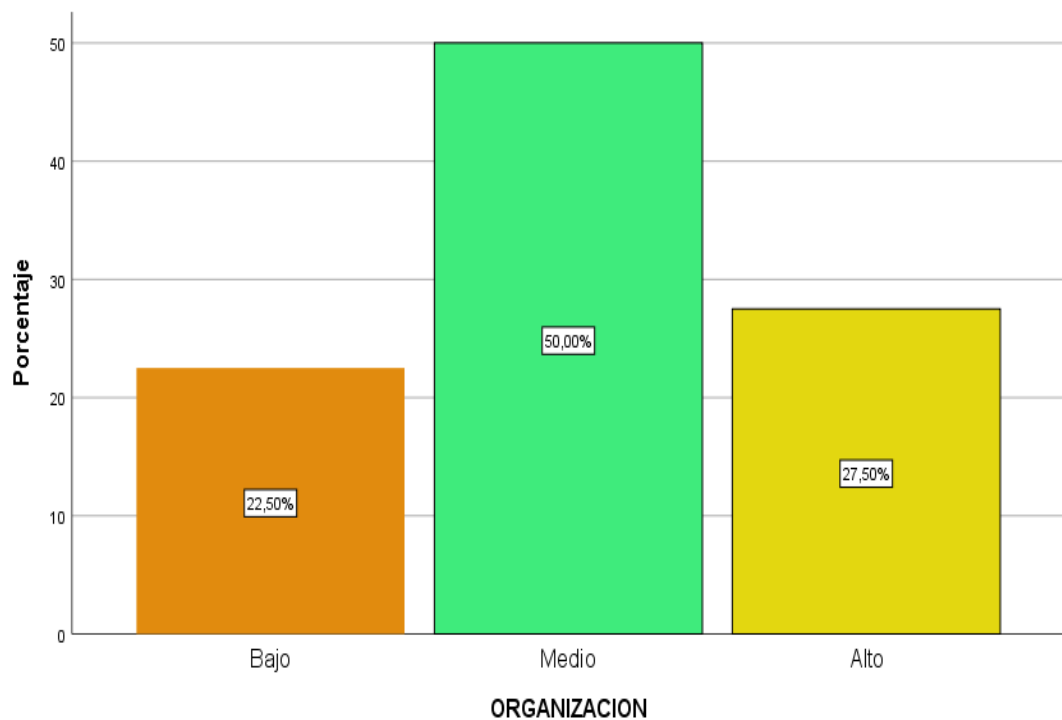


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión organización

Interpretación.

De la figura 5 se aprecia que 9 colaboradores que representa el 22,50% considera a la dimensión organización como un nivel medio, 20 de los colaboradores encuestados que representan el 50% lo consideran bajo, y 11 colaboradores encuestados que equivalen al 27,50% consideran a la dimensión organización en un nivel alto.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño organizacional.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión: desenvolvimiento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20
	Medio	23	57,50
	Alto	9	22,50
	Total	40	100,0

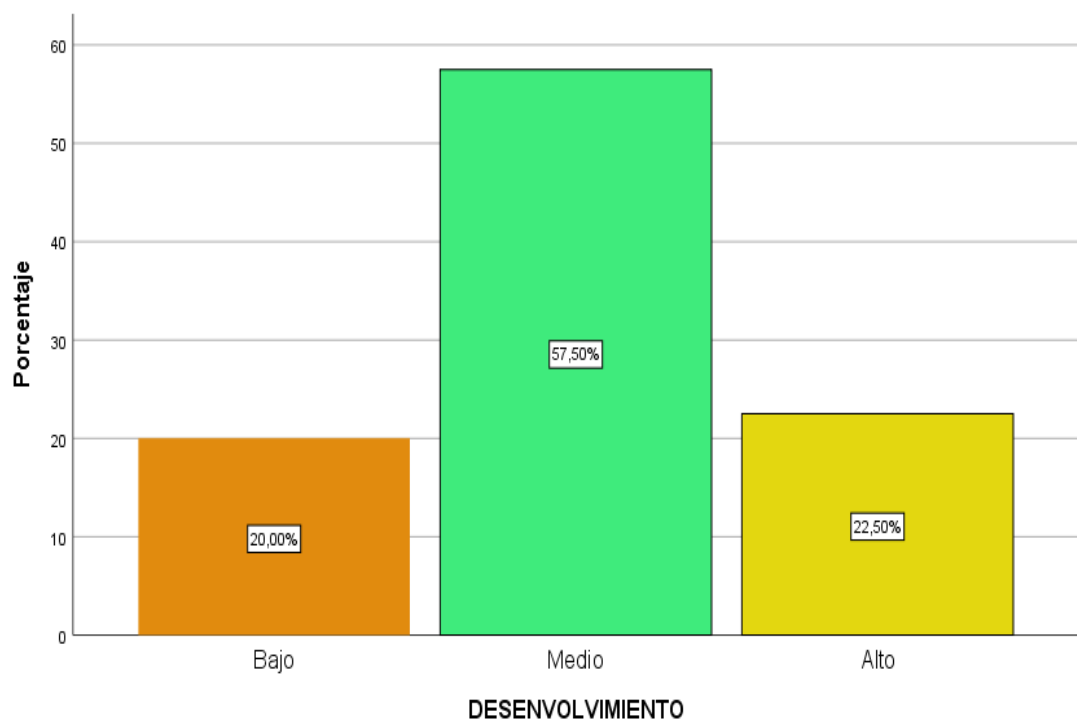


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión estructura organizacional

Interpretación.

De la figura 6 se aprecia que 8 colaboradores que representa el 20% considera a la dimensión estructura organizacional como un nivel medio, 23 de los colaboradores encuestados que representan el 57,50% lo consideran bajo, y 9 colaboradores encuestados que equivalen al 22,50% consideran a la dimensión desenvolvimiento en un nivel alto.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión: capacidad laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	15
	Medio	23	57,50
	Alto	11	27,50
	Total	40	100,0

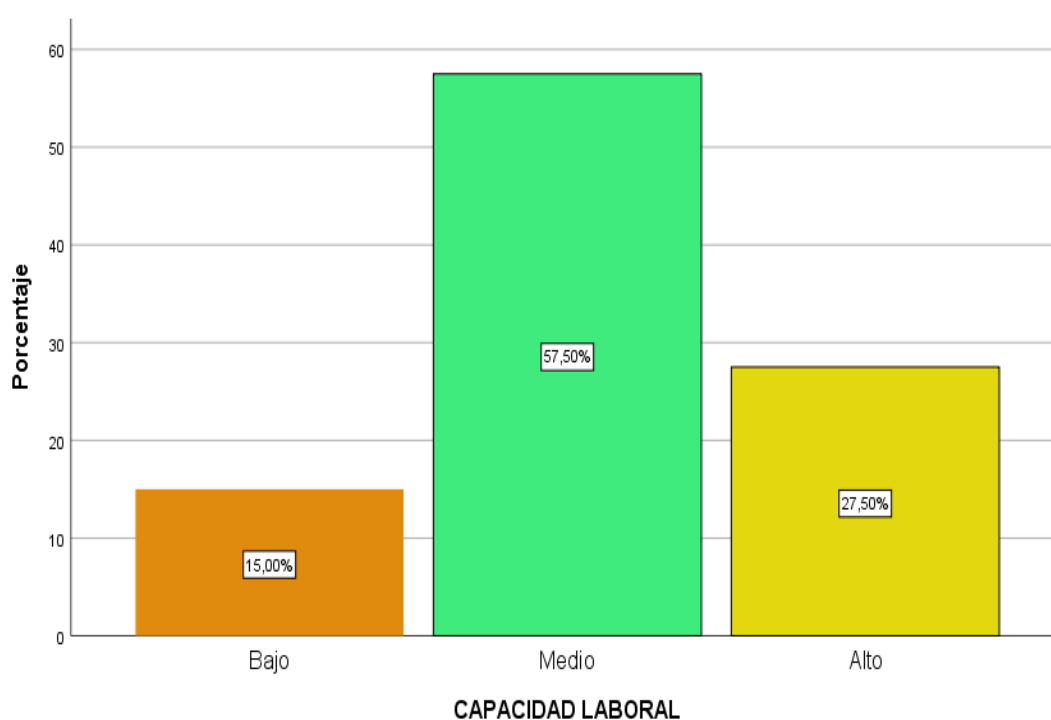


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo

Interpretación.

De la figura 7 se aprecia que 6 colaboradores que representa el 15% considera a la dimensión capacidad laboral como un nivel medio, 23 de los colaboradores encuestados que representan el 57,50% lo consideran alto, y 11 colaboradores encuestados que equivalen al 27,50% consideran a la dimensión capacidad laboral en un nivel bajo.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión: remuneración.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	22,50
	medio	20	50
	Alto	11	27,50
	Total	40	100,0

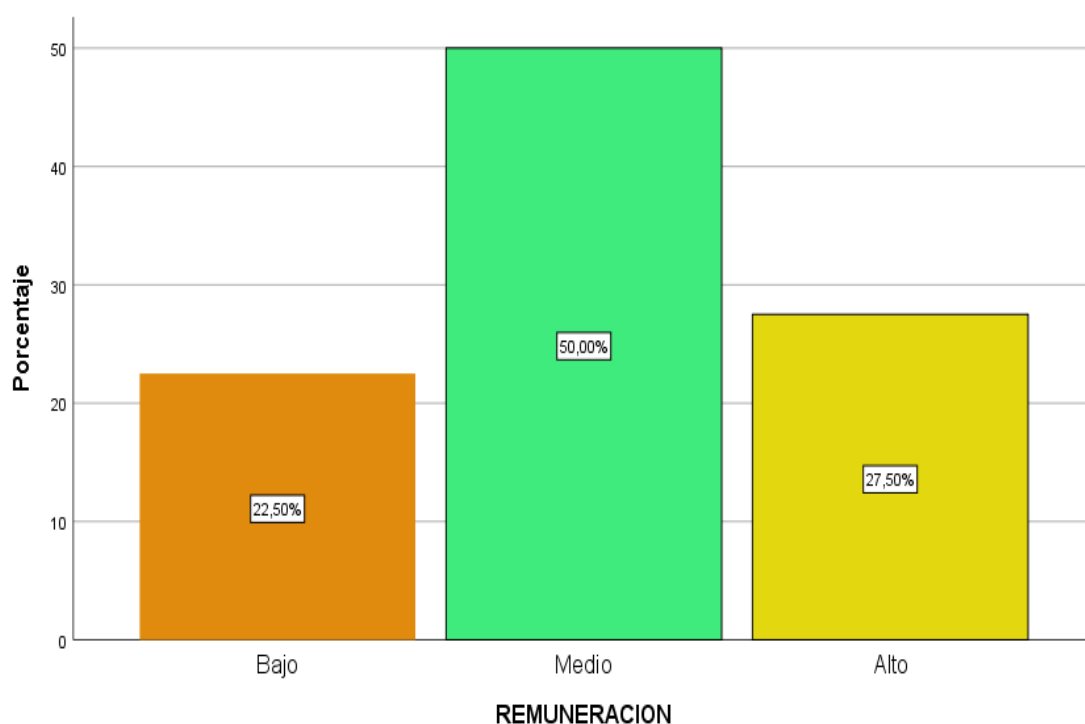


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión remuneración

Interpretación.

De la figura 8 se aprecia que 9 colaboradores que representa el 22,50% considera a la dimensión relaciones humanas como un nivel medio, 20 de los colaboradores encuestados que representan el 50% lo consideran bajo, y 11 colaboradores encuestados que equivalen al 27,50% consideran a la dimensión relaciones humanas en un nivel alto.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 16

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y desempeño organizacional.

		Desempeño organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Clima laboral	Bajo	5 12,5%	0 0,0%	0 0,0%	5 12,5%
	Medio	5 12,5%	17 42,5%	5 12,5%	27 67,5%
	Alto	0 0,0%	3 7,5%	5 12,5%	8 20,0%
Total		10 25,0%	20 50,0%	10 25,0%	60 100,0%

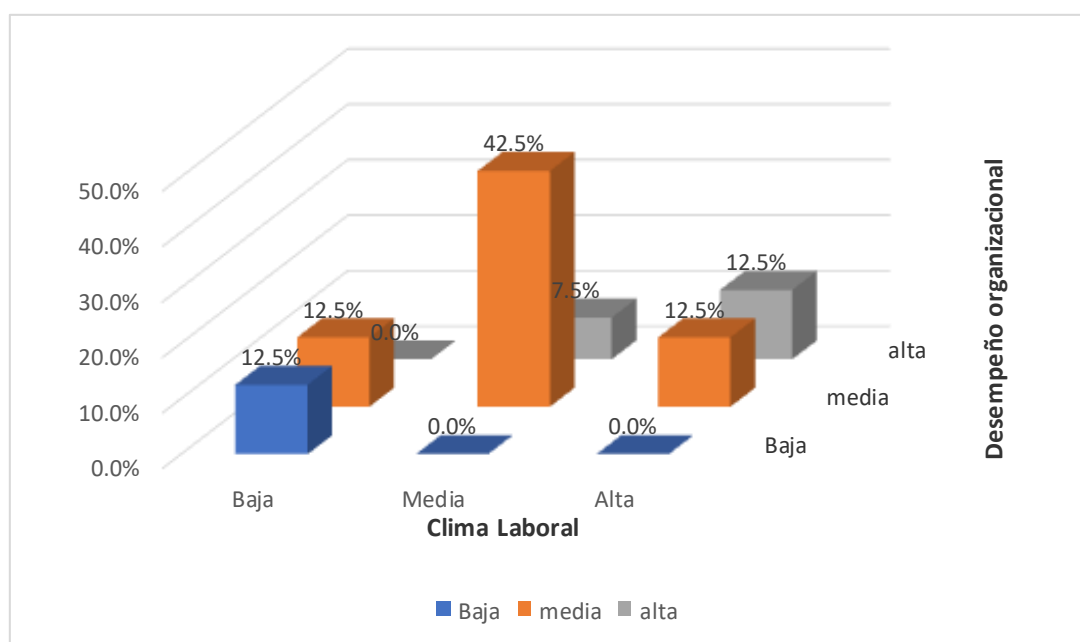


Figura 9. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre clima laboral y desempeño organizacional.

Interpretación.

La tabla 16 y figura 9 muestran la descripción referente a las variables clima laboral y desempeño organizacional, donde se observa que el 12,5% de los encuestados perciben como bajo la relación entre dichas variables. Así mismo, 42,5% de los encuestados refieren que esta relación es a un nivel medio, mientras que los 12,5% encuestados afirman que esta relación es alta, lo cual se verificará con la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable desempeño organizacional presenta una distribución normal.

Ha: La variable clima laboral difiere de una distribución normal.

Tabla 17

Resultados de la prueba de normalidad de las variables clima laboral y desempeño organizacional.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,137	40	,055	,932	40	,019
Desempeño Organizacional	,118	40	,172	,957	40	,134

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación.

La tabla 17 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en la variable clima laboral y desempeño organizacional, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p > .005$); dicho resultado permite determinar la aceptación de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de R de Pearson.

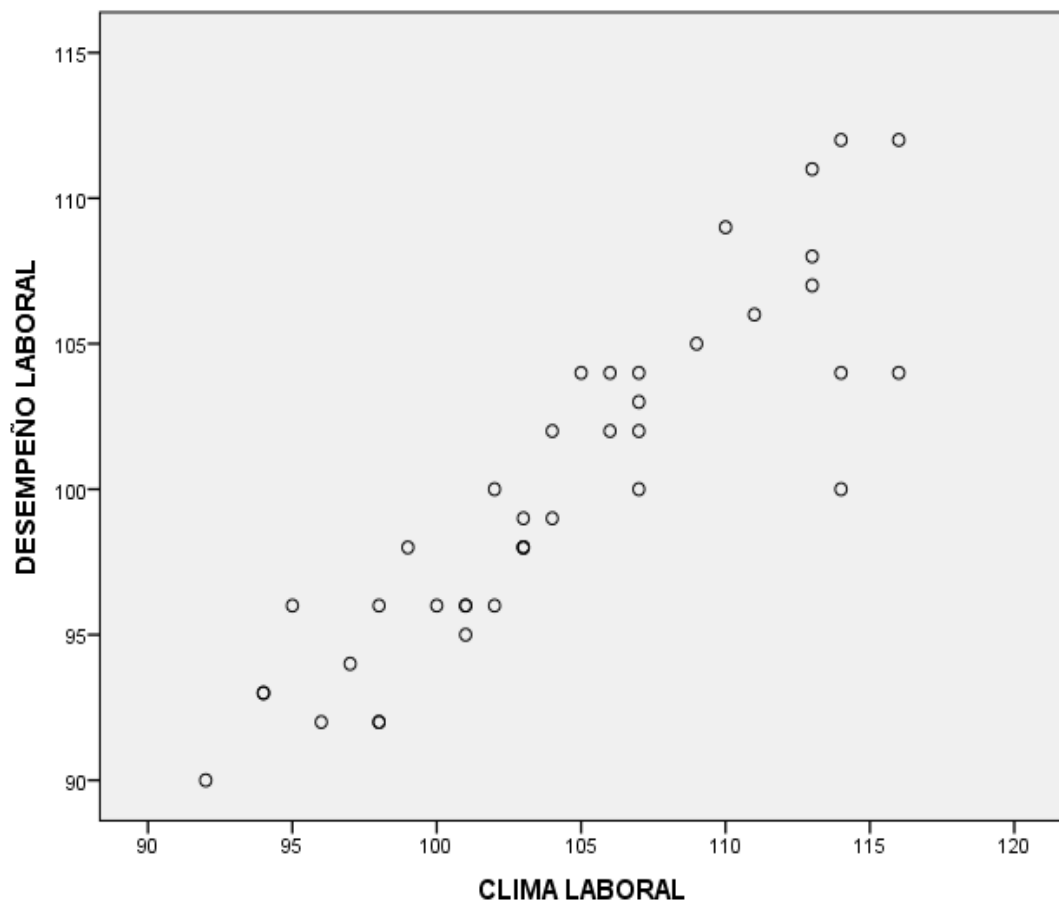


Figura 10. Gráfico de dispersión de las variables clima laboral y desempeño organizacional.

Interpretación.

En la figura 10 de dispersión nos indica una tendencia positiva, a medida que aumenta el valor de la variable clima laboral aumenta también el valor de desempeño organizacional de la empresa.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Tabla 18

Resultados de correlación entre el clima laboral y el desempeño organizacional

		Satisfacción laboral	Desempeño organizacional
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,819**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño organizacional	Correlación de Pearson	,819**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre las variables clima laboral y desempeño organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0,819, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva muy alta entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

H_a: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Tabla 19

Resultados de correlación entre la dimensión clima laboral: satisfacción laboral y desempeño organizacional

		Satisfacción laboral	Desempeño organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,889**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño organizacional	Correlación de Pearson	,889**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión satisfacción laboral y desempeño organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0,889, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

H₂: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Tabla 20

Resultados de correlación entre la dimensión clima laboral: motivación y desempeño organizacional

		Motivación	Desempeño organizacional
Motivación	Correlación de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño organizacional	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión Motivación y desempeño organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0,616, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión motivación y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la organización y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

H₃: Existe relación significativa entre la organización y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

Tabla 21

Resultados de correlación entre la dimensión clima laboral: organización y desempeño organizacional

		Organización	Desempeño organizacional
Organización	Correlación de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño organizacional	Correlación de Pearson	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión Organización y desempeño organizacional, en una R de Pearson que asciende a 0,592, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión organización y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En el presente estudio nos planteamos la necesidad de investigar los niveles de clima laboral y desempeño organizacional en la empresa de KFC, ya que actualmente las empresas están desarrollando interés en introducir nuevos enfoques que nos ayuden a retener los mejores talentos.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos , fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad, respecto al instrumento de clima laboral se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0.933, mientras que el instrumento de desempeño organizacional se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0.947, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Tras describir y analizar los resultados que se han obtenido con la aplicación del programa en la investigación y siendo el objetivo general determinar la relación entre clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco; podemos decir que los resultados fueron favorables , ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado los resultados arrojan un valor de p-valor de 0.000 siendo mayor al nivel de significancia del 0.05, por tanto , se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir existe relación altamente significativa entre clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco. Esta relación muy alta entre las variables en estudio, coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Palomino Peña (2016), en su tema de investigación titulado “ El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelera Venoplast”, concluye con un valor de correlación de Pearson de 0,687; p – valor de $0.00 < 0.05$, es decir que con este estudio se dio cumplimiento a su objetivo principal, correspondiente a analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los

empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda., pues se aportó mayor información y conocimiento en torno a esta situación mediante una investigación sistemática, detallada y seria. Por otro lado, se logró establecer que los empleados en su mayoría fueron jóvenes, tanto masculinos como femeninos, solteros, de estratos tres, con formación técnica tecnológica, y procedentes del medio local.

Tras describir y analizar los resultados que se han obtenido con la aplicación del programa en la investigación y siendo el primer objetivo específico determinar la satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco, podemos decir que los resultados fueron favorables, ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado los resultados arrojan una significancia de $p = .000$, es mayor a 0.05 , por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir existe relación altamente significativa entre satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco. Esta relación muy alta entre las variables en estudio, coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Tóala (2014), en su tema de investigación titulado “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa – 2013”, concluye con un valor de correlación de Pearson de $0,810$; p – valor de $0.00 < 0.05$, es decir los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones, esto representaría una ventaja importante para el desarrollo de la Institución, a ello hay que añadir que el municipio de Jipijapa cuenta con profesionales universitarios, como fortalezas que contribuyen con su desempeño profesional a mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.

Tras describir y analizar los resultados que se han obtenido con la aplicación del programa en la investigación y siendo segundo objetivo específico establecer la relación entre motivación laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa

KFC del distrito de Surco, podemos decir que los resultados fueron favorables, ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado los resultados arrojan una significancia de $p = .000$, es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir existe relación altamente significativa entre motivación laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco. Esta relación muy alta entre las variables en estudio, coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Pereda (2016) quien, en su tema de investigación titulado “Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba” concluye con un valor de correlación de Pearson de 0.660; p - valor de $0.00 < 0.05$; es decir las habilidades personales y directivas constituyen una ventaja competitiva que se configuran con fuerza en el presente y, sobre todo, en un futuro sometido a un entorno cambiante y en constante transformación. La situación actual de las organizaciones públicas demanda el despliegue de las habilidades directivas, que permiten ofrecer y desarrollar un mejor servicio al ciudadano.

Tras describir y analizar los resultados que se han obtenido con la aplicación del programa en la investigación y siendo el tercer objetivo específico establecer la relación entre organización y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco, podemos decir que los resultados fueron favorables, ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado los resultados arrojan una significancia de $p = .000$, es mayor a 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir existe relación altamente significativa entre organización y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco. Esta relación muy alta entre las variables en estudio, coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Guillen (2016) quien en su tema de investigación, titulado “Gestión directiva y el clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chíncha, Ica-2015” concluye con un valor de correlación de Pearson de 0,692; p - valor de $0.00 < 0.05$; es decir que señala que a un buen nivel de gestión directiva le

corresponde un buen nivel de clima institucional; o un deficiente nivel de gestión directiva le corresponde un deficiente nivel de clima institucional.

5.2 Conclusiones

Primero: Existe una relación altamente significativa mediante una R de Pearson de 0,819** a un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05 entre clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa KFC del distrito de Surco.

Segundo: Existe una relación altamente significativa mediante un R de Pearson de 0,889** a un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05 entre satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa KFC del distrito de Surco.

Tercero: Existe una relación altamente significativa mediante un R de Pearson de 0,616** a un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05 entre la motivación y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa KFC del distrito de Surco.

Cuarto: Existe una relación altamente significativa mediante un R de Pearson de 0,592** a un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05 entre la organización y desempeño organizacional del área de producción en la empresa KFC del distrito de Surco.

5.3 Recomendaciones

Primero: En relación con el objetivo general, el cual puede determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional del área de producción en la empresa KFC del distrito de Surco, se recomienda seguir con la mejora del desempeño organizacional, implementando un sistema de reconocimiento que nos permita saber que trabajadores han cambiado, que es lo que les motivó al cambio y después poder enseñarlo a los demás, para que así ellos mismos se sientan comprometidos con la empresa.

Segundo: En relación con el primer objetivo específico, el cual puede determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño organizacional del área de producción en la empresa KFC del distrito de Surco, se recomienda seguir creando mejoras para la satisfacción laboral realizando reuniones y eventos extras para que los trabajadores puedan tener una convivencia entre ellos y no basarse únicamente en el trabajo.

Tercero: En relación con el segundo objetivo específico, el cual puede determinar la relación entre motivación y desempeño organizacional del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco, se recomienda reforzar lo establecido mediante participaciones en los colaboradores para que no se sientan totalmente ignorados en la empresa. Para que esto pueda mejorar, es crear un buzón en donde los colaboradores puedan expresar sus ideas o incomodidades y así premiar a las ideas que tengan relevancia en la empresa.

Cuarto: En relación con el tercer objetivo específico, el cual puede determinar la relación entre organización y desempeño organizacional del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco, se recomienda reforzar lo establecido mejorando los deberes y responsabilidades de cada colaborador en donde cada uno conozca su función; estableciendo un organigrama de planificación de un

sistema de comunicación eficiente y organizado, por lo cual lucharemos contra los trabajos de duplicidad de tareas y evitar los conflictos entre sus funciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Aamot, M. (2001). *Psicología Industrial/Organizacional. Tomo I* (6ª ed.). México D.F., México: Wadsworth.

Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (7ª ed.). Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (1998). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.) Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (7ª ed.) Bogotá, Colombia: McGraw-Hil Interamericana.

Chiavenato, I. (2006). *Características del desempeño laboral*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009a). *Clima laboral*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009b). *Efectos del Clima Laboral*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2010). *Tipos de Clima Laboral*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2012). *Innovaciones de la administración* (5ª ed.) Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación: una introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme
- Fields, A (2005). *Análisis estadístico de datos* (2ª ed.). Madrid, España: Pirámide.
- Florkowski, A. y Schuster, J. (1992). *Un modelo de gestión de personas*. Caracas, Venezuela: EIC Asociados.
- Goncalves, A. (2000). *Dimensiones del clima organizacional*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill Interamericana.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas, elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Brujas
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. Sevilla, España: Paraninfo
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Juran, J. (2007). *Análisis y planeación de la calidad* (5ª ed.) Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.) Madrid, España: Prentice Hall Iberia

- Méndez, A. (2006). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Bogotá, Colombia: Limusa
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994) *Dirección y administración de los recursos humanos*. (6ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Internacional
- Newstron, D. (2001). *Comportamiento en el trabajo* (8ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Parra, J. (2003) *Guía de muestreo*. Maracaibo, Venezuela: AEC Asociados.
- Puchol, L. (1994). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Barcelona, España: ESIC.
- Rabitsh, O. (2018). *Rotación de personal en la empresa*. Bogotá, Colombia: Limusa
- Ramírez, A. (1997). *Metodología de la investigación científica*. Bogotá, Colombia: Editorial de la Pontificia Universidad Javeriana.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). México: Pearson educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2010). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). México D.F., México: Pearson educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). México D.F., México: Pearson educación.
- Rodríguez, R. (2017). *Marketing B2B: Mezclando lo digital con el cara a cara*. Recuperado de <http://internetesmercadeo.com/marketing-b2b-mezclando-lo-digital-cara-cara/>

Sánchez, A. (2017) *La Venta Personal. El Método de venta más efectivo, hoy y siempre*. Recuperado de <http://www.antoniosanchezmarti.es/la-venta-personal-el-metodo-de-venta-mas-efectivo-hoy-y-siempre/>

Santa, P. y Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3ª ed.). Caracas, Venezuela: Fedupel.

Wei-Chiang, H. y Ruey- Ming, C (2007). *Administración de personal*. México D.F., México: Pearson educación.

Tesis.

Aguilar, F. y Guerrero, A (2014). *Las habilidades Directivas y su relación en la Satisfacción Laboral del Personal en los Centros de Educación Básica alternativa estatales de la Jurisdicción de la UGEL N° 04,2013*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9429/Aguilar_PFY-Guerrero_FAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calva, D. y Hernández, G. (2014). *Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic - Puebla 2012*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/

Guillen, C. (2016). *Gestión directiva y el clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chíncha, Ica-2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/129>

Pérez, F. (2013). *Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo, 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/142/1/TL_Perez_Aguinaga_FranklinIvan.pdf

- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelera Venoplast*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/clima%20organiza cional-%20miryam%20palomino%20Y%20rafael%20pe%C3%91A.pdf>
- Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba* (Tesis doctoral). Universidad D Córdoba, Córdoba. Recuperado de <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13398>
- Quesada, T. (2014). *El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas publicas Ramon Castilla y Tupac Amaru del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N.04, provincia y departamento de Lima, año 2012*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3856/Quesada _st.pdf?sequence=1
- Reyes, K. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los gerentes de los hoteles Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Sierra, L. (2014). *Las manifestaciones del poder de sus efectos en algunas organizaciones del departamento de Antioquia*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4374/1/Acompan amiento_familias.pdf
- Tóala, S. (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa - 2013*. (Tesis doctoral). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/toala_sandra_%20cl ima_organizacional_atenci%C3%93N.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: CONSTANCIA DE ÍNDICE DE COINCIDENCIAS.

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1043930893&u=1075289969&s=1

feedback studio | INFORME FINAL DE TESIS | /0 | 5 de 7 | ?

Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

"CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA KFC DEL DISTRITO DE SURCO"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
CRISTIAN JOSE JORGE SALAZAR

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

Resumen de coincidencias ✕

11 %

1 Entregado a Universida... 11 % >
Trabajo del estudiante

Página: 1 de 98 | Número de palabras: 15565 | Text-only Report | High Resolution | Activado 🔍

ANEXO 2: CONSTANCIA QUE ACREDITA EL TRABAJO IN SITU



Lima 24 de Noviembre 2018

El Ian Armando Raúl Cornejo paredes identificado con DNI N°47129551;
Gerente de tienda de la agencia Kentucky Fried Chicken que está ubicada en el
distrito de Surco con RUC 20100123330.

Certifica

El caballero Cristian Jose Jorge SalazaR con DNI N°73434291 se encuentra
realizando la tesis denominada "Clima laboral y Desempeño organizacional en
los colaboradores del area de produccion en la empresa KFC del distrito de
Surco" en la presente fecha.

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

Ian Armando Raúl Cornejo
Gerente general de tienda

Cel: 992 207 480

ANEXO 3: INSTRUMENTO DEL CLIMA LABORAL

A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL						
1	En la empresa existe variedad de actividades en el área de producción					
2	Considera que tiene definido la elaboración de su tarea en la empresa.					
3	Toma decisiones en el área para mejorar el clima laboral					
4	En la empresa considera las horas extras trabajadas					
5	La empresa brinda línea de carrera					
6	Hay reconocimiento de personal mensual en la empresa					
7	La empresa se preocupa por el bienestar del personal					
8	En la empresa existe todo un sistema de seguridad para el colaborador					
9	Respetar las normas de la empresa durante las horas establecidas en el día					
MOTIVACIÓN						
10	Considera que hay suficientes personas en el área de producción en la empresa					
11	Considera que la empresa brinda un buen ambiente de trabajo					
12	Se brinda capacitación constante en la empresa					
13	En la empresa existe una cultura organizacional para los colaboradores					
14	Tiene iniciativa en las labores que realiza en la empresa					
15	Existe problemas de integración en la empresa					
16	Considera mejor trabajar en equipo para lograr su meta					
17	En la empresa termina su trabajo en el tiempo establecido					
18	Capacidad de valoración a los consumidores					
ORGANIZACIÓN						
19	Brindan recompensas por las horas extras en la empresa					
20	Existe recompensas por las horas extras en la empresa					
21	Motivan al personal cuando llegan a la meta					
22	Establecen como prioridad el sistema de trabajo de la empresa					
23	Se brinda facilidades de ascender en la empresa					
24	La empresa realiza Intercambios de personal para las otras sedes					
25	Brindan interés en el desarrollo personal de los colaboradores					
26	Logran conducir sus conocimientos a los demás colaboradores					
27	La empresa brinda recompensas a los empleados del mes					

INSTRUMENTO DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DESENVOLVIMIENTO						
1	En la empresa existe eficacia en los cursos de capacitación					
2	Considera que realiza con rapidez su tarea en la empresa					
3	Durante las horas de trabajo usted genera excesiva disminución de productos en la empresa.					
4	Realiza adecuadamente su función en la empresa					
5	Considera que es eficiente en la elaboración de los productos en la empresa					
6	Hay eficiencia en el trato al personal en la empresa					
7	Conoce el tiempo de duración del producto					
8	Realiza sus horas establecidas en la empresa					
9	La empresa realiza los pagos de vacaciones de sus colaboradores					
CAPACIDAD LABORAL						
10	Existe una buena elaboración en la ejecución del trabajo en la empresa					
11	Existe trabajo terminado en el tiempo establecido					
12	Existe iniciativa en las labores que realiza					
13	Innovan en el desarrollo del personal					
14	Existe trabajo en equipo para potenciar sus labores					
15	Logran resolver sus problemas fácilmente en la empresa					
16	Existe trabajo en equipo dentro de la empresa					
17	Manejan adecuadamente sus habilidades de trabajo					
18	Realizan estrategias para lograr sus metas					
REMUNERACIÓN						
19	Considera que tiene definido la elaboración de su tarea en la empresa					
20	Considera que la empresa le da facilidades para ascender					
21	Hay una relación laboral positiva entre los colaboradores de la empresa					
22	Existe costo de formación y capacitación en la empresa					
23	Hace de uso racional en los productos que les brinda la empresa					
24	Existe favoritismo en los colaboradores de la empresa					
25	Considera que su sueldo es justo en la empresa					
26	La empresa considera pagar su sueldo a tiempo					
27	La empresa realiza cambios positivos en su salario por su desempeño					

ANEXO 4: BASE DE DATOS

SPSSCRISTIANNUEVO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 70 de 70 variables

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3
11	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	5	5	3
13	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5
14	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
17	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 70 de 70 variables

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2
32	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4
33	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41																
42																
43																
44																

Vista de datos Vista de variables

En línea Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Valorativa de rotación de personal y rendimiento laboral”

OBJETIVO: Se redacta el objetivo del instrumento como por ejemplo “Conocer la escala que presenta el Rendimiento y rotación de personal”.

DIRIGIDO A: Estudiantes de 9no ciclo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jessica Montenegro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: _____

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR
YESSICA MONTENEGRO
CONTADOR PÚBLICO
CPC N° 29217

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	I T E M S	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
Rotación de personal La rotación del personal es una medida de cuanto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa.	SATISFACCION	• Reto de trabajo	Existe variedad de actividades		/				/		/							
		• Recompensas justas	Existe politicas de ascensos			/		/		/		/						
		• Condiciones justas	Bienestar de personal					/		/		/						
	REMUNERACION	• Relacion laboral	Relacion positive entre los colaboradores		/			/		/		/						
		• formacion	Estructura de la empresa		/			/		/		/						
		• remuneracion	Existe cambios en los salarios		/			/		/		/						
	ORGANIZACION	• recursos humanos	Se Brinda capacitacion en la empresa		/			/		/		/						
		• liderazgo	Existe problemas de integracion		/			/		/		/						
		• equipo competitivo	Existe una jerarquia en las necesidades		/			/		/		/						


 FIRMADA DEL EVALUADOR MAYORGA
 CONTADOR PUBLICO
 CPC N° 29217

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	I T E M S	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rendimiento laboral el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.	DESENVOLVIMIENTO	• EFICACIA	Realiza con rapidez sus tareas			/			/		/						
		• EFICIENCIA	Hay eficiencia en el trato del personal	/				/		/		/					
		• TIEMPO	Conoce el tiempo de duración del producto			/			/		/		/				
	CAPACIDAD LABORAL	• ORIENTACION AL LOGRO	Existe iniciativa en las labors que realiza			/			/		/		/				
		• HABILIDADES OPERATIVAS	Logran resolver sus problemas	/				/		/		/					
		• TRABAJO EN EQUIPO	Realizan estrategias para lograr sus metas					/		/		/		/			
	MOTIVACION LABORAL	• RECOMPENSA	Existe recompensas por las horas extras			/			/		/		/				
		• LINEA DE CARRERA	Te brindan facilidades para ascender en la empresa				/		/		/		/				
		• SELLO PERSONAL	Todos tienen habilidades diferentes			/			/		/		/				


 FIRMA DEL EVALUADOR
 YESSIKA ASTRID MONTENEGRO MAYORGA
 CONTADOR PÚBLICO
 C.R.C. N° 29217

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Rendimiento laboral el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.	DESENVOLVIMIENTO	• EFICACIA	Realiza con rapidez sus tareas			/					/		/					
		• EFICIENCIA	Hay eficiencia en el trato del personal		/			/		/		/						
		• TIEMPO	Conoce el tiempo de duración del producto			/			/		/		/					
	CAPACIDAD LABORAL	• ORIENTACION AL LOGRO	Existe iniciativa en las labors que realiza			/			/		/		/					
		• HABILIDADES OPERATIVAS	Logran resolver sus problemas		/			/		/		/		/				
		• TRABAJO EN EQUIPO	Realizan estrategias para lograr sus metas					/		/		/		/				
	MOTIVACION LABORAL	• RECOMPENSA	Existe recompensas por las horas extras			/			/		/		/					
		• LINEA DE CARRERA	Te brindan facilidades para ascender en la empresa				/		/		/		/					
		• SELLO PERSONAL	Todos tienen habilidades diferentes			/			/		/		/					


FIRMA DEL EVALUADOR
YESSIKA ASTRID MONTENEGRO MAYORGA
 CONTADOR PÚBLICO
 CFC N° 29217

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

“Escala Valorativa de rotación de personal y rendimiento laboral”

OBJETIVO: Se redacta el objetivo del instrumento como por ejemplo “Conocer la escala que presenta el Rendimiento y rotación de personal”.

DIRIGIDO A: Estudiantes de 9no ciclo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Juan Alberto Bacigalupo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Lic. Economía

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

PRODUCCION EN LA EMPRESA KFC DEL DISTRITO DE SURCO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	I T E M S	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Rotación de personal La rotación del personal es una medida de cuanto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa.	SATISFACCION	• Reto de trabajo	Existe variedad de actividades				✓				✓		✓					
		• Recompensas justas	Existe políticas de ascensos				✓				✓		✓					
		• Condiciones justas	Bienestar de personal				✓				✓		✓					
	REMUNERACION	• Relacion laboral	Relacion positive entre los colaboradores				✓				✓		✓					
		• formacion	Estructura de la empresa				✓				✓		✓					
		• remuneracion	Existe cambios en los salarios				✓				✓		✓					
	ORGANIZACION	• recursos humanos	Se Brinda capacitacion en la empresa				✓				✓		✓					
		• liderazgo	Existe problemas de integracion				✓				✓		✓					
		• equipo competitivo	Existe una jerarquia en las necesidades				✓				✓		✓					


FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rendimiento laboral el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.	DESENVOLVIMIENTO	• EFICACIA	Realiza con rapidez sus tareas	/						/		/		/			
		• EFICIENCIA	Hay eficiencia en el trato del personal	/					/		/		/				
		• TIEMPO	Conoce el tiempo de duración del producto	/					/		/		/				
	CAPACIDAD LABORAL	• ORIENTACION AL LOGRO	Existe iniciativa en las labors que realiza				/		/		/		/				
		• HABILIDADES OPERATIVAS	Logran resolver sus problemas				/		/		/		/				
		• TRABAJO EN EQUIPO	Realizan estrategias para lograr sus metas				/		/		/		/				
	MOTIVACION LABORAL	• RECOMPENSA	Existe recompensas por				/		/		/		/				
		• LINEA DE CARRERA	Te brindan facilidades para ascender en la empresa				/		/		/		/				
		• SELLO PERSONAL	Todos tienen habilidades diferentes	/					/		/		/				


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Valorativa de rotación de personal y rendimiento laboral”

OBJETIVO: Se redacta el objetivo del instrumento como por ejemplo “Conocer la escala que presenta el Rendimiento y rotación de personal”.

DIRIGIDO A: Estudiantes de 9no ciclo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Luis Alberto Marcelo Quispe

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: _____

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

PRODUCCION EN LA EMPRESA KFC DEL DISTRITO DE SURCO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	I T E M S	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rotación de personal La rotación del personal es una medida de cuanto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa.	SATISFACCION	• Reto de trabajo	Existe variedad de actividades	/					/		/		/				
		• Recompensas justas	Existe politicas de ascensos	/				/		/		/					
		• Condiciones justas	Bienestar de personal	/				/		/		/					
	REMUNERACION	• Relacion laboral	Relacion positive entre los colaboradores	/				/		/		/		/			
		• formacion	Estructura de la empresa	/				/		/		/					
		• remuneracion	Existe cambios en los salarios	/				/		/		/					
	ORGANIZACION	• recursos humanos	Se Brinda capacitacion en la empresa	/				/		/		/		/			
		• liderazgo	Existe problemas de integracion	/				/		/		/		/			
		• equipo competitivo	Existe una jerarquia en las necesidades	/				/		/		/		/			

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	I T E M S	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rendimiento laboral el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.	DESENVOLVIMIENTO	• EFICACIA	Realiza con rapidez sus tareas	Anexo 6							/	/	/				
		• EFICIENCIA	Hay eficiencia en el trato del personal			/		/		/	/	/					
		• TIEMPO	Conoce el tiempo de duración del producto	/				/		/	/	/					
	CAPACIDAD LABORAL	• ORIENTACION AL LOGRO	Existe iniciativa en las labors que realiza	/				/		/	/	/					
		• HABILIDADES OPERATIVAS	Logran resolver sus problemas	/				/		/	/	/					
		• TRABAJO EN EQUIPO	Realizan estrategias para lograr sus metas	/				/		/	/	/					
	MOTIVACION LABORAL	• RECOMPENSA	Existe recompensasn por las horas extras	/				/		/	/	/					
		• LINEA DE CARRERA	Te brindan facilidades para ascender en la empresa	/				/		/	/	/					
		• SELLO PERSONAL	Todos tienen habilidades diferentes	/				/		/	/	/					


 FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS		
			Tipo de investigación	Población				
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre clima laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?</p> <p>¿Qué relación existe entre motivación y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?</p> <p>¿Qué relación existe entre organización y</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.</p> <p>Determinar la relación que existe entre</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.</p>	No experimental	40 colaboradores del área de producción de Kentucky Fried Chicken ubicada en el local de Surco.	<p>Variable 1: Clima laboral Dimensiones: 1. Satisfacción laboral 2. Motivación 3. Organización</p>	<p>Distribución de frecuencias. Medidas de tendencia central: la moda, la mediana y la media.</p> <p>Estadísticos inferenciales. R de Pearson</p>		
			Nivel de investigación	Tamaño de la muestra			Relacional	40 colaboradores
			Diseño de investigación	Tipo de muestreo	Descriptivo Correlacional			

desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco?	organización desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.	Existe relación significativa entre organización y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción de la empresa KFC del distrito de Surco.				
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--