

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CELMANIA S.A.C
CHIMBOTE 2016

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor:

Leiva Blas, Joanna Isabel

Asesor - Código ORCID

Daniel Pérez, Jorge Augusto

0000-0002-8323-3971

CHIMBOTE – PERÚ

2016

INDICE GENERAL

Índice General.....	ii
Índice de tablas de la variable clima organizacional.....	iii
Índice de figuras de la variable clima organizacional.....	iv
Índice de tablas de la variable desempeño laboral.....	v
Índice de figuras de la variable desempeño laboral.....	vi
Palabras Claves.....	vii
Constancia de originalidad.....	viii
Título.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
1. Introducción.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Justificación.....	6
1.3. Problema de investigación.....	7
1.4. Marco referencial.....	7
1.5. Hipótesis.....	21
1.6. Objetivos.....	21
2. Metodología.....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.2. Población y muestra.....	22
2.3. Procesamiento y análisis de la información.....	22
3. Resultados.....	23
4. Análisis y Discusión.....	63
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	65
6. Agradecimiento.....	67
7. Referencias bibliográficas.....	68
8. Anexos.....	69

INDICE DE TABLAS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla N°1.....	23
Tabla N° 2.....	25
Tabla N° 3.....	27
Tabla N°4.....	29
Tabla N° 5.....	31
Tabla N° 6.....	33
Tabla N° 7.....	35
Tabla N° 8.....	37
Tabla N° 9.....	39
Tabla N° 10.....	41

INDICE DE FIGURAS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Figura N° 1.....	24
Figura N° 2.....	26
Figura N° 3.....	28
Figura N° 4.....	30
Figura N° 5.....	32
Figura N° 6.....	34
Figura N° 7.....	36
Figura N° 8.....	38
Figura N° 9.....	40
Figura N° 10.....	42

INDICE DE TABLAS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla N° 1.....	43
Tabla N° 2.....	45
Tabla N° 3.....	47
Tabla N°4.....	49
Tabla N° 5.....	51
Tabla N° 6.....	53
Tabla N° 7.....	55
Tabla N° 8.....	57
Tabla N° 9.....	59
Tabla N° 10.....	61

INDICE DE FIGURAS DE LA VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL

Figura N° 1.....	44
Figura N° 2.....	46
Figura N° 3.....	48
Figura N° 4.....	50
Figura N° 5.....	52
Figura N° 6.....	54
Figura N° 7.....	56
Figura N° 8.....	58
Figura N° 9.....	60
Figura N° 10.....	62

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.

Tema de Investigación	Clima organizacional y desempeño laboral
Especialidad	Administración

KEY WORDS: Organizational Climate and Job Performance

Research Topic	Organizational climate and job performance
Speciality	Administration

Línea de investigación:

Área: Ciencias Sociales

Subárea: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

Línea de investigación: Administración

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CELMANIA S.A.C CHIMBOTE 2016**" del (a) estudiante: **LEIVA BLAS JOANNA ISABEL**, identificado(a) con Código N° **2007200185**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **25%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 28 de octubre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CELMANIA S.A.C CHIMBOTE
2016**

RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue, Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016. En la metodología se trató de una investigación No experimental, de corte transversal, descriptivo relacional. La población estuvo conformada por 15 trabajadores (1 supervisor) de la empresa CELMANIA S.A.C. y la muestra fueron 14 trabajadores. Esta información se obtuvo mediante el instrumento de recolección de datos como encuestas hechas a los trabajadores y a los clientes de CELMANIA S.A.C. datos que fueron procesados en el programa Spss 21. El resultado que se logró fue que existe una relación directa entre el clima organizacional de la empresa CELMANIA S.A.C. y el desempeño de sus trabajadores.

ABSTRACT

This research conducted at the company CELMANIA S.A.C. Purpose was to determine what is the relationship between organizational climate and job performance of employees of the company CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016. Also the overall objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and job performance of workers of the company CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016. In the methodology was an experimental research No, cross-sectional, descriptive relational. The population consisted of 15 (01 supervisor) company employees CELMANIA S.A.C. and the sample were 14 workers. This information was obtained by the data collection instrument as surveys of workers and customers CELMANIA S.A.C. Data were processed in SPSS program 21. The result was achieved was that there is a direct relationship between organizational climate of the company CELMANIA S.A.C. and performance of their workers.

INTRODUCCION

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

A Nivel Internacional:

A nivel internacional se encontró la investigación de Moscoso (2011), cuyo estudio permitió identificar los principales factores que actualmente inciden de manera negativa en el clima organizacional de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. Cañar. Entre ellos destacan la escasa motivación del personal, la ausencia de incentivos, la centralización en la toma de decisiones y la deficiencia en los canales de comunicación. Estas condiciones han generado desconfianza en el entorno laboral y temor al enfrentar cambios, debido principalmente a la falta de capacitación adecuada. Asimismo, los trabajadores perciben un trato poco equitativo por parte de la institución, lo que contribuye a un ambiente de incertidumbre y desmotivación. Tras el diagnóstico y la detección de estas debilidades, se elaboró un modelo de desarrollo del clima organizacional que busca fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la eficiencia institucional mediante la optimización del talento humano disponible. Dicho modelo contempla intervenciones en los procesos humanos y en la gestión del recurso humano, con planes orientados a mejorar aspectos como la motivación, la toma de decisiones, la comunicación, la apertura al cambio y la administración del personal. La investigación concluye que la CNT E.P. Cañar carece de una planificación sistemática de capacitaciones, ya que estas se realizan de forma eventual y dependen de la matriz principal. Por ello, se propone implementar un plan integral de formación y programas de integración, motivación, incentivos y desarrollo de carrera. Posteriormente, se recomienda realizar un monitoreo continuo y evaluaciones periódicas que permitan generar retroalimentación y ajustes necesarios para asegurar la efectividad de las acciones. Actualmente, la institución no cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en las Normas ISO, a diferencia de otras provincias donde sí se ha implementado. En ese sentido, se sugiere desarrollar los procedimientos e instructivos necesarios para su adopción, con el fin de optimizar los procesos administrativos y técnicos. Finalmente, se resalta que la mejora del clima organizacional es una tarea continua y creativa, que requiere la participación activa de todos los colaboradores y el liderazgo de la Gerencia Provincial como ente coordinador. La aplicación conjunta de las

estrategias propuestas permitirá consolidar un entorno laboral más saludable y eficiente, en beneficio de la empresa, su personal y sus clientes.

Se encontró la investigación de Vidaurre Rosa (2009) quien en su investigación, se concluye que la aplicación del instrumento permitió obtener una comprensión clara y precisa de las percepciones y emociones relacionadas con las condiciones del clima organizacional, revelando así la situación real de la empresa de telecomunicaciones analizada. A partir de los resultados, se identificaron tanto las fortalezas que deben potenciarse como las debilidades que requieren atención mediante acciones orientadas a promover un cambio que mejore la eficiencia y la salud organizacional. El diagnóstico del clima laboral arrojó una media porcentual del 57.77%, lo que refleja una calificación intermedia y la necesidad de implementar medidas inmediatas para optimizar el ambiente de trabajo. Los aspectos mejor evaluados fueron supervisión y liderazgo (65.45%), puesto de trabajo (79.42%) y sentido de pertenencia y compromiso (71.82%), considerados en un nivel alto o destacado, donde los niveles de insatisfacción son bajos y los planes de mejora pueden plantearse a largo plazo. En contraste, los factores más deficientes fueron prestaciones al personal (43.76%), comunicación organizacional (44.58%) y remuneración salarial (49.45%), evidenciando áreas críticas que requieren intervención urgente. El estudio señala que las condiciones laborales muestran una carencia de recursos y equipos adecuados para el desempeño eficiente del trabajo, aunque el entorno físico es favorable. No existe un plan estructurado de capacitación ni programas de formación continua, y los pocos cursos o talleres realizados han tenido escaso impacto en el desarrollo de competencias laborales. Respecto a la supervisión y liderazgo, los empleados perciben responsabilidad en la gestión de tareas y disposición para escuchar opiniones, aunque consideran que la respuesta ante los problemas no siempre es oportuna ni se reconocen adecuadamente los logros individuales. En el desarrollo profesional, se evidencia una falta de oportunidades de ascenso y una limitada promoción interna, la cual no siempre se basa en méritos. En cuanto a la satisfacción laboral, los trabajadores muestran dominio de sus funciones, disfrutan su labor y consideran su aporte valioso para la empresa. Sin embargo, existe insatisfacción respecto a la remuneración, ya que los salarios se perciben inferiores a los de empresas similares y no hay políticas claras de nivelación, aunque se reconoce la puntualidad en los pagos. En el área de prestaciones y beneficios, la mayoría de los empleados manifiesta la ausencia de actividades recreativas o sociales, así como la falta de cobertura uniforme en seguros médicos y otros beneficios, lo que genera malestar. Pese

a ello, se destaca un fuerte espíritu de cooperación y trabajo en equipo, aunque las relaciones interdepartamentales resultan limitadas. La comunicación organizacional se percibe deficiente, con información poco oportuna y escasa apertura de la alta dirección para recibir sugerencias o comentarios del personal. Aun así, el sentido de pertenencia es alto: los empleados se consideran miembros valiosos del equipo y se sienten comprometidos con los objetivos institucionales. No obstante, la estrategia organizacional presenta debilidades, ya que la dirección no refuerza de manera constante la misión, visión y metas institucionales, lo que debilita la identificación del personal con la empresa. Por otro lado, el departamento de recursos humanos rara vez comunica las vacantes disponibles, aunque su atención a las consultas y reclamos del personal se considera adecuada. Finalmente, tras el análisis general, se propone la implementación de acciones tácticas con el apoyo de la Gerencia General y del área de Recursos Humanos, orientadas a fortalecer las dimensiones más débiles y consolidar las fortalezas existentes. Entre las recomendaciones se incluye la difusión de políticas organizacionales que promuevan la participación del personal en la cultura institucional y fomenten el reconocimiento del clima organizacional como un factor clave de éxito. Asimismo, se sugiere construir una visión compartida entre la dirección y los colaboradores, generando un sentido de pertenencia colectiva que transforme la percepción de la empresa, pasando de ser “suya” a ser “nuestra”, estableciendo así una identidad común y cohesionada.

Se encontró la investigación de Tapias y Duque (2009) donde se puede afirmar que la Empresa Celular Sun cumple adecuadamente con toda la normativa vigente. La organización aplica los procesos necesarios para garantizar condiciones óptimas de seguridad y salud ocupacional, además de mantener en buen estado su infraestructura física, los equipos de cómputo y los instrumentos de medición, los cuales son apropiados para la prestación eficiente del servicio. Asimismo, dispone de servicios de transporte asociados que proporcionan los recursos necesarios para respaldar las operaciones. El personal cuenta con la formación y las competencias requeridas para ofrecer un servicio de calidad, siendo evaluado de manera anual para asegurar su desempeño. Sin embargo, la evaluación preliminar evidenció la existencia de problemas significativos en el clima organizacional, los cuales podrían impactar negativamente tanto en el rendimiento individual como en el desempeño general de la empresa. Por ello, se considera pertinente

realizar un estudio más profundo que permita formular recomendaciones y acciones concretas orientadas a mejorar y resolver las dificultades detectadas. Finalmente, se plantea la importancia de analizar las diferencias, la alteridad y las relaciones interculturales, como vía para promover la creación de nuevos patrones de comportamiento que contribuyan a superar la visión tradicional de nuestro continente como un simple proveedor de mano de obra barata y poco calificada.

A Nivel Nacional:

Se encontró la investigación de Peláez, Oswaldo (2010) cuyo estudio tuvo como propósito determinar si existía una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, partiendo de la premisa de que un mejor ambiente laboral se reflejaría en mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios. Para ello, el autor empleó un diseño de investigación descriptivo–explicativo, que consistió primero en describir las variables analizadas (clima organizacional y satisfacción del cliente) y posteriormente establecer las correlaciones necesarias para identificar el grado de asociación entre ambas. Los resultados permitieron al investigador Peláez llegar a las siguientes conclusiones: Hipótesis específica 1: Se confirmó que existe una relación directa entre el clima organizacional en el área de relaciones interpersonales y la satisfacción del cliente en Telefónica del Perú, con una correlación de 0.64. Esto indica que, a medida que mejoran las relaciones entre los colaboradores, también aumenta el nivel de satisfacción de los clientes. Hipótesis específica 2: Se comprobó una relación directa entre el clima organizacional en el área de estilo de dirección y la satisfacción del cliente, con una correlación de 0.81. En este caso, un liderazgo democrático y participativo se asocia con un incremento significativo en la satisfacción de los usuarios. Hipótesis específica 3: Se verificó una relación positiva entre el clima organizacional en el área de sentido de pertenencia y la satisfacción del cliente, con una correlación de 0.62, lo que evidencia que un mayor compromiso e identificación de los trabajadores con la empresa repercute favorablemente en la percepción del cliente. Hipótesis específica 8: Se confirmó una relación directa entre el clima organizacional en el área de valores colectivos y la satisfacción del cliente, con una correlación de 0.36. Esto demuestra que, cuando los empleados comprenden e incorporan los valores institucionales, se produce una mejora proporcional en la satisfacción del cliente. En síntesis, los resultados evidencian que un

clima organizacional positivo —caracterizado por buenas relaciones interpersonales, liderazgo participativo, sentido de pertenencia y fortalecimiento de los valores organizacionales— contribuye directamente a elevar los niveles de satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Por otro lado, se encontró la investigación de Pérez Néstor y Rivera Pedro (2015) arribó a las siguientes conclusiones: El clima organizacional de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (IIAP) durante el periodo 2013 se ubica en un nivel medio o moderado. De igual forma, la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución presenta un nivel intermedio, lo que indica un estado aceptable, pero con oportunidades de mejora. En cuanto a la dimensión de involucramiento laboral, los trabajadores del IIAP manifiestan un compromiso constante con sus labores, enfrentan los desafíos con disposición y mantienen relaciones interpersonales positivas, confiando en la mejora continua de los métodos de trabajo. Respecto a la supervisión, los colaboradores perciben que la calidad del liderazgo ejercido por sus jefes es adecuada, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, se destaca la confianza depositada en el personal y la delegación de funciones acorde con las necesidades del organismo. En la dimensión de comunicación, se evidencia que los trabajadores perciben fluidez y rapidez en los procesos comunicativos dentro de la cadena organizacional. Tienen la posibilidad de expresar sus necesidades, recibir retroalimentación y cuentan con una motivación orientada al logro. En relación con las condiciones laborales, los empleados consideran que la institución ofrece un entorno adecuado, con infraestructura apropiada, seguridad en el trabajo, reconocimiento al desempeño y remuneraciones acordes con los perfiles profesionales. En la dimensión de autorrealización, los trabajadores perciben que el IIAP les brinda oportunidades de desarrollo personal y profesional. El régimen laboral existente les permite cierta flexibilidad en sus funciones, fomentando el aprovechamiento de sus competencias y la posibilidad de alcanzar mayores expectativas laborales. A partir de estos resultados, se plantean las siguientes recomendaciones: Implementar una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional de carácter anual, que permita conocer la percepción de los trabajadores y formular planes de mejora continua. Fortalecer las políticas de motivación e incentivos, basadas en los resultados de las evaluaciones de desempeño, a través de programas de reconocimiento, promoción interna, capacitación y bienestar socio-laboral. Desarrollar un programa de inducción para los nuevos trabajadores, orientado a que conozcan la historia, estructura, misión y logros institucionales del IIAP, con el fin de

fortalecer el sentido de compromiso y pertenencia. Promover relaciones laborales armónicas entre empleadores y trabajadores, consolidando la cohesión institucional. Proponer un plan de gestión del talento humano dirigido al personal directivo, con un enfoque de gestión geogerencial, que refuerce las competencias necesarias para generar una percepción positiva del clima laboral en toda la institución.

A Nivel Local:

Se apreció que no existe trabajo de investigación a nivel local referente al tema de investigación.

1.2. Justificación

Justificación teórica: actualmente las exigencias del mercado laboral son cada vez mayores, y el ámbito del trabajo se expande y diversifica constantemente. Sin embargo, junto con este crecimiento, surgen diversas problemáticas empresariales que han llevado a muchos trabajadores a defender sus derechos por sus propios medios, llegando en algunos casos a generar conflictos o perjuicios hacia las empresas empleadoras. Ante esta situación, la presente investigación busca generar antecedentes que motiven a futuros profesionales a profundizar en la búsqueda de información y referencias, ampliar sus intereses y fomentar el gusto por la investigación y el desarrollo empresarial. Se pretende formar profesionales comprometidos con el bienestar del trabajador, considerando que muchos directivos suelen ignorar aspectos esenciales para el desempeño diario de su personal. Por ello, se propone promover un cambio de mentalidad en la gestión empresarial, en el que no solo se prioricen los beneficios económicos, sino también las condiciones y ventajas ofrecidas a los colaboradores, reconociendo que el recurso humano constituye el motor esencial para el éxito y sostenibilidad de toda organización.

Justificación Económica, por que fomenta la correcta y mejor inversión en términos monetarios aplicados en la Empresa.

Justificación Social, por que fomenta un ambiente laboral agradable y Motivador para sus trabajadores y estos con el público usuario.

1.3. Problema:

En la actualidad, las empresas se encuentran en un proceso continuo de innovación y crecimiento, tanto a nivel interno como externo. En este contexto, resulta fundamental identificar ciertos indicadores clave que orienten hacia una adecuada toma de decisiones. Entre ellos, dos factores desempeñan un papel crucial en el éxito organizacional: el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Considerando lo anterior, se planteó como problema la necesidad de analizar la situación actual de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote (2016), a partir del estudio del clima organizacional y del desempeño de su personal. El objetivo principal fue determinar la relación existente entre ambos factores, con el propósito de identificar a los colaboradores más destacados y comprender el tipo de clima laboral en el que se desempeñan, de modo que sus experiencias puedan replicarse dentro de la organización. Para alcanzar dicho objetivo, se consideró pertinente aplicar una evaluación de 360 grados, complementada con una medición del nivel de satisfacción de los clientes respecto a la atención brindada por el personal, así como una evaluación del clima organizacional vigente en la empresa. El propósito final de esta investigación es proponer alternativas de mejora que sirvan como guía para la dirección empresarial, orientadas a promover un ambiente laboral positivo, motivador y productivo, capaz de potenciar el desempeño de los trabajadores y, en consecuencia, contribuir al fortalecimiento y crecimiento de la organización.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016?

1.4. Marco Referencial

1.4.1. Marco Teórico

CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Chiavenato (2007), el clima organizacional hace referencia al ambiente interno que prevalece entre los miembros de una organización y guarda una estrecha relación con el nivel de motivación de estos. Dicho concepto se asocia directamente con las propiedades motivacionales del entorno laboral, es decir, con aquellos aspectos que estimulan o generan distintos tipos de motivaciones en los trabajadores. De esta manera, un clima organizacional favorable es aquel que facilita la satisfacción de las necesidades personales y eleva la moral del personal, mientras que un clima desfavorable provoca frustración y

descontento. En esencia, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas, y a su vez, este estado repercute nuevamente en el clima.

Desde una perspectiva organizacional, el clima constituye un elemento clave en la relación entre las personas y la institución. Los individuos se encuentran en un proceso constante de adaptación a diferentes situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio personal. Esta adaptación no solo abarca las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad), sino también las necesidades superiores (sociales, de estima y autorrealización). Dado que la satisfacción de estas últimas depende en gran medida de la interacción con otros, especialmente con quienes ejercen autoridad, es fundamental comprender los mecanismos de adaptación o desadaptación dentro del entorno laboral.

Chiavenato plantea que la capacidad de adaptación varía entre personas y en un mismo individuo según las circunstancias, moviéndose en un continuo que va desde una adaptación deficiente hasta una adaptación óptima, esta última entendida como un signo de salud mental. Las personas mentalmente saludables presentan tres características esenciales:

- a) Mantienen una buena relación consigo mismas.
- b) Se relacionan positivamente con los demás.
- c) Son capaces de afrontar eficazmente las demandas y retos de la vida cotidiana (p. 86).

Por su parte, Brunet (2002) señala que el clima organizacional, en un sentido general, refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros de una organización. Estos elementos, por su propia naturaleza, se convierten en componentes del clima y conforman la personalidad institucional, la cual puede ser saludable o no. Según el autor, el clima organizacional puede entenderse como un conjunto de características que:

- a) Describen y distinguen a una organización de otras (en función de sus productos, servicios, estructura u orientación económica).
- b) Se mantienen relativamente estables a lo largo del tiempo.
- c) Influyen directamente en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- Analizar las causas de conflicto, estrés o insatisfacción que generan actitudes negativas hacia la organización.
- Señalar y respaldar un cambio que oriente al administrador respecto a los elementos específicos en los que debe enfocar su análisis.
- Monitorear el progreso de la organización y anticipar posibles problemas que puedan presentarse.

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

El autor Rodríguez D, plantea un conjunto de características como son:

- El clima se relaciona con las condiciones en las que se desarrolla el trabajo dentro de la organización.
- Aunque puede sufrir modificaciones, el clima organizacional mantiene cierta estabilidad a lo largo del tiempo.
- Este clima influye de manera significativa en la conducta de los integrantes de la organización.
- Afecta directamente el nivel de compromiso e identificación que los miembros sienten hacia la institución.
- Asimismo, el clima organizacional se ve influenciado por las actitudes y comportamientos de quienes forman parte de la organización.

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

Según Rodríguez, (1999) plantea que existen cuatro categorías que describen al clima organizacional de cualquier empresa:

- **Clima orientado al poder:** la autonomía y las recompensas de los empleados son establecidas por quienes detentan la autoridad dentro de la organización. En este tipo de clima pueden darse relaciones cordiales, pero el bienestar de los subordinados depende en gran medida de sus supervisores.
- **Clima orientado al rol:** se caracteriza por priorizar el orden y la racionalidad. Las competencias y los conflictos se gestionan mediante normas, lo que contribuye a mantener la estabilidad organizacional.
- **Clima orientado al trabajo:** se enfoca en el cumplimiento de los objetivos específicos de la organización, orientando los esfuerzos hacia la productividad y los resultados.
- **Clima orientado a las personas:** busca atender las necesidades personales, de aprendizaje y desarrollo de los miembros de la organización.

VALORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Según Robbins (1991), los valores humanos que conforman el clima organizacional difieren notablemente de los valores económicos de una empresa. Mientras la economía se centra en la distribución de recursos limitados, los valores económicos se orientan hacia la asignación, en tanto que los valores humanos son esencialmente incrementales, ya que se generan de manera interna en los individuos y grupos como producto de sus actitudes y estilos de vida. En este sentido, los valores representan la convicción fundamental sobre una forma de conducta o una condición ideal de vida que se considera preferible, tanto a nivel personal como social, frente a otras conductas o condiciones opuestas.

CAUSAS Y EFECTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Dentro del clima organizacional existen diversos componentes que, en conjunto, configuran el ambiente laboral, los cuales están relacionados con las interacciones, causas y efectos que se producen dentro de la organización. De acuerdo con Brunet, L., los efectos del clima organizacional pueden clasificarse en dos grandes categorías: efectos directos y efectos de interacción.

Los efectos directos hacen referencia a la influencia que ejercen las características o atributos propios de la organización sobre el comportamiento de la mayoría o parte de sus miembros. En este sentido, las conductas individuales pueden variar según el tipo de clima existente.

Por su parte, los efectos de interacción aluden al impacto que los atributos de la organización tienen en diferentes personas, así como al apoyo y las condiciones que el entorno laboral brinda a cada individuo.

CLIMA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Según Stoner, James (1996), *la estructura organizacional* constituye un marco diseñado por los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de una organización (p. 345). Este elemento resulta esencial, ya que permite organizar, distribuir y coordinar las tareas sin descuidar la importancia de las personas que conforman la institución. De esta manera, mediante una estructura adecuada a las demandas de la organización, es posible alcanzar los objetivos propuestos.

Por su parte, Hall, R. (1996) señala que las estructuras organizacionales cumplen tres funciones principales: primero, facilitan la producción y el logro de los objetivos institucionales; segundo, están diseñadas para reducir o controlar la influencia de las diferencias individuales sobre el funcionamiento organizacional —ya que son los individuos quienes deben adaptarse a los requerimientos de la organización y no al contrario—; y tercero, definen qué puestos poseen autoridad, dónde se toman las decisiones y en qué áreas se desarrollan las distintas actividades (p. 53).

De acuerdo con Brunet (1992), la estructura organizacional es un fenómeno objetivo que influye directamente en el clima organizacional, pues está relacionada con las actitudes, valores, normas y percepciones que los empleados tienen respecto a su entorno laboral. Asimismo, sostiene que la estructura incluye variables que hacen a las organizaciones más complejas y deben considerarse en su diseño, como la distribución física de las personas, el tamaño de los grupos o unidades de trabajo, los

niveles jerárquicos, la magnitud de la organización, los productos, y las políticas internas que rigen su funcionamiento (p. 55).

DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2002, p. 236), el desempeño se entiende como la eficacia del personal dentro de las organizaciones, reflejada en la capacidad del individuo para cumplir su labor con eficiencia y satisfacción, contribuyendo al buen funcionamiento institucional.

Por su parte, Robbins (2004, p. 564) destaca la importancia de establecer metas como un factor que impulsa el comportamiento y mejora el desempeño. Este autor señala que el rendimiento general tiende a ser superior cuando las metas son retadoras, en contraste con los resultados obtenidos ante objetivos demasiado simples.

Ambos enfoques coinciden en que el desempeño está orientado al cumplimiento de metas específicas, lo cual depende de las competencias y capacidades de los miembros de la organización, permitiendo alcanzar resultados satisfactorios. En este sentido, el desempeño puede definirse como la ejecución de tareas y actividades laborales en función de los estándares y objetivos establecidos por la empresa.

El desempeño laboral se compone de varios elementos: los conocimientos y habilidades del trabajador, sus actitudes y compromiso hacia la organización, así como los resultados y niveles de productividad alcanzados.

En síntesis, el desempeño se concibe como el conjunto de acciones o comportamientos observables en los trabajadores —en este caso, los investigadores del CEAPP— que resultan fundamentales para lograr los objetivos institucionales, pudiendo evaluarse a través de las competencias individuales y el grado de contribución a la organización.

Finalmente, los estudios sobre desempeño laboral surgen de la necesidad de comprender el comportamiento del investigador dentro del CEAPP, buscando explicar sus conductas en función de factores físicos y sociales. Si el desempeño se asocia con la personalidad, es necesario que el investigador reconozca si está ejecutando adecuadamente sus tareas, identifique las dimensiones problemáticas y determine sobre cuáles puede intervenir para mejorar.

Concepto de desempeño laboral.

El desempeño laboral se refiere a la manera en que los trabajadores ejecutan sus funciones dentro de una organización. Este se evalúa mediante revisiones de rendimiento, en las cuales el empleador analiza individualmente aspectos como el liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad. Generalmente, estas evaluaciones se realizan una vez al año y sus resultados pueden influir en decisiones relacionadas con ascensos, aumentos salariales, permanencia o desvinculación del empleado.

El desempeño de los colaboradores constituye un elemento fundamental para la eficacia y el éxito empresarial, motivo por el cual las organizaciones mantienen un **interés constante en potenciarlo** mediante **programas de capacitación y desarrollo continuo**.

Características del desempeño laboral.

Las características del desempeño laboral comprenden los conocimientos, habilidades y competencias que se espera que una persona demuestre al ejecutar sus funciones. De acuerdo con Furnham (2000), estas características incluyen:

- **Adaptabilidad:** consiste en mantener la eficacia en distintos entornos, frente a diversas tareas, responsabilidades y tipos de personas.
- **Comunicación:** implica la habilidad para expresar ideas de manera clara y efectiva, tanto en contextos grupales como individuales, adecuando el lenguaje al receptor y utilizando correctamente la gramática, organización y estructura del mensaje.
- **Iniciativa:** hace referencia a la disposición para influir activamente en los acontecimientos con el fin de alcanzar los objetivos, tomando decisiones y acciones que superen lo estrictamente exigido.
- **Conocimientos:** se relaciona con el nivel de dominio técnico o profesional dentro del campo laboral, así como con la capacidad de mantenerse actualizado respecto a los avances y tendencias del área.

- **Trabajo en equipo:** alude a la capacidad de colaborar eficazmente con otros para cumplir las metas organizacionales, fomentando un ambiente cooperativo y armónico que favorezca el consenso.
- **Estándares de trabajo:** se refiere a la habilidad para cumplir o superar los objetivos establecidos por la organización y para recopilar información que permita mejorar los procesos y resultados.
- **Diseño del trabajo:** comprende la capacidad de estructurar y organizar las tareas de manera eficiente, optimizando los recursos y promoviendo la flexibilidad y mejora continua en el desarrollo laboral.

Evaluación de desempeño laboral.

Según Chiavenato (1995), la evaluación del desempeño es un sistema que permite valorar el rendimiento de un individuo en su puesto y su potencial de desarrollo. El autor la considera una herramienta de gestión esencial dentro de la administración organizacional. Por su parte, Harper y Lynch (1992) la definen como un procedimiento sistemático y objetivo que busca medir el rendimiento de los empleados en función de los objetivos establecidos, las responsabilidades asumidas y las características personales de cada uno.

En este sentido, la evaluación del desempeño puede entenderse como una técnica que fortalece la relación entre el trabajador y la empresa, al recopilar, verificar y utilizar información sobre las personas en relación con su trabajo, con el fin de generar beneficios mutuos. Los autores coinciden en que se trata de un proceso estructurado y continuo que permite medir, analizar e influir en los atributos, comportamientos y resultados laborales, así como en factores como el absentismo, para determinar el nivel de productividad y las posibilidades de mejora futura del empleado.

La importancia de la evaluación del desempeño radica en que facilita la implementación de políticas de compensación, contribuye a mejorar el rendimiento, orienta la toma de decisiones sobre ascensos o reubicaciones, permite detectar necesidades de capacitación, identificar deficiencias en el diseño de los puestos y

reconocer posibles problemas personales que puedan estar afectando el desempeño laboral.

Objetivos de la evaluación del desempeño.

Chiavenato (1996) señala que los objetivos principales de la evaluación del desempeño pueden resumirse en tres aspectos esenciales:

- ✓ **Medir el potencial humano**, con el propósito de determinar el grado en que puede aplicarse plenamente dentro de la organización.
- ✓ **Gestionar los recursos humanos** como un elemento clave para la empresa, cuya productividad puede desarrollarse de manera continua, dependiendo del estilo de administración.
- ✓ **Brindar oportunidades de crecimiento y participación efectiva** a todos los integrantes de la organización, equilibrando los objetivos institucionales con los intereses individuales.

Asimismo, el autor destaca que cuando un programa de evaluación del desempeño está adecuadamente diseñado, planificado, coordinado y ejecutado, genera beneficios tanto a corto, mediano como a largo plazo, favoreciendo al supervisor, al empleado y a la organización en su conjunto.

Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (1996) sostiene que la evaluación del desempeño ofrece beneficios tanto para los jefes como para los subordinados y la organización en su conjunto.

Para el jefe, este proceso le permite realizar una valoración más objetiva del rendimiento y del comportamiento de sus colaboradores, reduciendo la influencia de la subjetividad. Además, le facilita identificar medidas de mejora, fortalecer la comunicación con su equipo, perfeccionar sus métodos de liderazgo y optimizar su propio desempeño.

Para el subordinado, los beneficios radican en poder conocer los aspectos de su trabajo que la organización considera más relevantes, así como las expectativas de su superior respecto a su rendimiento. Le ayuda a identificar fortalezas y debilidades, comprender las medidas de mejora propuestas por su jefe y las acciones que él mismo debe emprender. También fomenta la autoevaluación, la autocrítica y el autodesarrollo, fortaleciendo la colaboración con su jefe, el trabajo en equipo y un mejor clima laboral.

En cuanto a la organización, la evaluación permite valorar el potencial humano, definir el grado de contribución de cada empleado e identificar a quienes requieren capacitación o actualización profesional. Asimismo, ayuda a seleccionar al personal con condiciones de promoción o traslado, dinamizando las políticas de recursos humanos, estimulando la productividad y fortaleciendo las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.

Chiavenato enfatiza que este proceso no debe reducirse a un juicio superficial, sino que debe implicar un análisis profundo que identifique las causas del desempeño y establezca planes de mejora consensuados entre el jefe y el evaluado.

Por su parte, Dessler (2001) indica que la evaluación del desempeño cumple cuatro propósitos principales:

1. Proporcionar información para la toma de decisiones sobre ascensos y compensaciones.
2. Facilitar la retroalimentación entre jefe y subordinado, permitiendo corregir deficiencias y reforzar los aciertos.
3. Contribuir a la planificación de carreras profesionales, revisando los objetivos personales a la luz de las fortalezas y debilidades detectadas.
4. Fortalecer el crecimiento profesional y organizacional, alinear metas y mejorar el rendimiento general dentro de la empresa.

Existen varias opciones sobre quienes pueden evaluar, Dessler (2001) nos propone las siguientes:

- **Supervisor inmediato:** es la persona que habitualmente se encuentra en la mejor posición para observar, analizar y valorar el desempeño de un subordinado, siendo además responsable directo de su rendimiento dentro de la organización.
- **Evaluación de los compañeros:** consiste en que los mismos colegas del trabajador evalúan su desempeño, lo cual puede resultar útil para predecir su potencial de éxito futuro en la empresa. Sin embargo, puede presentar limitaciones debido a posibles acuerdos de apoyo mutuo, donde los compañeros tienden a otorgarse calificaciones elevadas entre sí.
- **Autoevaluación:** implica que el propio empleado reflexione y califique su desempeño laboral. El principal inconveniente de este método es que los trabajadores suelen valorarse más positivamente de lo que lo harían sus supervisores.
- **Evaluación por subordinados:** también conocida como retroalimentación ascendente, permite que los empleados evalúen a sus superiores, aportando información útil para diagnosticar estilos de liderazgo y mejorar la gestión administrativa en los distintos niveles de la organización.
- **Retroalimentación de 360 grados:** en este enfoque, la información sobre el desempeño se recoge desde múltiples fuentes dentro de la empresa, incluyendo superiores, compañeros, subordinados e incluso clientes. Este método se utiliza principalmente para programas de capacitación y desarrollo profesional, ya que ofrece una visión integral del rendimiento del empleado.

1.4.2. MARCO CONCEPTUAL

Clima Organizacional: se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en el desempeño de sus funciones.

Comportamiento Organizacional: estudio de los individuos y de los grupos dentro del ambiente de la organización.

Comunicación: es el proceso de transmitir información y el flujo de información dentro de la empresa entre las distintas áreas de la empresa.

Cooperación: El espíritu de ayuda mutua entre compañeros de trabajo, un ambiente solidario en el día a día de las labores del trabajo.

Estructura: Contexto físico y social en el que funciona un sistema (organización, personas o grupos).

Identidad: Se refiere a la identificación de los trabajadores con la organización y está muy comprometida con el logro de sus objetivos.

Innovación: El tiempo que dedican los empleados para desarrollar nuevas ideas en beneficio a la organización.

Liderazgo: Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

Motivación: La acción y efecto de motivar al personal para la consecución de las labores que les competen.

Recompensa: Incentivo que se premia por la realización de una tarea hecha manera correcta

Toma de decisiones: Proceso que ayuda a los administradores a poner alternativas y a elegir la alternativa que tiene más posibilidades de éxito. Ambiente en el cual se discuten decisiones a considerar para la realización de planes dentro y fuera de la empresa.

Desempeño laboral: la forma en que los empleados realizan las labores que se les competen dentro de la organización.

Adaptabilidad: La manera en que los trabajadores se adaptan a los distintos ambientes y responsabilidades que se les asigna en la empresa.

Comunicación: La manera en que los trabajadores expresan sus ideas y se hacen entender.

Iniciativa: Asumir la consecuencia de sus acciones y disponerse a desarrollar primero acciones para resolver problemas dentro de la organización.

Conocimientos: El nivel de conocimiento técnico y profesional para realizar las labores dentro de la empresa y las responsabilidades que el cargo le exige.

Trabajo en equipo: Cuando varios individuos se reúnen para formar un grupo, cada cual aporta sus conocimientos personales, sus habilidades, sus ideas y sus motivaciones.

Eficiencia en el diseño del trabajo: Determinar la estructura más eficiente del proceso a seguir para la consecución de metas.

1.4.3. OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES

MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	OBJETO ESPECIFICOS
Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016.	¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016?	Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016.	✓ Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016.	✓ Analizar el clima organizacional de la empresa CELMANIA S.A.C Chimbote, 2016. ✓ Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C Chimbote, 2016. ✓ Asociar el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C Chimbote, 2016.

1.5. Hipótesis.

Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral d los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016

1.6. Objetivos

16.1. Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016.

16.2. Objetivos específicos:

- Analizar el clima organizacional de la empresa CELMANIA S.A.C Chimbote, 2016.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C Chimbote, 2016.
- Asociar el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C Chimbote, 2016.

METODOLOGÍA

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

No experimental, de corte transversal, descriptivo relacional.

POBLACIÓN Y MUESTRA.

POBLACIÓN.

La población o universo fueron 15 trabajadores (1 supervisor) que pertenecen a la empresa CELMANIA S.A.C.

MUESTRA.

La muestra de la investigación fue 14 trabajadores, la cual se seleccionó de acuerdo a su representatividad e importancia para nuestro estudio.

PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE INFORMACIÓN.

El procesamiento de los datos se realizó utilizando el software SPSS versión 21, el cual permitió obtener y analizar los resultados derivados de los instrumentos aplicados en la presente investigación.

Para el análisis y la discusión de los resultados, se empleó la estadística descriptiva, considerada la más apropiada de acuerdo con el diseño metodológico utilizado, tomando los datos procesados en el SPSS versión 21.

RESULTADOS

VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL

¿Estás de acuerdo con la comunicación que se da entre compañeros de trabajo?

TABLA N° 1

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si están de acuerdo con la comunicación entre compañeros de trabajo

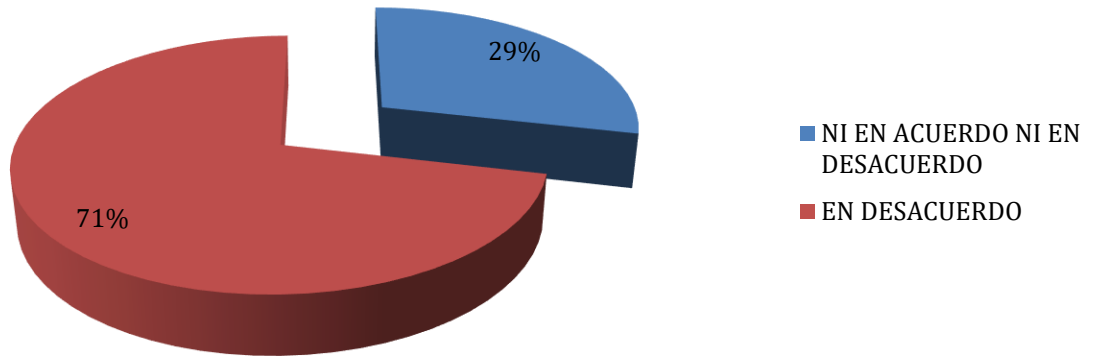
RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	0	0.0	0.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	28.6	28.6
EN DESACUERDO	10	71.4	100.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 1

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si están de acuerdo con la comunicación entre compañeros de trabajo



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 71.4% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo con la comunicación entre compañeros de trabajo, el 28.6% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo con la comunicación entre compañeros en el trabajo.

¿Estás de acuerdo con la libertad de opiniones dentro de la empresa?

TABLA N° 2

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según la libertad de opiniones dentro de la empresa

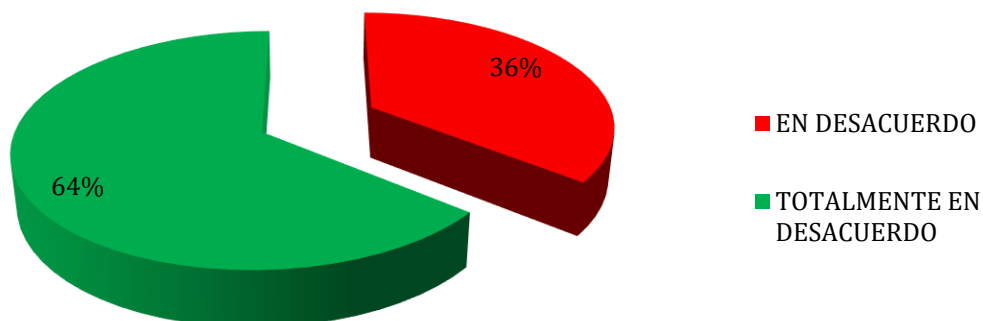
RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	0	0.0	0.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
EN DESACUERDO	5	35.7	35.7
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	64.3	100.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 2

**Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C.,
según la libertad de opiniones dentro de la empresa**



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 64.3% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en totalmente en desacuerdo con la libertad de opiniones que se da en la empresa, el 35.7% en desacuerdo.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en totalmente en desacuerdo respecto a la libertad de opiniones dentro del trabajo.

¿Estás de acuerdo con la cooperación entre compañeros de trabajo?

TABLA N° 3

**Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según la
cooperación entre compañeros de trabajo**

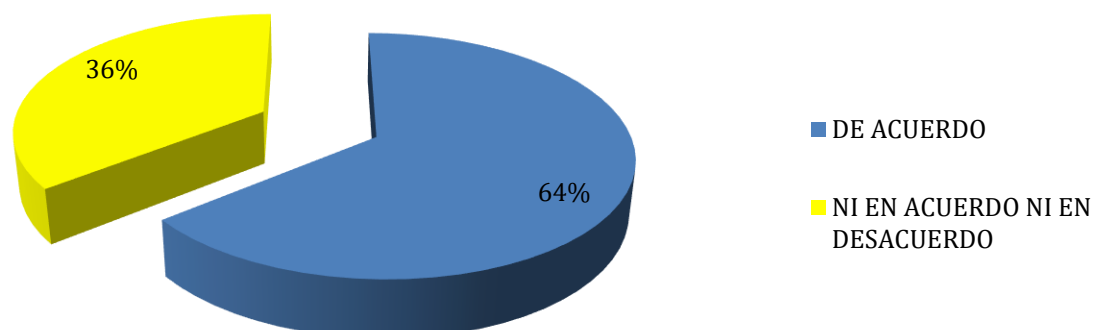
RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	9	64.3	64.3
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	35.7	100.0
EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 3

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según la cooperación entre compañeros de trabajo



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 64.3% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están de acuerdo con cooperación entre compañeros de trabajo, el 35.7% están ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están de acuerdo respecto a la cooperación entre compañeros de trabajo

¿Estás de acuerdo de como se viene dando la competencia entre compañeros en el trabajo?

TABLA N° 4

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según la competencia entre compañeros en el trabajo

RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	14	100.0	100.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	0.0

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 4

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según la competencia entre compañeros en el trabajo



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 100% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están de acuerdo de como se viene dando la competencia entre compañeros en el trabajo.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están de acuerdo respecto a la competencia entre trabajadores.

¿Está de acuerdo con las normas y reglas de la empresa?

TABLA N° 5

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según las normas y reglas de la empresa

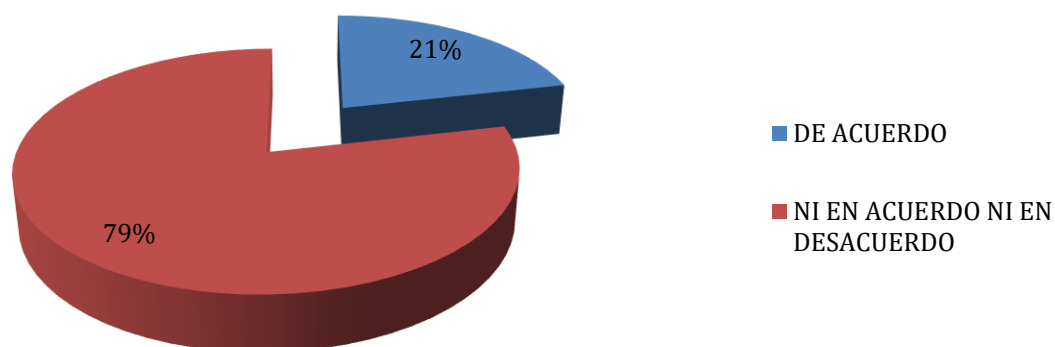
RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	3	21.4	21.4
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	78.6	100.0
EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 5

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según las normas y reglas de la empresa



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 78.6% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están ni en acuerdo ni en desacuerdo con las normas y reglas de la empresa, el 21.4% están de acuerdo.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están de acuerdo con las normas y reglas de la empresa.

¿Está de acuerdo con el compromiso de sus compañeros con la empresa?

TABLA N° 6

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si se sienten comprometidos con la empresa

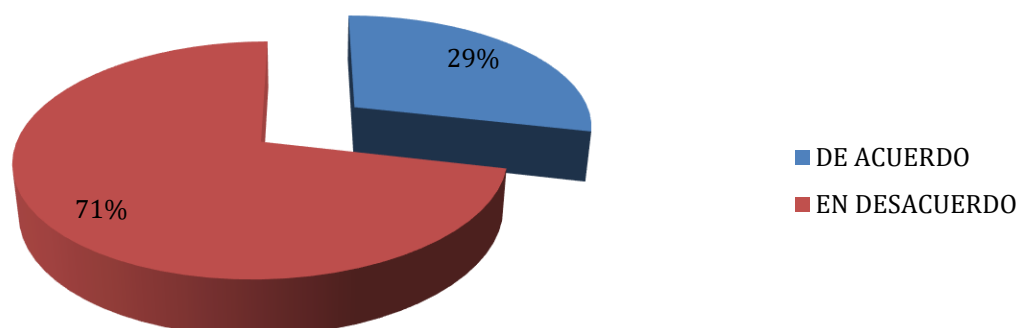
RESULTADOS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	4	28.6	28.6
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
EN DESACUERDO	10	71.4	100.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 6

**Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C.,
según si se sienten comprometidos con la empresa**



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 78.6% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están ni en acuerdo ni en desacuerdo con las normas y reglas de la empresa, el 21.4% están de acuerdo.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están de acuerdo con las normas y reglas de la empresa.

¿Está de acuerdo con el apoyo que le da el jefe dentro del trabajo?

TABLA N° 7

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si están de acuerdo con el apoyo por parte del jefe

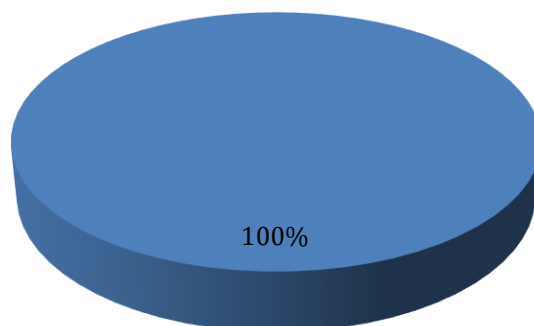
RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	0	0.0	0.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
EN DESACUERDO	14	100.0	100.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 7

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si están de acuerdo con el apoyo por parte del jefe



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 100% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo respecto a que el jefe le brinda su apoyo

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo respecto a que el jefe brinda su apoyo a los trabajadores.

¿Está de acuerdo con el reconocimiento y la valoración de la empresa por el trabajo que realizan?

TABLA N° 8

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si están de acuerdo con el reconocimiento y la valoración de la empresa

RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	0	0.0	0.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
EN DESACUERDO	14	100.0	100.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	100.0

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 8

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si estan de acuerdo con el reconocimiento y la valoracion de la empresa



El 100% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo con el reconocimiento y la valoración de la empresa.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo con el reconocimiento y la valoración de la empresa.

¿Está de acuerdo de cómo se toman las decisiones dentro de la empresa?

TABLA N° 9

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si están de acuerdo con la toma de decisiones dentro de la empresa

RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	0	0.0	0.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
EN DESACUERDO	14	100.0	100.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 9

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si están de acuerdo con la toma de decisiones dentro de la empresa



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 100% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo respecto a cómo se toman las decisiones dentro de la empresa.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo respecto a cómo se toman las decisiones dentro de la empresa.

¿Está de acuerdo que el liderazgo que se da en la empresa ayuda a trabajar en equipo?

TABLA N° 10

Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., según si el liderazgo en la empresa ayuda a trabajar en equipo

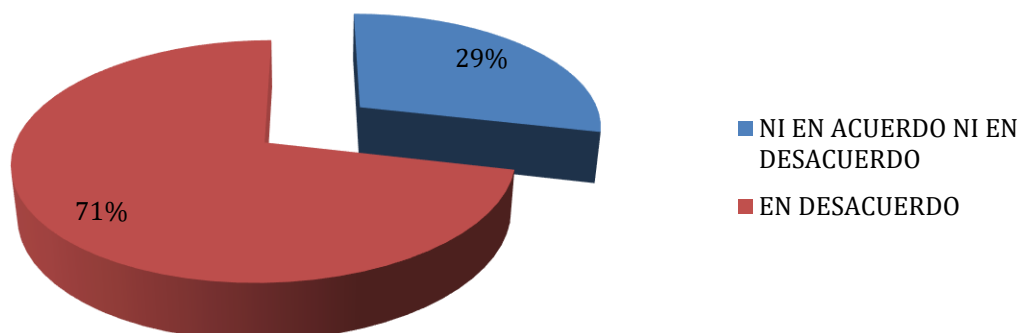
RESPUESTAS	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0.0	0.0
DE ACUERDO	0	0.0	0.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	28.6	28.6
EN DESACUERDO	10	71.4	100.0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 10

**Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C.,
según si el liderazgo en la empresa ayuda a trabajar en equipo**



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El 71.4% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo que el liderazgo del jefe ayuda a trabajar en equipo, el 28.6% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo que el liderazgo del jefe ayuda a trabajar en equipo.

VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL

¿Cómo considera la adaptabilidad en las diferentes responsabilidades que se le asigna al trabajador?

TABLA N° 1

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según su adaptabilidad a las diferentes responsabilidades que se les asigna

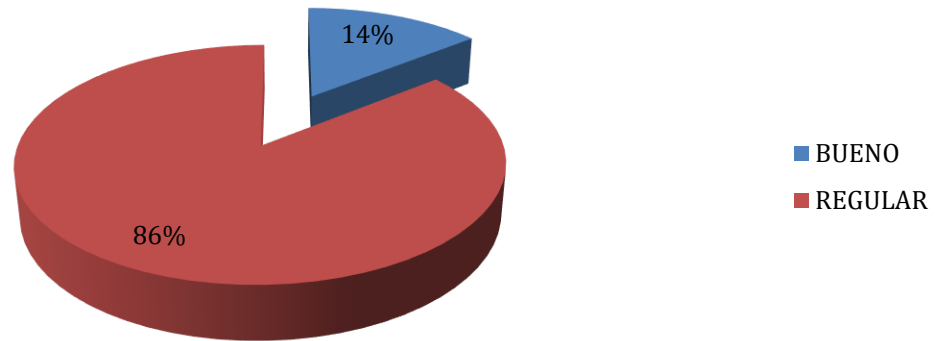
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	2	14.3	14.3
REGULAR	12	85.7	100.0
MALO	0	0.0	0.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 1

**Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C.,
según su adaptabilidad a las diferente responsabilidades que se les
asigna**



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. afirma que el 85.7% de sus trabajadores se adaptan regularmente a la hora de darles diferentes responsabilidades y el 14.3% se adaptan.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. se adaptan regularmente a las distintas responsabilidades que se les asignan en el trabajo.

¿Cómo considera usted la claridad del lenguaje del trabajador a la hora de interactuar o generar alguna idea?

TABLA N° 2

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según su lenguaje del trabajador en el trabajo

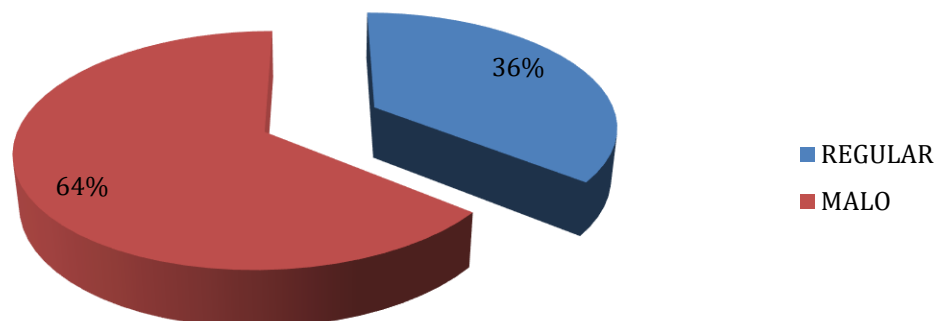
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	0	0.0	0.0
REGULAR	5	35.7	35.7
MALO	9	64.3	100.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 2

**Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C.,
según su lenguaje del trabajador en el trabajo**



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. afirma que el 64.3% del lenguaje del trabajadores es mala y el 35.7% es regular.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. muestran un lenguaje malo en el trabajo.

¿Cómo considera la iniciativa de su trabajador?

TABLA N° 3

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según la iniciativa del trabajador

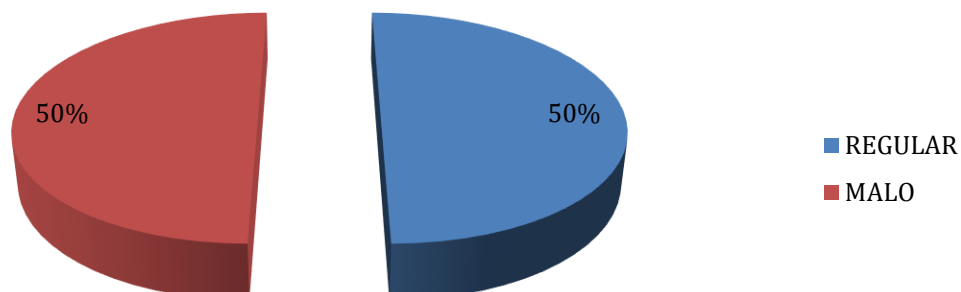
RESPUESTAS	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	0	0.0	0.0
REGULAR	7	50.0	50.0
MALO	7	50.0	100.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 3

**Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C.,
según la iniciativa del trabajador**



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera que el 50% de sus trabajadores su iniciativa es regular y el otro 50% mala.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. su iniciativa es considerada mala y regular.

¿Cómo considera la disposición del trabajador a desarrollar las funciones de la empresa?

TABLA N° 4

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según la disposición del trabajador a desarrollar sus funciones

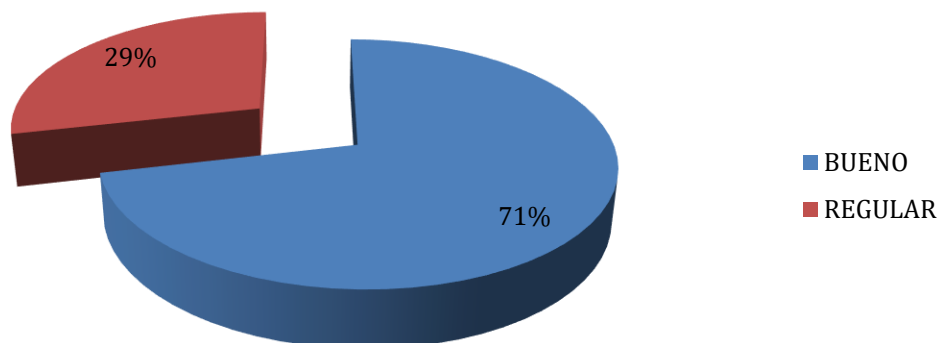
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	10	71.4	71.4
REGULAR	4	28.6	100.0
MALO	0	0.0	0.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 4

**Muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C.,
según la dispocion del trabajador a desarrollar sus funciones**



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera que el 71.4% de sus trabajadores actúa bien a la hora de desarrollar sus funciones, el 28.6% actúa regularmente.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. desarrollan de manera correcta sus funciones dentro de la empresa.

¿Cómo considera la pro actividad de su trabajador?

TABLA N° 5

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según la pro actividad del trabajador

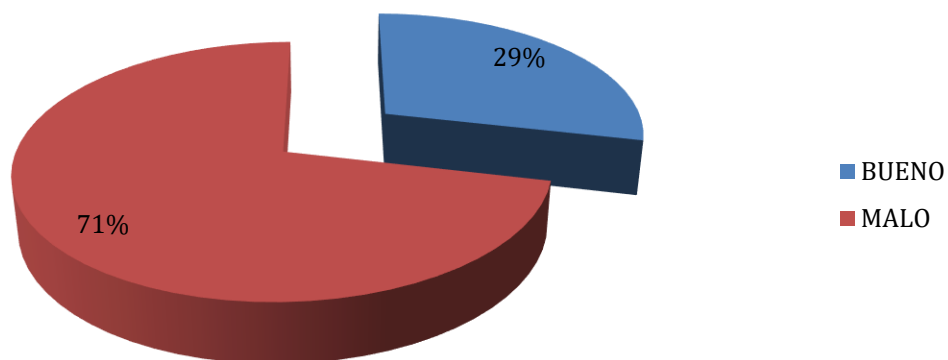
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	4	28.6	28.6
REGULAR	0	0.0	0.0
MALO	10	71.4	100.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 5

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según la pro actividad del trabajador



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera mala en un 71.4% la pro actividad de sus trabajadores dentro de la empresa, y buena en un 28.6%.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. no se considera buena su pro actividad dentro de la empresa.

¿Cómo considera la responsabilidad de su trabajador en la realización de sus acciones?

TABLA N° 6

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según la responsabilidad de las acciones de los trabajadores

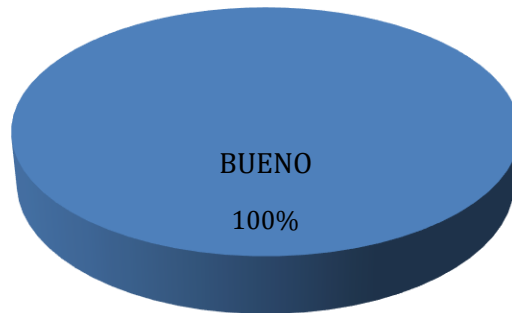
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	14	100.0	100.0
REGULAR	0	0.0	0.0
MALO	0	0.0	0.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 6

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según la responsabilidad de las acciones de los trabajadores



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera buena en un 100% la responsabilidad que asumen los trabajadores respecto a sus acciones dentro de la empresa.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. son responsables de sus acciones dentro de la empresa.

¿Cómo considera el nivel de conocimientos técnicos y profesionales de su trabajador?

TABLA N° 7

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según el nivel de conocimientos técnicos y profesionales de sus trabajadores

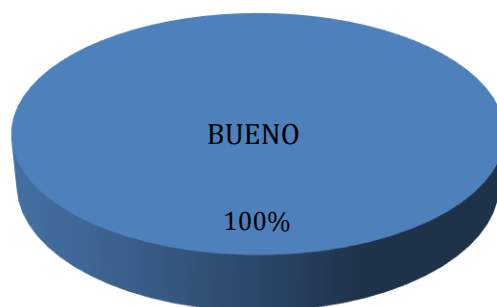
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	14	100.0	100.0
REGULAR	0	0.0	0.0
MALO	0	0.0	0.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 7

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según el nivel de conocimientos técnicos y profesionales de sus trabajadores



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera buena en un 100% el nivel de conocimientos técnicos y profesionales de sus trabajadores.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. tienen un buen nivel de conocimientos técnicos y profesionales.

¿Cómo considera el nivel de actualización de conocimientos de su trabajador?

TABLA N° 8

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según el nivel de actualización de conocimientos de sus trabajadores

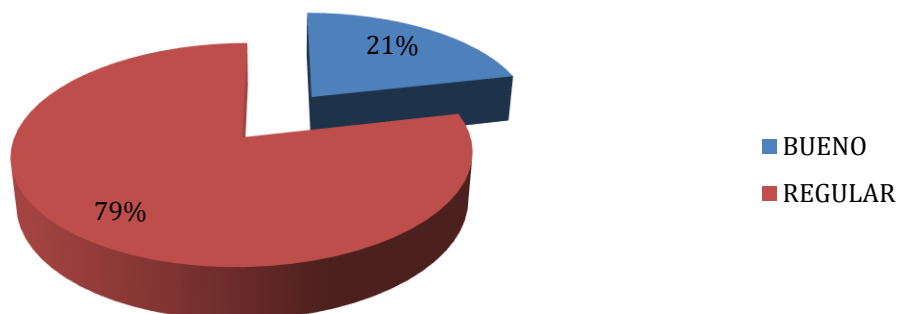
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	3	21.4	21.4
REGULAR	11	78.6	100.0
MALO	0	0.0	0.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 8

**Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C.,
según el nivel de actualización de conocimientos de sus
trabajadores**



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera regular en un 78.6% el nivel de actualización de conocimientos de sus trabajadores, el 21.4% es buena.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. tiene un nivel regular de actualización de conocimientos.

¿Cómo considera el desenvolvimiento del trabajador cuando está en equipo?

TABLA N° 9

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según el desenvolvimiento del trabajador en equipo

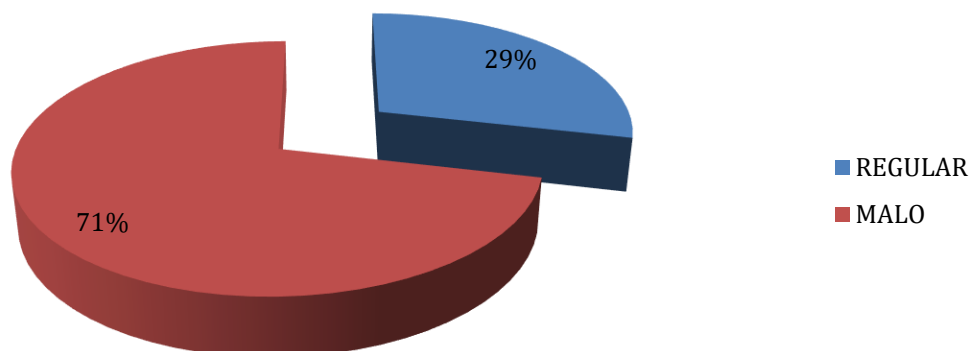
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	0	0.0	0.0
REGULAR	4	28.6	28.6
MALO	10	71.4	100.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 9

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según el desenvolvimiento del trabajador en equipo



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera mala en un 71.4% el desenvolvimiento de los trabajadores cuando trabajan en equipo, el 28.6% regular.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. se desenvuelven mal cuando trabajan en equipo.

¿Cómo considera la actitud de su trabajador en el día a día de la jornada laboral?

TABLA N° 10

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según la actitud de los trabajadores en el día a día

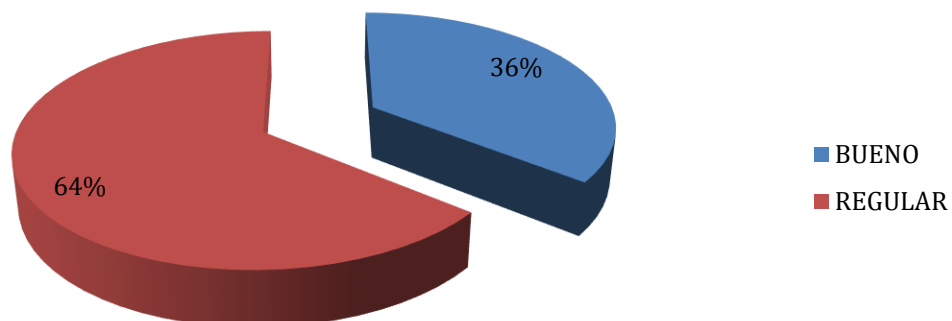
RESPUESTAS	Entrevistado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	0	0.0	0.0
BUENO	5	35.7	35.7
REGULAR	9	64.3	100.0
MALO	0	0.0	0.0
MUY MALO	0	0.0	0.0
TOTAL	14	100.0	

FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

FIGURA N° 10

Muestra del supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C., según la actitud de los trabajadores en el día a día



FUENTE: Encuesta de opinión

ELABORACION: Leiva Blas Joanna Isabel

El supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera regular en un 64.3% la actitud de los trabajadores en el día a día durante el trabajo, el 35.7% considera buena.

Asimismo el promedio, la mayoría y más del 50% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. mantienen una actitud regular en el día a día de la empresa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Cuando hablamos de dimensión comunicación de la variable clima organizacional, podemos observar en la Tabla N° 1 de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo con la comunicación dentro del trabajo, es decir perciben una mala comunicación entre el jefe y los trabajadores que evita establecer relaciones y expresar ideas para solucionar problemas que individualmente no pueden hacerlo, esto va en contra de lo dicho por Chiavenato que afirma que para que la información fluya se debe tener una buena comunicación dentro del trabajo entre todas las áreas de la empresa y sobretodo en comunicación con el gerente de la organización.

En la dimensión cooperación según la Tabla N° 3 observamos que el 64.3% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. está de acuerdo con la cooperación entre compañeros de trabajo, es decir que los trabajadores se apoyan mutuamente para poder realizar sus funciones que le exige el puesto.

En la dimensión identidad en la Tabla N° 6 muestra que el 71.4% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. esta desacuerdo que perciben que los trabajadores estén comprometidos con la empresa, esto hace que los trabajadores no se sientan identificados con la empresa y mucho menos motivados a crecer juntamente con la empresa.

En la dimensión Liderazgo en la Tabla N° 10 de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo en un 71.4% que el liderazgo les ayuda a trabajar en equipo, esto va en contra lo dicho por Chiavenato que afirma que el líder debe ser una guía a seguir el líder deberá mostrar el camino y motivar a trabajar en equipo mostrando los beneficios tanto para la empresa como para cada uno de los miembros de la empresa.

En la dimensión recompensa según la Tabla N° 8 de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo en un 100% con el reconocimiento y la valoración de la empresa por el trabajo que realizan, quiere decir que los trabajadores no sienten que la empresa reconoce su labor dentro de la empresa, esta va en contra de lo

investigado donde es fundamental que el trabajador este motivado para poder realizar las tareas de manera eficaz para bien de la empresa.

En la dimensión toma de decisiones la Tabla N° 9 de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. están en desacuerdo en un 100% en cómo se vienen tomando las decisiones, es decir que no se toma en cuenta las decisiones de los trabajadores en la toma de decisiones y que los trabajadores sienten que su opinión no la toman en cuenta, esta va en contra de lo dicho por Chiavenato afirmando que las personas son un activo del cual se debe de sacar provecho.

En la dimensión adaptabilidad de la variable Desempeño laboral en la Tabla N° 1 el supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera que sus trabajadores se adaptan regularmente en un 85.7% a las distintas responsabilidades dentro de la empresa.

En la dimensión comunicación en la Tabla N° 2 el supervisor considera que el lenguaje de sus trabajadores es malo a la hora de interactuar o generar alguna idea. Esto va en contra de lo investigado en donde el trabajador debe mostrar un lenguaje correcto y entendible para poder expresar ideas y quejas hacia la empresa.

En la dimensión Iniciativa en la Tabla N° 3 el supervisor considera regular y mala la iniciativa de sus trabajadores en un 100%, es decir que los trabajadores por algún motivo no tienen una iniciativa ya sea por temor al jefe o por que como lo dice en la Tabla N° 10 de la variable Clima Organizacional que el 100% afirma que no está de acuerdo de cómo se vienen tomando las decisiones dentro de la empresa.

En la dimensión conocimiento en la Tabla N° 7 el supervisor de la empresa CELMANIA S.A.C. considera bueno el nivel de conocimientos técnicos y profesionales de sus trabajadores, esto confirma lo dicho por Chiavenato cuando dice que se debe contratar el mejor personal para poder crecer en conjunto compartiendo ideas.

En la dimensión trabajo en equipo según la Tabla N° 9 el desempeño de los trabajadores cuando están en equipo es mala en un 71.4%, esto no contribuye al crecimiento de la empresa ya que no se puede compartir información entre las distintas áreas. Trabajar en equipos permitirá tomar mejores decisiones para solucionar problemas de la empresa.

CONCLUSIONES

- ✓ El 100% de la muestra de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. no están de acuerdo en cómo se vienen tomando las decisiones dentro de la empresa.
- ✓ El 71.4% de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C. trabaja regularmente en el día a día de su jornada laboral.
- ✓ El desenvolvimiento en equipo de los trabajadores es mala en un 71.4% debido a que no se respeta la libertad de expresión dentro de la empresa y que no se toman en cuenta la opinión de los trabajadores a la hora de tomar decisiones la empresa CELMANIA y que en un 100% afirma que no reciben apoyo por parte del jefe de la empresa.

RECOMENDACIONES

- ✓ Formar equipos multidisciplinarios para realizar análisis de situaciones y tomen decisiones en conjunto.
- ✓ Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones dentro de la empresa.
- ✓ Mejorar el liderazgo dentro de la empresa motivando a trabajar en equipo, con el reconocimiento adecuado como premio para la realización de las labores.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, a mis padres y en especial a mi madre por su apoyo durante mi carrera universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Chiavenato, I. (2000), *Administración de los Recursos Humanos*, 5ta Ed., Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007), *Administración de los Recursos Humanos*, 8va Ed., Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, i. (2000), *Administración de los Recursos Humanos*, 5ta Ed., Colombia: McGraw Hill.
- DESSLER. (2000), *Administración de personal*, 6ta Ed. México: Editorial Mac Graw Hill.
- Moscoso, F. (2011) “*Modelo de desarrollo de clima organizacional para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. Cañar*”. En la ciudad de Azogues, Ecuador.
- Martha, C. & Díaz, J. (2009) Tesis “*Modelo de Gestión para mejora del clima Organizacional en Celular SUN 3 S.A*” Universidad de EE.UU.
- Oswaldo, L. (2010) Tesis “*Relación entre el clima Organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de Servicios de Telefónicos*” Universidad San Marcos, Lima – Perú
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015) Tesis “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013*”. Amazonas, Perú.
- Ramírez, R. (2009) “*Diagnostico del clima Organizacional en una Empresa de Telecomunicaciones de el Salvador*”
- Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P. (2010), *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). D.F., México: McGraw Hill.
- Stoner, James; Freeman, R. Edward y Gilbert Jr, Daniel R. (1996). “*Administración*”. 6a. Edición. México: Editorial Pearson.

ANEXOS

ANEXO 01

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se	El Clima organizacional en la empresa CELMANIA S.A.C se percibe como las emociones de los miembros de CELMANIA S.A.C, el cual está relacionado con la motivación de los trabajadores.	Comunicación.	- Adecuada comunicación entre compañeros de trabajo. - Adecuada y eficiente comunicación con el jefe. - Libertad de expresión. - Información oportuna.	ESCALA ORDINAL
			Conflicto y cooperación.	- Apoyo de compañeros de trabajo. - Sana competencia entre compañeros d trabajo. - Relaciones adecuadas y apoyo con otras áreas de trabajo. - Reuniones con regularidad en el área. - Reuniones frecuentes de coordinación con otras áreas. - Manejo de conflictos adecuado.	

	refiere tanto a la parte física como emocional.		▪ Confort.	▪ Ambiente laboral agradable y organizado. ▪ Distribución física adecuada del área de trabajo. ▪ Limpieza de ambiente adecuado.	
			▪ Estructura.	▪ Simplicidad y facilidad en los trámites organizacionales. ▪ Normas y reglas claras. ▪ Tareas y funciones adecuadas. ▪ Métodos de evaluación adecuados.	
			▪ Identidad.	▪ Identificación con la organización. ▪ Compromiso con la organización. ▪ Interés en el desarrollo organizacional.	
			▪ Innovación.	▪ Innovación adecuada. ▪ Flexibilidad y adaptación al cambio de la organización.	
			▪ Liderazgo.	▪ Disponibilidad del jefe. ▪ Apoyo del jefe. ▪ Supervisión constante al personal. ▪ Evaluación adecuada del jefe.	
			▪ Motivación.	▪ Buen trato al personal.	

				▪ Importancia al trabajador. ▪ Satisfacción con el ambiente de trabajo. ▪ Desarrollo de capacidades.	
			▪ Recompensa.	▪ Reconocimiento y valoración del trabajo. ▪ Incentivos laborales adecuados.	
			▪ Remuneración.	▪ Remuneración adecuada. ▪ Beneficios adecuados a los trabajadores.	
			▪ Toma de decisiones.	▪ Toma de decisiones adecuado por parte del jefe. ▪ Toma de decisiones participativa. ▪ Iniciativa y participación de trabajadores en toma de decisiones. ▪ Resolución de problemas de manera participativa y organizada.	
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es la forma en que los		Calidad del Trabajo	• Medidas de seguridad e higiene	
			Trabajo en Equipo	-Capacidad de integrarse con los demás	

	empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.	El desempeño laboral de los trabajadores de CELMANIA S.A.C que realizan su trabajo. desarrollando capacidad de liderazgo, gestión del tiempo, habilidades organizativas.	Compromiso Institucional	- Disposición y colaboración	
			Responsabilidad	- Cumplimiento de las funciones, actuar con eficiencia y autonomía	

ANEXO 02

CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES PARA EVALUAR SU PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CELMANIA S.A.C.

I. INSTRUCCIONES: Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Muchas Gracias.

DATOS GENERALES:

Edad: Sexo: Cargo:

Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016.

Objetivo: Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CELMANIA S.A.C., Chimbote, 2016.

II. CUERPO INSTRUMENTAL

Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

TOTALMENTE DE ACUERDO	1
DE ACUERDO	2
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	3
EN DESACUERDO	4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5

¿Estás de acuerdo con la comunicación que se da entre compañeros de trabajo?					
¿Estás de acuerdo con la libertad de opiniones dentro de la empresa?					
¿Estás de acuerdo con la cooperación entre compañeros de trabajo?					
¿Estás de acuerdo de cómo se viene dando la competencia entre compañeros de trabajo?					
¿Estás de acuerdo con los trámites que se realizan dentro de la empresa?					
¿Está de acuerdo con las normas y reglas de la empresa?					
¿Está de acuerdo con el compromiso de sus compañeros con la empresa?					
¿Está de acuerdo con el apoyo que le da el jefe dentro del trabajo?					
¿Está de acuerdo con el reconocimiento y la valoración de la empresa por el trabajo que realizan?					
¿Está de acuerdo de cómo se toman las decisiones dentro de la empresa?					
¿Está de acuerdo que el liderazgo que se da en la empresa ayuda a trabajar en equipo?					

ANEXO 03

CUESTIONARIO AL SUPERVISOR PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CELMANIA S.A.C.

I. INSTRUCCIONES: El presente cuestionario se realiza con el objetivo de evaluar el desempeño laboral de sus 14 trabajadores. Por favor se le pide marcar con objetividad cada una de las preguntas formuladas dentro del cuestionario.

II. CUERPO INSTRUMENTAL

Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

MUY BUENO	1
BUENO	2
REGULAR	3
MALO	4
MUY MALO	5

¿Cómo considera la adaptabilidad en las diferentes responsabilidades que se le asigna al trabajador.					
¿Cómo considera usted la claridad del lenguaje del trabajador a la hora de interactuar o generar alguna idea?					
¿Cómo considera la iniciativa de su trabajador?					
¿Cómo considera la disposición del trabajador a desarrollar las funciones de la empresa?					
¿Cómo considera la pro actividad de su trabajador?					
¿Cómo considera la responsabilidad de su trabajador en la realización de sus acciones?					
¿Cómo considera el nivel de conocimientos técnicos y profesionales de su trabajador?					
¿Cómo considera el nivel de actualización de conocimientos de su trabajador?					
¿Cómo considera el desenvolvimiento del trabajador cuando está en equipo?					
¿Cómo considera la actitud de su trabajador en el día a día de la jornada laboral?					

ANEXO N° 3
MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL-SPSS-V21
VARIABLE 01 CLIMA ORGANIZACIÓN

	1. ¿Estás de acuerdo con la comunicación que se da entre compañeros de trabajo?	2. ¿Estás de acuerdo con la libertad de opiniones dentro de la empresa?	3. ¿Estás de acuerdo con la cooperación entre compañeros de trabajo?	4. ¿Estás de acuerdo de cómo se viene dando la competencia entre compañeros de trabajo?	5. ¿Está de acuerdo con las normas y reglas de la empresa?	6. ¿Está de acuerdo con el compromiso de sus compañeros con la empresa?	7. ¿Está de acuerdo con el apoyo que le da el jefe dentro del trabajo?	8. ¿Está de acuerdo con el reconocimiento y la valoración de la empresa por el trabajo que realizan?	9. ¿Está de acuerdo de cómo se toman las decisiones dentro de la empresa?	10. ¿Está de acuerdo que el liderazgo que se da en la empresa ayuda a trabajar en equipo?
Media	3.71	4.64	2.36	2.00	2.79	3.43	4.00	4.00	4.00	3.71
Mediana	4.00	5.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4

ANEXO N° 4
MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL-SPSS-V21
VARIABLE 2 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

	1. ¿Cómo considera la adaptabilidad en las diferentes responsabilidades que se le asigna al trabajador.	2. ¿Cómo considera usted la claridad del lenguaje del trabajador a la hora de interactuar o generar alguna idea?	3. ¿Cómo considera la iniciativa de su trabajador?	4. ¿Cómo considera la disposición del trabajador a desarrollar las funciones de la empresa?	5. ¿Cómo considera la pro actividad de su trabajador?	6. ¿Cómo considera la responsabilidad de su trabajador en la realización de sus acciones?	7. ¿Cómo considera el nivel de conocimientos técnicos y profesionales de su trabajador?	8. ¿Cómo considera el nivel de actualización de conocimientos de su trabajador?	9. ¿Cómo considera el desenvolvimiento del trabajador cuando está en equipo?	10. ¿Cómo considera la actitud de su trabajador en el día a día de la jornada laboral?
Media	2.86	3.64	3.50	2.29	3.43	2.00	2.00	2.79	3.71	2.64
Mediana	3.00	4.00	3.50	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00
Moda	3	4	3	2	4	2	2	3	4	3

ANEXO 5: FORMATO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
LEIVA BLAS JOANNA ISABEL		42651939	joannaleiva124@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría
☐ Doctorado			
4. Título del Documento de Investigación			
" CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CELHANIA S.A.C CHIMBOTE 2016 "			
5. Programa Académico			
ADMINISTRACIÓN			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess)(*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.⁶



Lugar Día Mes Año
Chimbote 28 01 2026

Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 6, inciso 8.2.
- Ley N° 38338 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2018-CONCYTEC-DEG (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2 del artículo 10° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales prestando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio AUCIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

ANEXO 6: REPORTE DE SIMILITUD

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CELMANIA S.A.C CHIMBOTE 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	25%	%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	4%
2	idoc.tips Fuente de Internet	1%
3	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
4	dspace.uvic.cat Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	fdocuments.ec Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Hogeschool Rotterdam Trabajo del estudiante	1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
10	pt.slideshare.net Fuente de Internet	1%
11	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%

repositorio.autonoma.edu.pe

12	Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad del Valle de Guatemala Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Nacional de Cajamarca Trabajo del estudiante	<1 %
25	tede.mackenzie.br Fuente de Internet	<1 %

26	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
28	www.dspace.uce.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1 %
29	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
30	docslide.us Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
38	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña Trabajo del estudiante	<1 %
40	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

41	admrrhhunefamaracay.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
42	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
43	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Nacional San Agustín Trabajo del estudiante	<1 %
45	Submitted to Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra PUCMM Trabajo del estudiante	<1 %
46	kipdf.com Fuente de Internet	<1 %
47	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to Corporación Khipu S.A.C Trabajo del estudiante	<1 %
52	Submitted to udv Trabajo del estudiante	<1 %
53	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
54	opac.unellez.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
docslib.org		

55	Fuente de Internet	<1 %
56	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
57	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.unini.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 10 words

Excluir bibliografía

Activo