



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ETIQUETAS PERÚ
GRÁFICO DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. Torres Mejía de Falckenheiner, Suzanne Carolina

LIMA - PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

DR. JUAN BAUTISTA CALLER LUNA

JURADO EXAMINADOR

Dra. Barreto Munive, Marcela Rosalina
PRESIDENTE

Dra. Chirinos Susano, Rosa
SECRETARIO

Dr. Cruz Telada, Eugenio
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por darme fuerzas para seguir adelante y culminar exitosamente este proyecto y a no desfallecer en los problemas que se presentaban, enseñándome a resolver los infortunios sin decaer en el intento.

A mi familia, por su ayuda y apoyo incondicional en los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haber puesto en mi camino a muchas personas que me guiaron por el camino de la felicidad hasta ahora.

A mis compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado.

A la empresa Etiquetas Perú Gráfico por permitirme realizar la investigación en sus instalaciones y de esta manera llevar a cabo la presente tesis.

A mi asesor de tesis, el Dr. Juan Caller Luna por el apoyo constante quien en poco tiempo me brindó su ejemplo y profesionalismo, me enseñó a ser eficiente, perseverante y así poder llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Suzanne Carolina Torres Mejía de Falckenheiner, estudiante de la Escuela de Salud y Nutrición, de la Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Privada Telesup, declaro el trabajo académico titulado “Clima laboral y desempeño laboral en trabajadores de la empresa etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017”, presentada en folios para la obtención del título profesional de Psicología, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy conciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

Lima, 05 de noviembre de 2017

Suzanne Carolina Torres Mejía de Falckenheiner

DNI: 45024638

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima laboral y desempeño laboral en trabajadores de la empresa etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017”, tiene como propósito comprobar la relación que existe entre el clima laboral y desempeño laboral; es decir, en qué medida el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

La prueba estuvo conformada por 40 trabajadores con un rango de edad entre 20 a 65 años de ambos sexos, cuya relación con la empresa es de contrato por tiempo determinado y también de contrato por tiempo indeterminado. Para las variables trabajadas se les aplicó dos instrumentos: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) y Cuestionario Estructurado de Desempeño Laboral de Edgar Quispe Vargas (2015). La hipótesis principal señalaba que existe relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres.

El resultado fue que existe relación alta positiva y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico, es decir las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y los procesos que ocurren en el medio laboral influye directamente a su desempeño laboral.

Finalmente se comprueba la hipótesis principal a una relación alta y positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral (0.782; $p < 0.05$).

Palabras Clave: Clima Laboral, Desempeño Laboral, Trabajadores, Empresa Etiquetas Perú Gráfico.

ABSTRACT

The present work of investigation titled Relationship between the organizational climate and labor performance of the workers of the company Tags Peru Graphic in the district of San Martin de Porres in the year 2017, has like purpose determine the relation that exists between the labor climate and performance labor; that is, to what extent the organizational climate is related to the work performance of the workers of the company Etiquetas Perú Gráfico in the district of San Martín de Porres in the year 2017.

The sample consisted of 40 workers with an age range between 20 to 65 years of both sexes, whose relationship with the company is for a fixed-term contract and also contract for an indefinite period. For the variables studied, two instruments were applied: Labor Climate Scale by Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) and Structured Labor Performance Questionnaire by Edgar Quispe Vargas (2015). The main hypothesis indicated that there is a relationship between the Labor Climate and the Labor Performance of the workers of the company Etiquetas Perú Gráfico in the district of San Martin de Porres.

The result was that there is a highly positive and significant relationship between the labor climate and the work performance of the workers of the company Etiquetas Perú Gráfico, that is, the perceptions that the worker has of the structures and processes that occur in the work environment directly influences to his work performance.

Finally, the main hypothesis is tested for a high and positive relationship between the labor climate and work performance (0.782, $p < 0.05$).

Keywords: Labor Climate, Labor Performance, Workers, Company Tags Peru Graphic.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	I
ASESOR DE TESIS.....	II
JURADO EXAMINADOR.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIII
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	16
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1 Planteamiento del problema.....	18
1.2 Formulación de problema.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problema específico.....	20
1.3 Justificación del estudio.....	21
1.4 Objetivos de la investigación.....	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23

2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	26
2.2 Bases teóricas de las variables.....	28
2.2.1 Variable Independiente Clima Laboral:	28
2.2.1.1 Definición de Clima Laboral:	31
2.2.1.2 Características del Clima Laboral.....	33
2.2.1.3 Teorías del Clima Laboral.....	34
2.2.1.3.1 Satisfacción.....	33
2.2.1.3.2. Motivación.....	34
2.2.1.3.2.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow...35	
2.2.1.3.2.2 Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.....36	
2.2.1.3.2.3 Teoría de las necesidades de McClelland.....37	
2.2.1.3.2.4 Teoría X y Teoría Y de McGregor.....38	
2.2.1.4 Medidas del clima organizacional:	40
2.2.1.5 El clima laboral.....	40
2.2.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional:	41
2.2.1.7 Indicadores del Clima Organizacional.....	42
2.2.1.8 Aspectos del Clima Organizacional.....	43
2.2.1.9 Tipos de Clima.....	43
2.2.1.10 Calidad de vida laboral.....	45
2.2.2 Variable Dependiente Desempeño Laboral:	45
2.2.2.1 Conceptos.....	45
2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral.....	46
2.2.2.2.1 Dimensión Productividad.....	46
2.2.2.3 Dimensión Eficacia.....	49
2.2.2.5 Indicadores del Desempeño Laboral	49
2.2.2.6 Objetivos de Desempeño Laboral.....	51
2.3 Definición de términos básicos.....	51
III. MARCO METODOLOGICO	54
3.1 hipótesis de la investigación.....	54
3.1.1 Hipótesis general.....	54

3.1.2 Hipótesis específicas.....	54
3.2 Variable de estudio.	55
3.2.1 Definición conceptual.....	55
3.2.2. Definición Operacional:	55
3.2.2.1 Operacionalización de la variable.....	56
3.3 Tipo y nivel de investigación.	56
3.3.1 Nivel de investigación.....	56
3.4 Diseño de la investigación.	58
3.5 Población y muestra de estudio.	59
3.5.1 Población.....	59
3.5.2 Muestra.....	60
3.5.3 Muestreo.....	61
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	61
3.6.1 Técnicas de recolección de datos.....	61
3.6.2 Instrumento de recolección de datos.....	62
3.6.3 Validación y confiabilidad del instrumento.....	68
3.6.3.1 Validez de clima laboral.....	68
3.6.3.2 Confiabilidad de clima laboral.....	68
3.6.3.2.1 Confiabilidad del instrumento clima laboral.....	69
3.6.3.2.2 Validez de desempeño laboral.....	59
3.6.3.3 Confiabilidad de desempeño laboral.....	69
3.6.3.4 Confiabilidad del instrumento desempeño laboral.....	70
3.7 Métodos de análisis de datos.	70
3.8 Desarrollo de la propuesta de valor.	71
3.9 Aspectos deontológicos.	72
IV. RESULTADOS	74
4.1 Resultados.....	74
4.1.1 Resultados Descriptivos.....	74

4.1.1.1 Resultados Generales por Variables.....	74
4.1.1.2 Resultados por Dimensiones de la Variable Independiente Clima Laboral.....	75
4.1.1.3 Resultados por Dimensiones de la Variable Dependiente Desempeño Laboral.....	80
4.1.2 Análisis inferencial.....	83
V DISCUSIÓN.....	89
5.1 Análisis de discusión de resultados.....	89
VI. CONCLUSIÓN.....	92
6.1 Conclusiones.....	92
VII. RECOMENDACIÓN.....	93
7.1 Recomendación.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	94
ANEXOS.....	102
ANEXO N° 01 matriz de consistencia.....	103
ANEXO N° 02 Matriz de operacionalización.....	104
ANEXO N° 03 Validacion de instrumentos.....	105
ANEXO N° 04 Matriz de datos.....	110
ANEXO N° 05 Consentimiento informado.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teorías de la motivación	44
Tabla 2 Población (Universo)	60
Tabla 3 Muestra (Universo).....	93
Tabla 4 Estadísticas de Fiabilidad	95
Tabla 5 Estadísticas de Fiabilidad.....	96
Tabla 6 Variable Independiente Clima Organizacional.....	100
Tabla 7 Aspectos Psicológicos	101
Tabla 8 Variable Dependiente Desempeño Laboral.....	101
Tabla 9 Aspectos Fisiológicos	102
Tabla 10 Aspectos Sociales.....	103
Tabla 11 Aspectos Psicológicos.....	104
Tabla 12 Productividad Laboral	105
Tabla 13 Eficacia.....	85
Tabla 14 Eficiencia.....	107
Tabla 15 Correlación de Pearson entre los Aspectos Fisiológicos y el Desempeño Laboral	109
Tabla 16 Correlación de Pearson entre los Aspectos Sociales y el Desempeño Laboral	84
Tabla 17 Correlación de Pearson entre los Aspectos Psicológicos y el Desempeño Laboral	114
Tabla 18 Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.....	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Jerarquía de las necesidades de Maslow	44
Gráfico 2 Variable Independiente Clima Organizacional.....	101
Gráfico 3 Desempeño Laboral	102
Gráfico 4 Aspectos Fisiológicos	103
Gráfico 5 Aspectos Sociales	104
Gráfico 6 Aspectos Psicologicos.....	105
Gráfico 7 Productividad Laboral.....	106
Gráfico 8 Eficacia	107
Gráfico 9 Eficiencia.....	108
Gráfico 10 Representación gráfica de dispersión entre desempeño laboral y aspectos fisiológicos.....	110
Gráfico 11 Representación gráfica de dispersión entre desempeño laboral y aspectos Sociales.....	113
Gráfico 12 Representación gráfica de dispersión entre los aspectos psicológicos y el desempeño laboral.....	115
Gráfico 13 Representación gráfica entre el clima organizacional y el desempeño laboral.....	118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Jerarquía de las necesidades de Maslow	44
Figura 2 Factores de la motivación de Hezberg	45
Figura 3 Factores de la motivación de McClelland	47

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación llamado “Clima laboral y desempeño laboral en trabajadores de la empresa etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017”, tiene como objetivo principal implementar un plan de mejora que favorezca al clima actual de la organización y por ende, el desempeño laboral mediante las mejoras a las necesidades encontradas relacionadas al clima laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres.

El concepto de clima laboral se podría definir como la forma organizacional vista por los miembros de la organización, que intercede en su actuación. Es decir, cuando hablamos de clima laboral estamos hablando que constituye el medio interno de una organización, (aspectos psicológicos) caracterizados que existen en cada organización. Asimismo deducimos que el concepto de clima laboral implica diferentes aspectos de la situación, que se añaden mutuamente en varios grados, como el prototipo de organización, la tecnología, las metas operacionales, las políticas los reglamentos internos (aspectos fisiológicos); además de las actitudes, valores y formas de comportamiento social que son estimuladas o sancionadas (aspectos sociales). Es por eso que se considera importante conocer el clima laboral y cómo éste influye en el comportamiento en el trabajo, para ello se ha elaborado una serie de investigaciones para saber el estado actual de dichos trabajadores así como también nos proporcionen alcance de su labor en la empresa.

Si existe un apropiado ambiente laboral, el trabajador podrá desempeñarse de la mejor manera en su trabajo y esto se podrá evidenciar en su desempeño, en su entusiasmo, su rendimiento laboral, etc.

Se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima laboral y desempeño laboral y se midieron las condiciones actuales de clima laboral y los factores que influyen en él. El instrumento utilizado para la obtención de datos fue el Test de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) que

constó de 50 ítems que agrupan 5 dimensiones que miden el Clima Laboral, así mismo se ha utilizado el Cuestionario de Desempeño Laboral de Edgard Quipe Vargas que constó de 15 ítems que agrupan 3 dimensiones que permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Esta investigación proporcionó información equitativa de cómo se encontraba el Clima actual y los niveles de desempeño y que aspectos se podrían mejorar a corto, mediano o largo plazo.

En el capítulo I se abordó el planteamiento y formulación del problema, además de la justificación y aportes del estudio y objetivos de la investigación. En el capítulo II se analizó los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las variables del Clima Laboral sobre los factores que interviene y las primordiales metodologías para evaluarlo; también sobre la variable de Desempeño Laboral sobre conceptos y dimensiones del mismo. En el capítulo III se planteó las hipótesis de la investigación, las variables de estudio, el nivel y diseño de la investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad de instrumentos, métodos y análisis de datos y desarrollo de la propuesta de valor. En el capítulo IV se analizó los resultados de los instrumentos utilizados para la obtención de datos. En el capítulo V se realizó la discusión de los resultados de los instrumentos utilizados para la obtención de datos y el análisis del mismo. En el capítulo VI se analizó las conclusiones de los resultados y análisis de los instrumentos.

Seguidamente en el capítulo VII se plantearon las recomendaciones y diferentes propuestas de intervención en cada uno de los aspectos evaluados, ayudando de ésta manera a mejorar el Clima Laboral para que los trabajadores mejoren su Desempeño Laboral en los diferentes puestos de trabajo existentes.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La empresa Etiquetas Perú Gráfico ubicada en el distrito de San Martín de Porres, cuenta con más de 30 años de servicio, dedicada a la impresión de etiquetas para la Industria, Banca y Comercio enfocada en la calidad de etiquetas autoadhesivas y las impresiones en offset, impresiones serigráfica e impresiones flexográficas. La empresa Etiquetas Perú Gráfico cuenta con un total de 40 trabajadores de diversas carreras profesionales. Dicha empresa se divide en 3 grandes áreas; el área de Administración, el área de Producción y Gestión de Calidad.

A mediados del año 2016 se presentan problemas dentro de la organización, los trabajadores no estaban conformes con su espacio físico ya que el ruido ensordecedor del área de Producción les causaba malestar e incomodidad en sus labores diarias y en el año 2017 se empieza a subsanar ese tema en el cual el área de Producción tuvo que trasladarse a un espacio donde no perturbara a los trabajadores, pero se pudo observar problemas con el personal que aparte de estar incomodos con el espacio físico de sus labores, tampoco había una comunicación adecuada entre los jefes y el personal, se ausentaban sin motivo alguno, y habían quejas que los jefes no valoraban su desempeño laboral como escasa comunicación, actitudes inadecuadas y tampoco les aumentaban el sueldo. La observación detallada a lo largo de los meses dio por resultado lo siguiente: Existe la necesidad de realizar una evaluación para determinar el Clima Laboral que es dominante, ya que representa el panorama real de la percepción que tiene el trabajador mediante el cual se ve expresado en la actitud de los colaboradores frente a su propio trabajo. Sobreentendiéndose que los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran diversidad de contextos para satisfacer sus necesidades y conservar un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación. La adaptación cambia de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro.

El clima laboral es la cualidad del ambiente organizacional que experimentan los miembros de la organización y que se ve influido en comportamiento. Favorece cuando aporta la bienestar de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros. Algunos objetivos de los estudios de Clima Laboral son: Conocer la percepción del personal sobre el actual Clima Laboral; sugerir ideas para mejorar los niveles de motivación del persona, reconocer aquellos factores organizacionales de mayor ocurrencia positiva o negativa sobre el clima actual y situar de información relevante para la transformación de planes estratégicos.

También es muy importante tener en cuenta los aspectos del Clima Laboral que son: Aspectos Psicológicos como las actitudes, expectativas, motivaciones, etc; Aspectos Sociales como la comunicación, el liderazgo, compañerismo, conflictos, etc; y los Aspectos Fisiológicos como espacio físico, máquinas, condiciones de ruido, herramientas, etc., de las cuales nos servirán mucho y nos enfocará con nuestra investigación. En cualquier visión general de las organizaciones, el clima laboral conjuntamente con el desempeño laboral, constituyen indicadores de gran relevancia en el diagnóstico y las prácticas de mejoras que las empresas practican en pro de su talento humano.

Según el estudio estadístico publicado por la Consultora Pwc y HBC Consultores indican que alrededor del 50% de las empresas a nivel nacional logra mantener un adecuado clima laboral y por ende un buen desempeño laboral de sus trabajadores, y teniendo en cuenta la implementación de la gestión de clima y cultura organizacional cuenta con un 70% de penetración en empresas con el objetivo de tener un apropiado clima laboral y desempeño laboral. (Consultora PwC y HBC Consultores, 2014).

El tema objeto de esta investigación nace de la necesidad de analizar científicamente sobre la relación del Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico la cual se ha visto en la necesidad de mejorar el Clima Laboral pues el bajo rendimiento laboral,

desmotivación e insatisfacción en sus labores, mantienen una baja predisposición para trabajar en equipo, se insubordinan, incomodidad con el espacio físico de sus labores, tampoco había una comunicación adecuada entre los jefes y el personal, ausentismo sin motivo alguno, y habían quejas que los jefes no valoraban su desempeño laboral como escasa comunicación, actitudes inadecuadas, inadecuada línea de confort y entre otros aspectos afectan tanto a la organización como a su talento humano.

1.2 Formulación de problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto fisiológico y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto sociales y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto psicológico y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017?

1.3 Justificación y Aportes del estudio

Tomando en cuenta que el Clima Laboral es un punto importante de la relación entre personas y organizaciones, se ha observado que las personas están continuamente en un proceso de adaptación a numerosas circunstancias con el objetivo de satisfacer sus necesidades y conservar cierto equilibrio individual. Esta adaptación no se limita a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad (las llamadas necesidades básicas), sino que también comprende la satisfacción de las necesidades sociales de estima y autorrealización.

Como la satisfacción de las necesidades principales depende mucho de otras personas, principalmente de las que ocupan posiciones de autoridad, resulta significativo comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas en el cual perjudican o benefician el desempeño laboral de la cual valdrá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización. Cabe señalar, que un apropiado desempeño laboral de los trabajadores depende esencialmente de un apropiado clima laboral, añadiendo a ello los conocimientos necesarios para su aplicación. Asimismo, el buen desempeño laboral admite la elaboración de las actividades asignadas y aportar en el fruto de los objetivos de la organización. En este caso esto manifestaría en la optimización de la gestión de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres.

Por lo expuesto, es de considerable valor para la empresa la realización del estudio propuesto, el mismo que provocará no solo en el conocimiento real del clima laboral, sino que aportará en la detección de necesidades de mejora en la empresa, logrando alinear los objetivos y estrategias empresariales con los objetivos individuales de la potencia laboral.

Por otra parte este tema es viable de investigar pues la empresa otorga el principio necesario para poder realizar este estudio y nos brindan los instrumentos necesarios para realizarlo. Además la importancia de esta investigación pues la empresa sujeta a la investigación necesita mejorar, es por eso que se entregará los resultados de esta investigación a la directiva de la empresa para poder

conseguir resultados de carácter eficiente y oportuna de tal manera que permita resolver los problemas que se encuentren producto de la investigación y se pueda mejorar el desempeño de los trabajadores en su trabajo.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres, 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la dimensión aspecto fisiológico y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017

Objetivo específico 2

Mencionar la relación entre la dimensión aspecto social y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017

Objetivo específico 3

Explicar la relación entre la dimensión aspecto psicológico y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Torres y Zegarra (2014) en su investigación “Clima Organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno”. Grado académico de Magister en Comunicación Social. En la investigación se concluyó un nivel de significancia del 5% que existe una relación directa positiva fuerte ($r=0,828$) y significativa ($t = 16,90$) entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno. Además, existe una relación directa positiva media o moderada ($r=0,635$) y significativa ($t=9,41$) entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno. Esto desglosa que cuando se mantiene una comunicación buena va a permitir que los docentes intercambien estrategias y técnicas de enseñanza para obtener un buen desempeño laboral. Existe una relación directa positiva media o moderada ($r=0,721$) significativa ($t=11,91$) entre Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno. Existe una relación directa positiva fuerte ($r=0,758$) significativa ($t=13,29$) entre Involucramiento Laboral y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno. Existe una relación directa positiva fuerte ($r=0,829$) significativa ($t=16,99$) entre Autorrealización y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno.

Prado (2015) en su investigación: “Relación entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo”. Grado académico de maestría en Ingeniería Industrial con mención en Organización y Dirección de Recursos Humanos 2015. Universidad Nacional de Trujillo - Perú. Se concluyó que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo del departamento de La Libertad,

esto demuestra que el clima laboral es un factor primordial para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización. En consecuencia, se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables. El clima laboral de los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo del departamento de La Libertad alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33% de los trabajadores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral. El nivel de desempeño laboral que se dio en los trabajadores administrativos fue alto en el 58.33% del total de encuestados y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En lo referente a las dimensiones analizadas, un factor que influye en el desempeño laboral, son las condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70.00% consideran que están en el nivel medio y bajo.

Panta (2015) en su investigación “Análisis del Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la Ciudad de Chiclayo” “Grado de Licenciado en Administración de Empresas 2015. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Lambayeque – Perú. En la investigación se concluyó que no existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de ciudad de Chiclayo; como lo muestra la teoría, un adecuado clima organizacional lleva de la mano el desempeño laboral de los docentes. Se debe tener presente los objetivos de la institución educativa, aprendizajes necesarios para los estudiantes, el trato al docente, así como el desarrollo de un estilo de liderazgo del director para el logro de objetivos. El nivel de Clima Organizacional, respecto al Desempeño Laboral del Consorcio Educativo Talentos es bajo ($r= 0.117$). El tipo de Clima Organizacional existente entre la Plana Docente del Consorcio Educativo Talentos, es el autoritario, el cual está basado en un sistema de autoritarismo explotador, lo cual resulta dañino, porque no se tiene confianza en sus empleados, siendo ésta imprescindible en una organización. Por otra parte, si nos enfocamos en las normas y los valores, podremos decir que son bastante claras y de suma importancia para los trabajadores.

Mino (2014) Realizó la investigación “Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque “Grado de Licenciado en Administración de Empresas 2014. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Lambayeque – Perú. En la investigación se concluyó que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque, ya que los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1. También, la dimensión con menor promedio, fue el de compromiso, que indica la falta de trabajo en equipo, compromiso de los trabajadores y coordinación para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral. En la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño.

Toala (2013). Realizó la investigación “Diseño de Clima Organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el Desempeño Profesional de los Servidores Públicos del ilustre Municipio de Jijapa 2013 “ Grado de Doctor en Administración 2014. Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo – Perú. Se concluyó que el Municipio de Jijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos. No brinda en su totalidad el apoyo institucional y orientación administrativa para que se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos. Además los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones, esto representaría una ventaja importante para el desarrollo de la Institución. Cabe recalcar, que el Municipio de Jijapa cuenta con profesionales universitarios, como fortalezas que contribuyen con su desempeño profesional a mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Uría (2011) en su investigación “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la Ciudad de Ambato” Grado de Título de Ingeniería de Empresas 2011. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Concluyó que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Ándelas Cía. Ltda. Además, el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la contribución de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. También hay desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores. No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional. Sin embargo, los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales. Finalmente, es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que contribuyan al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

Caligiore y Díaz (2006) Realizaron la investigación “Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA : Estudio de un caso “ Grado de Maestría Facultad de Medicina 2006. Universidad de Los Andes – Venezuela. En la investigación los resultados obtenidos reflejaron que los docentes de las escuelas de Medicina y Enfermería presentan una valoración similar con respecto al Funcionamiento Organizacional, el cual consideran inadecuado, teniendo como causa de esta situación la estructura existente, que no estaría favoreciendo la eficiencia de la facultad. Sin embargo, ambas apreciaciones son diferentes a la de la escuela de Nutrición, que presenta un valor promedio más bajo. Esto podría estar relacionado con la calidad de la supervisión, el estilo gerencial y las relaciones interpersonales existentes en la misma, lo que estaría generando un

clima rígido y poco productivo que influye en el comportamiento de los miembros del personal profesoral. De los mismos, también se destacan algunas debilidades en cuanto al funcionamiento organizacional en lo referente al estilo gerencial preponderante, el transcurso de toma de decisiones condensado en los directivos lo que genera que la información no baje a los escalones más bajos y que sea poco difundida en las materias, propiciando que las relaciones interpersonales no sean armónicas y haya poca cooperación entre sus miembros.

Meléndez (2015). Realizó la investigación “Relación entre el Clima Laboral y el desempeño de los Servidores de la Subsecretaria Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013 – 2014”. Grado de Maestría en Gestión del Talento Humano 2015. Universidad Tecnológica Equinoccial – Ecuador. Se concluyó que el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones. Además que la credibilidad es el único subconstructo relacionado con el clima organizacional que influye, positivamente hacia la orientación a resultados. Es muy importante para enfocar recursos hacia otros elementos que si influyen en el desempeño laboral, pero definitivamente no el clima organizacional. Se correlaciona positivamente con el factor respeto, con un valor significativo, es decir que a mayor credibilidad mayor es el respeto. Mientras tanto el factor credibilidad se correlaciona positivamente con resultados de igual manera que el anterior con la camaradería, es decir que con una mayor credibilidad mayor será el desempeño de los equipos de trabajo. El respeto se correlaciona con camaradería de una forma muy considerable.

Quintero, Africano y Faria (2008). Realizaron la investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago” 2008. Universidad del Zulia – Venezuela. Se concluyó en la investigación que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las perspectivas

de los mismos. Por consiguiente, se muestra una satisfacción por fases, en las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, entre otros, pero un mayor grado de insatisfacción por la falta de un salario justo, lo que provoca presión por: falta de promociones de ascenso y políticas de desarrollo profesional. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como hacen que me pagan, hago que trabajo”. Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y baja productividad, el personal está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.

Castro (2012), realizó la investigación “Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N° 1.” 2012. Grado de Título en Administración de Empresas. Pontificia Universidad Javeriana – Colombia. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: el personal está parcialmente motivado en cada una de las orientaciones evaluadas, el apoyo personal recibido por parte de los Comandantes no se considera equitativo, pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno. El análisis de la evaluación de desempeño laboral consignada en los folios de vida de los empleados proyectó que el promedio de desempeño laboral del grupo se encuentra por debajo del 80%, correspondiente a un promedio menor al límite inferior de productividad. Además, que aunque no todos los funcionarios del Grupo de Educación Aeronáutico del Comando Aéreo de Combate No. 1, que obtienen altas calificaciones en la medición de desempeño son también los que perciben positivamente el clima organizacional, si se puede afirmar que la mayoría de los casos presentan correspondencia, pudiendo ser esta una calificación alta o baja para ambas variables.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Variable Independiente Clima Laboral:

El ambiente laboral que hay dentro de una organización muchas veces es definitivo por el tipo de liderazgo, los problemas interpersonales de los

trabajadores y cambios dentro de la organización; una organización debe ser un lugar donde se reúnen personas satisfechas y motivadas para lograr los objetivos de una organización. Numerosas veces los empleados de una organización se desenvuelven en un ambiente organizacional hostil.

En la actualidad, la teoría y la investigación en administración de las organizaciones muestra especial interés por el área relativa al clima organizacional, sin embargo, desde décadas atrás se encontraron importantes definiciones que contribuyen a entenderlo. Es por ello que a continuación se presentan algunas de las más relevantes.

Alves (2000) dice que “una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento”. Es decir, el ambiente laboral que hay dentro de una organización muchas veces es definitivo por el tipo de liderazgo; una organización debe ser un lugar donde se reúnen personas satisfechas y motivadas para lograr los objetivos de una organización.

Ivancevich (2006) señala que “el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, desempeño humano y actitudes en un entorno organizacional; involucra basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia”. Para otros autores “el clima laboral es la personalidad de una empresa. Además, menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa”. (Cabrera, 1999)

Campbell, Dunnette, Lawyer, Weick (1970) definen el clima organizacional “Como un conjunto de atributos específicos de una

organización en particular que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno”. Agrega Luthans (2008) establece que el clima laboral positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se desarrollan, se miden y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”.

De manera similar, algunos autores señalan que “el clima es abordable como una variable situacional, mientras que para ellos las percepciones de los individuos de las organizaciones son el elemento crítico de conducta”. (James, Jones, 1974). También Mendez (2006). señala que “el clima organizacional es el ambiente propio de la que destaca y sorprende al comparar modelos es la referida a las discrepancias entre éstos

Payne (1971) reconoció que “el clima organizacional es un concepto que refleja el contenido y fuerza de los valores, normas, actitudes, conductas y sentimientos predominantes de los miembros de un sistema social que pueden ser operativizados a través de sus percepciones y observaciones y otros medios objetivos. Rodríguez (1999) considera el clima organizacional como un concepto ecológico, pues se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente, el ambiente físico en que éste se da.

Algunas definiciones más recientes señalan que “el clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (motivación, actitudes, rendimiento satisfacción, etc.), los grupos (relación intergrupala) y la organización (procesos y estructura organizacional)”. (Silva, 1996). Y Alles (2008) quien afirma que “el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta”

Chiavenato (1992). “El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)”.

2.2.1.1 Definición de Clima laboral:

Hablar sobre El Clima organizacional es “ingresar a los distintos temas del ámbito laboral del trabajador y como éste se desarrolla en el ambiente donde los trabajadores realizan su trabajo y entre las que podemos mencionar son: Ambiente, Clima Organizacional, Atmósfera, etc. Se han dado diversas definiciones, entre ellas tenemos:

a) El clima se considera también como ambiente organizacional. Así, se reincide en las situaciones físicas del lugar de trabajo, como instalaciones, tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que redundan directa o indirectamente en el individuo. b) Otro enfoque enlaza el clima organizacional con los valores y necesidades de los individuos, sus actitudes, aptitudes y motivación, más que con las peculiaridades de la organización. c) Finalmente, la definición más manejada hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, asumiendo la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento”. “El conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado”. (Hall, 1972).

James y Jones (1974). Nos refieren que el clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional. En donde algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre los componentes de la organización e integran actitudes individuales y comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo”. Además, el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento”. (Campbell, 1976).

Para Brunet (2011) “El clima como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, el individuo percibe el clima organizacional en función de las necesidades que la empresa le puede satisfacer”.

Chiavenato (2011) “El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización. A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

El clima se refiere a las características que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, el cual repercute en el comportamiento laboral. Éste es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Dichas tipologías de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diversifican de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.” (Goncalves, 2000).

2.2.1.2 Características del clima laboral

Rodríguez (2001) menciona que existen una sucesión de características del clima laboral, los cuales resultan importantes echar de ver para poder realizar correctamente un diagnóstico del clima organizacional. El clima organizacional se caracteriza por:

a) es permanente, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos graduales. b) ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. c) los comportamientos de los trabajadores son reformados por el clima de una empresa. d) los trabajadores cambian el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes. e) diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

2.2.1.3 Teorías del Clima Laboral

2.2.1.3.1 Satisfacción

Zuluaga y Giraldo (2001) sustenta que satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona percibe acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción; además de presentar componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. Genera como consecuencia un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción. Es decir, grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional.

Por otro lado Brunet y Luc (2011) refiere que “el clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo”. Dado que depende como la persona sienta el clima en el lugar de trabajo su satisfacción será menor o mayor de acuerdo a las necesidades satisfechas que haya conseguido, también su

desempeño laboral se verá igualmente afectado positiva o negativamente.

Larouche y Delorme (2011) manifiestan que la satisfacción en el trabajo es una resultante de la interacción eficiente de conjuntos de coordenadas, llamados necesidades humanas e incitaciones del empleo. Un individuo se puede postular satisfecho cuando dentro de los componentes de una organización existe una adecuación o una respuesta a sus necesidades. Es obvio que un clima que permite al empleado alcanzar su plenitud personal y desarrollarse, es más susceptible de engendrar en éste una visión positiva de empleo.

2.2.1.3.2. Motivación

Chiavenato (2011) considera que “el concepto de motivación -nivel individual- conduce al de clima organizacional -nivel de la organización-. Los seres humanos se adecuan todo el tiempo a una gran diversidad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso es un estado de adaptación, que se refiere a la pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. Es importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas. También confirma que “la adaptación varía de una persona a otra, y en un mismo individuo de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. Una de las maneras de definir salud mental es describir las características básicas de las personas mentalmente sanas: 1. Se sienten bien consigo mismas. 2. Se sienten bien en relación con las demás personas. 3. Son capaces de enfrentar las demandas de la vida.

Por eso se denomina clima organizacional, ya que está concerniente al ambiente interno entre los miembros de la organización. Dicho clima guarda cercana relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional asciende y se traduce en relaciones de satisfacción, interés, ánimo, desempeño, colaboración, etc.

Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es descendiente, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima se aproxima a bajar y se identifica por estados de desinterés, depresión, insatisfacción apatía, etc. Dada la relación entre el clima organizacional y la motivación es beneficioso dar a conocer las teorías de motivación más significativas: Son tres los estudios más importantes acerca de la motivación: el de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, el de la motivación e higiene de Herzberg y el de las necesidades de McClelland prepara una breve explicación de la teoría X y la teoría Y propuesta por McGregor, quien hace también una importante contribución a la definición de este concepto”.

2.2.1.3.2.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

Maslow afirma que es necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo. Para lograr la motivación del personal. La jerarquía de necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que deberán satisfacerse en el siguiente orden:

Necesidades básicas:

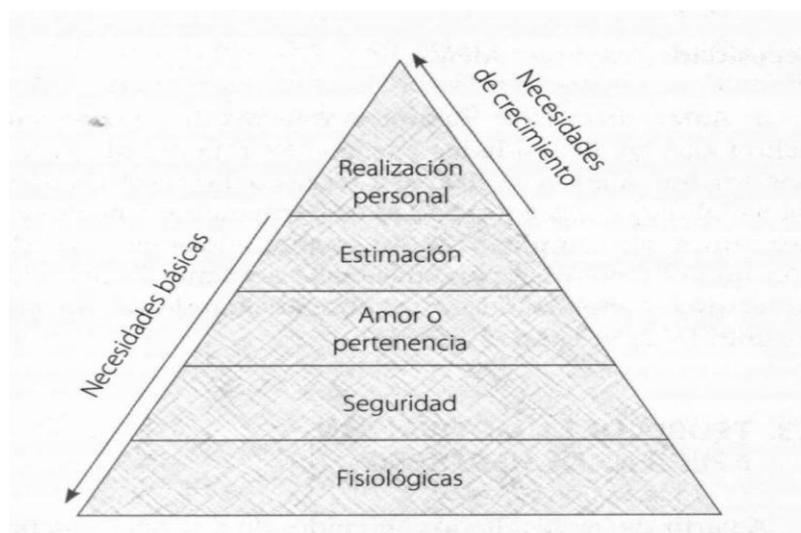
Fisiológicas. a) Las cuales surgen de la naturaleza física del ser humano y son imprescindibles para sobrevivir, como son alimento, vestido, techo, éstas se satisfacen mediante los sueldos y prestaciones. b. Seguridad, es decir, no sentirse amenazado por las circunstancias del medio; incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, salud, seguros de vida. c. Afecto, amor, pertenencia, necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas. Se satisfacen mediante el establecimiento de condiciones que faciliten la interacción y cooperación entre los grupos, por ejemplo: desarrollo de equipos, actividades deportivas, culturales y recreativas. d. Estima o Reconocimiento, es decir, ser respetado por

los demás y por uno mismo, se obtiene mediante el diseño de sistemas de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento orgullo y dignidad a las personas que desempeñan un trabajo”. (Munch, 2011).

Necesidades de crecimiento

Autorrealización. “Aparece una vez que se han satisfecho todas las necesidades básicas. Es el deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de sus potencialidades. Se obtiene cuando se encuentra un sentido de vida en el trabajo”. (Munch, 2011).

FIGURA 1. JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW.



Fuente: Tomado de Münch, p. 85.

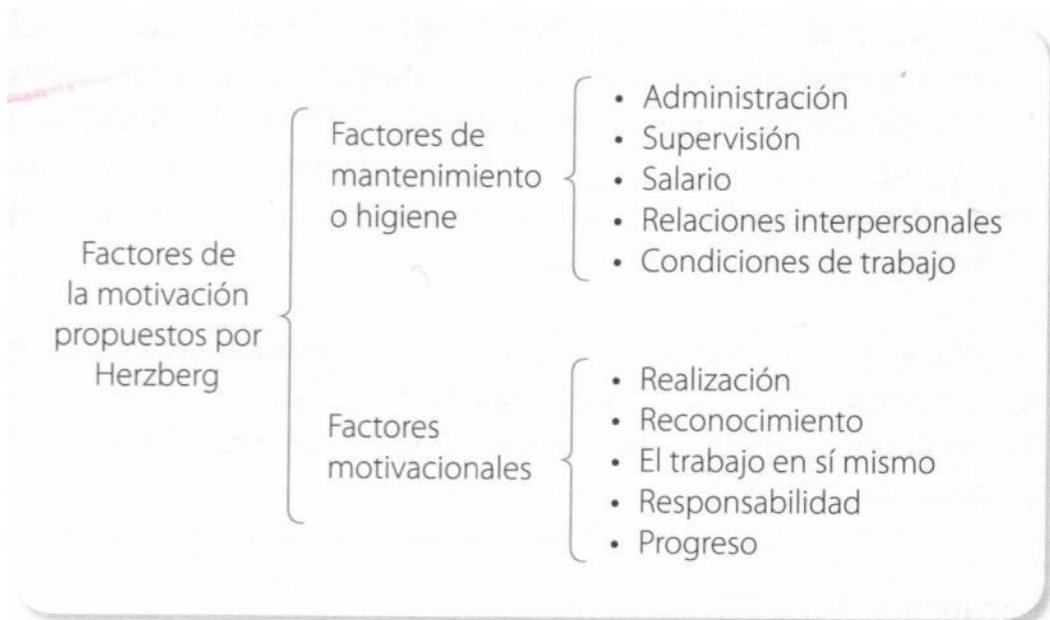
2.2.1.3.2.2 Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Herzberg (1999) determina que existen dos componentes que reinciden en la satisfacción en el trabajo, los motivadores o intrínsecos al trabajo y los factores externos o de higiene; el primero se refiere al logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el trabajo en sí, así como el progreso y desarrollo y el segundo referido a las políticas de la empresa, sueldo, relaciones con los compañeros, posición, seguridad,

relación con los superiores y subordinados. Además postula que “los factores que intervienen en la motivación y conducta en el trabajo son:

a. Factores de higiene o mantenimiento. Son aquellos que evitan la falta de satisfacción pero no motivan, es decir, son los mínimos que deben existir en toda institución, tales como el sueldo, prestaciones, políticas y estilos de supervisión. b. Motivadores. Como su nombre lo indica, promueven la motivación, incluyen la autorrealización, reconocimiento, responsabilidad y el trabajo mismo.

Figura 2 Factores de la motivación de Herzberg.



Fuente: Tomado de Münch, p. 87.

2.2.1.3.2.3 Teoría de las necesidades de McClelland

McClelland, citado por Munch (2011) señala que la motivación en el trabajo está en correspondencia con las necesidades de cada persona e influenciada por alguna de éstas: es el factor que habrá de satisfacerse a través del puesto. Dichas necesidades son: a). Poder. Está constituida por la necesidad que existe en ciertas personas por

el poder o con el ejercicio de la autoridad. b). Afiliación, es impulsada por la satisfacción de tener buenas relaciones con los demás, disfrutando su compañía. c). Logro, se manifiesta por la satisfacción que se obtiene al alcanzar metas y resultados. El individuo que es motivado por el logro ejecuta grandes esfuerzos para obtener siempre sus objetivos y experimenta una gran satisfacción cuando los obtiene. Una fuerte necesidad de logro va acompañada de una gran insatisfacción cuando el trabajo carece de desafíos.

Tabla 1

Teorías de la motivación

Maslow	Herzberg	McClelland
<i>Jerarquía de Necesidades</i>	<i>Factores de mantenimiento</i>	
1. Básicas: Fisiológicas Seguridad Amor o pertenencia Estima	1. De mantenimiento o higiene Condiciones de trabajo Salario Supervisión Relaciones interpersonales Administración	Poder Afiliación Logro
2. De crecimiento: Autorrealización	2. De motivación Realización Reconocimiento Trabajo en sí Progreso	

Fuente: Tomado de Münch, p. 88.

2.2.1.3.2.4 Teoría X y Teoría Y de McGregor

Douglas McGregor es el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". Son dos teorías comparadas de dirección; en la primera, los directivos discurren que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

La Teoría X postula cuatro premisas de los gerentes: a. A los empleados no les gusta el trabajo y, siempre que pueden, tratan de evitarlo. b. Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, vigilarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas. c. Los empleados evitarán las responsabilidades y solicitarán instrucciones formales siempre que puedan. d. Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

Como contraste con estas ideas negativas sobre la naturaleza humana, McGregor señaló cuatro premisas que llamó teoría Y: a. Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar. b. La persona común puede aprender a aceptar y aún a solicitar responsabilidades. c. Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con los objetivos. d. La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos.

En la teoría X se presume que las necesidades de orden inferior someten a los individuos. En la teoría Y se presume que manda las necesidades de orden superior. McGregor sostenía la convicción de que las premisas de la teoría Y son más validas que la teoría X. Por tanto, planteaba ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como buenas relaciones en los grupos, como medios para aumentar en su totalidad la motivación laboral de los empleados. El concepto básico de una y otra teoría serán las adecuadas dependiendo la situación, considerando que la base de toda motivación es en hacer el trabajo atractivo y lleno de satisfacciones para quien lo practica, se considera importante que el trabajo se debe hacer más fácil y agradable". (Robbins, Stephen P. 2004).

2.2.1.4 Medidas del clima organizacional:

“El clima organizacional se puede medir respecto a diversos niveles, desde el individuo, desde el grupo o desde la organización. Así pues, consiste en establecer que variables y contenidos deben medirse en el clima, según los estudios realizados en las empresas se han concretado una serie de méritos que los individuos persiguen, como son:

- Salud: Aspectos relacionados con condiciones ambientales, higiénicas, médicas.
- Equidad: relacionado con la discriminación sexual, roles profesionales, promociones, compensaciones económicas y ascensos, etc.
- Seguridad: seguridad en el empleo, accidentes laborales. Nivel de expresiones: sistemas y fuentes de comunicación, canales de información adecuados, libertad de expresión. Nivel de ingresos: compensaciones específicas, nivel retributivo.
- Calidad de actividades: lo que hacen que se califique la actividad laboral tanto en su desarrollo y su calidad, incluyendo indicadores como la participación, autonomía, relaciones con la jefatura, sistemas de motivación, relaciones con los compañeros. Nivel de formación: nivel de programas de formación de la empresa. Prestigio: Hace referencia a la imagen de la organización, el grado de la implicación e identificación.

En cuanto a los instrumentos de medida, existen diversas herramientas para llevar a cabo medidas del clima, aunque una gran mayoría de ellos se basan en cuestionarios estructurados dirigidos a recoger y evaluar la percepción del individuo sobre la organización”. (Gestoso, 2012)

2.2.1.5 El clima laboral

“El Clima Laboral evalúa los siguientes grados:

- El grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo. El grado en que la urgencia o la presión en el trabajo dominan el ambiente laboral en su tarea diaria. El grado en que la

dirección anima a los empleados a apoyarse unos a otros. El grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones. El grado en que sus mandos medios transmiten la información”. (Soto, 2006). El grado en que los empleados conocen lo que se espera de ellos y como se les explican las normas y planes de trabajo.

2.2.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional:

“Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Laboral: esta dimensión repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger (1998) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- a) Estructura, representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- b) Responsabilidad (empowerment), Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
- c) Recompensa, es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- d) Desafío, es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

- e) Relaciones, Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.
- f) Cooperación, es el énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- g) Estándares es la percepción sobre las normas de rendimiento.
- h) Conflictos, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- i) Identidad, Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”. (Méndez 2006).

Martinez (2008) el conocimiento del Clima Organizacional nos proporciona la retroalimentación acerca de los procesos que establecen los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Kolb (2001) agrega que el clima organizacional y la motivación son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas.

2.2.1.7 Indicadores del Clima Organizacional

“Los indicadores del Clima Organizacional son:

Palma (1999) refiere. Condiciones Laborales: refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura. Supervisión: supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por una persona. Comunicación: intercambio de información y transmisión de mensajes con sentido dentro del marco de la organización. Realización Personal: Es un desafío para

toda persona, englobada una serie de metas que producen satisfacción duradera y verdadera. Involucración Laboral: engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera”.

2.2.1.8 Aspectos del Clima Laboral

“Los aspectos del Clima Laboral son:

- Aspectos Psicológicos: Como las actitudes, expectativas motivaciones, etc.
- Aspectos Sociales: Como la satisfacción laboral, el liderazgo, comunicaciones, conflictos, productividad, etc.
- Aspectos Fisiológicos: Como condiciones de ruido, espacio físico, calor o frio, herramientas o maquinas, etc.

2.2.1.9 Tipos de Clima

I Clima de Tipo Autoritario:

A. Autoritarismo Explotador

Brunet (1987). Refiere que la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, las decisiones son tomadas exclusivamente por los jefes, los cuales determinan las metas de la organización y la forma de alcanzarlas. Además, el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo es represivo, cerrado y desfavorable.

B. Autoritarismo Paternalista

En este tipo de clima, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado. Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados y los supervisores manejan muchos mecanismos de control.

II Clima de Tipo Participativo

A) Consultivo

Existe una interacción fluida entre ambas partes, se delegan las funciones y se da principalmente una comunicación de tipo descendente. Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus empleados. La estrategia se determina por equipo directivo, no obstante, según el nivel que ocupan en la organización, los trabajadores toman decisiones específicas dentro de su ámbito de actuación.

B) Participación en grupo

El funcionamiento de este sistema es el trabajo en equipo como el mejor medio para alcanzar los objetivos, cuyo cumplimiento es la base para efectuar la evaluación del trabajo que han llevado a cabo los empleados. Coinciden la organización formal y la informal. Existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación dentro de la organización se realiza en todos los sentidos. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo entre supervisor y empleado se basan en la amistad y las responsabilidades son compartidas.

Brunet (1987) Cabe destacar que, entre otras responsabilidades y actividades del Departamento de Recursos Humanos, está la mejora del ambiente de trabajo, mediante sus comunicaciones, su asesoría y sus prácticas disciplinarias. Pero para cumplir éste objetivo, es importante también que los directivos de las organizaciones se percaten de que el medio ambiente forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención”.

2.2.1.10 Calidad de vida laboral

Un ambiente laboral se forma por dos aspectos:

Ambiente físico: Se describe a que sea atractivo; que las personas aprecien seguridad en el trabajo; perciban aspiración y gusto de realizarlo, creando así un compromiso para la obtención de productos eficientes. Ambiente humano: Incluye las relaciones humanas que se valoren en las personas, esencialmente, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y la comprensión.

Brunet (1987).El propósito es mejorar el rendimiento de los miembros de las organizaciones, por varios elementos que hacen que se motive y crezca su compromiso de cumplir con las metas organizacionales; con esto se ven beneficiados los empleados, la organización e incluso la misma sociedad”.

2.2.2 Variable Dependiente Desempeño Laboral:

2.2.2.1 Conceptos

Chiavenato (2000) define el desempeño como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”. También Werther y Davis (1991) define “la evaluación del desempeño es el proceso por el cual se conoce el rendimiento global del trabajador en su puesto de trabajo, de acuerdo a la información sistemática y bien documentada que se otorga sobre el empleo permitirá evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación, incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento del trabajador evaluado. También Bittel (2000) plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con

las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”.

Ghiselli (1998) señala como “el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse”. Además Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen que “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”.

Aamodt (2010) define la revisión de la evaluación del desempeño “debe realizarse dos veces al año permitiendo de esta manera reunirse el evaluador con el evaluado y hablar de sus fortalezas y debilidades”. Además Robbins y Judge explican que “en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio.

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

2.2.2.2.1 Dimensión Productividad

D’Alessio (2012).La productividad es definido como “la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así”.

	Productos	Resultados
Productividad =	----- =	-----
	Insumos	Recursos

Elaboración Propia

Heizer y Render (2007) La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital”. También algunos autores agregan que la productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (Paz y Gonzales, 2013).

Por lo tanto mejorar la productividad significa “mejorar la eficiencia. Según los autores anteriores esta mejora se puede conseguir de dos formas: una, reduciendo los factores productivos mientras la producción permanece constante, y, la otra aumentando la producción mientras los factores productivos permanecen iguales, es así que los dos suponen un aumento de la productividad.

Gaither y Frazier (2005) nos dicen que la productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión. También: hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales. La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerlo”. “La productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados.

Alfaro & Alfaro (2000) refieren que la productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido. Es decir, la productividad, permite comparar los grados de conveniencia que obtiene la empresa en el empleo de los factores de la producción aplicado.

Tal como dice Rodríguez (1999) la productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles. En este caso se puede decir que la productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos.

Productividad	=	$\frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de Recursos utilizados}}$
----------------------	---	--

Elaboración Propia

Velazco (2007) refiere que la productividad es la relación entre lo producido y lo consumido. Por consiguiente la productividad es el uso óptimo de los recursos con el menor desperdicio, esto quiere decir con la menor pérdida posible.

“Productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país”. (Geografica, 2012).

2.2.2.3 Dimensión Eficacia

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (Coulter, 2008). Algunos autores como Da Silva y Reinaldo (2008) agregan que la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"

Andrade (2008). La eficacia "es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva". Agrega otro autor que la eficacia "es una medida del logro de resultados" (Idalberto, 2008). Finalmente: la eficacia es "el cumplimiento de objetivos" (Koontz, 2008)

2.2.2.4 Dimensión Eficiencia laboral

Chiavenato (2010) nos refiere que la eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados. Por otro lado es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (Weihrich, 2010). Y Coulter (2010). La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión"

Da Silva (2010) agrega que la eficiencia significa operar de modo que los recursos sean manipulados de forma más adecuada. Además, la efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia". (Mejía, 2013).

"Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. El equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E= P/CP$. Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos". (Kootz et al, 2001).

2.2.2.5 Indicadores del Desempeño Laboral

- Eficiencia del trabajador: Resultante entre el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.
- Eficacia del trabajador: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

- Cumplimiento de las metas del trabajador: Es mostrar las habilidades que uno tiene a los demás.
- Nivel de Producción del personal: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.
- Percepción del nivel de calidad de trabajo: la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día. El exceso de trabajo, como jornadas laborales mayores a ocho horas, no sólo implica riesgos en la salud y bienestar del trabajador, si no que su capacidad y motivación pueden reducirse notablemente.
- Metas logradas: se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.
- Cumplimiento de las tareas asignadas: Hacer referencia a la finalización de un plazo o de un período de tiempo para que se cumpliera algo.
- Conocimiento dentro del puesto de trabajo: Controla la información y el saber hacer necesarios y suficientes para desempeñar su función.
- Responsabilidad del personal: implica cuidar de ti mismo y los compromisos que adquieras con los demás, también se relaciona con el respeto a las normas, el uso del sentido común y la valoración de las cosas.
- Nivel de conocimientos técnicos: Se refiere a los procedimientos y recursos que se utilizan para lograr un resultado determinado.
- Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.
- Nivel de adaptabilidad del trabajador: Es un proceso complejo que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo, lo cual dificulta dicho proceso, debido a las condiciones laborales tan cambiantes y desfavorables, presentes en muchas organizaciones, afectando a su vez el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad de la empresa”. (Chiavenato, 2007).

2.2.2.6 Objetivos de Desempeño Laboral

Chiavenato (2007) refiere que consiste en ayudar en la dirección a tomar decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también revelan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las destrezas y capacidades de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

2.3 Definición de términos básicos

- Autonomía: Piaget (1932) lo define como la polaridad de términos que designan respectivamente la condición de quien tiene en sí mismo la norma de su propio comportamiento (autonomía) en la que tiene lugar la interiorización de la obligación y la concientización de las exigencias de los otros”.
- Clima Laboral: Martínez (2018) nos dice que es el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. también al medio ambiente, ya sea físico como humano, donde se desarrollan las diferentes tareas que requiere un trabajo”.
- Cognitivo: Piaget (1947) “Este término es utilizado por la psicología moderna, concediendo mayor importancia a los aspectos intelectuales que a los afectivos y emocionales, en este sentido se tiene un doble significado: primero, se refiere a una representación conceptual de los objetos. La segunda, es la comprensión o explicación de los objetos”.
- Comportamiento Organizacional: Robbins (2004) nos dice que es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo”.

- Comunicación.- Argyle (1965) “Intercambio de mensajes que abarca desde los organismos unicelulares a los animales, a las máquinas y al hombre, cuyos modos comunicativos se estudian, según la forma, la función y el destino, por la psicología, la lingüística, la sociología, la teoría de la información y la cibernética. Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo”
- Comunicación interpersonal: “Se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes. Es una relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad”. (Cibanal, Siles y Arce 2001)
- Desempeño laboral: Miner (1992) nos refiere que es el proceso de medición de comportamientos en el trabajo de un grupo o de un individuo y los resultados contra las expectativas del trabajo”.
- Eficacia: “Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos”. (Pérez et all., 2009)
- Eficiencia: (Pauli, y Arnold, 1972). “Relación entre el resultado obtenido y el esfuerzo realizado para obtenerlo. Para la medición del nivel de rendimiento, eficiencia o productividad, se hace referencia a la cantidad y a la calidad de tareas realizadas en una unidad de tiempo, que es posible registrar por medio de los tests de rendimiento”.
- Eficiencia laboral.- “Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea”. (Kootz et all, 2001).
- La productividad: (D’Alessio, 2012). “Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción”.

- Productividad laboral.- “Consiste en el incremento o la disminución de los rendimientos, surgido en las variaciones del trabajo, el capital, la técnica u otro factor”. (Pérez et al., 2012).
- Motivación: Adler (1920). “Factor dinámico del comportamiento animal y humano que activa y dirige a un organismo hacia una meta”.
- Motivación laboral: “Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos”. (Reeve 1995).

III. MARCO METODOLOGICO

3.1 Hipótesis de la Investigación

Definición de hipótesis

Kerlinger y Lee (2002) señalan que la hipótesis es una afirmación en forma de conjetura de las relaciones entre dos o más variables. Las hipótesis son siempre planteadas en forma de oraciones declarativas y relacionan variables con variables sean en forma general o específica.

3.1.1 Hipótesis general

H_1 Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

H_0 No existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

3.1.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_1 Existe relación entre la dimensión fisiológica y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017.

H_0 No existe relación entre la dimensión fisiológica y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017.

Hipótesis específica 2

H_1 Existe relación entre la dimensión psicológica y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017.

H₀ No existe relación entre la dimensión psicológica y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017.

Hipótesis específica 3

H₁ Existe relación entre la dimensión social y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017

H₀ No existe relación entre la dimensión social y el desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico del distrito de San Martín de Porres, 2017

3.2 Variable de estudio.

3.2.1 Definición conceptual

Clima Laboral: “Es el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados”. (Martínez, 2018).

Desempeño Laboral: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (Chiavenato, 2000).

3.2.2. Definición Operacional:

“Es una demostración de un proceso tal como una variable, un término, o un objeto en términos de proceso o sistema específico de pruebas de validación, usadas para determinar su presencia y cantidad”. (Bridgman, 2015).

3.2.2.1 Operacionalización de la variable

Tabla Matriz de Operacionalización de las variables de estudio: Clima laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
CLIMA LABORAL	"Es el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados". (Martínez, 2018).	"Es una demostración de un proceso tal como una variable, o un objeto en términos de proceso o sistema específico de pruebas de validación, usadas para determinar su presencia y cantidad". (Bridgman, 2015). Test de Clima Laboral de Sonia Palma	Aspectos Fisiológicos	Condiciones laborales.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	L I K E R T
			Aspectos Sociales	Supervisión	3, 4, 8, 9, 13, 14, 18, 19, 23, 24, 28, 29, 33, 34, 38, 39, 43, 44, 48, 49	
			Aspectos Psicológicos	Realización Personal	1, 2, 6, 7, 11, 12, 16, 17, 21, 22, 26, 27, 31, 32, 36, 37, 41, 42, 46, 47	
				Involucración Laboral.		

Tabla Matriz de Operacionalización de las variables de estudio: Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
DESEMPEÑO LABORAL	"Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos". (Chiavenato, 2000).	Cuestionario estructurado de Edgar Quispe Vargas	Productividad Laboral	Eficiencia del trabajador.	1, 2, 3, 4, 5	Likert
				Eficacia del trabajador.		
				Nivel de Producción del personal.		
				Cumplimiento de las metas del trabajador.		
			Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo.	6, 7, 8, 9, 10	
				Metas logradas.		
				Cumplimiento de las tareas asignadas.		
			Eficiencia Laboral	Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	11, 12, 13, 14, 15	
				Responsabilidad del personal.		
				Nivel de conocimientos técnicos.		
Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.						
				Nivel de adaptabilidad del trabajador.		

3.3 Nivel de investigación

“Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio”. (Hernández et al 2014).

El nivel de investigación que se desarrolló en el presente trabajo es descriptiva ya que “se verifica lo que se desea describir en todos sus componentes principales una realidad”. (Hernández, 2000).

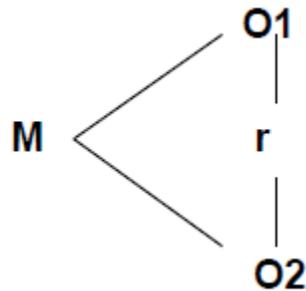
De acuerdo al enfoque del estudio las características de la investigación son de naturaleza cuantitativa, ya que en primer lugar se hará “un análisis cuantitativo porque se recogerá información de una muestra los cuales serán procesados estadísticamente con el fin de comprobar por este medio las hipótesis planteadas”. (Hernández, 2000).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no experimental, transeccional correlacional; no experimental porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres ; “las cuales no fueron provocadas intencionalmente; transeccional, puesto que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único (año 2017) y correlacional, porque se determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral sin precisar el sentido de causalidad”. (Hernández et al., 2006).

“El tipo de diseño no experimental, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño de investigación no experimental tiene la siguiente estructura



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio". (Hernández Sampiere, 2006).

3.5 Población y Muestra de estudio

La presente investigación se desarrolló en la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres, provincia de Lima, región Lima.

3.5.1 Población

“La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (Tamayo y Tamayo, 2003).

En este caso, la población es de 40 trabajadores que laboran en la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres de las distintas áreas de trabajo.

TABLA 2

<i>POBLACIÓN (UNIVERSO)</i>		
Población	Cantidad	%
	40	100%
	40	100%

Elaboración propia

3.5.2 Muestra

Salcedo dice que “el muestreo es un sub-conjunto de unidades o elementos de una población, tomados de tal manera que los resultados obtenidos en su estudio se puedan generalizar a la población de la cual se extrajo”. (Salcedo, 1990).

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos.

En este trabajo no se tomó muestra debido a que se decidió trabajar con el total de la población, es decir, con 40 Trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres.

TABLA 3

<i>MUESTRA (UNIVERSO)</i>		
Población	Cantidad	%
	40	100%
	40	100%

Elaboración propia

3.5.3 Muestreo

“Ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”. (Montero, 2011).

Por ser una población pequeña, no se aplicaron criterios muestrales, ya que se tomó el total de la población como muestra de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

“La técnica hace referencia a un conjunto ordenado de procedimientos para recaudar datos, son el sistema de pasos coherentemente ordenados para recoger los datos de la investigación; son las distintas formas o maneras de obtener la información requerida y son las siguientes: Observación, Entrevista, Encuesta, Investigación documental, Test, entre otros”. (Áviles, 2009).

En otras palabras, estos “son los que permiten efectuar observaciones y recoger la información, de uno u otro fenómeno, en una forma más despejada y precisa. Son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. (Áviles, 2009).

En la presente investigación se ha seleccionado los tests como técnica censal para la recolección de datos, porque los tests constituyen un sistema organizado y estandarizado de procedimientos que permiten levantar de manera sistemática, la información de manera precisa.

En éste caso el instrumento lo constituye son dos test que nos permite recoger la percepción de los trabajadores en cuanto a nuestras variables del clima laboral y desempeño laboral.

3.6.2 Instrumento de recolección de datos

“Son las herramientas que se manipulan para obtener información y para llevar a cabo las observaciones de una investigación o estudio determinado. Conforme a lo que se desea estudiar o investigar, la característica a observar, sus propiedades y factores relacionados con aspectos naturales, económicos, políticos, sociales, etc., cuando se selecciona uno de estos instrumentos”. (Hernández Sampiere, 2006). Los instrumentos que se utilizaron en nuestro trabajo de investigación fueron los Test Psicométricos.

Variable independiente:

Escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma (2004).

“La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Asimismo, tiene un ámbito de aplicación en trabajadores con dependencia laboral (empresas públicas y privadas), de manera individual o colectiva y a la vez de forma física o computarizada, con una duración de 15 minutos (físico) y 5 minutos (computarizada); por consecuencia, debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima laboral, que de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Además, las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento, están basadas en las

puntuaciones directas donde se toma como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

El material comprendido de la prueba es: Manual CL- SPC (orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación), Cuadernillo CL- SPC (en versión escrita y computarizada), Disquete (es clave para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba). El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

FICHA TECNICA: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

I. Datos Generales

- a. Nombre : Clima Laboral CL - SPC
- b. Autora : Sonia Palma Carrillo
- c. Forma de Aplicación: Individual – Colectivo
- d. Duración : 15 a 30 minutos
- e. Edades de Aplicación : Adultos de 18 a más años
- f. Número de Ítems : 50 ítems
- g. Ámbito de Aplicación : Sujetos adultos, varones o mujeres

II. Características del inventario

- a. Escala tipo lickert.
- b. Consta de 50 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 18 en adelante.

Los factores que se determinan esta escala son las siguientes:

- Autorrealización - Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- Involucramiento Laboral - Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- Supervisión - Son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- Comunicación - Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- Condiciones laborales - Es el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Formas de Aplicación

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral; que de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor

puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Categoría	Factores	Puntaje total
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

Elaboración Propia

Validez

La validez de la escala de mediación de clima laboral fue sometida a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.

Confiabilidad

Se obtuvo a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima (Palma, 2000). Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ($p < 0,05$) entre los cinco factores de clima laboral". (Palma, 2004)

Para la variable dependiente:

Cuestionario estructurado de desempeño laboral de Edgar Quispe Vargas-2015. "Es el instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta más fácil. "El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para

poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista”. (Aristides, 2012).

La variable desempeño laboral, estuvo conformada por tres dimensiones: productividad laboral (5 ítems), eficacia (5 ítems), eficiencia laboral (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 15 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable desempeño laboral tuvieron la siguiente valoración: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2), y Nunca (1).

FICHA TECNICA: Cuestionario Estructurado de Desempeño Laboral

1. Datos Generales

Nombre : Cuestionario Estructurado de Desempeño Laboral

Autora : Edgard Quispe Vargas

Forma de Aplicación : Individual – Colectivo

Duración : 10 a 15 minutos

Edades de Aplicación : Adultos de 18 a más años

Número de Ítems : 15 ítems

Ámbito de Aplicación : Sujetos adultos, varones o mujeres

2. Características del inventario

Escala : tipo Likert.

Ítems :Consta de 15 ítems.

Administración : individual y colectiva.

Tiempo : Aproximadamente 15 minutos.

Utilidad : intervención a nivel organizacional.

Edad : 18 en adelante.

Las dimensiones que se determinan esta escala son las siguientes:

- Productividad laboral - Es la relación entre lo producido y lo consumido. Por consiguiente la productividad es el uso óptimo de los recursos con el menor desperdicio, esto quiere decir con la menor pérdida posible.
- Eficacia - Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.
- Eficiencia - Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos, operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada.

Formas de Aplicación

La aplicación del instrumento es manual para la calificación, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 75 puntos como máximo en la escala general.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es buena la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Categorías Diagnósticas	Puntaje
Bueno	51 - 75
Regular	26 - 50
Malo	0 -25

Elaboración Propia

Validez

La validez de mediación del cuestionario estructurado de Desempeño Laboral fue sometida a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.

Confiabilidad

Se obtuvo a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,73, aplicado a 64 trabajadores. Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ($p < 0,05$) entre las tres dimensiones de desempeño laboral". (Quispe, 2015).

3.6.3 Validación y confiabilidad del instrumento

3.6.3.1. Validez de clima laboral

La validez de la escala de mediación de clima laboral fue sometida a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.

3.6.3.2 Confiabilidad de clima laboral

Se obtuvo a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima (Palma, 2000). Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ($p < 0,05$) entre los cinco factores de clima laboral.

3.6.3.2.1 Confiabilidad del instrumento clima laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	50

Elaboración Propia

Para el análisis correspondiente se aplicó a 40 encuestados. El coeficiente alcanzado, indica una elevada consistencia interna entre los ítems que conforman el test, ya que el resultado del cálculo correspondiente fue de ,991, lo que evidencia que las preguntas del test favorecen de manera significativa a la definición de los conceptos que se quiere investigar, ya que cuando el coeficiente se acerca a uno, el instrumento es muy confiable para la actual investigación.

3.6.2.2 Validez de desempeño laboral

Se utilizó el juicio de expertos, donde, se distribuyó a tres profesionales de la especialidad, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, quienes indicaron que el instrumento es aplicable a las unidades de estudio.

3.6.3.3. Confiabilidad de desempeño laboral

Se hizo con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. En general, el resultado de fiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach, para el cuestionario de desempeño laboral tuvo un valor de 0.873, por lo tanto, el instrumento es fiable y consistente.

3.6.3.4 Confiabilidad del instrumento desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	15

Elaboración Propia

Para el análisis correspondiente se aplicó el cuestionario a 40 encuestados. El coeficiente obtenido, muestra una elevada consistencia interna entre los ítems que conforman el cuestionario, ya que el resultado del cálculo correspondiente fue de ,966, lo que evidencia que las preguntas del cuestionario contribuyen de manera significativa a la definición de los conceptos que se desean investigar, ya que cuando el coeficiente se aproxima a uno, el instrumento es muy confiable para la presente investigación.

3.7 Métodos de análisis de datos

Procesamiento de la Información

Los resultados del estudio serán presentados en dos niveles uno de tipo descriptivo, en donde se consignan los resultados estadísticos en forma de figuras y gráficos.

Por otro lado, se realizará otro nivel de resultados considerados inferenciales que consiste en el procesamiento de la prueba de hipótesis o contrastación de la hipótesis, que se operará con el programa estadístico SPSS 22, el cual determinará la condición de la hipótesis planteada.

3.8 Desarrollo de la propuesta de valor

Propuesta de valor

El presente trabajo de investigación titulado Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017, tiene como propósito esencial, determinar la relación que existe entre el clima laboral y desempeño laboral; es decir, en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres el año 2017.

Sin duda, los resultados de este trabajo investigativo, además de permitir de obtener el título profesional, establecerá una fuente de información muy ventajosa para conocer la existente realidad del clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres el año 2017.

En la elaboración de esta investigación, se ha tenido en cuenta los pasos metodológicos y los procedimientos que entienden la investigación. De esta manera se ha analizado las referencias y antecedentes nacionales e internacionales relativos a la investigación de estudio para conocer y entender los cambios que ha ocurrido en los diferentes tiempos o épocas. Asimismo el marco teórico se ha basado en teorías que fundamentan y sostienen las variables del clima laboral y desempeño laboral, abordando juntamente con sus respectivas dimensiones de cada variable de investigación.

En tal sentido, se espera cumplir con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Telesup y el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de Facultad de Salud y Nutrición, para optar el título profesional de Licenciado en Psicología.

3.9 Aspectos deontológicos

De acuerdo a la ética del Colegio de Psicólogos del Perú, el psicólogo debe saber que su conducta personal y profesional no es sólo un problema individual, sino que sus consecuencias pueden afectar a las instituciones que lo representan, aquellas en las que trabaja, a su familia, a la comunidad y a la imagen social de la profesional. A todas ellas, debe lealtad, por lo que deberá asumir el compromiso moral de salvaguardar la honorabilidad de todos sus actos.

Según el capítulo IV del Trabajo de Investigación:

En el artículo 23, indica que todo psicólogo que investiga debe hacerlo respetando la normatividad internacional y nacional que regula la investigación con seres humanos.

En el artículo 24, informa que todo psicólogo que elabore un proyecto de investigación con seres humanos debe contar, para su ejecución, con la aprobación de un comité de ética de investigación debidamente acreditado.

En el artículo 25, explica que el psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe, necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos, el consentimiento sustituto en caso de incompetencia o incapacidad y el asentimiento en caso de niños y adolescentes de 8 a 18 años.

En el artículo 27, expresa que el psicólogo debe presentar la información proveniente de una investigación psicológica para su publicación, independientemente de los resultados, sin incurrir en falsificación ni plagio y declarando si tiene conflicto de intereses.

Según el capítulo X de los Instrumentos de Investigación:

En el artículo 53, indica seguir los procedimientos científicos para el desarrollo, validez y estandarización de los instrumentos de evaluación.

En el artículo 54, explica utilizar los instrumentos según la indicación de los manuales, siendo riguroso en la metodología para la aplicación e interpretación de los instrumentos psicológicos.

En el artículo 55, informa usar pruebas e instrumentos en proceso de validación solo con fines de investigación o docencia, previa aclaración al respecto y con las debidas reservas.

En el artículo 56, considera a las pruebas psicológicas como instrumento auxiliar y de ninguna manera como definiciones psicológicas o de diagnóstico.

En el artículo 57, explica a la persona que se atiende sobre la naturaleza, propósito y resultado de la prueba, en lenguaje comprensible y constructivo salvaguardando de cualquier situación que ponga en peligro su estabilidad emocional.

En el artículo 58, da a conocer los resultados e interpretaciones de los instrumentos explicando a las bases de las decisiones en razón al conocimiento teórico y metodológico.

En ese sentido y amparados en juicios morales que respaldan nuestra actitud ética, orientada hacia el respeto de las personas involucradas en el proceso, de las cuales se guarda estricta confidencialidad y sobre los cuales el proceso de investigación ha sido totalmente inocua, garantizando la integridad de los mismos. También se garantiza estricta rigurosidad y respeto en la metodología de la investigación empleada en el presente estudio.

Finalmente, se presenta los resultados del trabajo de investigación garantizando la idoneidad, la honestidad e imparcialidad total en todo el proceso de la investigación, especialmente en el tratamiento de los datos, esperando de esta manera, contribuir en el desarrollo del conocimiento científico referido a nuestro tema de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados Descriptivos

La población objeto del estudio presentó los siguientes resultados de acuerdo a cada Test aplicado a los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

4.1.1.1 Resultados Generales por Variables

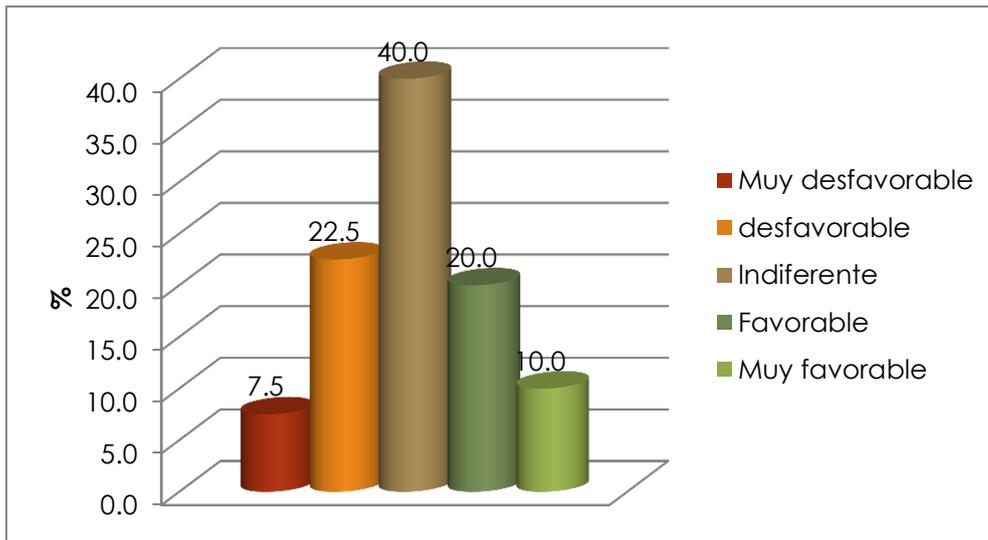
TABLA 6

VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	3	7,5
Desfavorable	9	22,5
Indiferente	16	40,0
Favorable	8	20,0
Muy favorable	4	10,0
Total	40	100,0

Elaboración Propia

Gráfico 2 Variable Independiente Clima Laboral



Elaboración Propia

De la tabla n°6 y el gráfico n°2 se aprecia que del total de trabajadores (n=40):

- El 22.5% considera que es desfavorable el clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 40% se encuentran indiferentes acerca del clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 20% tienen una opinión favorable acerca del clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

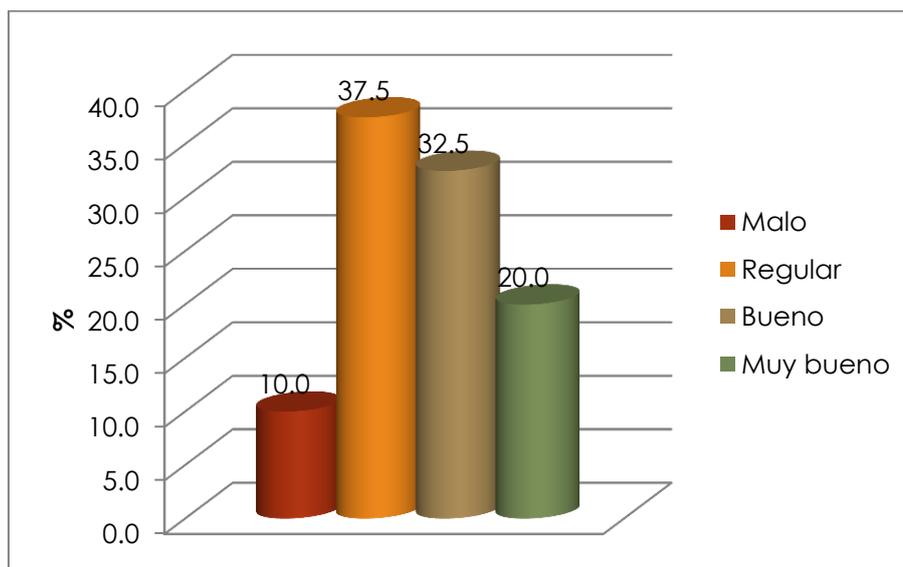
TABLA 8

VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	10,0
Regular	15	37,5
Bueno	13	32,5
Muy bueno	8	20,0
Total	40	100,0

Elaboración Propia

GRAFICO 3 DESEMPEÑO LABORAL



Elaboración Propia

De la tabla nº8 y el gráfico nº3 se aprecia que del total de trabajadores (n=40):

- El 37.5% considera que el desempeño laboral es regular de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 32.5% consideran que el desempeño laboral es bueno en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 20% del total de trabajadores consideran que el desempeño laboral es muy bueno Etiquetas Perú Gráfico.

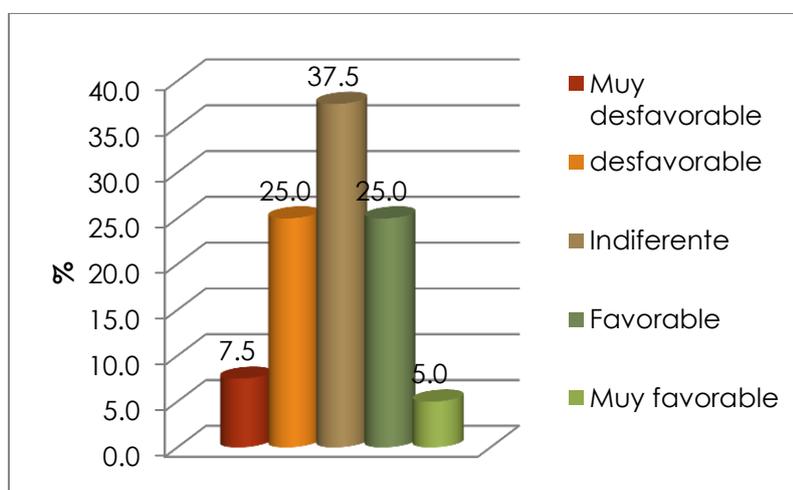
4.1.1.2 Resultados por Dimensiones de la Variable Independiente Clima Laboral

TABLA 9 ASPECTOS FISIOLÓGICOS

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	3	7,5
Desfavorable	10	25,0
Indiferente	15	37,5
Favorable	10	25,0
Muy favorable	2	5,0
Total	40	100,0

Elaboración Propia

GRAFICO 4 ASPECTOS FISIOLÓGICOS



Elaboración Propia

De la tabla n°9 y gráfico n°4 se aprecia que del total de trabajadores (n=40):

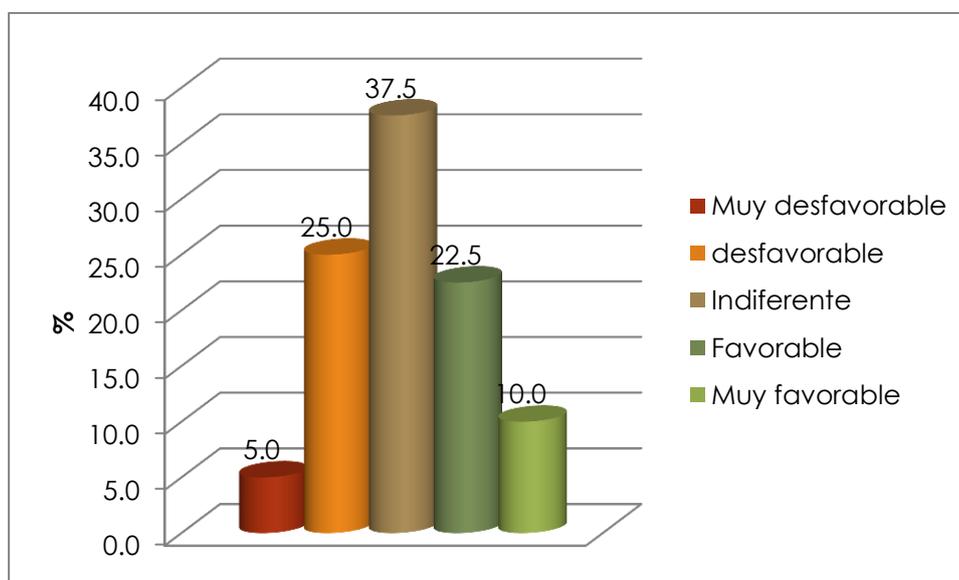
- El 25% considera que es desfavorable los aspectos fisiológicos del clima laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 37.5% se encuentran indiferentes acerca los aspectos fisiológicos del clima laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 25% tiene una opinión favorable sobre los aspectos fisiológicos del clima laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

TABLA 10 ASPECTOS SOCIALES

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	2	5,0
Desfavorable	10	25,0
Indiferente	15	37,5
Favorable	9	22,5
Muy favorable	4	10,0
Total	40	100,0

Elaboración Propia

GRAFICO 5 ASPECTOS SOCIALES



Elaboración Propia

De la tabla n°10 y gráfico n°5 se aprecia que del total de trabajadores (n=40) :

- El 25% considera que es desfavorable los aspectos sociales del clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 37.5% se encuentran indiferentes acerca los aspectos sociales del clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

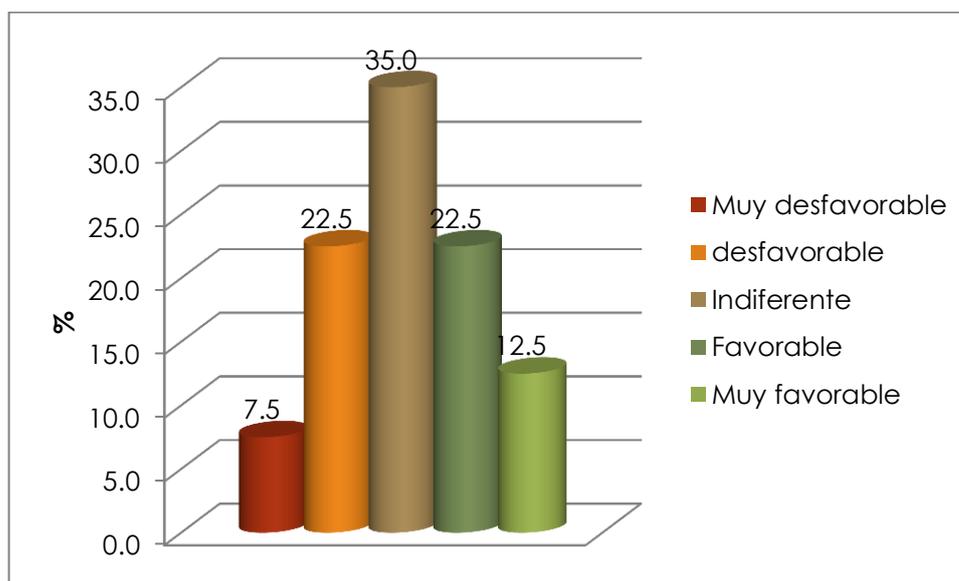
- El 22.5% tienen una opinión favorable sobre los aspectos sociales del clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

TABLA 11 ASPECTOS PSICOLÓGICOS

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	3	7,5
Desfavorable	9	22,5
Indiferente	14	35,0
Favorable	9	22,5
Muy favorable	5	12,5
Total	40	100,0

Elaboración Propia

GRAFICO 6 ASPECTOS PSICOLÓGICOS



Elaboración Propia

De la tabla n°11 y gráfico n°6 se aprecia que del total de trabajadores (n=40):

- El 22.5% considera que es desfavorable los aspectos psicológicas del clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

- El 35% se encuentran indiferentes acerca los aspectos psicológicos del clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 22.5% tienen una opinión favorable sobre los aspectos psicológicos del clima laboral de la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

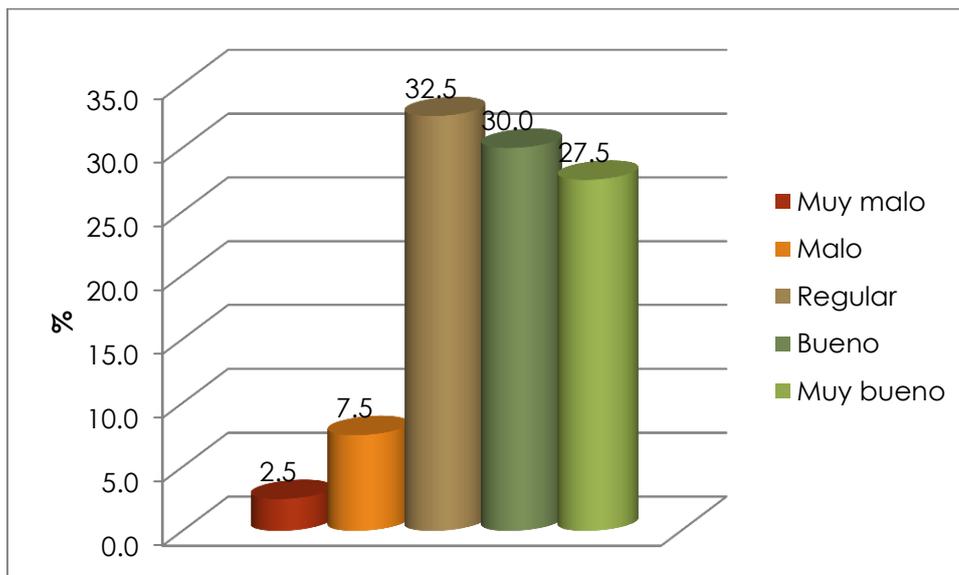
4.1.1.3 Resultados por Dimensiones de la Variable Dependiente Desempeño Laboral

TABLA 12 PRODUCTIVIDAD LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	2,5
Malo	3	7,5
Regular	13	32,5
Bueno	12	30,0
Muy bueno	11	27,5
Total	40	100,0

Elaboración Propia

GRAFICO 7 PRODUCTIVIDAD LABORAL



Elaboración Propia

De la tabla n°12 y gráfico n°7 se aprecia que del total de trabajadores (n=40):

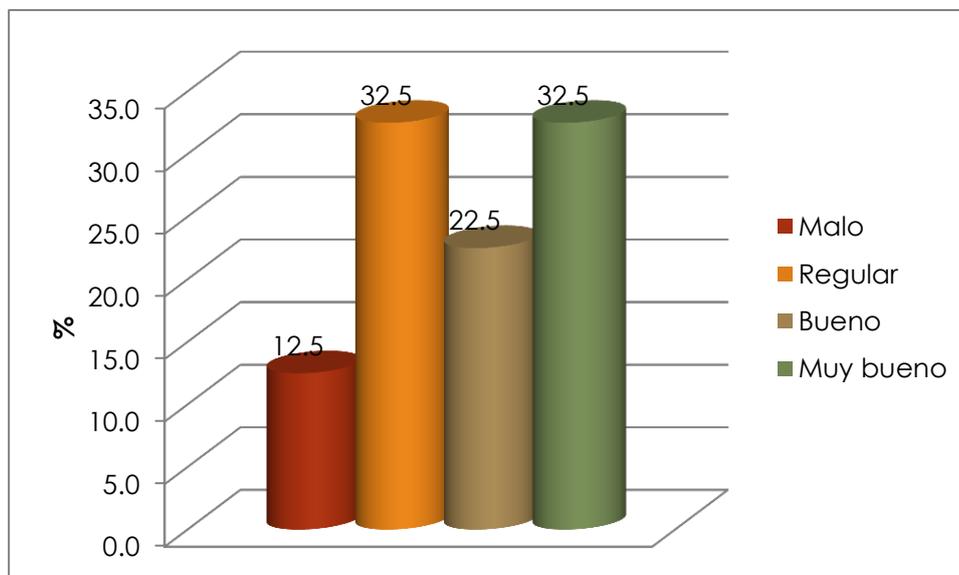
- El 32.5% considera que la productividad laboral es regular en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 30% consideran que la productividad laboral es bueno en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 27.5% del total de trabajadores consideran que la productividad laboral es muy bueno en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

TABLA 13 EFICACIA

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	12,5
Regular	13	32,5
Bueno	9	22,5
Muy bueno	13	32,5
Total	40	100,0

Elaboración Propia

GRAFICO 8 EFICACIA



Elaboración Propia

De la tabla n°13 y gráfico n°8 se aprecia que del total de trabajadores (n=40):

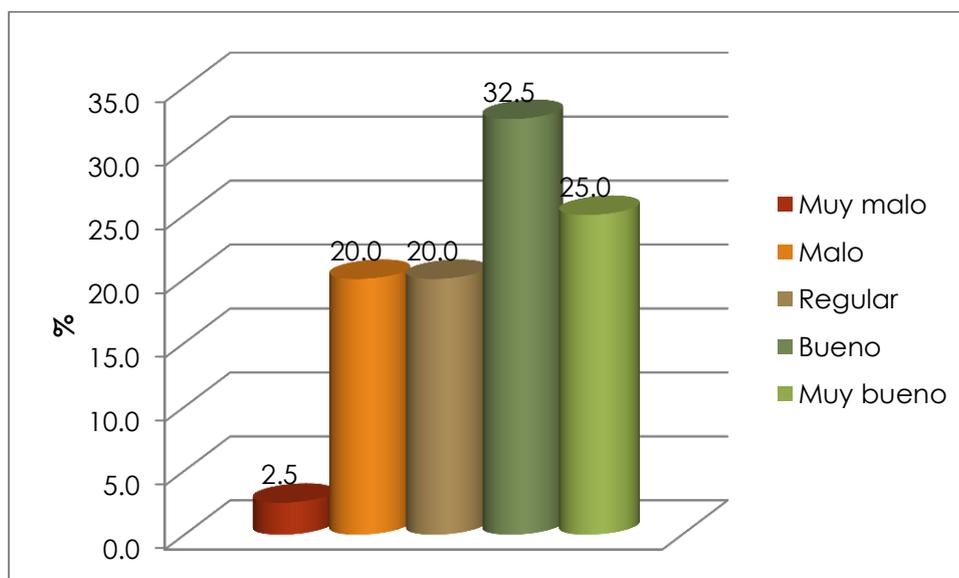
- El 32.5% considera que la eficacia es regular en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 32.5% consideran que la eficacia es buena en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 32.5% del total de trabajadores consideran que la eficacia es muy buena en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

TABLA 14 EFICIENCIA

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	2,5
Malo	8	20,0
Regular	8	20,0
Bueno	13	32,5
Muy bueno	10	25,0
Total	40	100,0

Elaboración Propia

GRAFICO 9 EFICIENCIA



Elaboración Propia

De la tabla n°14 y gráfico n°9 se aprecia que del total de trabajadores (n=40):

- El 20% considera que la eficiencia es regular en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 20% considera que la eficiencia es buena en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.
- El 25% del total de trabajadores consideran que la eficiencia es muy buena en la empresa Etiquetas Perú Gráfico.

4.1.2 Análisis inferencial

Hipótesis general

Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

.

Hipótesis estadística

H0: No existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

$H_0: \rho = 0$

H1: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

$H_1: \rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

H1:p≠0

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

TABLA 15
CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LOS ASPECTOS FISIOLÓGICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

		TOTAL_DES_L
		AB
	COEFICIENTE DE	,745**
	CORRELACIÓN	
RHO DE SPEARMAN	ASP_FISIOLOG	,000
	SIG. (BILATERAL)	
	N	40

ELABORACIÓN PROPIA

Dado que $\text{sig}=0.000 < 0.05$ rechazar H_0 : Existe relación entre los aspectos fisiológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017. , asimismo se observa que existe alta correlación 0.745 lo cual nos permite aseverar que cuanto mejor son los aspectos fisiológicos del clima laboral en la empresa mejor será el desempeño laboral.

Hipótesis de investigación 2

Existe relación entre los aspectos sociales del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

Hipótesis estadística

H0: No existe relación entre los aspectos sociales del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

HO: $\rho=0$

H1: Existe relación entre los aspectos sociales del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

H1: $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

TABLA 16
CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LOS ASPECTOS SOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL

		TOTAL_DES_L	
		AB	
		Coefficiente de correlación	,773**
Rho de Spearman	ASP_SOC	Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Elaboración Propia

Dado que $\text{sig}=0.000 < 0.05$ rechazar H0: Existe relación entre los aspectos sociales del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017. , asimismo se observa que existe alta correlación 0.773 lo cual nos permite aseverar que cuanto mejor son los aspectos sociales del clima laboral en la empresa mejor será el desempeño laboral.

Hipótesis de investigación 3

Existe relación entre los aspectos psicológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

Hipótesis estadística

H0: No existe relación entre los aspectos psicológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

H0: $\rho=0$

H1: Existe relación entre los aspectos psicológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

H1: $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

TABLA 17
CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LOS ASPECTOS PSICOLÓGICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

		TOTAL_	
		DES_LAB	
RHO	DE	COEFICIENTE	DE
SPEARMAN	SIC	CORRELACIÓN	,798**
		SIG. (BILATERAL)	,000
		N	40

ELABORACIÓN PROPIA

Dado que $\text{sig}=0.000 < 0.05$ rechazar H_0 : Existe relación entre los aspectos psicológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017, asimismo, se observa que existe alta correlación 0.798 lo cual nos permite aseverar que cuanto mejor son los aspectos psicológicos del clima laboral en la empresa mejor será el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de discusión de resultados

Los resultados demuestran que una existe relación alta positiva y significativa (0.767 $p < 0.05$) entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, es decir las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y los procesos que ocurren en el medio laboral influye directamente a su desempeño laboral. Nuestros resultados coinciden con la investigación de Torres et al (2014) quien encontró relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significativa ($p < 0.05$) entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, también coincide con la investigación de Quintero (2008) quien asevera en su investigación Panta (2015) quien encontró relación directa pero baja entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral, asimismo, nuestros resultados coinciden con la investigación de Mino (2014) quien encontró relación positiva pero baja entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral, que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Se debe recalcar que los instrumentos tuvieron ítems que fueron medidos por la escala Likert que mide percepciones sobre el clima laboral y el desempeño laboral, es decir las respuestas de los trabajadores es subjetivo es decir que las respuestas responde a una recolección de rutina en la organización, las personas generan unas percepciones generales sobre ella. Estas percepciones recurren como plano cognitivo del individuo sobre cómo funciona la organización, por tanto, ayudan a comprobar cuál es el comportamiento apropiado ante una situación dada. De esta manera, el clima es útil para adecuar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida en la organización y cómo influye en su desempeño laboral. Los resultados también evidencia una correlación alta positiva y significativa entre las dimensiones el clima laboral y el desempeño laboral, es decir a medida que crece la percepción de los trabajadores en el aspectos fisiológicos referido a las condiciones laborales ($R = .738$, $p < 0.05$) aumenta el desempeño laboral, estos resultados es sustentada por Palma,

(2004, p.7) quien menciona que las condiciones laborales es el reconocimiento de que la empresa provee los elementos materiales económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Así mismo, los resultados reportan que a medida que crece los aspectos sociales referidos a la supervisión y comunicación ($R=.776$, $p<0.05$) también crece el desempeño laboral , este resultado es corroborado por Palma, (2004) que menciona que la Comunicación en términos concretos establece canales abiertos, francos y sinceros en todas las direcciones , y la supervisión es la apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

También los resultados reportan que a medida que crece los aspectos psicológicas referidos a la realización personal e involucración personal ($R=.794$, $p<0.05$) aumenta el desempeño laboral Esta hipótesis es sustentada de igual forma por Palma (2004) que menciona: el Involucramiento Laboral es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Las prácticas de recursos humanos orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento. (Palma, 2004).

Los resultados también reportan que del total trabajadores ($n=40$) , el 22.5% considera que es desfavorable el clima laboral de la empresa ; el 40% se encuentran indiferentes acerca el clima laboral de la empresa mientras que el 20% tienen una opinión favorable acerca el clima laboral. Para fortalecer a las organizaciones es necesario que los trabajadores entiendan con claridad que las relaciones interpersonales, la comunicación y sobre todo el clima

institucional son temas en las que se debe fortalecer con mayor intensidad para lograr una organización de calidad. (Palma, 2004).

Asimismo, en los resultados se aprecia que del total de trabajadores (n=40) , el 37.5% considera que el desempeño laboral es regular ; el 32.5% consideran que el desempeño laboral es bueno en la empresa, mientras que el 20% del total de trabajadores consideran que el desempeño laboral en la empresa es muy bueno . El Desempeño Laboral es el discernimiento de las competencias y la manera de trabajar.

VI. CONCLUSIÓN

6.1 Conclusiones

Las conclusiones que se ha llegado muestran una concordancia con los objetivos de la investigación, así también las hipótesis, marco teórico. Entre ellas tenemos

1. Existe relación directa alta y significativa (0.738, $p < 0.05$) entre los aspectos fisiológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.
2. Existe también existe relación directa alta y significativa (0.776, $p < 0.05$) entre los aspectos sociales del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.
3. Existe relación directa alta y significativa (0.794, $p < 0.05$) entre los aspectos psicológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.
4. Existe relación directa alta y significativa (0.782, $p < 0.05$) entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

VII. RECOMENDACIÓN

7.1 Recomendación

En base a los resultados y conclusiones obtenidas en la presente investigaciones se recomienda.

Primero: La empresa debe suministrar los equipos informáticos adecuados.

Los ambientes de trabajo y de descanso deben ser adecuados y relajantes, así como también procurar buscar emplazamientos de trabajo alejados de zonas o fuentes de emisión demasiado ruidosas.

Segundo: Desarrollar labores que fortifiquen la integración grupal de los trabajadores, tales como actividades recreativas y deportivas; realizar talleres de juegos de roles, de liderazgo donde se diseñen y resuelvan los conflictos latentes o manifiestos entre el personal así como los problemas comunicacionales y crear un sistema de trabajo más participativo entre sus colaboradores de esa manera poder escuchar las dudas, aportes y recomendaciones de los trabajadores en aras de mejorar la comunicación en la empresa.

Tercero: Se debe realizar una mejora en los procesos de selección, líneas de carrera, estableciendo nuevas ideas y estructura de gestión del talento humano con el objetivo de promover y motivar a los trabajadores para ocupar posibles vacantes en las que puedan desempeñarse de acuerdo a su profesión , también se debería realizar como política un plan de desarrollo y capacitación donde las personas puedan tener evidencia explícita de crecimiento profesional, así como también desarrollar cursos de empoderamiento que desarrollen en los trabajadores la identificación con la empresa y sus objetivos e implementar cursos de motivación laboral y otorgar capacitaciones en fin que los trabajadores puedan desempeñarse mejor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F. :Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Adler, A. (1920) Recuperado de <https://saberepsi.files.wordpress.com/2016/09/galimberti-umberto-diccionario-de-psicologc3ada.pdf> 731.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Argentina: Granica S.A.
- Alfaro, F., & Alfaro, M. (2000). *Diagnósticos de Productividad por Multimomentos*. (3ra. edición ed.). España: Productica.
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista Psicología*, 9 pp 1-2, pp 123 – 133.
- Argyle M. (1965) Recuperado de <https://saberepsi.files.wordpress.com/2016/09/galimberti-umberto-diccionario-de-psicologc3ada.pdf> pp 237.
- Aristides, V. H. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.
- Áviles, J. (2009). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml>
- Bain. (2003). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Bittel. (2000). *Administración de Personal*.
- Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, pp 16.
- Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, pp 78-81.
- Cabrera, G (1999). Clima organizacional de las empresas. *Revista de Psicología Social e Institucional*, 1 (2), pp 1-19.

- Caligiore Corrales Irene & Díaz Sosa Juan Arturo (2006). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA : Estudio de un caso. (grado de Maestría Facultad de Medicina) Universidad de Los Andes, Venezuela.
- Chiavenato. I. (1992). Recuperado de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizational.html.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill. pp. 49
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawyer, E. y Weick, K. (1970) Managerial behaviour, performance and effectiveness. Nueva York: McGraw Hill.
- Castro, S. (2012). Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N° 1." 2012. (Grado de Título). Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Cibanal, L. Siles, J., Arce, M. C. (2001) El significado está en las personas, no en las palabras (Hacia una comprensión cultural de la comunicación) 2º Congreso Virtual de Psiquiatría.
- Consultora PwC y HBC Consultores (2014). Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal. Diario el comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-lograretener-su-personal-noticia-1721616>

- Coulter, R. (2008). Recuperado de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Coulter, R. (2010). Recuperado de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- Da Silva O. (2008). Recuperado de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Da Silva, R. (2010). Recuperado de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- D'Alessio, F. (2012). Administración de las Operaciones Productivas (1 edición ed.). México: Pearson.
- Española, R. A. (2008). Recuperado de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). Administración de producción y operaciones (4° edición ed.). México: Thomson Learning.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2005). Administración de productos y Operaciones (8° edición ed.). Mexico: International Thomson.
- Geografica, I. N. (2012). Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra.
- Ghiselli. (1998). Administración de Personal.
- Goncalves, Alexis. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)

- Heizer, J. y Render, B. (2007). Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas. (8a. edición ed.). Madrid: Pearson educación, S.A.
- Hernández, M (2000) Metodología de Investigación . Recuperado de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.pe/>
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (3 ed). México: Mc Graw Hill.
- Idalberto, C. (2008). Recuperado de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Ivancevich, M. J. (2006). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill.
- James, L. y Jones, A. (1974) Organizational climate: a review of theory and research. Psychological Bulletin, vol. 81. pp 1096-1112.
- James, L. R. y Jones, A. P, Organizational Climate: a review of theory and research, Psychological Bulletin, vol. 81, 1974, pp.. 1096-1112. Citado por: Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pp 16.
- Jarrell, Stephen B. (1994). Basic Statistics (Special pre-publication edición). Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown Pub. p. 492. ISBN 0-697-21595-4. «Cuando buscamos una relación entre dos variables, un gráfico estándar de los pares de datos disponibles (X, Y), llamado "diagrama de dispersión"...»
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002) Investigación del comportamiento. 4ta edición. México

Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (2001) *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.

Koontz. (enero de 2008). Recuperado de <http://www.promonegocios.net/administración/definición-eficacia.html>.

Kootz, H., & Weihrich, H. (2001). *Administración* (11ª. Edición. ed.). México: McGraw-Hill.

Larouche, V. y Delorme, F., *Satisfaction au travail: Reformulation théorique, Relations Industrielles*, vol. 27 (4), 1972, pp. 567-599. Citado por: Brunet, Luc. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, pp 78-79.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.

Martínez, A (2018) Recuperado de <http://www.antonimartinezpsicologo.com/clima-laboral>.

Meléndez Narváez Raúl Ramiro (2015). *Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013 – 2014*. (Grado de Maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.

Mendez Alvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional*. Colombia: Universidad del Rosario.

Mejía, C. A. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*. Recuperado el 28 de Julio de 2015, de Documentos Planing: www.planning.com.co

Miner, J.B. (1992). *Industrial-organizational psychology*. New York: McGraw-Hill.

Mino Pérez Edgardo Mauricio (2014). *Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del restaurante*

de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. (grado de licenciado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Lambayeque, Perú.

Münch, L. (2011). Liderazgo y Dirección. El liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. pp. 84-88.

Panta, L (2015) - Análisis del Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la Ciudad de Chiclayo. (grado de licenciado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Lambayeque, Perú.

Palma, S.(1999) Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana.

Payne, R. (1971) Organizational climate: the concept of research findings. En: *Prakseologia*. vol. 39, pp. 40.

Pauli, R. y W. Arnold. (1972) *Psychologisches Praktikum*, Stuttgart.

Paz, C., & Gonzales, D. (2013). Productividad y competitividad. *Alfa & Omega*, 1. Recuperado el 18 de julio de 2015, de <http://nulan.mdp.edu.ar>.

Pérez, J y Gardey, A (2008). Actualizado: 2012.

Definición de productividad. Recuperado de <https://definicion.de/productividad/>

Pérez, J y Merino, A (2009). Definición de eficacia. Recuperado de <https://definicion.de/eficacia/>

Piaget, J. (1932) Recuperado de <https://saberepsi.files.wordpress.com/2016/09/galimberty-umberto-diccionario-de-psicologc3ada.pdf>

- Piaget, J. (1947) Recuperado de <https://saberepsi.files.wordpress.com/2016/09/galimberti-umberto-diccionario-de-psicologc3ada.pdf>. Pp. 210.
- Prado, C (2015). Relación entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. (grado de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Quintero N, Africano N y Faria E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. (grado de licenciado) Universidad del Zulia, Venezuela.
- Quispe, E (2015) Elaboración y validación de cuestionario de desempeño laboral.
- Reeve (1995) Recuperado de <https://psicologiayempresa.com/la-motivacion-laboral.html>
- Robbins, Stephen P. (2004). Comportamiento Organizacional. (10 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México : Pearson Educacion.
- Robbins, Stephen P. (1999) Comportamiento Organizacional. Prentice Hall: Pearson. pp. 54-57.
- Rodríguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. (3 ed) México: Alfaomega
- Rodríguez, C. (1999). El Nuevo Escenario. La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas (1a. edicion ed.). México.
- Rodriguez Mansilla, D. (1999). Gestión organizacional. Chile: P y V.
- Silva, Manuel. (1996) El clima en las organizaciones. Barcelona: EUB.

- Tamayo y Tamayo, Mario (2003). El proceso de la investigación científica (3ª. Edición ed.). México.
- Toala, S. (2014). Diseño de Clima Organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el Desempeño Profesional de los Servidores Públicos del ilustre Municipio de Jipijapa 2013 (grado de doctor) Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo, Perú.
- Torres, Edward, Zegarra S. (2014) . Clima Organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno – 2014 Perú. (grado de magister). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Uría, D. (2011). El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la Ciudad de Ambato (Grado de Título). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Velazco, j. (2007). Organización de la Producción: Distribución de planta y mejora de los métodos y los tiempos. Madrid, España: Pirámide.
- Wehrich, K. (2010). Recuperado de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- Weisstein, Eric W, (1999) Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Coeficiente_de_correlaci%C3%B3n_de_Pearson.
- Werther & Davis, (1991) Administración de Recursos Humanos pp.184.
- Zuluaga, M., Giraldo, M. (2001). Clima Organizacional Departamento Administrativa de la Función Pública.<http://concepto.de/etica-profesional/#ixzz59h14ktTV>.<https://saberepsi.files.wordpress.com/2016/09/galimberti-umberto-diccionario-de-psicologc3ada.pdf>.

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
ETIQUETAS PERÚ GRÁFICO EN EL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES EN EL AÑO 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLE			METODOLOGIA
			VARIABLE	DIMENSION		
<p>General ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación del clima laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017? ▪ ¿Cuál es la relación del desempeño laboral en la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017? 	<p>General Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre los aspectos psicológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017. • Establecer la relación entre los aspectos sociales y fisiológicos del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017. 	<p>General Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación entre los aspectos psicológicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017. ▪ Existe relación entre los aspectos sociales y fisiológicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017. 	Clima Laboral	Aspecto fisiológico Aspecto social Aspecto Psicológico	Punt. máx. 250 ptos.	TEST DE CLIMA LABORAL DE SONIA PALMA
			Desempeño Laboral	Productividad laboral Ética Eficiencia laboral	Punt. Máx. 75 ptos	CUESTIONARIO ESTRUCTURADO DE DESEMPEÑO LABORAL DE EDGAR QUISPE VARGAS

ANEXO N° 02 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE: CLIMA LABORAL

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES DE V.I.	INSTRUMENTO
CLIMA LABORAL	Aspectos Fisiológicos	Condiciones laborales.	TEST DE CLIMA LABORAL DE SONIA PALMA
	Aspectos Sociales	Supervisión Comunicación.	
	Aspectos Psicológicos	Realización Personal Involucración Laboral.	

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES DE V.D.	INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad Laboral	-Eficiencia del trabajador. -Eficacia del trabajador. -Nivel de Producción del personal. -Cumplimiento de las metas del trabajador. Percepción del nivel de calidad de trabajo.	CUESTIONARIO ESTRUCTURADO DESEMPEÑO LABORAL DE EDGAR QUISPE VARGAS
	Eficacia	Metas logradas. Cumplimiento de las tareas asignadas. Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	
	Eficiencia Laboral	-Responsabilidad del personal. -Nivel de conocimientos técnicos. -Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. -Nivel de adaptabilidad del trabajador.	

ANEXO N° 03 INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC
De Sonia Palma

DATOS PERSONALES:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta.

Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

N	PREGUNTA	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					

32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Gracias por su colaboración...



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
De Edgar Quispe Vargas

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta.

Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

N°	ITEM	Todo o Siempre	Much o	Regula r o Algo	Poc o	Ningun o o Nunca
	PRODUCTIVIDAD LABORAL					
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
5	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
	EFICACIA					
6	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					

7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
EFICIENCIA LABORAL						
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

Gracias por su colaboración....

ANEXO N° 04 MATRIZ DE DATOS

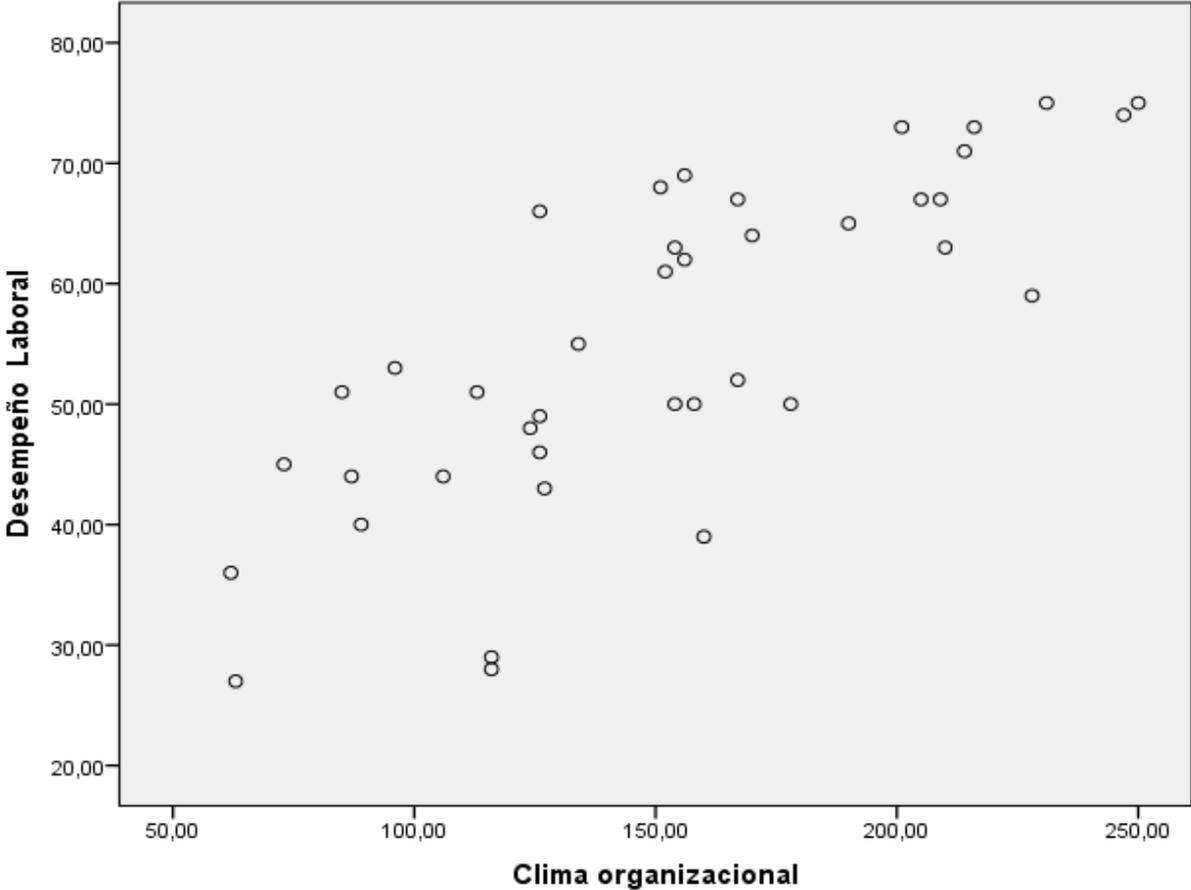
CLIMA LABORAL

# DE PREGUNTA	CLIMA ORGANIZACIONAL																																															
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40								
1	4	3	4	4	3	3	1	2	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	3	2	3	5	3	3	1	4	4	4	3	1	4	4	3	1	3	5	4	2			
2	4	4	4	4	2	3	1	2	1	2	1	1	1	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	3	2	4	5	2	2	1	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	5	4	1		
3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	2	1	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2		
4	4	4	5	5	5	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	2	1	4	5	3	3	1	3	4	4	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3			
5	2	5	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	5	3	2	2	2	2	4	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1			
6	3	5	4	4	2	3	2	1	4	2	2	2	2	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	1	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	4	3	1				
7	2	4	4	5	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	3	2	2	1	3	4	2	1	4	4	2	1	4	4	5	2				
8	3	4	5	4	3	2	1	3	3	1	2	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	2	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1				
9	2	3	4	4	3	2	2	1	4	3	2	3	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	2	4	1	3	4	3	2	2	2	3	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1					
10	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	2	3	2	3	5	2	3	1	3	2	4	3	3	2	4	4	3	1						
11	3	4	5	4	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	1	4	5	3	3	1	2	3	2	2	1	3	5	3	2	3	5	3	2				
12	3	5	5	3	2	3	3	2	4	1	2	2	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	3	4	1	3	4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3				
13	3	5	5	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	3	3	1	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2			
14	4	5	4	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	5	3	4	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	1	3	3	4	2	1	3	3	3	1			
15	2	5	4	3	2	3	3	3	5	2	2	3	3	3	5	3	5	4	2	3	2	4	5	3	3	1	3	3	2	2	1	2	3	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1				
16	3	5	4	4	1	3	2	2	3	1	1	2	4	4	3	5	5	3	3	3	3	2	5	4	3	1	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	4	3	2	1	4	3	3	1				
17	1	4	3	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	5	3	2	1	3	3	3	2	1	1	3	4	3	1	3	4	2	2	3	4	2	2				
18	3	5	4	4	1	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	5	3	3	1	4	4	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	3	5	3	1			
19	4	5	5	5	1	3	3	3	4	2	1	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	2	2	5	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	
20	1	5	4	3	1	3	2	2	4	1	1	3	4	3	3	1	5	4	2	2	2	2	3	5	2	3	1	3	4	3	2	1	1	2	4	3	2	1	1	2	4	3	1	3	4	3	1	
21	3	4	4	3	1	2	3	3	4	2	1	2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	5	3	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	2	1	2	3	4	2	1	3	3	2	2		
22	3	4	5	4	1	2	1	4	4	2	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	1	3	4	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	4	5	3	1	3	4	3	1	
23	3	5	5	5	3	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	2	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3		
24	3	4	5	4	3	3	2	1	4	3	2	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	5	3	3	1	4	4	3	3	2	1	2	4	3	1	4	4	3	1	4	4	4	4	2	2		
25	3	5	3	2	2	1	1	3	2	2	2	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3	1	3	4	2	2	1	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2			
26	3	5	5	4	2	3	3	2	4	3	1	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	1	4	4	3	3	1	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	5	3	2	2	3	2	
27	3	5	5	3	2	2	1	1	3	2	1	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	3	1	4	5	2	3	1	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	
28	2	5	5	5	2	3	3	2	4	2	2	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	1	2	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3		
29	2	5	5	3	1	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	
30	3	4	5	4	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	1	4	4	3	2	1	2	2	4	3	1	2	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1
31	2	4	5	4	1	2	2	2	3	3	1	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	1	4	4	3	2	1	1	2	3	3	1	2	3	3	1	3	4	2	2	3	4	2	2
32	2	5	5	5	1	2	2	1	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	4	2	4	5	2	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	1	3	5	4	1
33	3	5	5	5	2	2	2	2	5	3	3	2	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	
34	2	5	5	5	1	2	2	3	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	1	4	4	2	3	2	2	3	4	3	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1		
35	1	3	4	3	1	2	3	2	5	2	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	2	1	5	4	2	1	3	4	1	3	1	2	3	3	2	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5	3	1
36	2	4	5	4	2	2	1	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	3	2	4	4	2	2	1	1	3	3	3	1	4	5	3	1	4	5	3	1	4	5	3	1	
37	3	5	5	5	2	2	1	5	3	2	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	1	4	5	3	3	1	3	2	3	2	1	2	4	3	2	1	2	4	3	2	2	4	3	2
38	3	5	5	5	2	3	3	5	4	2	3	2	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	1	5	5	2	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	4	3	1	4	3	1	
39	2	4	5	4	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	5	4	5	4	3	3	3	2	5	4	2	2	3	4	3	2	1	1	2	3	3	1	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	1
40	3	5	5	5	1	3	1	3	2	3	4	3	4	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	1	4	4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	3	5	4	2
41	2	5	5	5	1	2	3	1	2	3	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	4	3	1	3	4	3	1	2	1	2	4	3	1	2	1	2	5	2	2	5	2	2	2	2	
42	3	5	5	5	1	3	2	1	1	3	3	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3																							

DESEMPEÑO LABORAL

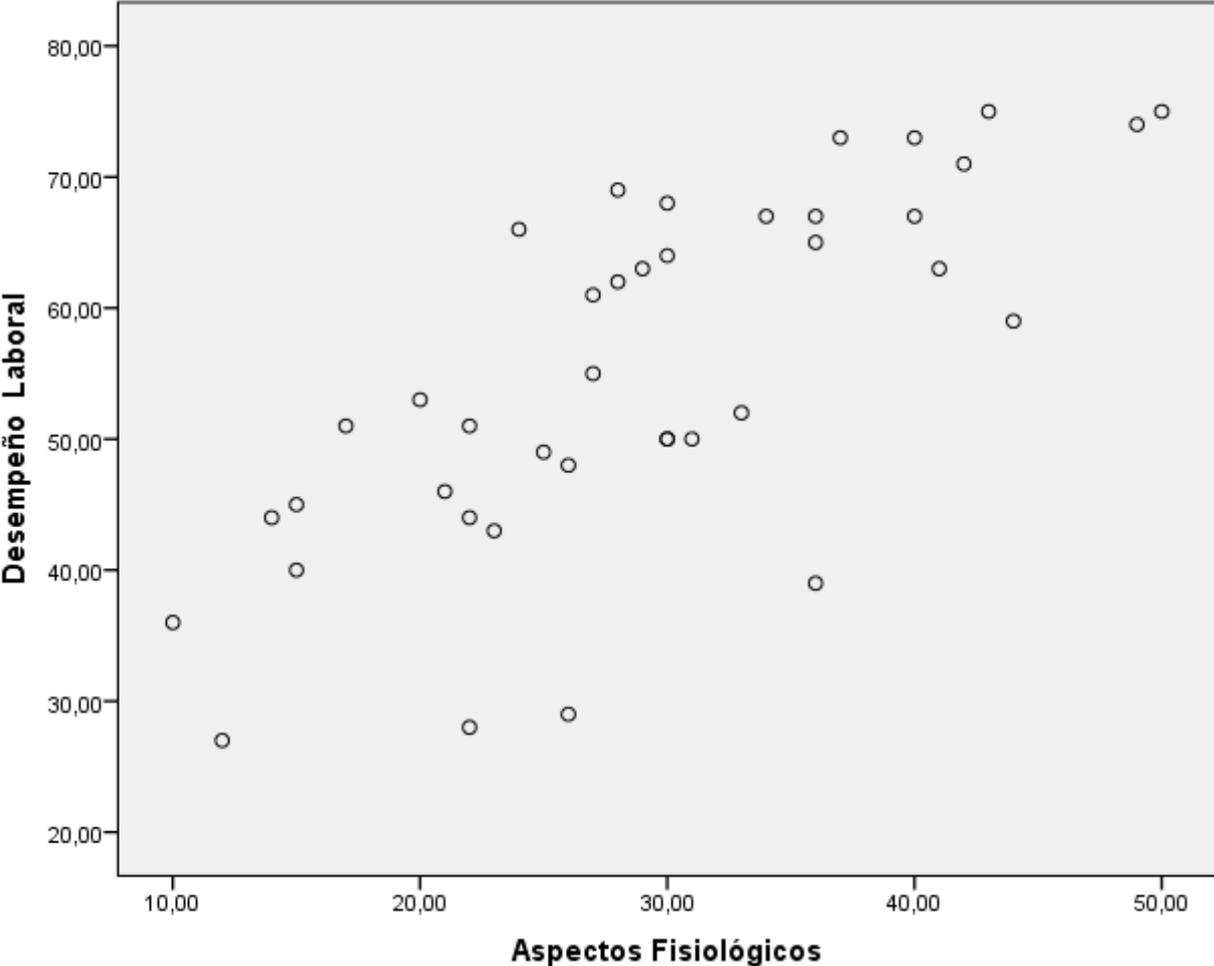
DESEMPEÑO LABORAL																																										
# DE PREGUNTA	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40		
1	3	3	5	5	4	4	4	1	3	3	2	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3		
2	3	3	5	5	3	4	3	1	3	3	2	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	1	4	5	4	3	3	5	3	4		
3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	1	3	4	3	4	2	3	5	5	4	4	4	4	5	3	1	
4	3	4	5	4	3	3	3	1	2	3	2	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	2	3	5	3	3	3	3	5	4	3	4	3	5	3	2		
5	3	4	5	5	3	3	3	1	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	1	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4		
6	3	5	5	5	3	4	2	2	3	4	1	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	3	5	3	3	2	3	5	5	4	3	3	5	4	3		
7	3	4	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4		
8	3	4	5	5	4	4	5	3	1	4	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	2	3	5	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	
9	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4		
10	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	5	3	3	2	3	4	5	4	3	3	5	5	4		
11	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	3	4	2	4	2	3	5	4	4	2	4	4	4	2		
12	2	5	5	4	4	3	4	2	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	1	4	5	3	3	3	3	4	5	4	2	3	5	5	2		
13	2	2	5	3	4	4	5	1	2	1	2	4	3	3	2	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	1	3	4	5	4	1	2	5	4	3	3	2	5	4	1		
14	2	4	5	4	3	2	4	2	3	1	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	3	2	2	4	5	4	2	3	5	5	2		
15	2	4	5	4	3	2	5	2	3	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	1	3	4	3	3	2	2	4	5	3	3	4	5	5	3		
SUMA TOTAL	43	59	75	67	51	49	53	28	39	44	29	48	65	64	63	73	75	71	61	62	69	68	74	52	50	27	50	67	46	51	36	40	66	67	55	45	50	73	63	44		
E-EMPLEADO																																										

GRAFICO 13 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE DISPERSIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL



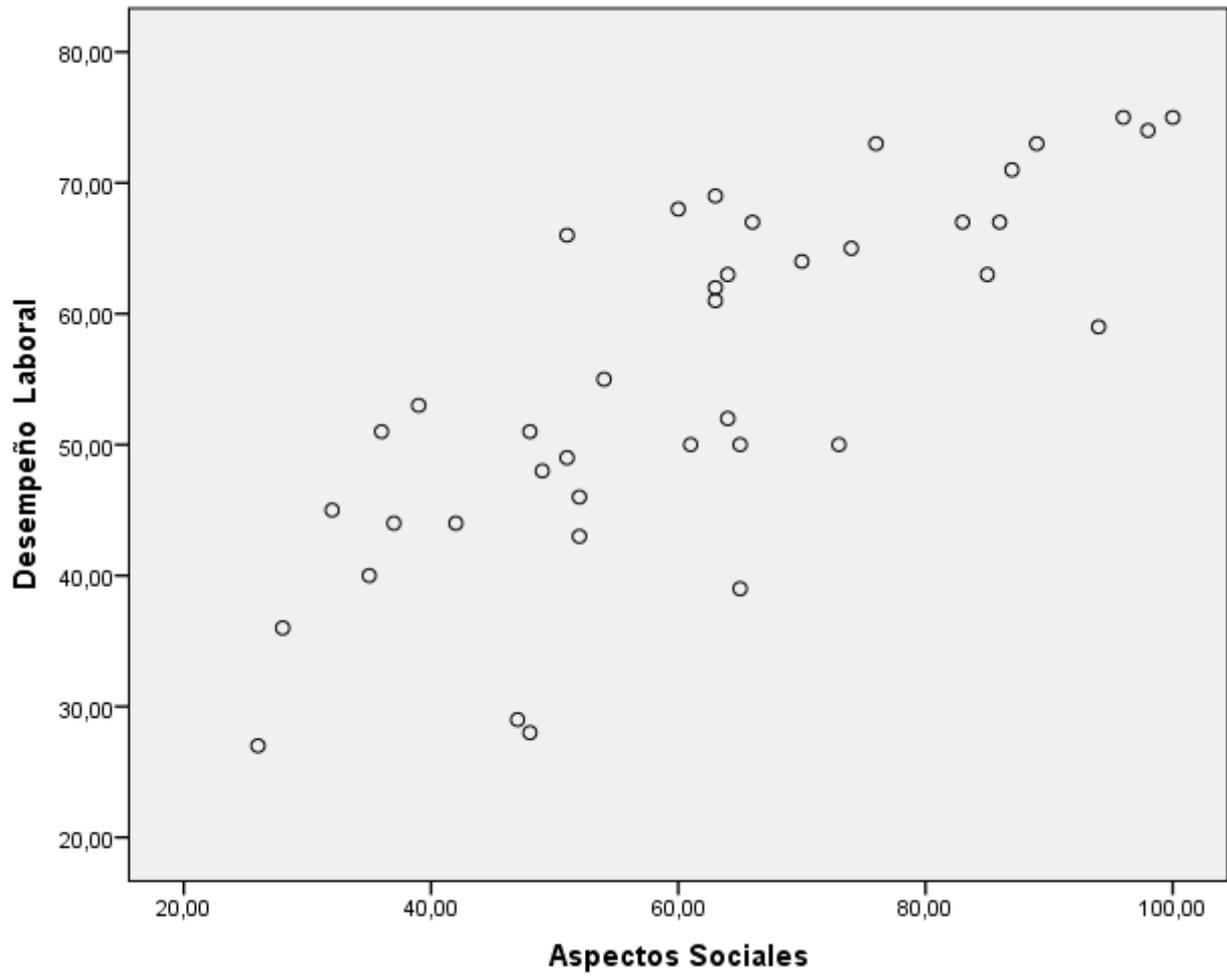
Elaboración Propia

GRAFICO 10 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE DISPERSIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y ASPECTOS FISIOLÓGICOS



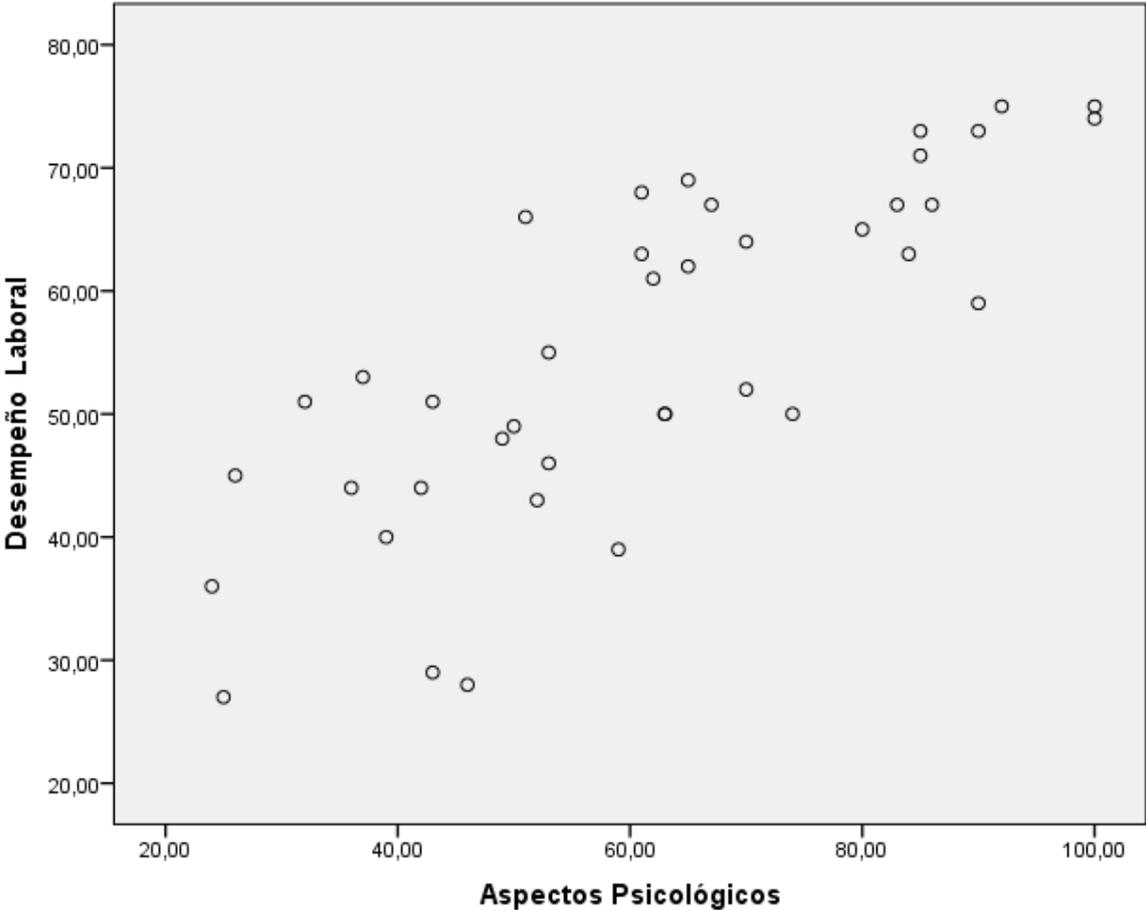
Elaboración Propia

GRAFICO 11 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE DISPERSIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y ASPECTOS SOCIALES



Elaboración Propia

GRAFICO 12 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE DISPERSIÓN ENTRE LOS ASPECTOS PSICOLÓGICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL



Elaboración Propia

ANEXO N° 05 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se invita a Ud. A participar en el proyecto de investigación denominado **“Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.”**

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores a fin de tratar de conocer los problemas que más afectan al recurso humano. Es por eso que se propone la utilización de un test de Clima Laboral y un cuestionario de Desempeño Laboral para determinar la relación existente entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral, así mismo nos permitirá conocer el nivel de desempeño de los trabajadores, ya que con los resultados permitirá a la organización optimizar el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de sus trabajadores. De esta manera la organización cumplirá con sus objetivos.

El procedimiento del Test de Clima Laboral y el cuestionario de Desempeño Laboral requiere de 15 minutos cada uno. Son instrumentos cuantitativos utilizados para la recolección de información para la presente investigación.

Es importante resaltar que el test de Clima Laboral y el cuestionario de Desempeño Laboral será una herramienta importante para la organización ya que permitirá optimizar la problemática de sus trabajadores y de esta manera la organización cumplirá con sus objetivos.

En caso de que tenga alguna duda o consulta, comunicarse con la encargada del proyecto de investigación, la alumna Suzanne Carolina Torres Mejía de Falckenheiner con DNI: 45024638, numero de celular 992332124, suzantm29@hotmail.com.

Finalmente, en el caso que no decida participar en el proyecto, no existe riesgo alguno de que sus derechos en el que sean afectados.

Los datos brindados por su persona, son confidenciales.

Consentimiento:

He leído la presente hoja informativa que me ha sido entregada. He tenido oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio. He recibido respuestas satisfactorias. He recibido suficiente información en relación con el estudio. He hablado con la investigadora encargada del proyecto de investigación. Entiendo que la participación es voluntaria. Entiendo que puedo negarme a participar del estudio: cuando lo desee, sin que tenga que dar explicaciones, y sin que ello afecte mi trabajo.

Declaro que he leído y conozco el contenido del presente documento. Comprendo los compromisos que asumo y los mantengo expresamente. Y por ello, firmo este consentimiento informado de forma voluntaria para manifestar mi deseo de participar en el estudio de investigación sobre **“Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Etiquetas Perú Gráfico en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017”**, hasta que decida lo contrario. Al firmar este consentimiento no renuncio a ninguno de mis derechos.

Nombre y firma del TRABAJADOR
y/o huella digital
DNI:

Nombre y firma y/o huella digital
de la persona que toma la muestra
DNI:

Lima, 02 de Agosto del 2017