



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS GLOBALES

El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el  
Grupo Empresarial Meonocorp

### TESIS

Para Optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración de Negocios Globales

### AUTOR

Cárdenas Palacios, Angel Armando Antonio  
(ORCID: 0000-0002-5417-4212)

### ASESOR

Cáceres Aleman, Pedro Luis  
(ORCID: 0000-0001-8186-9004)

Lima, Perú  
2022

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Cárdenas Palacios, Ángel Armando Antonio

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70313160

### **Datos de asesor**

Cáceres Aleman, Pedro Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09627089

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Ávila Bolívar de Andrade Piedra, Luisa Adriana, 09868123, 0000-0003-2291-2396

**JURADO 2:** Gálvez Catillo, José Wilhelm, 07813680, 0000-0003-0526-2934

**JURADO 3:** Casas Quispe María Isabel, 45705128, 0000-0002-0445-374X

**JURADO 4:** Murga Prieto, María Judith, 08797385, 0000-0002-4746-5644

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

## **DEDICATORIA**

A Dios por acompañarme y guiarme siempre.

A mi familia, mis padres y hermano, por su amor incondicional y su apoyo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi alma mater, la Universidad Ricardo Palma,  
por todas las enseñanzas y las lecciones brindadas  
que hoy permiten ser un profesional.

A la empresa objeto de estudio por brindarme la  
información y soporte durante el proceso de  
elaboración de este trabajo de investigación.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp” analizó la relación entre las variables: Clima Organizacional, que viene siendo el conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

La segunda variable, Desempeño Laboral, el cual es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

La presente investigación está compuesta por cinco capítulos. En el capítulo I se presenta una breve descripción de la realidad problemática actual de la empresa, la formulación de los problemas y objetivos de la investigación, las delimitaciones y limitaciones encontradas en este proceso y la justificación e importancia de la investigación.

En el capítulo II se encuentran los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, el desarrollo del marco histórico, legal, teórico y conceptual en las que se encuentran los acontecimientos históricos, leyes, teorías y términos básicos que apoyan la presente investigación respectivamente. En el capítulo III se apreciarán las hipótesis de la investigación que serán aprobadas o rechazadas de acuerdo con los resultados del capítulo V.

En el capítulo IV se explica los métodos y diseños de investigación utilizados en este proceso, la población, muestra y variables de investigación con sus respectivas dimensiones e indicadores, y finalmente las técnicas, instrumentos y procedimiento de recolección de datos.

En el capítulo V se muestra el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos en base a la investigación y por último en el capítulo VI se muestran las conclusiones y recomendaciones a la problemática planteada.

## ÍNDICE

METADATOS COMPLEMENTARIOS

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN ..... v

LISTA DE TABLAS ..... xi

LISTA DE FIGURAS..... xiv

RESUMEN ..... xvii

ABSTRACT..... xviii

1. CAPÍTULO I ..... 1

PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO ..... 1

1.1. Descripción de la realidad problemática ..... 1

1.2. Formulación del Problema..... 5

1.2.1. Problema Principal ..... 5

1.2.2. Problemas Específicos..... 5

1.3. Objetivos de la investigación..... 5

1.3.1. Objetivo General ..... 5

1.3.2. Objetivos Específicos ..... 5

1.4. Justificación o importancia del estudio ..... 6

1.5. Alcance y limitaciones..... 7

2.	CAPÍTULO II.....	8
	MARCO TEORICO CONCEPTUAL .....	8
2.1.	Antecedentes De la Investigación.....	8
2.2.	Bases Teóricas .....	12
2.2.1.	Clima Organizacional.....	12
2.2.2.	Historia.....	13
2.2.3.	Dimensiones del Clima Organizacional .....	14
2.2.4.	Factores del Clima Organizacional .....	15
2.2.5.	Teoría Sobre el Clima Laboral (Likert).....	17
2.2.6.	Desempeño Laboral.....	19
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	27
3.	CAPÍTULO III.....	29
	HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	29
3.1.	Hipótesis de la Investigación.....	29
3.2.	Hipótesis Específicas .....	29
3.3.	Variables e Indicadores .....	29
3.3.1.	Variable independiente e indicadores .....	29
3.3.2.	Variable Dependiente e indicadores.....	30
3.4.	Matriz de consistencia .....	31
4.	CAPÍTULO IV.....	32

MARCO METODOLOGICO.....	32
4.1.    Tipo y Método de investigación .....	32
4.2.    Diseño de la investigación.....	32
4.3.    Población, Muestra o participantes.....	33
4.4.    Instrumentos de recogida de datos.....	34
4.5.    Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	34
4.6.    Procedimientos para la ejecución del estudio .....	34
5.    CAPÍTULO V.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
5.1.    Presentación y análisis de resultados.....	36
5.2.    Análisis de resultados .....	80
5.2.1. Prueba de hipótesis específica 1 .....	81
5.2.2. Prueba de hipótesis específica 2.....	82
5.2.3. Prueba de hipótesis específica 3.....	83
5.2.4. Prueba de hipótesis general .....	84
6.    CAPÍTULO VI.....	85
6.1.    Conclusiones.....	85
6.2.    Recomendaciones .....	86
REFERENCIAS.....	88
APÉNDICE.....	91

APÉNDICE A: Matriz de Consistencia..... 92

APÉNDICE B: Encuesta de investigación ..... 93

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Considero que hay un ambiente de confianza y respeto en el trabajo .....	36
Tabla 2 Las instalaciones de la empresa me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura .....	37
Tabla 3 Las condiciones laborales ofrecidas, en general, son las esperadas y adecuadas para mi desenvolvimiento profesional .....	38
Tabla 4 La empresa me brinda los recursos necesarios para desarrollar mi trabajo .....	39
Tabla 5 Considero que las celebraciones de días festivos propician la unión laboral .....	40
Tabla 6 Se crean barreras entre mis compañeros de trabajo por el cargo y funciones desempeñadas .....	41
Tabla 7 Mis ideas son valoradas, sin importar que sean distintas a lo tradicional .....	43
Tabla 8 Considera que la empresa toma en cuenta las ideas que los colaboradores puedan aportar .....	44
Tabla 9 La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores .....	45
Tabla 10 La jefatura no es accesible a preguntas y sugerencias de los colaboradores .....	46
Tabla 11 La comunicación actual permite que el trabajo se realice eficientemente.....	47
Tabla 12 La coordinación de información y/o tareas entre áreas es la adecuada .....	48
Tabla 13 Estoy al tanto de las funciones que debo realizar establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la empresa.....	49
Tabla 14 En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo .....	51
Tabla 15 La gerencia de la empresa reconoce el Desempeño Laboral .....	52

Tabla 16 Considera que la retribución que percibe se encuentra acorde con las funciones que desarrolla en la empresa.....	53
Tabla 17 Estoy satisfecho con mi remuneración en general.....	54
Tabla 18 Considero que en la empresa existe un plan de desarrollo y línea de carrera.....	55
Tabla 19 Me gustaría permanecer en la empresa por un periodo prolongado para continuar desarrollándome profesionalmente .....	56
Tabla 20 La empresa ofrece incentivos para incrementar su desempeño .....	57
Tabla 21 Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas. 58	
Tabla 22 Considero que hay iniciativa para ayudar a compañeros de trabajo ante algún inconveniente o necesidad .....	59
Tabla 23 El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas.....	60
Tabla 24 Considera que en su trabajo lo controlan y no le permiten desenvolverse con libertad 61	
Tabla 25 Considera que puede realizar su trabajo con libertad y puede tomar sus propias decisiones.....	62
Tabla 26 Crees que la empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso.....	63
Tabla 27 Considero que el trato de las personas en la empresa es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo (Socioeconómicas, racial, edad) .....	64
Tabla 28 Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por su institución.....	65
Tabla 29 Realiza el trabajo utilizando todos los equipos de protección personal .....	66
Tabla 30 Siempre cumplo con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan.....	67
Tabla 31 Se actualiza usted profesionalmente para la realización de sus funciones laborales.....	68
Tabla 32 Considera que contribuye con el logro de las metas de la empresa.....	69

Tabla 33 Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras áreas.....	70
Tabla 34 Estoy satisfecho con el apoyo proporcionado por el líder de equipo o compañeros ante una duda o situación laboral .....	71
Tabla 35 Los jefes se muestran poco comprensivos cuando se comete un error.....	73
Tabla 36 Me siento inspirado a cumplir con mis objetivos en el trabajo .....	74
Tabla 37 Toma la iniciativa para realizar una actividad nueva en caso se necesite .....	75
Tabla 38 Considero que soy apto para las funciones asignadas en mi puesto de trabajo .....	76
Tabla 39 Considero que el proceso de inducción para el ingreso del nuevo personal es el correcto .....	77
Tabla 40 La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización.....	78
Tabla 41 Las funciones que realizo en la empresa van acordes con mi preparación profesional.	79
Tabla 42 Rho de Spearman Dimensiones: Entorno * Comportamiento.....	81
Tabla 43 Rho de Spearman Dimensiones: Comunicación corporativa * Nivel de productividad	82
Tabla 44 Rho de Spearman Dimensiones: Motivación * Competencias y habilidades.....	83

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Historia del clima organizacional.....	13
Figura 2. Historia del desempeño laboral .....	20
Figura 3. Elementos de la filosofía moderna (Fuente: propia) .....	21
Figura 4. Pirámide de Maslow (Fuente: Maslow) .....	24
Figura 5 Considero que hay un ambiente de confianza y respeto en el trabajo.....	36
Figura 6 Las instalaciones de la empresa me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura.....	37
Figura 7 Las condiciones laborales ofrecidas, en general, son las esperadas y adecuadas para mi desarrollo profesional .....	38
Figura 8 La empresa me brinda los recursos necesarios para desarrollar mi trabajo .....	39
Figura 9 Considero que las celebraciones de días festivos propician la unión laboral.....	40
Figura 10 Se crean barreras entre mis compañeros de trabajo por el cargo y funciones desempeñadas .....	42
Figura 11 Mis ideas son valoradas, sin importar que sean distintas a lo tradicional .....	43
Figura 12 Considera que la empresa toma en cuenta las ideas que los colaboradores puedan aportar .....	44
Figura 13 La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores.....	45
Figura 14 La jefatura no es accesible a preguntas y sugerencias de los colaboradores.....	46
Figura 15 La comunicación actual permite que el trabajo se realice eficientemente .....	47
Figura 16 La coordinación de información y/o tareas entre áreas es la adecuada.....	49

Figura 17 Estoy al tanto de las funciones que debo realizar establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la empresa.....	50
Figura 18 En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo .....	51
Figura 19 La gerencia de la empresa reconoce el Desempeño Laboral.....	52
Figura 20 Considera que la retribución que percibe se encuentra acorde con las funciones que desarrolla en la empresa.....	53
Figura 21 Estoy satisfecho con mi remuneración en general .....	54
Figura 22 Considero que en la empresa existe un plan de desarrollo y línea de carrera .....	55
Figura 23 Me gustaría permanecer en la empresa por un periodo prolongado para continuar desarrollándome profesionalmente .....	56
Figura 24 La empresa ofrece incentivos para incrementar su desempeño.....	57
Figura 25 Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas	58
Figura 26 Considero que hay iniciativa para ayudar a compañeros de trabajo ante algún inconveniente o necesidad .....	59
Figura 27 El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas .....	60
Figura 28 Considera que en su trabajo lo controlan y no le permiten desenvolverse con libertad	61
Figura 29 Considera que puede realizar su trabajo con libertad y puede tomar sus propias decisiones.....	62
Figura 30 Crees que la empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso.....	63
Figura 31 Considero que el trato de las personas en la empresa es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo (Socioeconómicas, racial, edad) .....	64

Figura 32 Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por su institución .....	65
Figura 33 Realiza el trabajo utilizando todos los equipos de protección personal .....	66
Figura 34 Siempre cumplo con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan .....	67
Figura 35 Se actualiza usted profesionalmente para la realización de sus funciones laborales ...	68
Figura 36 Considera que contribuye con el logro de las metas de la empresa .....	69
Figura 37 Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras áreas .....	70
Figura 38 Estoy satisfecho con el apoyo proporcionado por el líder de equipo o compañeros ante una duda o situación laboral .....	72
Figura 39 Los jefes se muestran poco comprensivos cuando se comete un error .....	73
Figura 40 Me siento inspirado a cumplir con mis objetivos en el trabajo .....	74
Figura 41 Toma la iniciativa para realizar una actividad nueva en caso se necesite .....	75
Figura 42 Considero que soy apto para las funciones asignadas en mi puesto de trabajo.....	76
Figura 43 Considero que el proceso de inducción para el ingreso del nuevo personal es el correcto .....	77
Figura 44 La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización.....	78
Figura 45 Las funciones que realizo en la empresa van acordes con mi preparación profesional	80

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp” tuvo como objetivo general demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores del grupo empresarial.

El método de investigación empleado fue Hipotético – Deductivo puesto que busca la observación de la problemática a estudiar obteniendo luego una hipótesis que explique los posibles motivos de los problemas comprobando por último la incidencia de la variable dependiente en la variable independiente. El diseño de investigación fue No experimental – Prospectivo - Transversal – Descriptivo – Correlacional.

La población está considerada por todos los colaboradores Grupo Empresarial Meonocorp, lo que totaliza 28 colaboradores. El tipo de muestra es intencional, ya que se está considerando deliberadamente al total de la población. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario; se usó la Escala de Likert para la realización de los mismos.

Para la presente investigación se han utilizado las siguientes técnicas de procesamiento de análisis de datos: tabulación, elaboración de tablas de distribución de frecuencia, gráficos, descripción e interpretación, prueba de hipótesis y el coeficiente de Spearman para determinar la relación, asociación o dependencia de las variables.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Escala de Likert, colaboradores.

## ABSTRACT

The present research work entitled "The Organizational Climate and its influence on the Labor Performance of the collaborators of the Meonocorp Business Group" had the general objective of demonstrating the influence of the Organizational Climate on the Labor Performance of the collaborators of the business group.

The research method used was Hypothetical - Deductive since it seeks to observe the problem to be studied, then obtaining a hypothesis that explains the possible reasons for the problems, finally checking the incidence of the dependent variable on the independent variable. The research design was Non-experimental - Prospective - Cross-sectional - Descriptive - Correlative.

The population is considered by all the collaborators of Grupo Empresarial Meonocorp, which totals 28 collaborators. The type of sample is intentional, since the entire population is being deliberately considered. The technique used was the survey and the instrument applied was the questionnaire; The Liker Scale was used to carry them out.

For the present investigation, the following data analysis processing techniques have been used: tabulation, elaboration of frequency distribution tables, graphs, description and interpretation, hypothesis testing and the Spearman coefficient to determine the relationship, association or dependence of variables.

Keywords: Organizational Climate, Work Performance, Liker Scale, collaborator

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día el mundo vive bajo la influencia de la globalización, un fenómeno que trae consigo cambios importantes en la sociedad y sus principales factores (Políticos, económicos, culturales), repercutiendo directamente dentro de las organizaciones las cuales deben adaptarse a un entorno cada vez más competitivo y dinámico a partir de las nuevas exigencias que demanda el mercado actual, buscando así nuevas estrategias las cuales permitan diferenciarse de sus principales competidores. La competitividad es un factor que genera que las organizaciones tomen decisiones, las cuales incurran en la mejora continua y sea un factor clave que marque la diferencia y el desarrollo organizacional, agregando valor adicional con el objetivo de presentar una ventaja competitiva como principal factor diferencial, relacionando las variables productividad – competitividad. En este escenario y con el fin de sobresalir las organizaciones están enfocando sus esfuerzos hacia los recursos económicos (Inversión), sin considerar que el factor humano y su desarrollo es clave para el crecimiento y permanencia en la actualidad. Bajo esa influencia el trabajo está supeditado por salarios bajos, lo cual para algunas empresas determina un “ahorro” en sus costos, en particular las grandes empresas (multinacionales), aprovechan esta tendencia para expandirse, delegando sus operaciones al exterior con una remuneración poco significativa, a esto le llaman su ventaja competitiva bajo un enfoque tradicional. (Muñoz & Torres, 2017).

En Latinoamérica se vive esta realidad, teniendo como resultado una consecuencia negativa en la productividad con relación al desempeño del colaborador, instigada principalmente por la falta de compromiso del colaborador como resultados de la inacción en su

desarrollo. Un buen número de empresas bajan sus niveles de productividad debido a que no cuentan con un buen ambiente de trabajo, generalmente los colaboradores que ingresan, llegan con una expectativa sobre el entorno en el que se desarrolla la empresa (Actividades, compañeros, clima organizacional), siendo este un factor influyente para su desempeño y al no encontrarlo el entusiasmo se ve afectado por la falta de motivación que incurre también en la remuneración relacionada a las labores que se desempeñan dentro de la organización en comparación a los demás colaboradores desde el punto de vista tradicional descrito anteriormente las empresas del siglo XXI, vienen atravesando constantes cambios debido a la evolución del entorno competitivo y la alta exigencia que este representa, y han considerado que la potenciación del factor humano es una pieza clave para adaptarse a las condiciones actuales impuestas por el mercado cambiante y prevalecer ante la competencia.

En estos tiempos el clima organizacional es considerado un factor clave relacionado al rendimiento de las empresas, engloba las percepciones de los colaboradores en cuanto al trabajo realizado, el ambiente en el cual se desarrollan las actividades diarias, y otros factores como el reconocimiento y la motivación que estarían relacionados con la productividad y desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores.

Es por ello que las empresas que deseen algún crecimiento deben tomar total importancia en el clima laboral y el factor humano. Las estrategias empleadas deben estar enfocadas en un entorno cada vez más competitivo y sobre todo en fidelizar al mejor talento ya que es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, esto obviamente va de la mano con las condiciones brindadas para el óptimo desarrollo de competencias y habilidades, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales y de esta forma lograr el compromiso del colaborador.

Según (Tamayo & Romero, 2019). Señalan que en la actualidad las empresas que logren priorizar los factores comodidad - satisfacción del capital humano, enfatizando en la mejora continua del clima laboral serán las que lleguen al éxito organizacional, ya que este tiene como principal función brindar un ambiente óptimo de trabajo influyendo en la productividad de manera positiva, por el contrario, si este ambiente y/o entorno no es el adecuado la rentabilidad podría verse afectada.

En el Perú algunas empresas aplican acciones relacionadas a las mejoras del clima laboral y comodidad de los colaboradores, pero según una encuesta realizada por Training & Consultan de Adecco, menos del 50% de empresas emplea mejoras relacionadas al clima laboral. (Diario Gestión, 2019)

Ante lo expuesto previamente podemos notar que hay empresas que aún basan su enfoque en lo tradicional, dejando un factor clave a descubierto el cual podría influir en la mejora de la productividad y rendimiento de la empresa, brindando las condiciones óptimas y generando valor para los colaboradores ya que esto puede ser determinante en la permanencia de los mismos en las organizaciones, hasta el punto de influir de manera positiva pero también negativa.

Teniendo en consideración lo anterior, la presente investigación está enfocada en el grupo empresarial Meonocorp una Pequeña y Mediana empresa del sector industrial. El principal objetivo del grupo es promover el desarrollo de la industria del país, a través de la comercialización de máquinas y herramientas especializadas las cuales se importan del exterior. Actualmente el grupo cuenta con dos unidades de negocio Hytorc Perú Solutions y Tresnakcorp Perú SAC. El grupo cuenta con un total de 28 colaboradores en áreas administrativas como de operaciones, en base a una entrevista exploratoria se observó que una de las principales causas de

que el clima laboral sea desfavorable es la falta de comunicación asertiva lo que genera malos entendidos debido al desconocimiento de los procesos por parte de los colaboradores, esto genera que la atención al cliente se vea afectada ya que se generan cuellos de botella y la satisfacción se podría ver afectada. Por otro lado, es importante resaltar que existen puestos y áreas claves donde el personal desarrolla actividades para ambas unidades de negocio dándole prioridad a actividades a una unidad de negocio que afecta directamente a la otra.

Otra causa identificada es la contratación de personal no capacitado, personal que no tiene la capacidad para adaptarse ni realizar las funciones encomendadas, dicho personal fue contratado en base a una recomendación como consecuencia se presentó malestar entre las áreas debido a que la gestión era ineficiente, una mala gestión en el proceso de reclutamiento podría desembocar en que los colaboradores se vean afectados al momento de desempeñarse, en consecuencia podrían tomar la decisión de alejarse debido a que su crecimiento profesional estaría obstruyéndose y además hasta podría afectarse su propio bienestar, la decisión más grave podría reflejarse en una renuncia lo cual afectaría la fuerza laboral en el grupo y una de sus principales fortalezas al dejar ir talento humano.

Por otro lado, el personal ingresante o los que ya se encuentran dentro del grupo no se les brinda una correcta capacitación y/o actualizaciones para afianzar y/o desarrollar sus habilidades. Otro conflicto es la falta de motivación debido a diferencias en la retribución económica en base a las funciones desarrolladas y la falta de reconocimiento laboral. Teniendo en cuenta lo descrito previamente, esta investigación tiene como principal objetivo de la investigación es la de demostrar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la Importadora grupo Empresarial Meonocorp, y adicionalmente servir de fuente de investigación a futuro.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

- ¿En qué medida influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo Influye el ambiente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?
- ¿Cómo Influye la comunicación corporativa en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?
- ¿Qué efecto tiene la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

- Demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Demostrar la influencia del ambiente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.
- Demostrar la influencia de la comunicación corporativa en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.
- Demostrar la influencia de la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.

#### **1.4. Justificación o importancia del estudio**

La presente investigación se lleva a cabo debido a que se identificaron problemas relacionados a la falta de comunicación corporativa, desconocimiento de los procesos por área, falta de motivación, falta de reconocimiento laboral e ineficiencia en el proceso de selección en el grupo objeto de estudio. Toda esta problemática está relacionada a factores internos que se presentan en la empresa, teniendo como principal factor al clima laboral. A pesar de ser un factor clave para el desarrollo de las empresas en este entorno competitivo más demandante, algunas empresas buscan la solución inmediata basándose en modelos de trabajo tradicionales, evitando así alguna inversión relacionada a la mejora continua, lo cual crea incertidumbre en los colaboradores y la búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

Un clima organizacional óptimo, está relacionado a causar un efecto positivo el cual está basado en la motivación teniendo como resultado una mejora en la productividad, lo cual genera el compromiso colaborador-empresa. Como se mencionó anteriormente aún existe un alto índice de empresas que trabajan bajo el régimen tradicional donde el capital humano está en una posición inferior con respecto a otras estrategias de competitividad, donde se piensa aún que la retribución económica por lograr metas es un incentivo total para el trabajador, sin tener en consideración que una buena forma de representar el liderazgo, establecer una comunicación fluida y el reconocimiento son intangibles que son más valorados por los colaboradores.

Existen empresas como Google en un contexto internacional e Interbank en el Perú, que son modelos por seguir en cuanto a un clima organizacional óptimo, siendo las empresas referentes con mejor calificación entre las mejores empresas para laborar en el mundo y el Perú respectivamente, pero es un caso totalmente distinto a una Pequeña y mediana empresa que lucha por subsistir y adaptarse a los cambios constantes del mercado y el entorno competitivo.

El tema de investigación a desarrollar es uno de los desafíos a los que las empresas se enfrentan para diferenciarse de la competencia, abordando los problemas que se presentan se busca demostrar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la Importadora Meonocorp.

### **1.5. Alcance y limitaciones**

En cuanto al alcance de la investigación, se busca demostrar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores, teniendo como fin la mejora en la toma de decisiones con respecto al potencial humano dentro de la empresa y así incrementar la lealtad y el compromiso del colaborador. La investigación se torna no experimental transversal, descriptivo correlativo.

El tipo de investigación no experimental no altera ninguna situación, se observan situaciones existentes, estas no son provocadas de manera intencional por quien realiza la investigación. De igual manera, la investigación transversal recolecta datos en un determinado momento, un espacio de tiempo único, debido a que el objeto de estudio será analizado en su realidad, tomando en cuenta hechos ocurridos en el año 2020. Teniendo como fin describir las variables, analizar su influencia y relación en un momento determinado. (Goicochea, 2018).

Las limitaciones se relacionan con el acceso a la información de la empresa, debido que algunos documentos están catalogados como información sensible, representando uno de los mayores obstáculos para el desarrollo de la investigación. Asimismo, el cumplimiento de los plazos para recolectar información precisa con los colaboradores mediante la encuesta, la cual se realizará dentro de las instalaciones y estará sustentada por un documento de aceptación para realizarla.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes De la Investigación

SANZ, ALEX (2017). Con la tesis Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.

El presente trabajo tiene como objetivo Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral, principalmente evaluando e identificando los siguientes puntos:

a) Clima organizacional b) Desempeño laboral, c) Relación entre variables. El análisis de estos puntos servirá de base para proponer un plan de acción que actué como soporte en la institución.

Una vez concluido el estudio se determinó que el clima en la organización objeto de investigación es de nivel medio, lo cual indica que se pueden tomar acciones para mejorar, por su parte la variable desempeño laboral está presentando un nivel bajo. Por lo tanto, se considera que la relación sería positiva ante el incremento del clima organizacional.

La actual tesis se ha desarrollado utilizando el método cuantitativo, mediante el uso de la herramienta del cuestionario aplicada a la población. Las principales fuentes de consultas de la investigación fueron basadas en Tesis de investigación relacionadas a las variables propuestas, libros y páginas web.

ALVARADO, ANA & LOPEZ, WENDY & PONCE, ANA (2020). Con la tesis Cultura y Clima Organizacional para mejorar el desempeño de los empleados de las alcaldías municipales del distrito N° 1 del departamento de San Vicente; año 2019.

En el presente trabajo de investigación los autores tienen como principal objetivo describir el clima organizacional presente en las alcaldías municipales, identificando los factores

intervinientes en el desempeño laboral, de esta manera analizar las dificultades que inciden en el entorno y diseñando un plan de capacitación en pro de mejorar el desempeño laboral. Una vez realizado el análisis se concluyó que los trabajadores desconocen la información institucional (visión, misión, etc.). El estudio arrojó como resultado que el clima organizacional se encuentra en condiciones regulares y se pudo identificar dos puntos relacionados a la motivación como factor de influencia en el desempeño laboral que no son consideradas en la institución, las cuales son: la falta de reconocimiento laboral y de incentivos para con los trabajadores.

Para el desarrollo de la tesis los autores se basaron en Tesis de investigación como fuente primaria y libros, páginas web como fuentes secundarias. Así mismo Emplearon un enfoque cualitativo y cuantitativo como modelo de investigación el cual permitió recolectar datos y analizarlos para reconocer la situación actual de la institución con respecto a las variables de investigación.

GOICOCHEA, DIANA (2019). Con la tesis el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017.

La presente investigación tiene como principal propósito Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral tomando en cuenta tres puntos principales: el Ambiente, la Percepción y la comunicación Corporativa del área objeto de estudio mencionada. Mediante el estudio se confirmó la problemática y la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, resaltando los siguientes factores de influencia: en primer lugar, tenemos la falta de Motivación, seguido de la falta de reconocimiento laboral, por otro lado, el factor crecimiento Profesional es inexistente, y por último la existencia de una inadecuada comunicación corporativa. La actual tesis se ha desarrollado bajo el enfoque

cuantitativo, mediante el uso de la herramienta del cuestionario aplicada a la población. Las principales fuentes de consultas de la investigación fueron basadas en Tesis de investigación, libros, informes y páginas web.

GALLEGOS, FIORELLA (2016). Con la tesis Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016.

La investigación tuvo como principal objetivo establecer la relación entre las variables clima Organizacional y desempeño laboral precisando el clima organizacional en sí, determinando características del desempeño laboral e identificando la relación de las variables con el objetivo de proponer una estrategia de mejora en el ministerio público.

El estudio determinó que existe relación entre las variables, teniendo como resultado un clima organizacional en un nivel promedio, sin embargo, se identificaron indicadores que deben mejorarse para mejorar la calidad del trabajo, iniciativa, colaboración y resolución de problemas.

La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, teniendo como principal herramienta al cuestionario el cual busca recabar informaciones precisas de población con respecto a su percepción. Las principales fuentes de consultas de la investigación fueron basadas en Tesis de investigación, libros, y páginas web.

ALEGRE, MILAGROS (2017). Con la tesis Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017.

El presente trabajo tiene como principal objetivo establecer la relación entre el Clima Organizacional y desempeño laboral, identificando los niveles y la relación entre las variables. Posterior al estudio de logro determinar una relación directa y positiva entre las variables, la

principal premisa establece que si el clima organizacional se mejora el desempeño también lo hará, se identificó también que el desempeño laboral se encontraba en un nivel medio.

Para el desarrollo de la tesis el autor se basó en Tesis de investigación como fuente primaria y libros, páginas web e informes como fuentes secundarias. Así mismo Emplearon un enfoque cuantitativo como modelo de investigación el cual permitió recolectar datos y analizarlos teniendo como principal herramienta a la encuesta.

ALTEZ, EDUARDO & ARIAS LUCIA (2019). Con la tesis Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018.

La presente investigación tiene como objetivo principal el determinar si el clima organizacional tiene impacto en el desempeño laboral, enfocándose principalmente en las dimensiones: Recompensas, Desafíos, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad. El estudio de estas dimensiones confirma la relación entre las variables, determinando también que dichas dimensiones descritas en los objetivos si impactan el desempeño laboral de los colaboradores, excepto la dimensión identidad. El desarrollo de la investigación se basó principalmente en Tesis de investigación como fuente primaria y libros, páginas web como fuentes secundarias. Así mismo Emplearon un enfoque cualitativo como modelo de investigación el cual permitió recolectar datos y analizarlos mediante la entrevista.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

Existen diferentes conceptos del clima organizacional como:

Chiavenato (2011) afirma lo siguiente: “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de las organizaciones y que influye en su conducta” (p. 74).

También Méndez (2006) afirma de manera similar que: “El clima organizacional es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social. Tal proceso está influenciado por el sistema de valores, actitudes y creencias, así como de su ambiente o entorno interno” (p. 30).

Por otro lado, Pulido (2010) dice que: “El clima organizacional se refiere al acontecer de una organización o de una de sus secciones claramente definida. Ocurre que en toda organización se producen interacciones y se generan informaciones debido a ello” (p.43). De acuerdo con lo expresado por el autor, señala que las interacciones producidas en el entorno laboral generaran un clima que puede ser favorable o no favorable, todo dependerá de la forma en que desarrollen las interrelaciones. (Vilca, 2017)

Según Gordillo (2003), afirma que un trabajador sentirá orgullo, compromiso y pertenencia de su centro de trabajo, cuando sus motivaciones y necesidades (Personales, laborales), se cumplan, mediante el uso correcto de la comunicación.

El clima organizacional está relacionado con el ambiente el cual se ve reflejado en la convivencia los protagonistas que son: gerentes, directores, subdirectores, jefes, coordinadores, técnicos, personal administrativo, empleados (Kahr, 2010).

### 2.2.2. Historia

El clima organizacional viene siendo estudiado desde principios de los años 30. Esto gracias a las investigaciones de autores y la coincidencia con el discurso de algunos científicos sociales, los cuales predicaban la importancia del ambiente (entorno), en relación con la conducta de las personas. (Peñaloza, 2018)



*Figura 1.* Historia del clima organizacional

Elton Mayo, exponente del movimiento de las Relaciones Humanas, ha destacado la importancia de algunas variables de tipo psicológico, las cuales requieren atención urgente por parte de los gerentes: La motivación, La satisfacción, La frustración y el Liderazgo. (Orbegoso, 2010)

Ya se acabó la fase de la organización humana en que la comunicación y la colaboración quedaban garantizadas por las rutinas establecidas. La sociedad civilizada alteró sus postulados. (Mayo, 1972)

Lo anteriormente precisado por el autor Elton Mayo en el párrafo anterior, dispone que es el momento propicio para que las organizaciones presten atención a los requerimientos de los trabajadores, los puedan escuchar y entender, partiendo de este principio las actividades que estos realicen serán mucho más eficaces.

Según (Chiavenato, 2006), La teoría del comportamiento surge una vez redefinidos de manera total los conceptos administrativos. De esta manera se ve el surgimiento de teorías relacionadas a la motivación teniendo como representantes a Maslow y Herzberg, de igual manera las teorías X e Y de McGregor y por último los sistemas de administración de Likert.

Según (Orbegoso, 2010), la teoría de los sistemas se enfoca principalmente en que las organizaciones son sistemas netamente sociales, los cuales se desglosan en subsistemas que interactúan de manera permanente con el entorno. Por último, la filosofía del Medio Ambiente Total dentro de la Empresa, según (Hernández y Rodríguez, 1994), Precisan que esta teoría surge del producto de los intensos cambios presentes en el mundo a partir de los 60, sus orígenes están relacionados a la Teoría del comportamiento, fusionando el estudio de la estructura y el estudio del comportamiento humano a través de un tratamiento sistémico en las organizaciones.

### **2.2.3. Dimensiones del Clima Organizacional**

#### ***2.2.3.1. Dimensión Comunicación Interpersonal***

(Fonseca, 2008), indica que la comunicación se basa en compartir algo nuestro, teniendo como base las cualidades racionales y emocionales relacionadas con la necesidad del ser humano en mantener contacto con los demás, de esta manera generar el intercambio de pensamientos e ideas en concordancia con las experiencias comunes adquiridas previamente.

De acuerdo con lo mencionado por Fonseca previamente, la comunicación se logra mediante el proceso de interacción de manera recíproca el cual tiene como principales autores al transmisor y receptor, de esta manera se desarrolla la “Ley de bivalencia”, donde se explica que todo transmisor se convierte en receptor y todo receptor se convierte en transmisor. (Goicochea, 2019).

#### ***2.2.3.2. Dimensión Autonomía para toma de decisiones***

El principio de autonomía, brinda la libertad a los colaboradores para la toma de decisiones, lo cual da cierta seguridad a la persona ya que esta aprende a pensar por sí sola, realizando una autocrítica y analizando de forma racional sus decisiones. Por medio de esta

dimensión la persona ejerce su voluntad, teniendo como facultad principal obrar por cuenta propia y según su criterio (Goicochea, 2019).

### ***2.2.3.3. Dimensión Motivación Laboral***

Según (Stoner & Freeman, 1996) la motivación como procedimiento administrativo tiene como finalidad el influenciar el actuar de los sujetos, basándose principalmente en que la motivación es el motor de arranque el cual impulsara a que los trabajadores desarrollen sus actividades diarias de manera eficiente.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior podemos indicar que la motivación es la predisposición que tiene cada persona para el desarrollo de actividades o funciones determinadas, por ello las organizaciones deben enfocarse en implementar actividades o planes que motiven a su capital humano con la finalidad de obtener un mejor resultado al momento de desarrollar sus actividades, lo cual generara la eficiencia laboral.

### **2.2.4. Factores del Clima Organizacional**

Los factores del clima organizacional según las investigaciones de (Brunet, 1989), se clasifican de acuerdo a tres enfoques: Factores Psicológicos individuales, Factores Grupales y Factores Organizacionales, los cuales detallare a continuación:

#### ***2.2.4.1. Factores Psicológicos Individuales***

Según (Schneider, 1983), plantea un enfoque el cual está definido por procedimientos psicológicos en los que se destaca: a) la necesidad del individuo de establecer interacción social, b) necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización, c) construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización.

Los factores psicológicos individuales son aquellos que están relacionados con la autonomía, el grado de satisfacción de un individuo, la motivación, el compromiso y la lealtad

con el cumplimiento de objetivos, el grado de responsabilidad en el desempeño y estar dispuestos al cambio.

#### ***2.2.4.2. Factores Grupales***

Este factor considera un planteamiento basado en la percepción colectiva como compartida de la realidad interna en un grupo determinado, precisa también que los temas sociales son causales de satisfacción permanente produciendo el crecimiento personal. Así mismo recalca que en el trabajo en equipo se desarrollan habilidades y se aprende la importancia de la tolerancia, cooperación y respeto de las diferencias. En base a esto se busca generar un clima de paz, el cual reduzca rasgos como agresividad interpersonal, llegando a controlar conflictos en caso sucedan en algún momento, esto en pro de beneficiar a la organización obteniendo mejores resultados los cuales se verán reflejados no solo en la organización sino también en la sociedad. Dentro de los factores más sobresalientes tenemos: El espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y los valores colectivos (Toro, 2005).

#### ***2.2.4.3. Factores Organizacionales***

Los factores organizacionales son aquellos que están relacionados e influyen directamente en el clima organizacional, esta influencia va más allá del entorno en si llegando a afectar la manera de comportarse de un individuo lo cual se ve reflejado en su desempeño dentro de la organización, lo cual asegura un bajo rendimiento y productividad en el desarrollo de actividades asignadas. Estos factores principalmente son: comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo. (Goicochea, 2019).

Por lo descrito anteriormente, estos factores servirán de apoyo para entender y respaldar la percepción de los colaboradores con respecto al entorno y la realidad en la que se desarrollan las actividades, así lograr el entendimiento del clima organizacional relacionado a las políticas, procedimientos y practicas organizacionales.

### **2.2.5. Teoría Sobre el Clima Laboral (Likert)**

Rensis Likert (1968), en su teoría del clima organizacional establece el estudio del comportamiento humano frente a las condiciones laborales presentadas, sostiene además que la percepción y las condiciones se relacionan de manera directa y tienen un grado alto de influencia en el desenvolvimiento de las personas en relación al desarrollo de sus actividades diarias. Lo cual significa que algunos factores como el liderazgo, remuneración, estructura organizacional, etc. Tienen una significancia diferente para cada tipo de persona teniendo en consideración el principio de subjetividad presente en la percepción.

Asimismo, con esta teoría, mediante el estudio y análisis se pudo definir variables y tipos de climas organizacionales, los cuales detallare a continuación:

#### ***2.2.5.1. Variables de Likert***

- Causales: Se trata de variables independientes las cuales tienden a alinearse con la estructura organizacional y administrativa en las organizaciones.
- Intermedias: Estas variables están enfocadas a revisar el estado interno de la organización y sus procesos.
- Finales: Son los resultados obtenidos de las variables previas.

#### ***2.2.5.2. Tipos de Clima Organizacional Según Likert***

Los tipos de clima presentan dos grupos, autoritario y participativo, los cuales están subdivididos, a continuación, se detallan:

- **Clima autoritario Explotador:** Este tipo de clima destaca la relación nula y la falta de confianza existente entre el empleador y sus colaboradores, por lo que se obtiene como resultado la inacción y falta de experiencia al momento de tomar decisiones por parte de los colaboradores, lo cual genera un ambiente de sumisión y cohibición lo cual influye en el crecimiento personal y profesional.
- **Clima autoritario paternalista:** En este a diferencia del autoritario explotador se percibe cierto grado de confianza entre la dirección y los subordinados, se enfocan principalmente en el uso de las herramientas recompensas y castigos como fuente impulsora de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados. (Chávez, 2017)
- **Clima Participativo Consultivo:** En este clima el tipo de comunicación es moderada, se percibe un grado más alto de confianza ocasionalmente, las limitantes surgen de acuerdo a los errores presentes en el proceso de toma de decisiones por el lado de los colaboradores en relación a la confianza otorgada por la parte directiva de la organización.
- **Clima participativo en Grupo:** Este tipo de clima es el recomendado para la adaptación y el desarrollo de una empresa. El nivel de confianza es mucho mayor con respecto a los otros tipos de clima el cual se ve reflejado en la toma de decisiones, la comunicación no se rige en base a la estructura organizacional de la organización es por ello que los objetivos de esta se cumplen de manera satisfactoria, de igual manera también se propicia el trabajo en equipo mediante la participación estratégica donde las responsabilidades se comparten.

La teoría del Clima organizacional de Likert, establece que la forma de comportarse es asumida por los colaboradores subordinados, el cual se encuentra directamente relacionado al comportamiento administrativo, condiciones y situaciones organizacionales que estos logran percibir, en tal sentido se puede afirmar que la forma de reaccionar de los colaboradores será basada y/o influenciada por la percepción. (S.A., 2009)

### **2.2.6. Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2011), citado por (Mamani & Cáceres, 2019) la definición del desempeño laboral es el comportamiento y acciones observados en los colaboradores y que son de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De igual manera señalan también que un buen desempeño laboral es la fuerza importante que tiene una organización.

También Chiavenato (2012), afirma que el desempeño laboral es que tan “eficaz es el personal de una empresa, lo cual es muy importante y vital, de manera que el individuo funciona con una gran labor y satisfacción laboral” (p.54).

Campbell (1990), citado por (Mamani & Cáceres, 2019) al igual que Chiavenato (2011), señala que el desempeño laboral es definido como acciones y comportamientos relevantes a los objetivos organizacionales incluyendo los comportamientos de empleados productivos y contraproducentes que contribuyen y restan valor a los objetivos organizacionales.

Robbins & Judge (2013), señalo: “El desempeño laboral depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de los mismos”.

Laureano (2007), refirió que el desempeño laboral en una empresa está directamente relacionado con la productividad y por ende es importante contar con un personal que tenga el

perfil del puesto para que desarrolle de manera eficiente las tareas y funciones y con ello el logro de los objetivos que se plantea la organización. Así mismo, define que el desempeño es percibido como el conjunto de acciones y conductas que el colaborador tiene en el cumplimiento de las tareas y funciones y para ello es importante el conocimiento y habilidades para un buen desempeño laboral. (Eufrazio, 2018)

Finalmente, Gibson Ivancevich y Donnelly (2001), afirman que el desempeño laboral es el resultado obtenido de las funciones relacionadas con los objetivos de la organización, tales como, productividad, eficiencia y efectividad. Por tal motivo, podemos decir que el desempeño laboral es el grupo de acciones que se pueden observar mediante los resultados y el cumplimiento de las metas, empleando estrategias por parte de los trabajadores.

#### ***2.2.6.1. Historia del desempeño laboral***



*Figura 2. Historia del desempeño laboral*

La evaluación del desempeño laboral se viene realizando desde la edad media, bajo el método mixto de informes el cual estaba relacionado a las actividades que desarrollaban los Jesuitas, con el fin de medir su potencial. Este sistema estaba basado principalmente en los informes desarrollados por supervisores en cuanto a las actividades realizadas por los subordinados.

En 1842 en los Estados Unidos, el Servicio Público Federal instauró un programa de informes el cual midió el desempeño de los funcionarios de manera anual, para 1880 el ejército

de Estados Unidos, se acogió el mismo sistema y en 1918 General Motors desarrollo un sistema de evaluación para sus colaboradores.

Luego de la Segunda Guerra Mundial los sistemas de evaluación del desempeño fueron mucho más conocidos para las organizaciones, el principal objetivo de este sistema fue el de mejorar la eficiencia de las máquinas para aumentar su productividad. Este enfoque solo estaba dirigido a la eficiencia de las máquinas, más consideraban a los colaboradores como operadores de botones lo cual no solucionaba la eficiencia de la organización en sí, este enfoque también estaba basado en las indicaciones que daba el empleador a los colaboradores que supuestamente estaban motivados. Este concepto llega a tomar relevancia y tiene un cambio desde la escuela de las relaciones humanas.

Newstrom (2007), nos explica que la filosofía moderna relacionada a la evaluación del desempeño destaca principalmente la participación del colaborador y de los supervisores al momento de proponer objetivos.

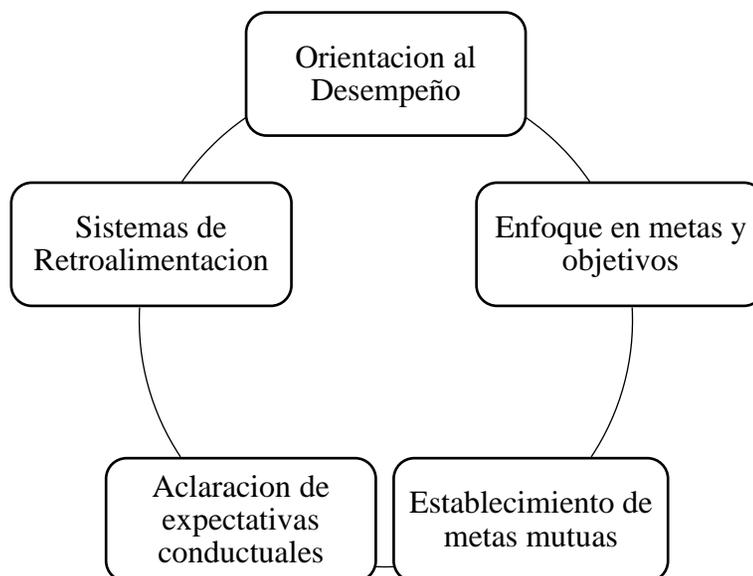


Figura 3. Elementos de la filosofía moderna (Fuente: propia)

- Orientación al desempeño: implica el esfuerzo de los colaboradores con la finalidad de cumplir los objetivos organizacionales.
- Enfoque en metas y Objetivos: Este elemento tiene por finalidad que los colaboradores tengan claro sus tareas y como deben desarrollarlas.
- Establecimiento de metas mutuas: se tiene en consideración que un colaborador trabaja más por las metas en las cuales ha sido considerado.
- Aclaración de Expectativas conductuales: se mide a través de una escala de calificación enfocada en la conducta, la cual ayuda al empleador a centrarse en las conductas productivas.
- Sistemas de retroalimentación: los colaboradores mejoran su desempeño si tienen conocimiento de cómo van sus resultados según los criterios de su organización.

Robbins y Judge (2013), explican que en las organizaciones más tradicionales solo se evalúa a los colaboradores en base a su puesto. En la actualidad, las organizaciones de estructura más horizontal requieren más información para evaluar al colaborador. El desempeño se constituye por tres conductas principales: (a) Desempeño de tareas, (b) civismo y (c) falta de productividad.

En el Perú, la evaluación del desempeño es un tema que está tomando más relevancia en las organizaciones Según Fischman (2017), estas evaluaciones son positivas ya que permiten al colaborador estar informado de su desempeño de manera constante, teniendo como resultado: La obtención de ascensos y aumentos de sueldo. En la actualidad, las organizaciones buscan nuevos métodos de evaluación que eliminen las percepciones negativas de los colaboradores.

### ***2.2.6.2. Dimensión Eficacia Laboral***

La eficacia se entiende a los esfuerzos que son realizados con el fin de alcanzar metas. De igual manera a la eficiencia, la eficacia se puede considerar como la forma correcta de hacer las cosas, en resumen, la eficacia es el desempeño de funciones que se realiza en una organización para el cumplimiento de objetivos esperados, de tal forma que sirven como fuente ya que es medible. (Goicochea, 2019)

### ***2.2.6.3. Dimensión Eficiencia Laboral***

Según Chiavenato (2010), define a la eficiencia como: “La 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”.

Para Mejía (2013), la eficiencia es “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”.

La eficiencia es en sí la optimización del uso de los recursos en las operaciones de forma que estos sean utilizados de manera correcta.

### ***2.2.6.4. Teoría de las necesidades de Maslow***

Maslow plantea su teoría motivacional basando principalmente en un nivel jerárquico de necesidades el cual podría incidir directamente con el comportamiento y/o actitudes de un individuo, esta definición de nivel jerárquico sostiene que en el transcurso del desarrollo de la vida de un individuo sus necesidades también se van creciendo. Bajo esta premisa afirma que un individuo al momento de cumplir con sus necesidades básicas, tendrá la necesidad de cumplir aquellas necesidades surgidas posteriormente las cuales presentan un nivel superior, por motivo influyen también en el comportamiento. Maslow planteaba que las necesidades humanas actúan

como determinantes de la conducta y/o comportamiento de un individuo. De esta manera propuso un orden o jerarquía de cinco necesidades, clasificándolas de acuerdo a la primacía en que son satisfechas.



*Figura 4.* Pirámide de Maslow (Fuente: Maslow)

De acuerdo a lo explicado previamente, esta figura nos detalla la jerarquía establecida en la teoría de Maslow y presenta la división de las mismas, ordenadas de manera inferior a superior. Entre las necesidades podemos encontrar:

- Necesidades Fisiológicas: Estas necesidades ocupan el primer lugar en la jerarquía, por tal motivo deben satisfacerse en primer lugar para impulsar la motivación con el objetivo de realizar alguna actividad propuesta.

En esta división podríamos tomar como ejemplo un individuo el cual tiene sed o hambre, por tal motivo sus actitudes estarán enfocadas en satisfacer la necesidad de bebida o alimento. De igual manera se precisa que si estas necesidades no son satisfechas las demás no tendrán

relevancia alguna, puesto que no habrá motivación alguna para desarrollar actividades y mucho menos exigir aquellas enfocadas en el desarrollo intelectual o la búsqueda de realización ya sea propia o de otros. Esta necesidad engloba: aire, agua, alimentos, bebidas, vivienda, vestido, etc.

Y además se le relaciona con la supervivencia.

- Necesidad de Seguridad: Esta necesidad está directamente relacionada con la seguridad física, la cual está expuesta y se pone en riesgo en situaciones peligrosas. Se puede considerar la estabilidad, conservación de un trabajo, no sentir dolor, etc.
- Necesidades sociales o de pertenencia: Este tipo de necesidades hacen referencia a lo que se conoce también como necesidad de afiliación, la cual está relacionada a la necesidad de mantener relaciones y pertenecer a un grupo lo cual está influido a la necesidad de sentirse requerido generando un vínculo netamente social (Conocer personas, recibir cariño y amor, ser aceptado por la sociedad, etc.)
- Necesidad de estima: Esta necesidad está relacionada principalmente con la autoestima, así como también con la estima recibida por externos. Está vinculada con la necesidad de ser reconocido por los demás (sentimiento de prestigio y confianza en sí mismo). Esta necesidad depende de la satisfacción de las necesidades de afecto y pertenencia, lo cual tendrá como resultado el incremento de la iniciativa propia, autonomía y responsabilidad. “El hecho de lograr satisfacer esta necesidad lleva al desarrollo de la confianza en uno mismo, tener nuevas capacidades y ser autosuficiente”. (Goicochea, 2019, p40).
- Necesidad de autorrealización: La necesidad de autorrealización tiene como finalidad, lograr el máximo desarrollo de nuestro potencial, lo cual se define como auto superación permanente, lo cual está ligado a la cultura de éxito y competitividad

En estos tiempos podemos observar que en los países desarrollados los colaboradores en las empresas ya han logrado satisfacer sus necesidades de orden inferior, por lo que su motivación se orienta a cumplir las necesidades de orden superior (psicológicas). Sin embargo, en nuestro país las personas tienen como objetivo satisfacer sus necesidades primarias. (Goicochea, 2019)

#### **2.2.6.5. Teoría de Factor Herzberg**

Herzberg tiene una concepción en cuanto a la relación de las actividades desarrolladas por un individuo priorizando el trabajo, el cual es definido como una ocupación que permite presentar oportunidades, las cuales pueden satisfacer las necesidades sociales. (Mayurí, 2006)

La presente teoría basa su estudio en la experiencia de profesionales, recolectando datos mediante entrevistas (conversaciones), de algunos incidentes ocurridos en el trabajo los cuales incidieron en su sentir ya sea esta bueno o malo con respecto al cargo desempeñado.

Herzberg definió algunos factores laborales los cuales incrementaron los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo, los cuales detallo a continuación:

Factores motivadores del trabajo: compuesto por los motivadores intrínseco y los motivadores extrínsecos, entre los que se destacan: Desempeño exitoso, el reconocimiento, el trabajo, el crecimiento personal y la responsabilidad. La falta de alguno de estos factores motivacionales podría ser causal de insatisfacción o no.

Por otro lado, los Factores higiénicos, donde se resalta principalmente las políticas institucionales presentadas por la empresa, los niveles de control por parte de los supervisores, las relaciones interpersonales entre directivos y subordinados, las condiciones presentadas en el entorno de trabajo, la remuneración percibida, la categoría y la estabilidad en el cargo ocupado.

### **2.2.6.6. Teoría de la Motivación Mc Clelland**

En la teoría de McClelland se considera que todos los motivos son aprendidos y se definen como “el restablecimiento por un indicio de un cambio de una situación afectiva” Arnau, J. (1974). Para McClelland satisfacer una necesidad biológica no es determinante en el comportamiento y/o actitudes de los trabajadores, esto sucede ya que el cumplimiento de esta satisfacción no sería suficiente para hacer las veces de un activador del comportamiento, por el contrario, el factor que si direccional la conducta sería la búsqueda de la confirmación de si hubo o no un cambio efectivo. McClelland señala que la motivación es el resultado de una asociación afectiva manifestada como una conducta. (Goicochea, 2019)

McClelland manifiesta que hay tres motivaciones según su teoría: Necesidad o motivación al logro, afiliación y poder.

Una comparación de la Teoría de McClelland con la teoría de Maslow, permite señalar que el poder se podría considerarse una clase particular de necesidad social o de estimación, ya que hace referencia a las relaciones con las personas y el estatus; también podría guardar relación con la necesidad de seguridad. La afiliación es un sinónimo suavizado de lo que Maslow llama necesidad social; en tanto que el logro puede recordar algunos patrones conductuales relativos a la autoestima o la autorrealización (Daft, 2004).

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

- **Capital humano:** Hace referencia al valor económico con relación a las habilidades profesionales que posee una persona, en base a la productividad, experiencia, cualidades que incidirán de manera favorable en la organización.
- **Clima Organizacional:** Conocido también como clima laboral en las organizaciones, son las cualidades relacionadas al ambiente laboral percibidas por los colaboradores de la

organización donde desarrollan sus actividades a diario y que influyen de manera directa en su comportamiento.

- **Motivación:** Impulso que activa la conducta y mueve a una persona a la realización de actividades con el deseo de conseguir algo.
- **Competencias y Habilidades:** Conjunto de capacidades y/o actitudes que actúan como soporte en la realización de actividades de manera exitosa.
- **Desempeño laboral:** Es el rendimiento de los colaboradores dentro de las organizaciones el cual debe ser medible a través de los logros profesionales de los mismos.
- **Comunicación:** Intercambio de información entre dos o más individuos, generando un vínculo mediante la transmisión de un mensaje.
- **Liderazgo:** Es la Capacidad de dirigir y orientar de manera positiva a un grupo de personas.
- **Relaciones Interpersonales:** Es la interacción entre dos o más personas estableciendo vínculos en un mismo entorno.
- **Satisfacción Laboral:** Es el grado de conformidad referente al entorno y/o las condiciones laborales ofrecidas por la organización.
- **Nivel de productividad:** Es un indicador el cual mide el performance de una persona en relación a los resultados obtenidos y el tiempo en que este fue realizado.
- **Trabajo en Equipo:** Es el desarrollo del trabajo entre varias personas enfocadas en el cumplimiento de un objetivo en común.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación**

- El Clima Organizacional influiría positivamente en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

- El ambiente influiría positivamente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.
- La comunicación corporativa influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.
- La motivación influiría positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.

#### **3.3. Variables e Indicadores**

##### **3.3.1. Variable independiente e indicadores**

Variable independiente: Clima Organizacional

- Dimensión Ambiente:

Indicador 1: Entorno.

Indicador 2: Entorno físico.

Indicador 3: Condiciones laborales.

Indicador 4: Interacción social.

- Dimensión: Comunicación Corporativa:

Indicador 1: Comunicación ascendente.

Indicador 2: Comunicación descendente.

Indicador 3: Comunicación interna.

Indicador 4: Conocimiento del MOF.

- Dimensión: Motivación:

Indicador 1: Reconocimiento laboral.

Indicador 2: Remuneración.

Indicador 3: Desarrollo profesional.

Indicador 4: Esfuerzo.

### **3.3.2. Variable Dependiente e indicadores**

Variable Dependiente: Desempeño Laboral.

- Dimensión: Comportamiento:

Indicador 1: Trabajo en equipo.

Indicador 2: Autonomía.

Indicador 3: Respeto.

- Dimensión: Nivel de productividad:

Indicador 1: Responsabilidad.

Indicador 2: Eficiencia.

Indicador 3: Rendimiento.

Indicador 4: Resolución de problemas.

- Dimensión: Competencias y habilidades:

Indicador 1: Liderazgo.

Indicador 2: Aptitud.

Indicador 3: Capacidad.

Indicador 4: Conocimientos.

### 3.4. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variables	Definicion	Dimensiones	Indicadores		
General	General	General						
¿En qué medida influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp	El Clima Organizacional influiría positivamente en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp.	<p><b>Variable Independiente (x)</b></p> <p><i>Clima Organizacional</i></p>	<p>Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivacion.</p>	<p><b>Ambiente</b></p>	Entorno		
						Entorno fisico		
						Condiciones Laborales		
						Interaccion social		
					<p><b>Comunicación Corporativa</b></p>	Comunicación ascendente		
						Comunicación descendente		
						Comunicación interna		
					<p><b>Motivacion</b></p>	Conocimiento del MOF		
						Reconocimiento Laboral		
						Remuneración		
						Desarrollo profesional		
						Esfuerzo		
			<p><b>Variable dependiente (y)</b></p>	<p>Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.</p>	<p><b>Comportamiento</b></p>	Trabajo en equipo		
¿Cómo Influye el ambiente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia del ambiente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	El ambiente influiría positivamente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp						Autonomia
								Respeto
¿Cómo Influye la comunicación corporativa en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia de la comunicación corporativa en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	La comunicación corporativa influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	<p><b>Desempeño Laboral</b></p>		<p><b>Nivel de productividad</b></p>	Responsabilidad		
								Eficiencia
								Rendimiento
						Resolucion de problemas		
¿Qué efecto tiene la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia de la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	La motivación influiría positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp			<p><b>Competencias y habilidades</b></p>	Liderazgo		
						Aptitud		
						Capacidad		
						Conocimientos		

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLOGICO

#### 4.1. Tipo y Método de investigación

En cuanto al tipo de investigación se concluye que es aplicada, ya que la información obtenida partiendo de los conocimientos adquiridos mediante la investigación servirá como fuente de información para nuevas investigaciones relacionadas a las variables de estudio. La presente investigación detalla la problemática principal relacionada al clima laboral y la incidencia de este factor en el desempeño laboral de los colaboradores, de esta manera el grupo organizacional pueda tomar acción con el fin de mejorar aspectos organizacionales que permitan aumentar la competitividad en un entorno mucho más exigente y también se puedan mejorar las condiciones de los colaboradores.

En cuanto a la metodología de la investigación utilizada en este estudio será hipotético – deductivo puesto que busca la observación de la problemática a estudiar obteniendo luego una hipótesis que explique los posibles motivos de los problemas comprobando por último la incidencia de la variable dependiente en la variable independiente a través de la recolección, síntesis y análisis de datos.

#### 4.2. Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de la presente investigación se considera lo siguiente:

- Según la intervención del investigador - No experimental: Ya que no se alterará situación alguna, al contrario, se observarán situaciones existentes, las cuales no serán provocadas de manera intencional por quien realiza la investigación.

- Según la planificación de la toma de datos – Prospectivo: Porque los datos son tomados a propósito de la investigación, en este caso el investigador tiene el control sobre la medición.
- Según el número de ocasiones que mide la variable de estudio – Transversal: Porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un espacio de tiempo único.
- Según variables de interés – Descriptivo: Porque se obtendrá una visión general, analizando las características de las variables en una población determinada.
- Correlacional porque se buscará determinar la relación entre las variables objeto de estudio.

#### **4.3. Población, Muestra o participantes**

La población está conformada por los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp representadas por sus unidades de negocios, las cuales están constituida por un total de 28 personas entre áreas Administrativa y Técnica.

Para hallar la muestra se utilizará la siguiente formula estadística.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Muestra a encontrar

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

N = 28

$$n = (28) (3.8416) (0.5) (0.5) = 26.8912$$

$$(27) (0.0025) + (3.8416) (0.25) = 1.027$$

La muestra está conformada por 26 personas que laboran en el Grupo Empresarial Meonocorp.

#### **4.4. Instrumentos de recogida de datos**

Para la presente investigación se empleará el método del muestreo probabilístico, la técnica de la entrevista estructurada (encuesta) y el instrumento que se utilizará para la recolección de datos será la escala de Likert, la cual estará contenida por una serie de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios estructuradas teniendo como fin la obtención de información relevante, precisa y objetiva

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Una vez terminadas las encuestas a los colaboradores se procederá a revisar las respuestas, se aplicarán criterios estadísticos para realizar la tabulación y grafico de datos utilizando el software SPSS.

Para el análisis de datos se utilizó gráficos circulares, tablas dimensionales y de distribución.

Para culminar se utilizó la prueba estadística llamada Spearman para analizar y comprobar si las variables de la investigación guardan relación.

#### **4.6. Procedimientos para la ejecución del estudio**

La encuesta se realizará siguiendo las actividades, las cuales detallo a continuación:

- Se presentará la solicitud de permisos a las áreas correspondientes para poder realizar la encuesta a los colaboradores.
- Se procederá a sensibilizar al personal en cuanto a los objetivos de la investigación y los beneficios que esta podría presentar.

- Se aplicará la encuesta a los colaboradores.
- Se recolectará y se revisaran los datos obtenidos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Presentación y análisis de resultados

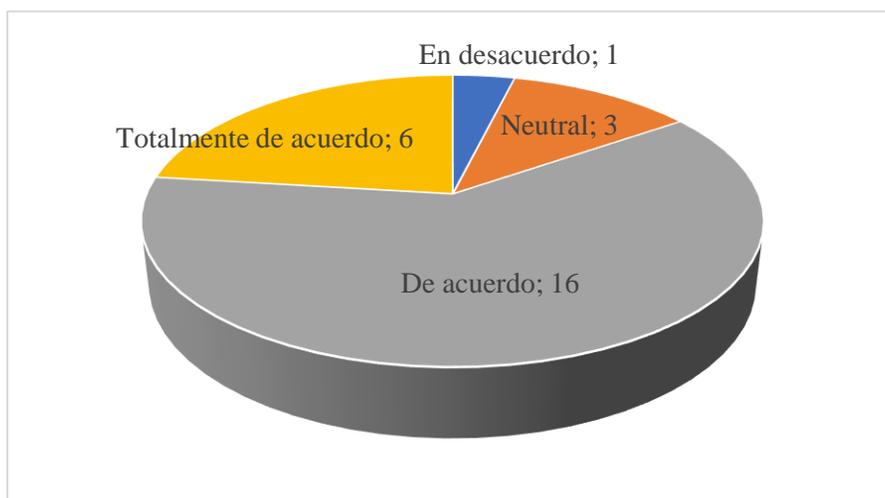
Para esta investigación, se realizó una encuesta de 41 preguntas y se contó con una muestra de 26 colaboradores del grupo empresarial Meonocorp, de la cual se detallará los resultados a continuación.

Tabla 1

*Considero que hay un ambiente de confianza y respeto en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	16	61.50%
Totalmente de acuerdo	6	23.10%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 5 Considero que hay un ambiente de confianza y respeto en el trabajo*

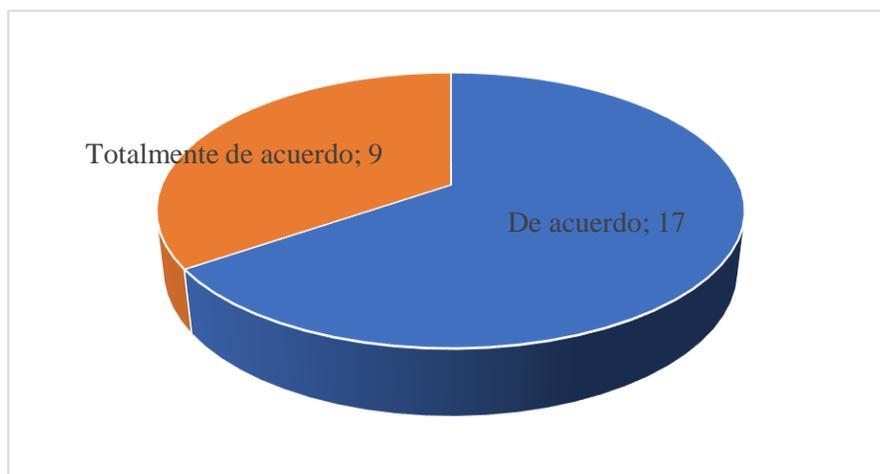
En la tabla 1 ilustración 5, observamos los resultados en referencia a la percepción que tienen los colaboradores con relación al ambiente basado principalmente en valores como la confianza y el respeto en el trabajo en donde se obtuvo como resultados que, el 61,5% y el 23.1% se muestra de acuerdo en que existe un ambiente de respeto y confianza en el trabajo, por el contrario, el 11.5% se muestra indiferente y un 3.8% se encuentra en desacuerdo con el enunciado. Por lo que casi el 85% de la muestra considera que existe un ambiente de confianza y respeto en el trabajo.

Tabla 2

*Las instalaciones de la empresa me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura*

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	17	65.40%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 6* Las instalaciones de la empresa me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura

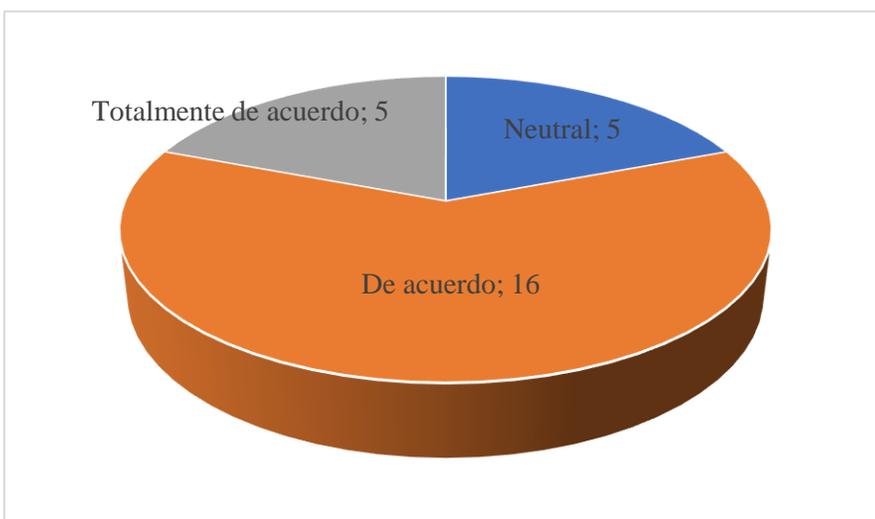
En la tabla 2 ilustración 6, observamos los resultados obtenidos en referencia a la percepción de los colaboradores en relación a las instalaciones que brinda la empresa para el desarrollo de su trabajo de manera confortable y segura, y obtuvimos que el 65.4% se encuentra de acuerdo con el enunciado y el 34.6% está totalmente de acuerdo, por lo que podemos decir que el 100% encuentra confortable y segura las instalaciones para desarrollar sus distintas actividades.

Tabla 3

*Las condiciones laborales ofrecidas, en general, son las esperadas y adecuadas para mi desenvolvimiento profesional*

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	5	19.20%
De acuerdo	16	61.50%
Totalmente de acuerdo	5	19.20%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 7 Las condiciones laborales ofrecidas, en general, son las esperadas y adecuadas para mi desenvolvimiento profesional*

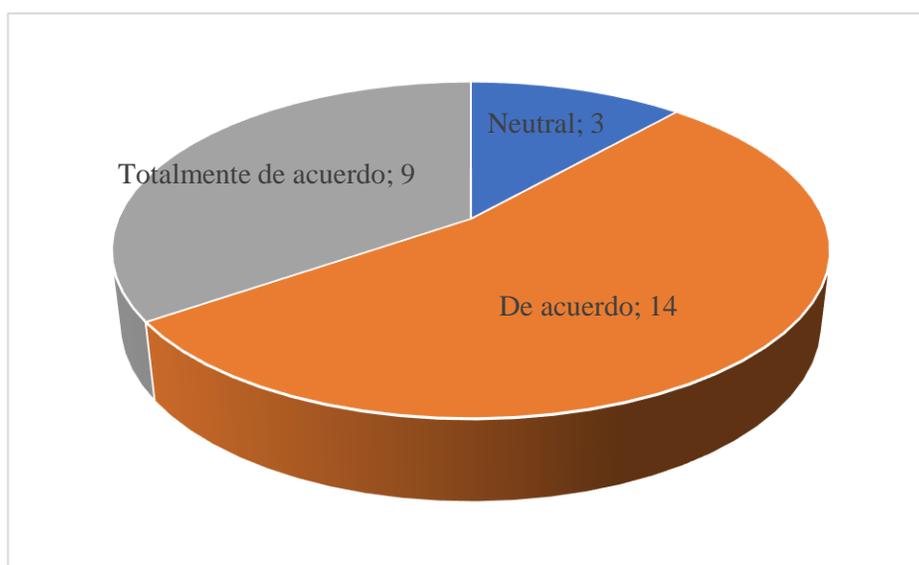
En la tabla 3 ilustración 7, se muestran los resultados obtenidos en referencia a las condiciones laborales ofrecidas a los colaboradores, en donde se obtuvo como resultados que, el 19.2% se encuentra totalmente de acuerdo y el 61.5% de acuerdo con el enunciado, sin embargo, el 19.2% se muestra indiferente, en conclusión, más del 80% de la muestra consideraron que las condiciones laborales ofrecidas son las esperadas y adecuadas para su desenvolvimiento profesional.

Tabla 4

*La empresa me brinda los recursos necesarios para desarrollar mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	14	53.80%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 8* La empresa me brinda los recursos necesarios para desarrollar mi trabajo

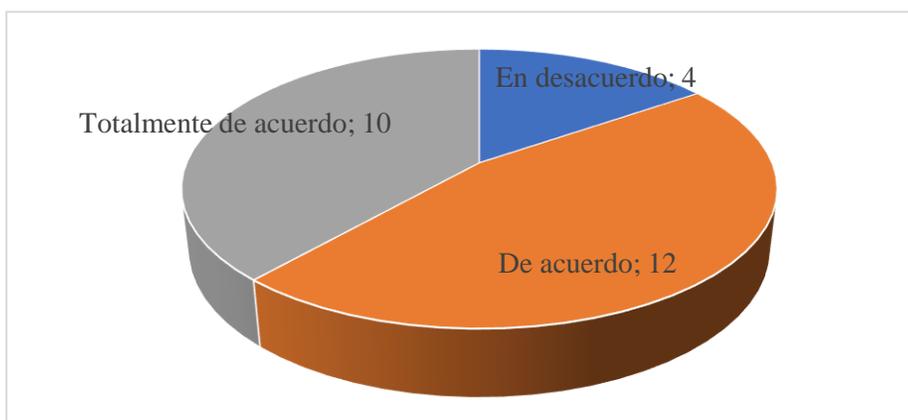
En la tabla 4 ilustración 8, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción de los colaboradores en referencia a los recursos brindados por la empresa para el desarrollo de su trabajo, de lo cual podemos decir que el 34.6% se encuentra totalmente de acuerdo con lo anteriormente dicho y el 53.8% de acuerdo con el enunciado, teniendo alrededor del 90% del personal con una percepción favorable al enunciado y un 11.5% el cual se muestra indiferente, esto podría percibirse principalmente en los colaboradores pertenecientes a las áreas de taller y mantenimiento debido a que no siempre cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo a diferencia de las áreas administrativas donde los recursos son asignados quincenalmente de acuerdo a la necesidad de cada trabajador.

Tabla 5

*Considero que las celebraciones de días festivos propician la unión laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	15.40%
De acuerdo	12	46.20%
Totalmente de acuerdo	10	38.50%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 9 Considero que las celebraciones de días festivos propician la unión laboral*

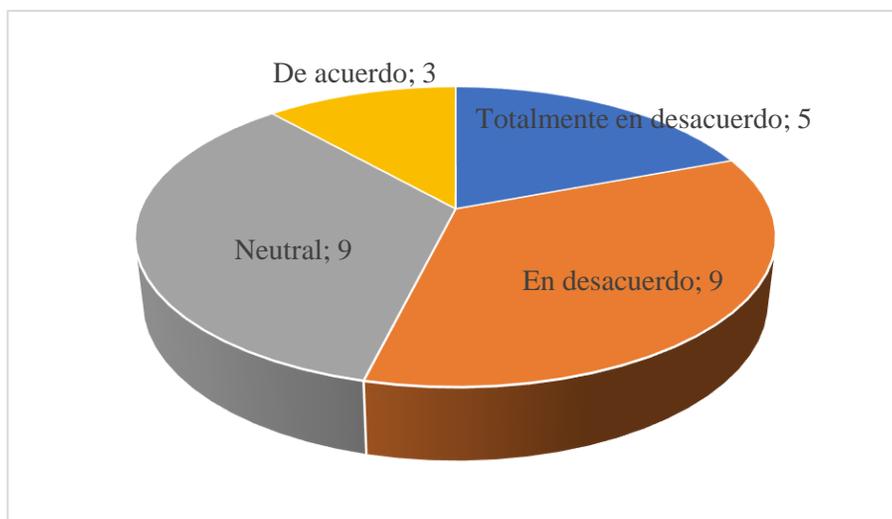
En la tabla 5 ilustración 9, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción de los colaboradores en referencia a la integración y unión laboral, donde podemos observar que el 46.2% se encuentra de acuerdo con el enunciado y el 38.5% totalmente de acuerdo. Por el contrario el 15.4% muestra su disconformidad con lo mencionado previamente, esto es el reflejo de que en las celebraciones por áreas no se integra a las personas de otras áreas, vale decir que el área administrativa no incluye en sus celebraciones al área de taller, mantenimiento y comercial esto sucede en cada área respectivamente en relación con las otras, es por ello que existe un porcentaje disconforme que considera que los días festivos no propician la unión laboral, sin embargo el 85% está de acuerdo.

Tabla 6

*Se crean barreras entre mis compañeros de trabajo por el cargo y funciones desempeñadas*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	19.20%
En desacuerdo	9	34.60%
Neutral	9	34.60%
De acuerdo	3	11.50%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 10* Se crean barreras entre mis compañeros de trabajo por el cargo y funciones desempeñadas

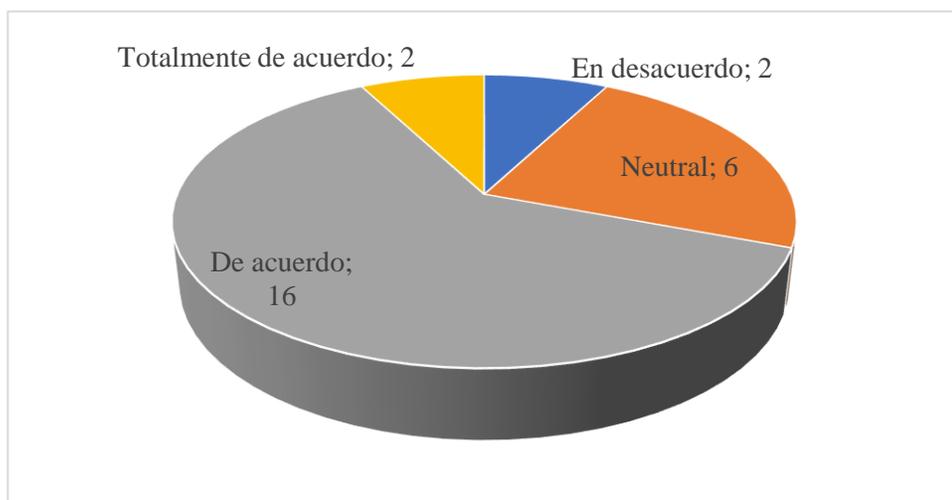
En la tabla 6 ilustración 10, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción de los colaboradores en relación a diferencias y/o barreras que se crearían en el lugar de trabajo principalmente por el cargo y/o funciones desempeñadas en la empresa, en este caso los resultados obtenidos muestran que el 34.6% y el 19% están en desacuerdo con el enunciado, por otro lado un 34.6% se muestra indiferente a la afirmación y el 11.5% considera que esas barreras si existen, esto se podría dar principalmente por que la empresa se divide entre profesionales técnicos, universitarios y con estudios secundarios, lo cual indicaría que en ocasiones el personal hace uso su nivel educativo y/o cargo para evitar realizar algunas funciones de “menor nivel” a lo que ellos desempeñan, esto podría generar principios de desigualdad y falta de empatía hacia el compañero de trabajo.

Tabla 7

*Mis ideas son valoradas, sin importar que sean distintas a lo tradicional*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7.70%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	16	61.50%
Totalmente de acuerdo	2	7.70%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 11* Mis ideas son valoradas, sin importar que sean distintas a lo tradicional

En la tabla 7 ilustración 11, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores en cuanto al nivel de participación e iniciativa basado en la valoración que sienten al expresar sus ideas ante los demás, de acuerdo a los resultados tenemos que el 61.5% se muestra de acuerdo y el 7.7% totalmente de acuerdo con la afirmación, sin embargo un 23.1% se muestra indiferente lo cual indicaría que este grupo personas no expresa sus ideas y un 7.7% se muestra en desacuerdo debido a que en alguna ocasión

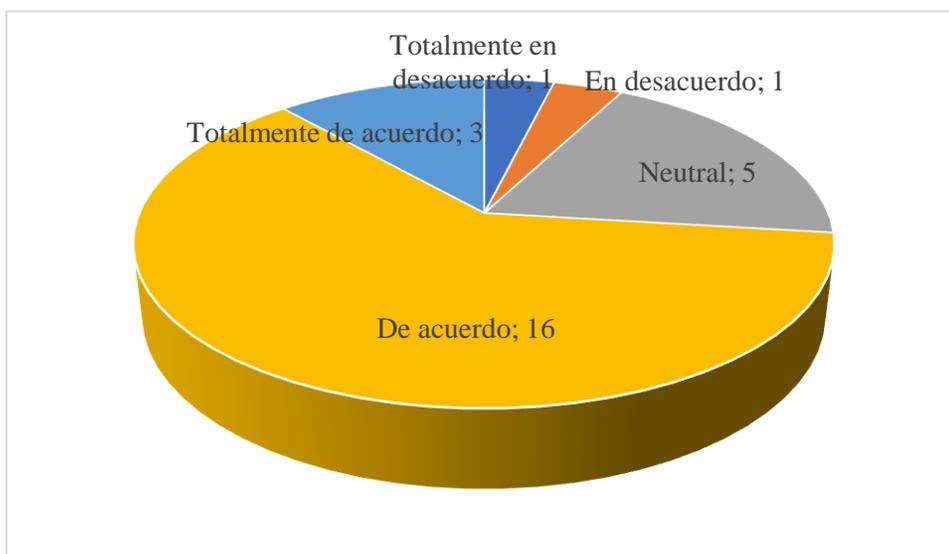
expresaron sus ideas en pro de mejorar la gestión y sintieron que no fueron escuchados y mucho menos valorados.

Tabla 8

*Considera que la empresa toma en cuenta las ideas que los colaboradores puedan aportar*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.80%
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	5	19.20%
De acuerdo	16	61.50%
Totalmente de acuerdo	3	11.50%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 12* Considera que la empresa toma en cuenta las ideas que los colaboradores puedan aportar

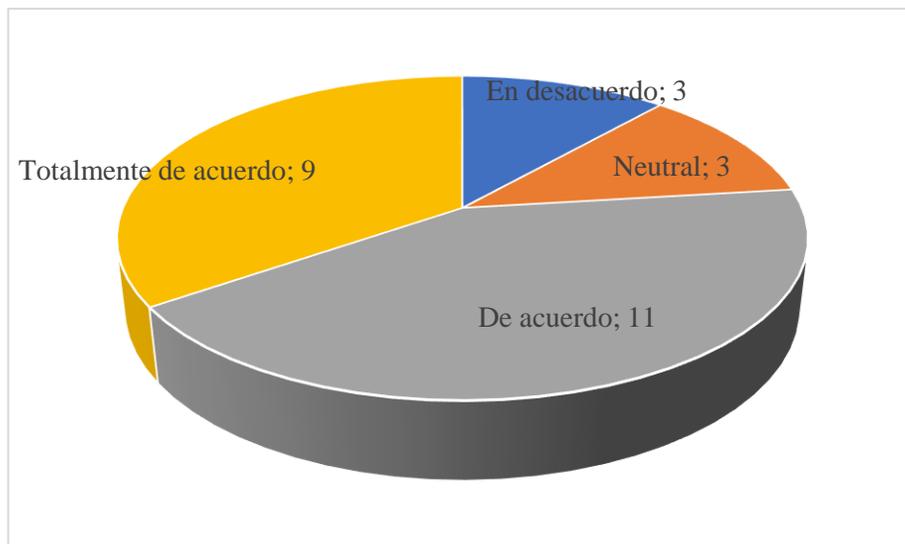
En la tabla 8 ilustración 12, se muestran los resultados obtenidos con respecto a la consideración por parte de la empresa en relación a las ideas aportadas por los colaboradores, teniendo como resultados que el 11.5% está totalmente de acuerdo con lo planteado y un 61.5%

de acuerdo, por otro lado, se muestra un total de 19.2% que se muestra indiferente y un 3.8% que se encuentra en desacuerdo, lo cual es respaldado por 3.8% adicional que se encuentra totalmente en desacuerdo con la afirmación.

Tabla 9  
*La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	11.50%
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	11	42.30%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 13* La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores

En la tabla 9 ilustración 13, se muestran los resultados con respecto a la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a la comunicación ascendente en la empresa, donde un 34.6% está totalmente de acuerdo que el tipo de comunicación entre superiores y trabajadores se da de

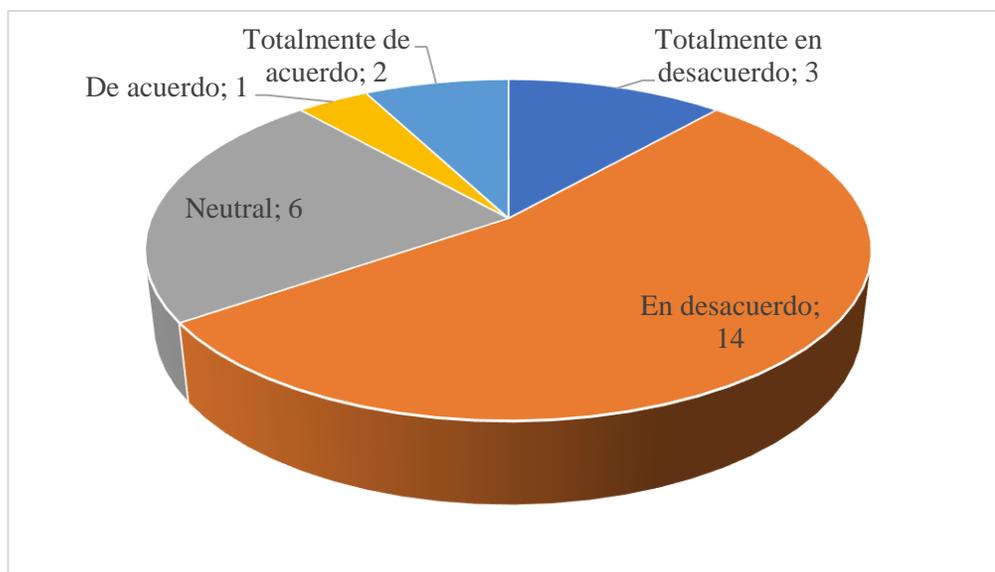
manera continua, del mismo modo esta afirmación cuenta con el respaldo del 42.3% que está de acuerdo, por el contrario el 11.5% muestra indiferencia ante un punto clave dentro de la organización, mientras el otro 11.5% muestra su disconformidad y se muestra en desacuerdo, de esta manera para casi el 80% la comunicación es fluida.

Tabla 10

*La jefatura no es accesible a preguntas y sugerencias de los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	11.50%
En desacuerdo	14	53.80%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	1	3.80%
Totalmente de acuerdo	2	7.70%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 14* La jefatura no es accesible a preguntas y sugerencias de los colaboradores

En la tabla 10 ilustración 14, se muestran los resultados en relación a la no accesibilidad de la jefatura en cuanto a la realización de preguntas y sugerencias por parte de los colaboradores, como resultado se obtiene que el 11.5% está en contra de la afirmación y se muestra totalmente en desacuerdo y el 53.8% en desacuerdo, eso quiere decir que casi el 65% percibe que la jefatura es accesible a sugerencias y preguntas, el 23.1% se muestra indiferente y un 11.5% por el contrario se muestra de acuerdo con la afirmación mostrando su conformidad.

Tabla 11

*La comunicación actual permite que el trabajo se realice eficientemente*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.80%
En desacuerdo	2	7.70%
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	16	61.50%
Totalmente de acuerdo	4	15.40%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)

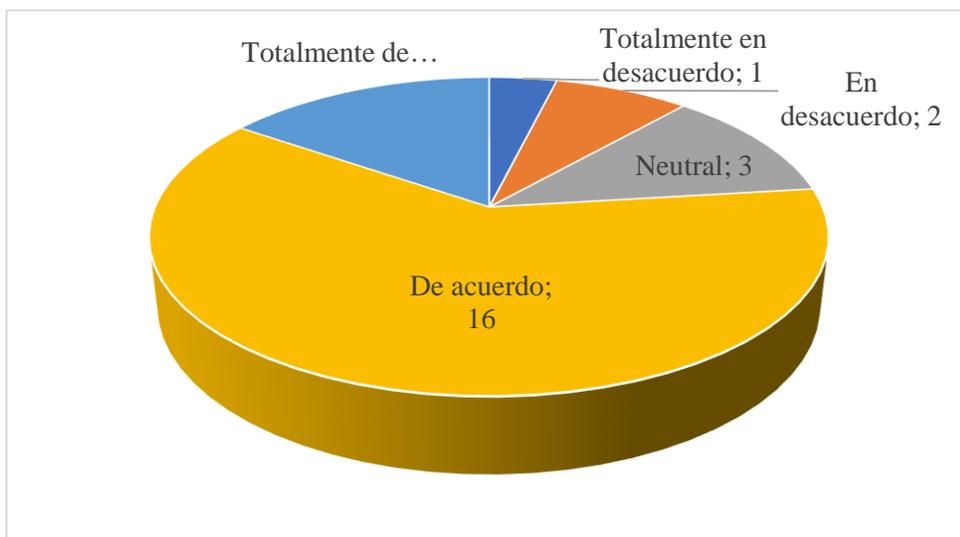


Figura 15 La comunicación actual permite que el trabajo se realice eficientemente

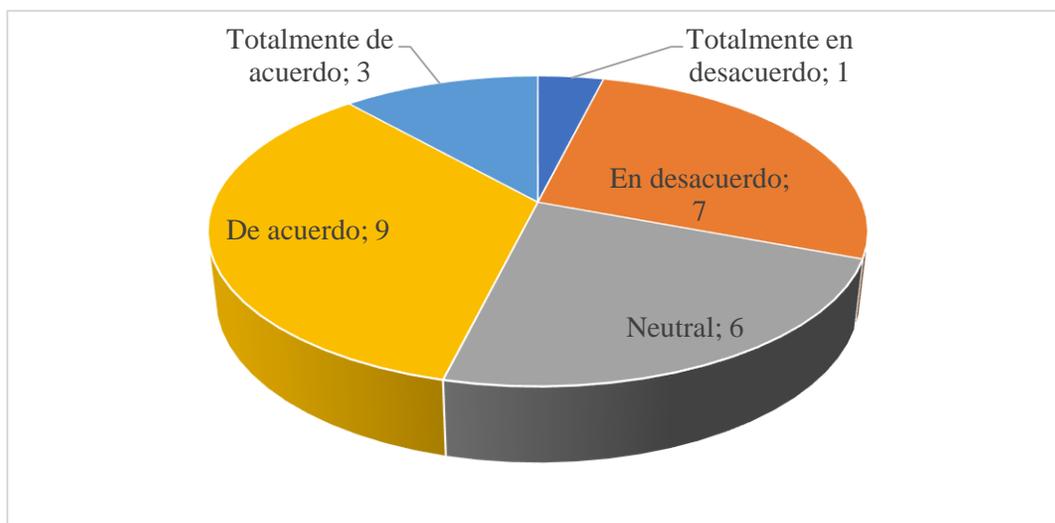
En la tabla 11 ilustración 15, se muestran los resultados obtenidos bajo la percepción de los colaboradores en relación a la eficiencia de la comunicación y como este factor permite que el trabajo se realice de manera óptima, los resultados arrojan que un 61.5% se muestra totalmente de acuerdo y el 15.4% de acuerdo, por el contrario, el 11.5% se muestra indiferente y no da una respuesta en concreto. Por último, tenemos al 3.8% que se muestra en desacuerdo y el 3.8% totalmente en desacuerdo de lo planteado, en este punto los colaboradores tomaron en cuenta la comunicación por área de manera independiente mas no la comunicación entre áreas para el desarrollo de las actividades cotidianas, ya que este punto fue presentado como uno de los problemas presentados en la realidad problemática.

Tabla 12

*La coordinación de información y/o tareas entre áreas es la adecuada*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.80%
En desacuerdo	7	26.90%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	9	34.60%
Totalmente de acuerdo	3	11.50%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 16* La coordinación de información y/o tareas entre áreas es la adecuada

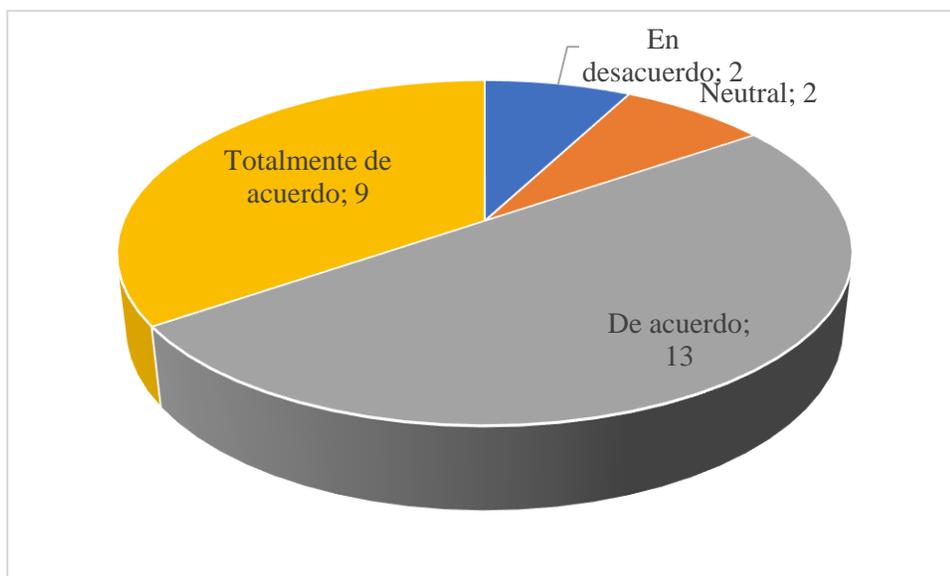
En la tabla 12 ilustración 16, se muestran los resultados obtenidos en relación a la coordinación de información y/o tareas entre áreas. Teniendo como resultado que el 34.6% indican estar de acuerdo con la afirmación y el 11.5% totalmente de acuerdo. Por el contrario, el 23.1% se encuentra indiferente, mientras que el 26.9% indica que la forma actual de coordinar la información y las tareas entre las distintas áreas de la empresa no es la adecuada, apoyando lo anterior encontramos al 3.8% mostrándose totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

*Estoy al tanto de las funciones que debo realizar establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7.70%
Neutral	2	7.70%
De acuerdo	13	50.00%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 17* Estoy al tanto de las funciones que debo realizar establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la empresa

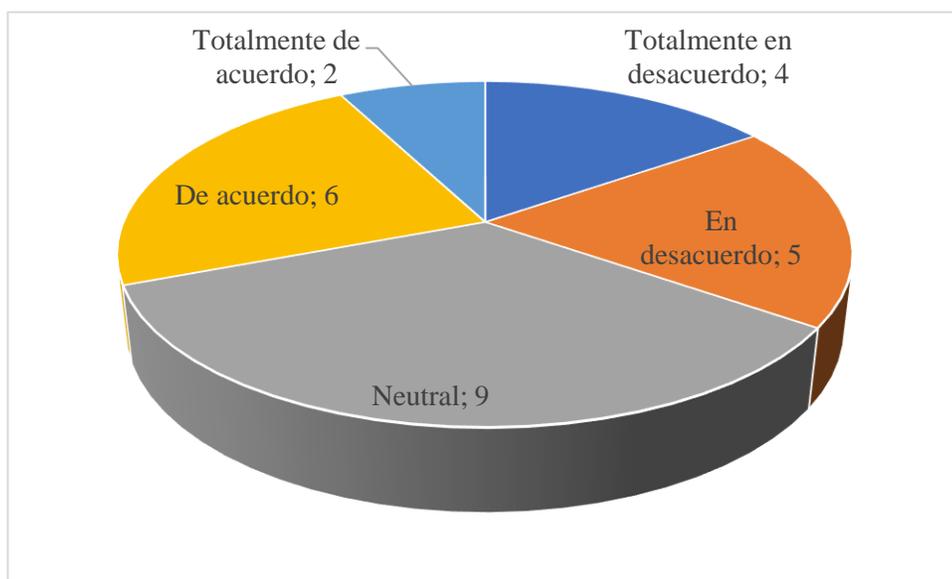
En la tabla 13 ilustración 17, se muestran los resultados obtenidos sobre el conocimiento que tienen los colaboradores y que tan al tanto están de las funciones que deben desarrollar de acuerdo al Manual de organización y funciones establecido por la empresa, en este caso el resultado muestra que el 50% de los colaboradores se encuentra de acuerdo con la afirmación, del mismo modo el 34.6% indica estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, se presenta un grupo del 7.7% que muestra indiferencia y otro 7.7% que se encuentra en desacuerdo, por lo que es importante que la empresa pueda estar al tanto y pueda tomar acción para que cada colaborador conozca sus funciones de manera detallada.

Tabla 14

*En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	15.40%
En desacuerdo	5	19.20%
Neutral	9	34.60%
De acuerdo	6	23.10%
Totalmente de acuerdo	2	7.70%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 18 En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo*

En la tabla 14 ilustración 18, se muestran los resultados obtenidos de la percepción que tienen los colaboradores relacionados al reconocimiento que la empresa ofrece por la realización de un buen trabajo, en este caso el 34.6% se muestra indiferente, por otro lado el 23.1% indica estar de acuerdo y el 7.7% totalmente de acuerdo, por lo que se podría decir que el 30.8% ha

recibido reconocimiento y/o elogios, mientras que el 34.6% indica no estar de acuerdo con la afirmación, esto nos da un panorama que en la empresa no se tiene un sistema de reconocimiento para el colaborador de manera estandarizada y que por el contrario cada jefe de área tiene una percepción distinta de gestión y manejo de motivación del personal.

Tabla 15  
*La gerencia de la empresa reconoce el Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7.70%
En desacuerdo	2	7.70%
Neutral	9	34.60%
De acuerdo	9	34.60%
Totalmente de acuerdo	4	15.40%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)

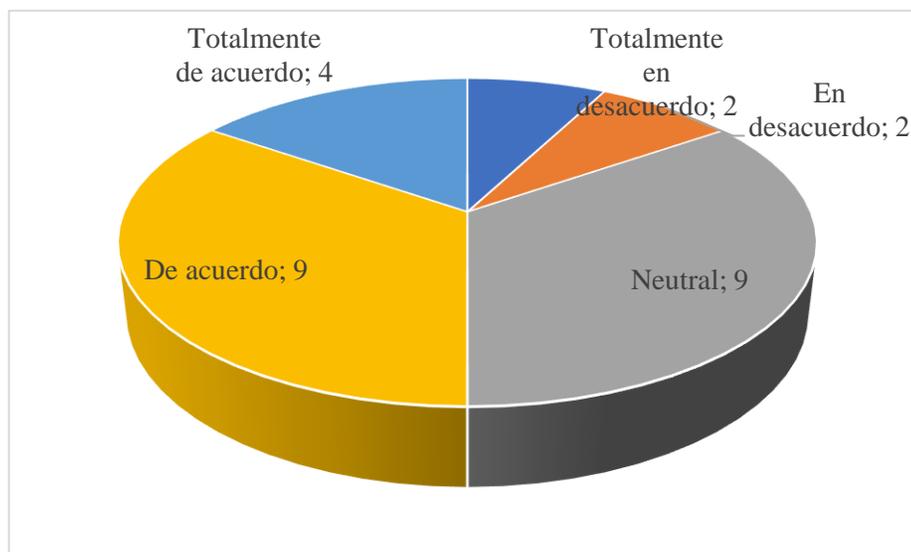


Figura 19 La gerencia de la empresa reconoce el Desempeño Laboral

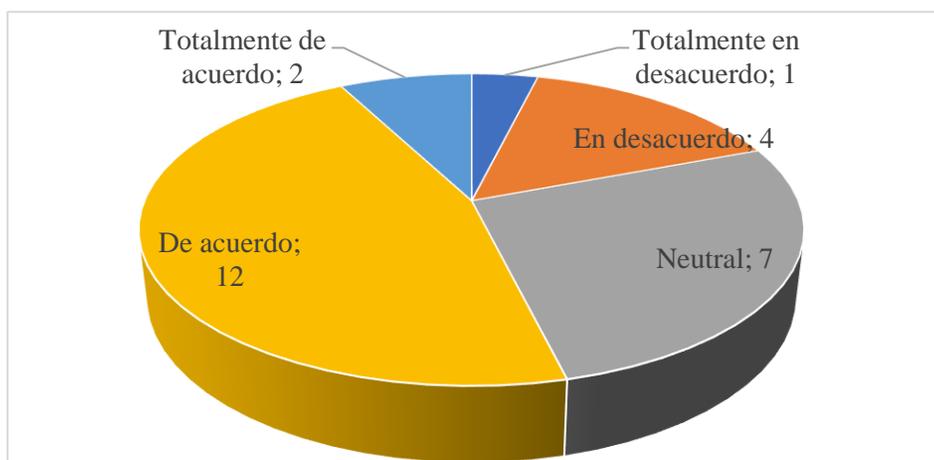
En la tabla 15 ilustración 19, se muestran los resultados obtenidos de la percepción de los colaboradores en relación al reconocimiento laboral enfocado en la gerencia general, cabe resaltar que existe una igualdad de resultados entre colaboradores que se mostraron indiferentes a la afirmación y los que están de acuerdo con una representación del 34.6% en cada caso. Por otra parte, existe una similitud entre los colaboradores que se muestran totalmente de acuerdo y los que difieren con un total del 7.7% en cada caso.

Tabla 16

*Considera que la retribución que percibe se encuentra acorde con las funciones que desarrolla en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.80%
En desacuerdo	4	15.40%
Neutral	7	26.90%
De acuerdo	12	46.20%
Totalmente de acuerdo	2	7.70%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 20 Considera que la retribución que percibe se encuentra acorde con las funciones que desarrolla en la empresa*

En la tabla 16, se presentan los resultados obtenidos en referencia a la consideración de los colaboradores de acuerdo a si la retribución percibida está acorde con las funciones que desarrolla en la empresa, donde los resultados muestran que el 46.2% se encuentra de acuerdo, el 7.7% totalmente de acuerdo, el 26.9% se muestra indiferente. Por el contrario, el 15.4% está en desacuerdo y el 3.8% totalmente en desacuerdo, por lo que se podría decir que cerca del 20% se encuentra en desacuerdo con la retribución que percibe.

Tabla 17  
*Estoy satisfecho con mi remuneración en general*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.80%
En desacuerdo	6	23.10%
Neutral	8	30.80%
De acuerdo	11	42.30%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)

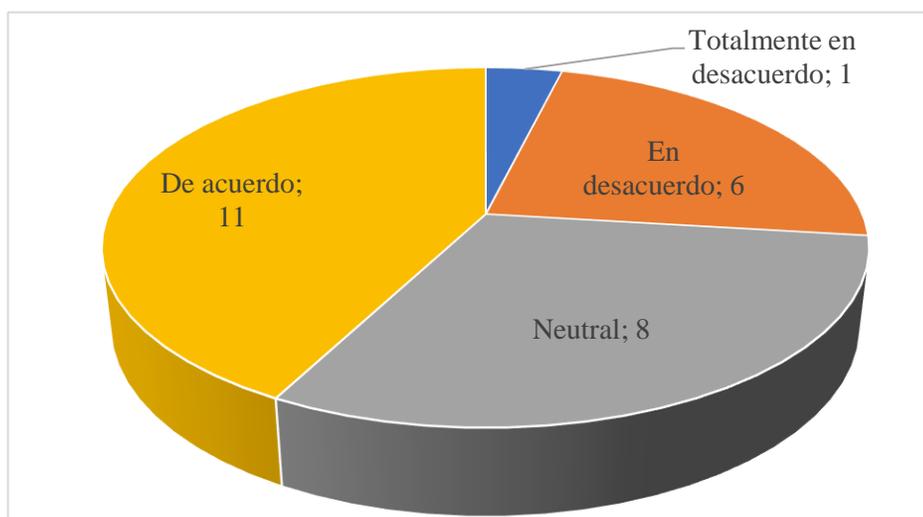


Figura 21 Estoy satisfecho con mi remuneración en general

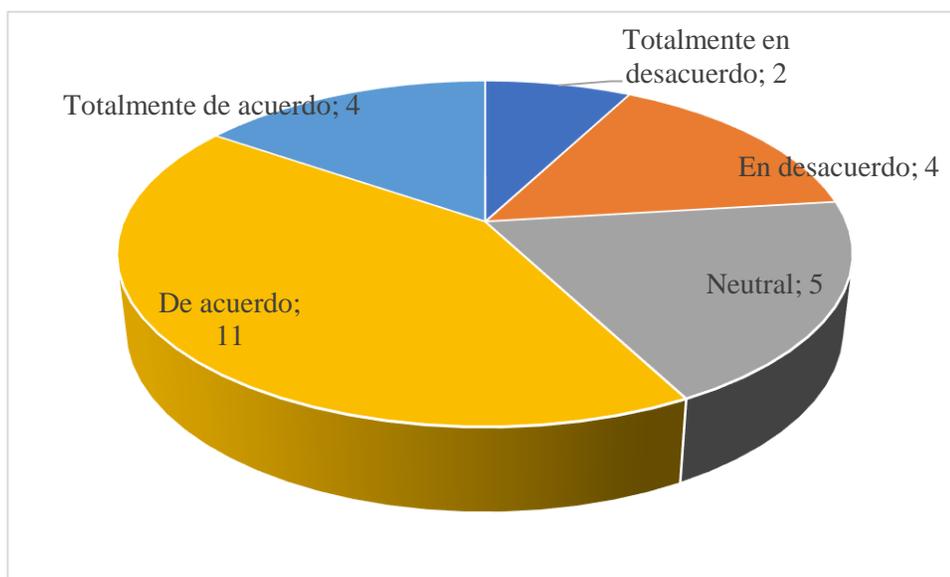
En la tabla 17, se muestran los resultados en relación a la percepción que tienen los colaboradores sobre cuan satisfechos están con su remuneración de manera general, para el 42.3% está de acuerdo, el 30.8% se muestra indiferente y no tiene una posición concreta sobre el mismo punto. Por el contrario, el 23.1% indica que está en desacuerdo y el 3.8% totalmente en desacuerdo, por lo que casi el 27% se encuentra insatisfecho con la remuneración que perciben actualmente.

Tabla 18

*Considero que en la empresa existe un plan de desarrollo y línea de carrera*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7.70%
En desacuerdo	4	15.40%
Neutral	5	19.20%
De acuerdo	11	42.30%
Totalmente de acuerdo	4	15.40%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 22 Considero que en la empresa existe un plan de desarrollo y línea de carrera*

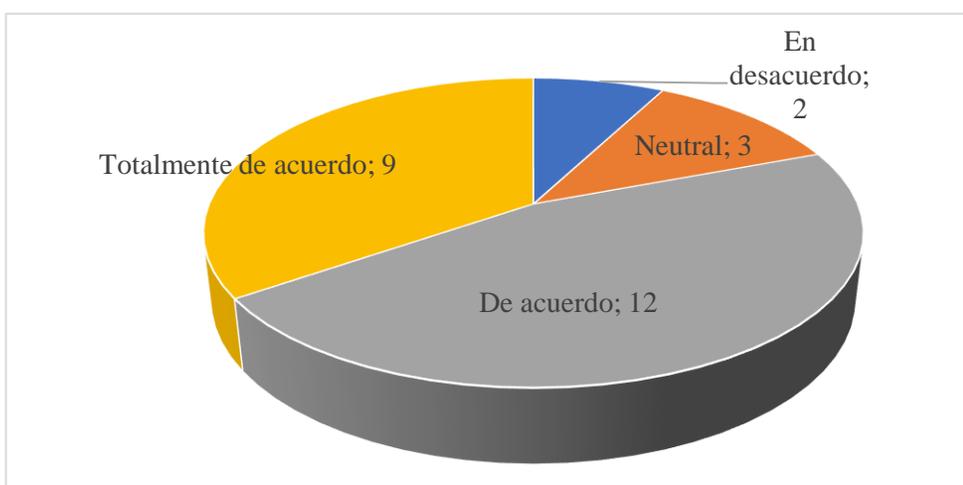
En la tabla 18, se muestran los resultados en cuanto al plan de desarrollo y línea de carrera ofrecida por la empresa a los colaboradores, el 42.3% se muestra de acuerdo, mientras el 15.4% totalmente de acuerdo y el 19.2% se muestra indiferente. Por el contrario, el 15.4% se muestra en desacuerdo y el 7.7% totalmente en desacuerdo, se debe tomar en cuenta que en el último semestre se incorporó personal nuevo a la empresa y de la misma forma se observó que hay un gran número de colaboradores que tiene más de 5 años desarrollando actividades en la misma posición.

Tabla 19

*Me gustaría permanecer en la empresa por un periodo prolongado para continuar desarrollándome profesionalmente*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7.70%
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	12	46.20%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



**Figura 23** Me gustaría permanecer en la empresa por un periodo prolongado para continuar desarrollándome profesionalmente

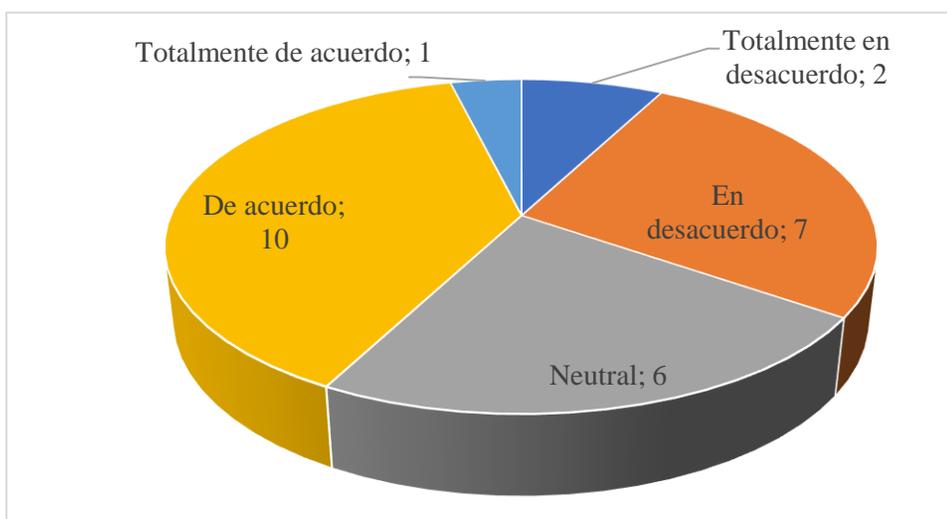
En la tabla 19, se muestran los resultados obtenidos de la percepción de los colaboradores en relación a si les gustaría permanecer en la empresa por un periodo prolongada, el 46.2% se muestra de acuerdo en seguir laborando en la empresa, del mismo modo el 34.6% totalmente de acuerdo, esto se podría sustentar con el plan de desarrollo y línea de carrera que según la percepción de los colaboradores se aplica en la empresa. Por el contrario, el 11.5% se muestra indiferente ante la afirmación y solo el 7.7% se muestra en desacuerdo, esto se vería reflejado según la posición y el nivel educativo que el personal posee.

Tabla 20

*La empresa ofrece incentivos para incrementar su desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7.70%
En desacuerdo	7	26.90%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	10	38.50%
Totalmente de acuerdo	1	3.80%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 24* La empresa ofrece incentivos para incrementar su desempeño

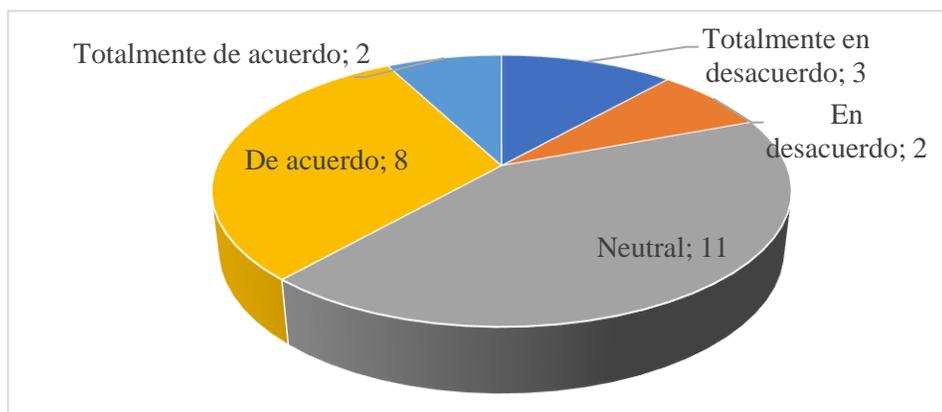
En la tabla 20, se muestran los resultados obtenidos de la percepción que tienen los colaboradores en relación a si la empresa ofrece incentivos para incrementar su desempeño, según los datos obtenidos el 38.5% se muestra de acuerdo con lo anteriormente dicho y el 3.8% está totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 23.1% se muestra indiferente y por el contrario el 26.9% se muestra en desacuerdo y el 7.7% está totalmente en desacuerdo, por lo que para el 42.3% si se ofrecen incentivos, para este resultado es necesario comentar que el área comercial es la única área que percibe comisiones por venta y esta área representa justamente el 42% (11 colaboradores) que está a favor de la afirmación desde su percepción.

Tabla 21

*Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	11.50%
En desacuerdo	2	7.70%
Neutral	11	42.30%
De acuerdo	8	30.80%
Totalmente de acuerdo	2	7.70%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 25 Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas*

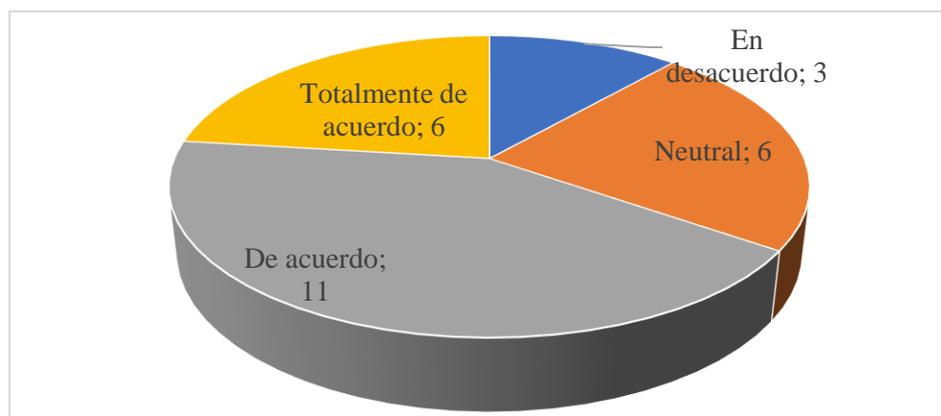
En la tabla 21, se muestran los resultados obtenidos de la percepción que tienen los colaboradores en relación a si la empresa comparte los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas establecidas, el 30.8% se muestra de acuerdo y el 7.7% totalmente de acuerdo con lo indicado. Desde otra perspectiva el 42.3% se muestra indiferente ante la afirmación. Por el contrario, el 7.7% se muestra en desacuerdo y el 11.5% totalmente en desacuerdo. Al igual que en el punto anterior la perspectiva de las comisiones entra a tallar como un beneficio adicional que brinda la empresa, cuando la realidad es que es parte de la gestión comercial y no se ha implementado en las demás áreas por buen desempeño.

Tabla 22

*Considero que hay iniciativa para ayudar a compañeros de trabajo ante algún inconveniente o necesidad*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	11.50%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	11	42.30%
Totalmente de acuerdo	6	23.10%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 26 Considero que hay iniciativa para ayudar a compañeros de trabajo ante algún inconveniente o necesidad*

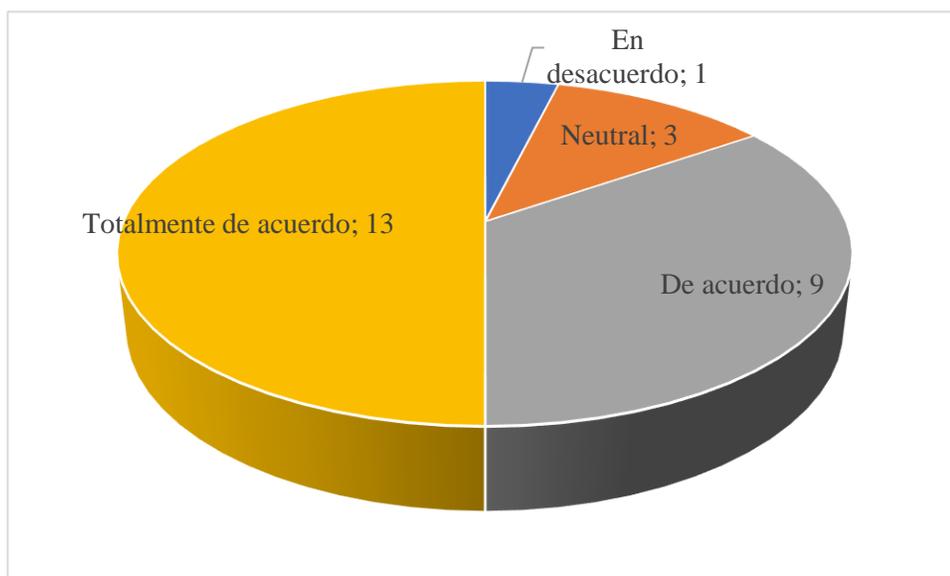
En la tabla 22, se muestran los resultados obtenidos en referencia al trabajo en equipo bajo si consideran que existe la iniciativa para ayudar a los compañeros ante algún inconveniente o necesidad. Se obtuvieron los siguientes resultados, el 42.3% se encuentra de acuerdo, el 23.1% totalmente de acuerdo, el 23.1% se muestra indiferente y el 11.5%, por lo que el 65.4% se muestra a favor de que existe la iniciativa para actuar como soporte y apoyar a los compañeros si se requiriera.

Tabla 23

*El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	9	34.60%
Totalmente de acuerdo	13	50.00%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 27 El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas*

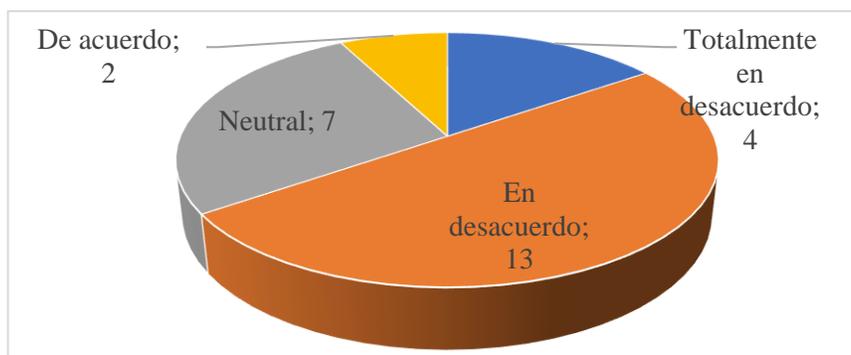
En la tabla 23, se muestran los resultados obtenidos en referencia a la percepción que tienen los colaboradores en relación al trabajo en equipo para llevar a cabo sus actividades asignadas, en este caso el 50% se muestra totalmente de acuerdo con la afirmación, el 34.6% se muestra de acuerdo. Por el contrario, el 3.8% se encuentra en desacuerdo de lo mencionado previamente. Por tanto, podemos decir que casi el 85% piensa que es indispensable el trabajo en equipo para un buen desempeño de las labores asignada, cabe resaltar que cada área es dependiente de las otras, por eso es importante que todos los trabajadores consideren este punto como uno de los puntos clave para el cumplimiento de sus actividades y el correcto desarrollo de las mismas.

Tabla 24

*Considera que en su trabajo lo controlan y no le permiten desenvolverse con libertad*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	15.40%
En desacuerdo	13	50.00%
Neutral	7	26.90%
De acuerdo	2	7.70%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 28 Considera que en su trabajo lo controlan y no le permiten desenvolverse con libertad*

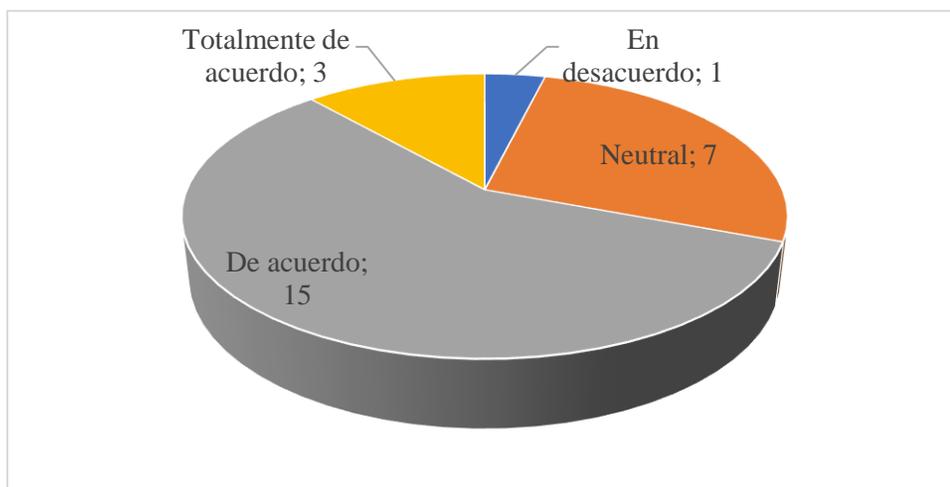
En la tabla 24, se muestran los resultados obtenidos en referencia a la percepción que tienen los colaboradores sobre si se sienten controlados en su trabajo, lo cual estaría no permitiéndoles desenvolverse con libertad. El 50% se muestra en desacuerdo con lo propuesto, el 26.9% se muestra indiferente y no emite un voto en concreto. Por otro lado, un 7.7% se muestra de acuerdo con la afirmación, un control desmedido podría generar malestar e incomodidad en los colaboradores lo cual influiría de manera negativa.

Tabla 25

*Considera que puede realizar su trabajo con libertad y puede tomar sus propias decisiones*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	7	26.90%
De acuerdo	15	57.70%
Totalmente de acuerdo	3	11.50%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 29 Considera que puede realizar su trabajo con libertad y puede tomar sus propias decisiones*

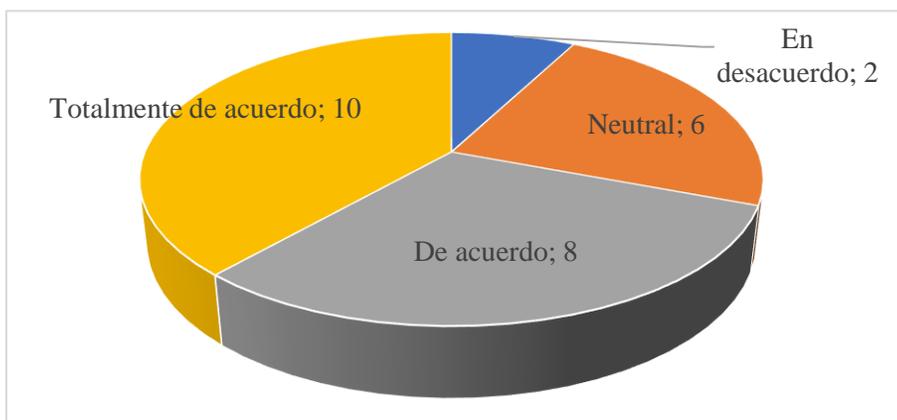
En la tabla 25, se muestran los resultados obtenidos en referencia a la percepción que tienen los colaboradores en base a la libertad que tienen para realizar su trabajo y si tienen autonomía para tomar decisiones propias en relación a sus funciones, el 57.7% se mostró de acuerdo con la afirmación exponiendo que existe cierto grado de autonomía brindado por la empresa para el desarrollo de sus funciones y la autonomía para tomar sus propias decisiones, lo cual es muy importante ya que propicia el liderazgo en los colaboradores y el compromiso con la organización y el cumplimiento de las metas. Por el contrario, el 3.8% se muestra en desacuerdo con lo dicho anteriormente.

Tabla 26

*Crees que la empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7.70%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	8	30.80%
Totalmente de acuerdo	10	38.50%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 30 Crees que la empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso*

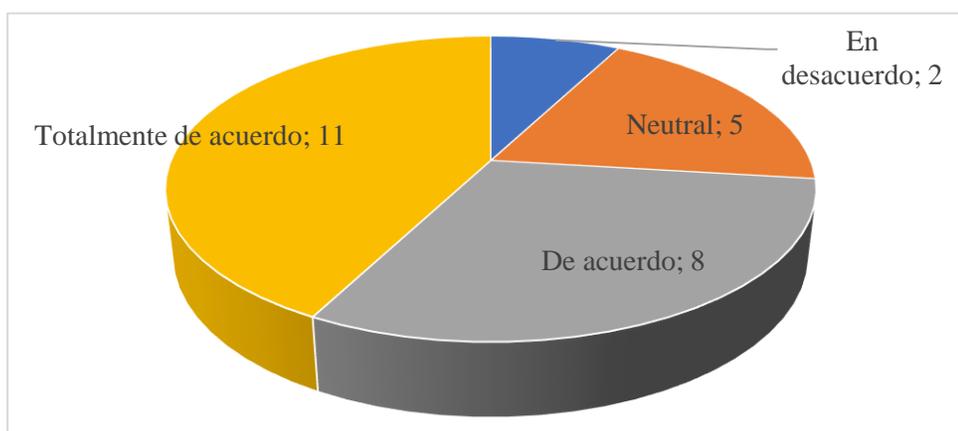
En la tabla 26, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores sobre la empresa y la forma en que fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso. El 38.5% se muestra totalmente de acuerdo con la afirmación, es decir la empresa estaría fomentando la inclusión y protegiéndolos de la discriminación y el acoso dentro de las instalaciones, del mismo modo el 30.8% se muestra de acuerdo. Por el contrario, el 7.7% se muestra en desacuerdo a lo indicado previamente, esto podría darse debido a que alguna vez estas personas se sintieron discriminadas y acosadas.

Tabla 27

*Considero que el trato de las personas en la empresa es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo (Socioeconómicas, racial, edad)*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7.70%
Neutral	5	19.20%
De acuerdo	8	30.80%
Totalmente de acuerdo	11	42.30%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 31 Considero que el trato de las personas en la empresa es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo (Socioeconómicas, racial, edad)*

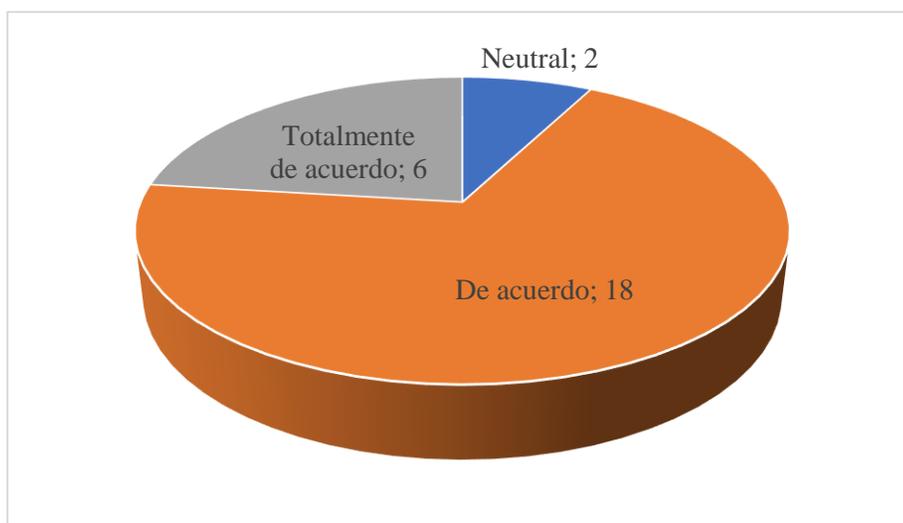
En la tabla 27, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores sobre si el trato que reciben en la empresa es justo y no se hace diferencia alguna por diferencias económicas, sociales, raciales, etc. Para el 42.3% esta afirmación es correcta por lo que se muestran totalmente de acuerdo en que no se hacen diferencias y existe un trato justo, por otra parte, un dato curioso con la pregunta 26 es la coincidencia en que el 7.7% se muestra en contra considerando estar en desacuerdo, por lo que se estaría confirmando que un pequeño grupo de colaboradores sintió que el trato no fue justo y si se hicieron diferencias.

Tabla 28

*Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por su institución*

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	2	7.70%
De acuerdo	18	69.20%
Totalmente de acuerdo	6	23.10%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 32 Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por su institución*

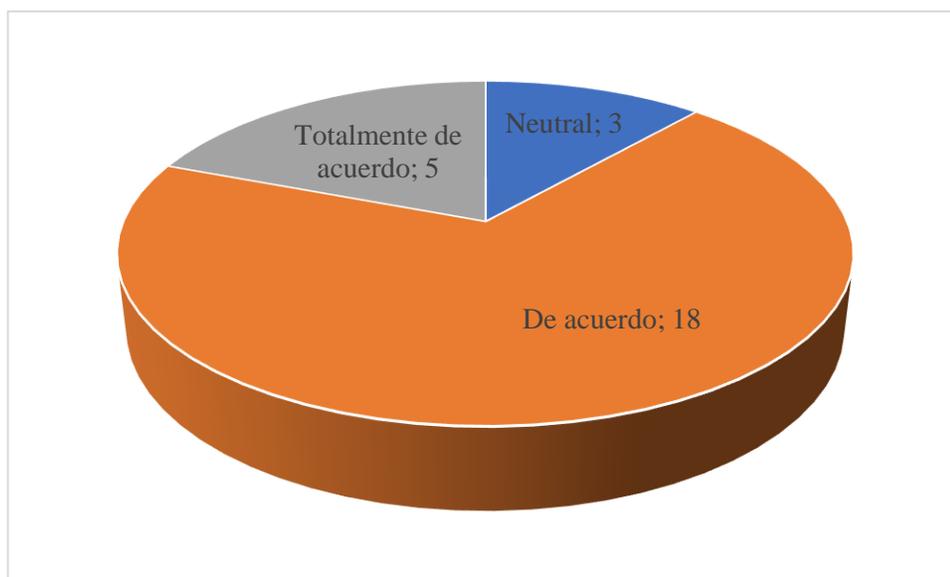
En la tabla 28, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores respecto a que tan puntuales son al enviar una información solicitada por la institución, de acuerdo a los resultados obtenidos tenemos que el 69.2% está de acuerdo con la afirmación indicada. Estos resultados son parte de una autoevaluación que se hace el colaborador y es importante que se pueda considerar un método que permita que el colaborador pueda tomar conciencia en cuanto a distintos puntos que puedan mejorar su performance en la organización.

Tabla 29

*Realiza el trabajo utilizando todos los equipos de protección personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	18	69.20%
Totalmente de acuerdo	5	19.20%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 33 Realiza el trabajo utilizando todos los equipos de protección personal*

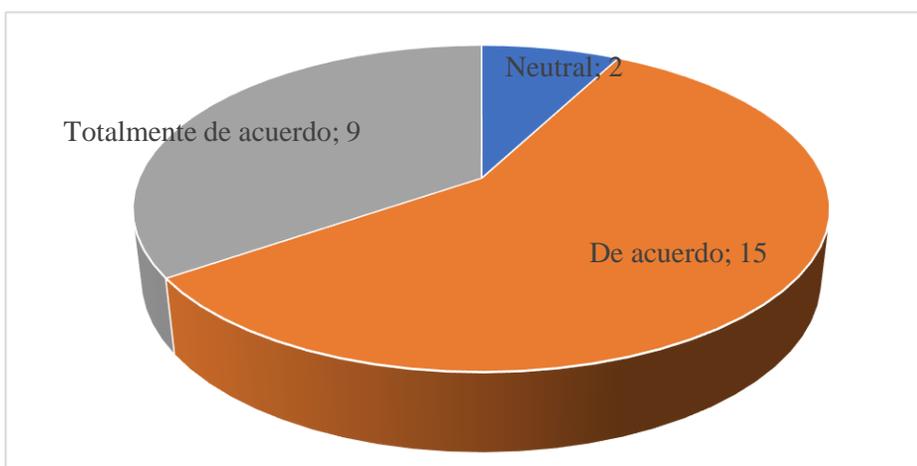
En la tabla 29, se muestran los resultados obtenidos en relación a las medidas de protección personal de los colaboradores al momento de realizar una actividad determinada. El 69.2% se muestra de acuerdo con lo indicado, mientras que el 19.2% está totalmente de acuerdo. Esto se refleja en que la principal actividad de la empresa está relacionada con el trabajo operativo (taller, demostraciones, almacenamiento). Todas esas actividades desarrolladas principalmente por el área comercial y de taller, los cuales deben de cumplir estrictamente con el uso de equipos de protección personal, de la misma manera esto esta supervisado por el área de Salud y seguridad en el trabajo.

Tabla 30

*Siempre cumpla con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan*

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	2	7.70%
De acuerdo	15	57.70%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 34 Siempre cumpla con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan*

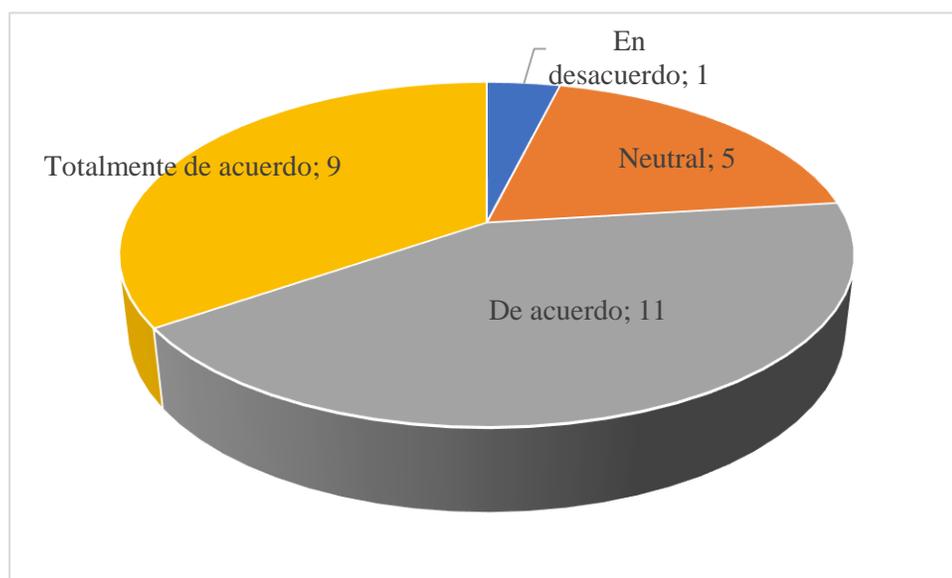
En la tabla 30, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores respecto al cumplimiento de las tareas asignadas en base a la eficiencia y la disciplina. El 57.7% se muestra de acuerdo con lo anteriormente dicho y un 34.6% apoya la afirmación mostrándose totalmente de acuerdo. En esta pregunta entra a tallar la autoevaluación del colaborador por lo que podemos determinar que casi el 92% realiza sus labores de manera eficiente y con disciplina.

Tabla 31

*Se actualiza usted profesionalmente para la realización de sus funciones laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	5	19.20%
De acuerdo	11	42.30%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 35 Se actualiza usted profesionalmente para la realización de sus funciones laborales*

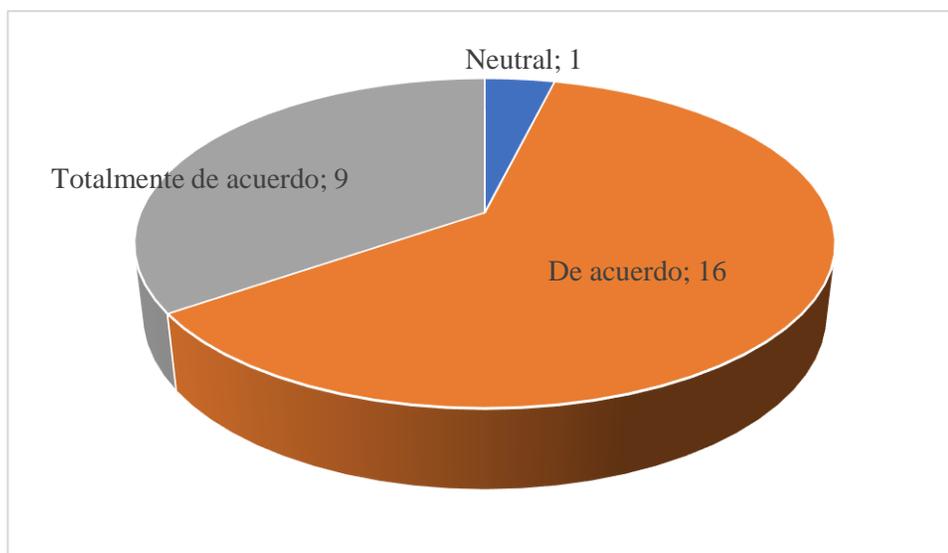
En la tabla 31, se muestran los resultados obtenidos a la actualización profesional de los colaboradores, la cual les permita desarrollar de mejor manera las funciones encomendadas. El 42.3% se muestra de acuerdo, el 34.6% de igual manera se muestra totalmente de acuerdo, esto quiere decir que más del 50% de los colaboradores toma la iniciativa de tomar cursos de actualización, aunque existe un porcentaje que se muestra en desacuerdo, el 3.8% para ser más específico. Esto podría reflejarse por el tipo de labor que cada colaborador cumple en la empresa, de igual manera por los deseos de superación y aprendizaje personal.

Tabla 32

*Considera que contribuye con el logro de las metas de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	1	3.80%
De acuerdo	16	61.50%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 36 Considera que contribuye con el logro de las metas de la empresa*

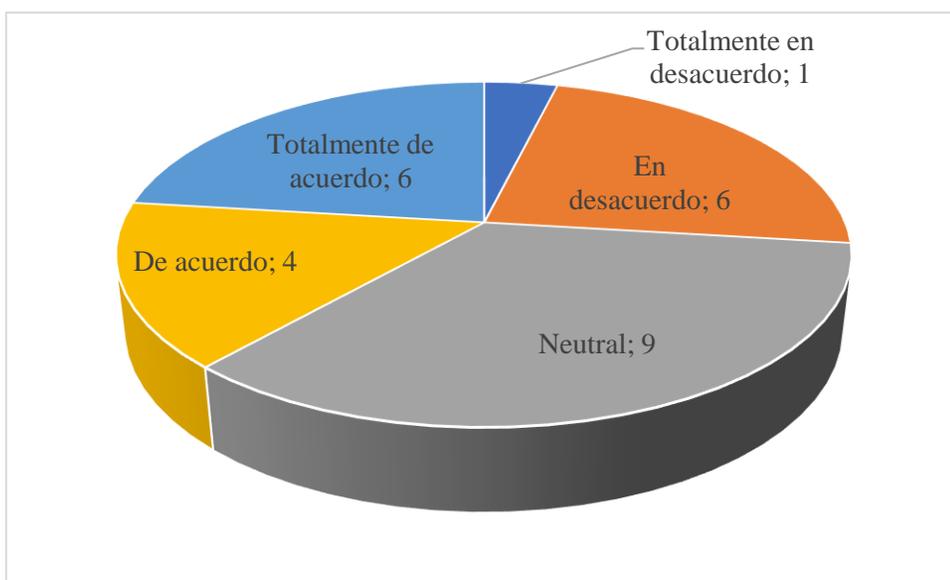
En la tabla 32, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores respecto a su contribución con el cumplimiento de las metas de la empresa. El 61.5% se muestra de acuerdo con lo anteriormente indicado. Esto quiere decir que existe un personal comprometido no solo con el cumplimiento de las tareas asignadas, sino que también con las metas establecidas por la empresa, lo cual es importante ya que el cumplimiento de las metas es indicativo de crecimiento tanto personal como para la empresa.

Tabla 33

*Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras áreas*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.80%
En desacuerdo	6	23.10%
Neutral	9	34.60%
De acuerdo	4	15.40%
Totalmente de acuerdo	6	23.10%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 37 Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras áreas*

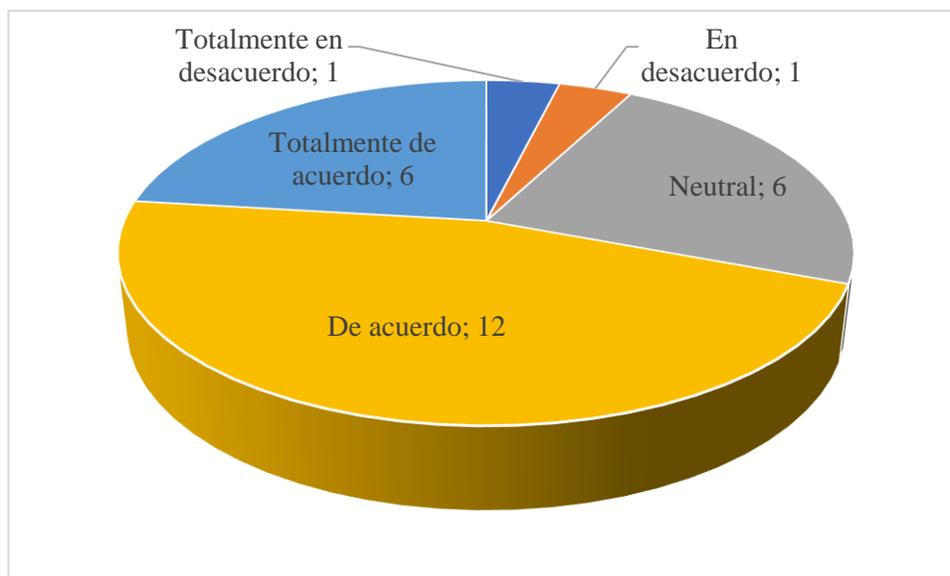
En la tabla 33, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores respecto a la resolución de problemas interáreas. El 34.6% se muestra desinteresado y no muestra una respuesta concreta, mientras que el 23.1% se muestra en desacuerdo, por el contrario, otro 23.1% se muestra totalmente de acuerdo en que se busca resolver los problemas en lugar de responsabilizar a otras áreas. Esta contradicción es importante ya que muestra el mismo número de colaboradores que tiene una posición contraria respecto a la otra, siendo aún más llamativa que el porcentaje más alto se muestre en reserva, por lo que se puede percibir cierto grado de descoordinación, lo cual afectaría el trabajo en equipo y crearía barreras para un correcto desarrollo de trabajo interáreas.

Tabla 34

*Estoy satisfecho con el apoyo proporcionado por el líder de equipo o compañeros ante una duda o situación laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.80%
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	12	46.20%
Totalmente de acuerdo	6	23.10%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 38* Estoy satisfecho con el apoyo proporcionado por el líder de equipo o compañeros ante una duda o situación laboral

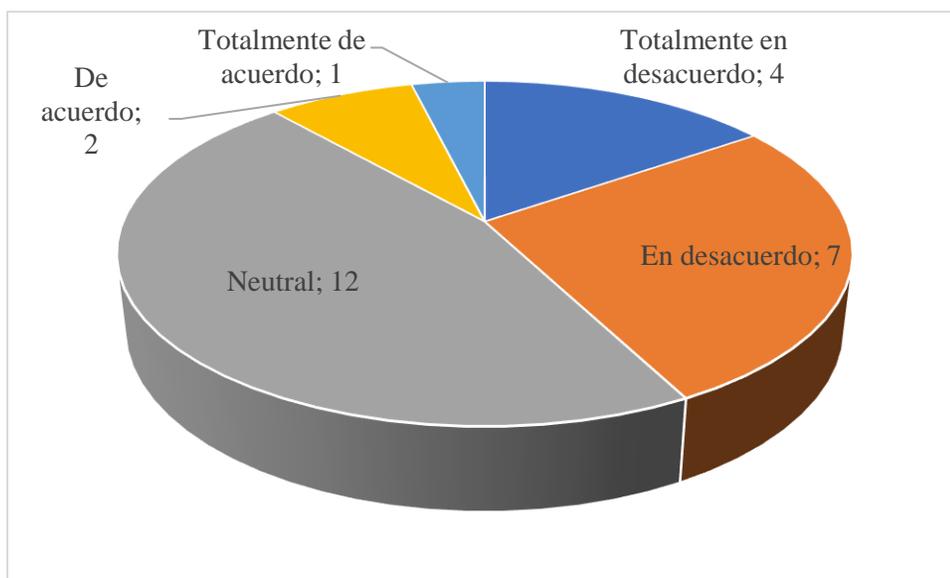
En la tabla 34, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores respecto al apoyo que reciben por parte de su líder o compañeros ante una duda o situación laboral. El 46.2% se muestra de acuerdo, es decir satisfechos con el apoyo brindado por su líder y los compañeros. El liderazgo no distingue posiciones por lo que es importante que cada colaborador pueda tener esta habilidad blanda y actuar como soporte y guía en situaciones que puedan tornarse dificultosas para el resto de colaboradores. Es importante resaltar también que existe un porcentaje que no se encuentra satisfecho el cual está representado por el 7.6%, por ende, debe tomarse acción e identificar el área donde ellos laboran para poder reforzar la relación líder – colaborador.

Tabla 35

*Los jefes se muestran poco comprensivos cuando se comete un error*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	15.40%
En desacuerdo	7	26.90%
Neutral	12	46.20%
De acuerdo	2	7.70%
Totalmente de acuerdo	1	3.80%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 39 Los jefes se muestran poco comprensivos cuando se comete un error*

En la tabla 35, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores respecto al nivel de comprensión que muestran los jefes cuando se comete un error. El 46.2% se muestra desinteresado ante la afirmación propuesta, mientras que el 26.9% por el contrario se muestra en desacuerdo y refleja que los jefes son comprensivos ante un error. Esto

es importante ya que el nivel de tolerancia mostrado por los jefes brinda confianza al colaborador al desarrollar sus actividades, de la misma manera refuerza el vínculo laboral con la jefatura en la búsqueda de resultados óptimos sin perder de vista el lado humano y la comprensión.

Tabla 36  
*Me siento inspirado a cumplir con mis objetivos en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	11.50%
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	13	50.00%
Totalmente de acuerdo	7	26.90%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)

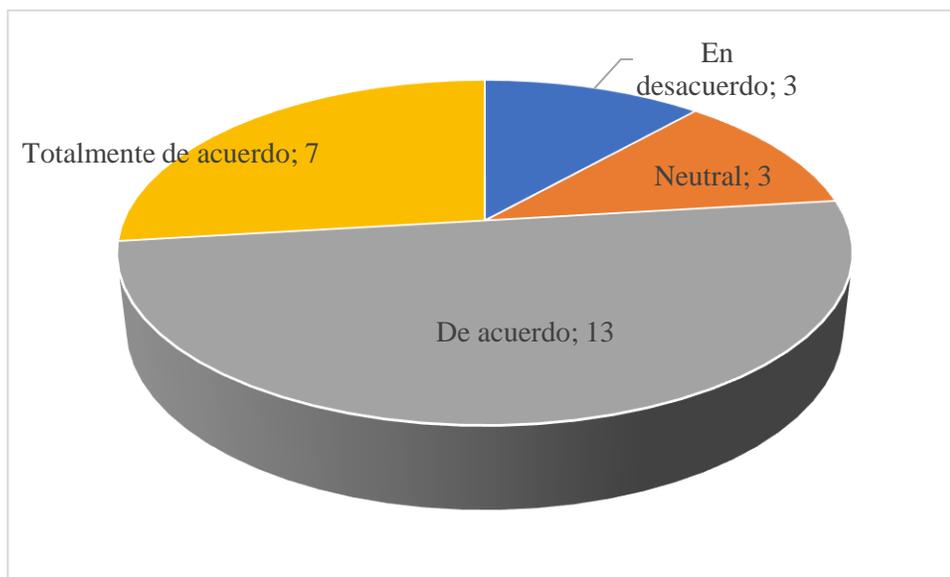


Figura 40 Me siento inspirado a cumplir con mis objetivos en el trabajo

En la tabla 36, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores respecto a la inspiración personal de cada colaborador a cumplir con sus

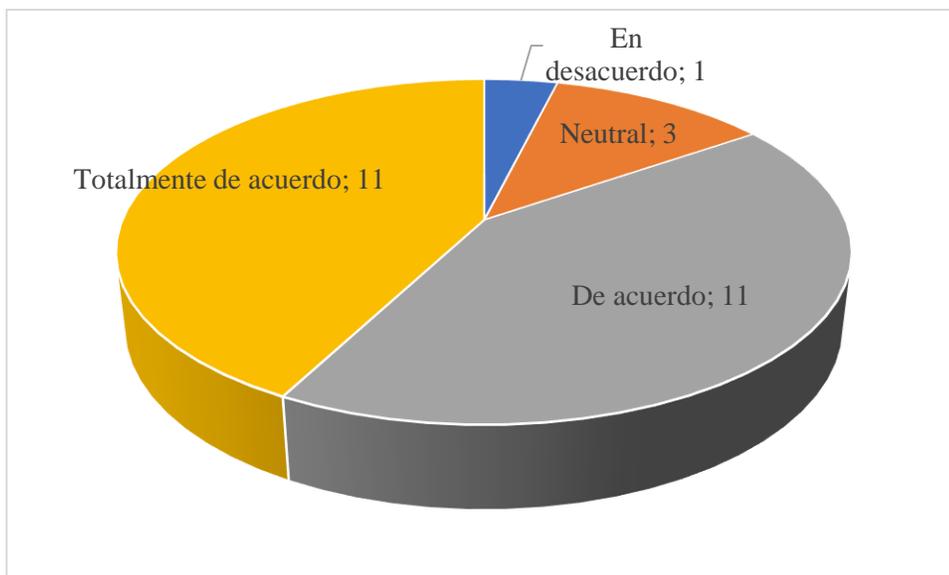
objetivos en el trabajo. El 50% se muestra de acuerdo con la afirmación, mientras que el 26.9% muestra su total conformidad. Por otro lado, el 11.5% se muestra en desacuerdo y no indica que no se encuentra inspirado en el trabajo. Es importante que la empresa pueda identificar en que área se estaría presentando esta dificultad y revisar por qué estos colaboradores manifiestan su desacuerdo, principalmente esto se debería a factores económicos o de reconocimiento.

Tabla 37

*Toma la iniciativa para realizar una actividad nueva en caso se necesite*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	3	11.50%
De acuerdo	11	42.30%
Totalmente de acuerdo	11	42.30%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 41 Toma la iniciativa para realizar una actividad nueva en caso se necesite*

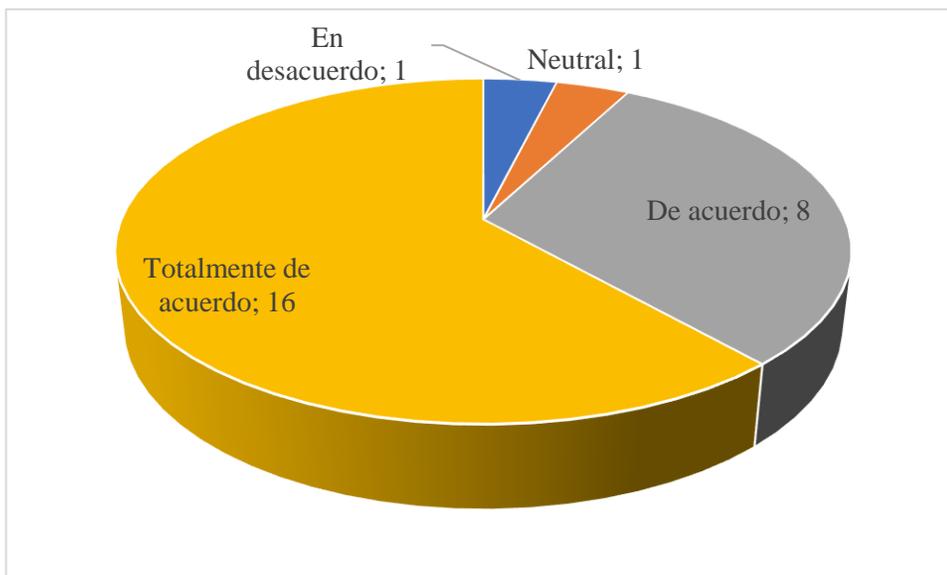
En la tabla 37, se muestran los resultados obtenidos de la afirmación Toma la iniciativa para realizar una actividad nueva en caso se necesite. Los resultados arrojan que el 42.3% se muestra de acuerdo e indica su disposición para apoyar en realizar actividades nuevas en caso sean necesarias.

Tabla 38

*Considero que soy apto para las funciones asignadas en mi puesto de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	1	3.80%
De acuerdo	8	30.80%
Totalmente de acuerdo	16	61.50%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 42 Considero que soy apto para las funciones asignadas en mi puesto de trabajo*

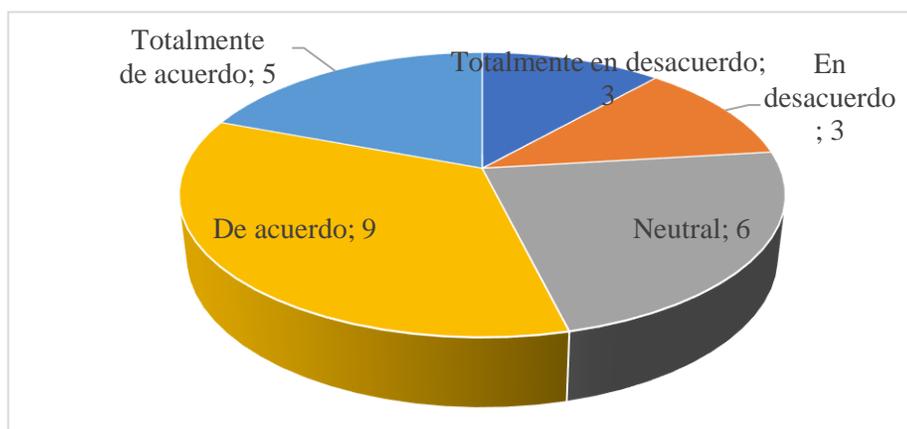
En la tabla 38, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores en si son aptos para las funciones asignadas en sus puestos de trabajo. Los resultados arrojan que el 61.5% se muestra totalmente de acuerdo y manifiesta ser apto para el desarrollo de sus funciones actuales, es importante basándonos en el principio de idoneidad. Por el contrario, el 3.8% considera que no es apto para el puesto de trabajo que actualmente ocupa, esto podría ser relevante ya que si el colaborador ocupa un puesto clave esto podría afectar el rendimiento de la empresa y del resto de colaboradores, es importante que la empresa pueda considerar mejorar el proceso de selección.

Tabla 39

*Considero que el proceso de inducción para el ingreso del nuevo personal es el correcto*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	11.50%
En desacuerdo	3	11.50%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	9	34.60%
Totalmente de acuerdo	5	19.20%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 43 Considero que el proceso de inducción para el ingreso del nuevo personal es el correcto*

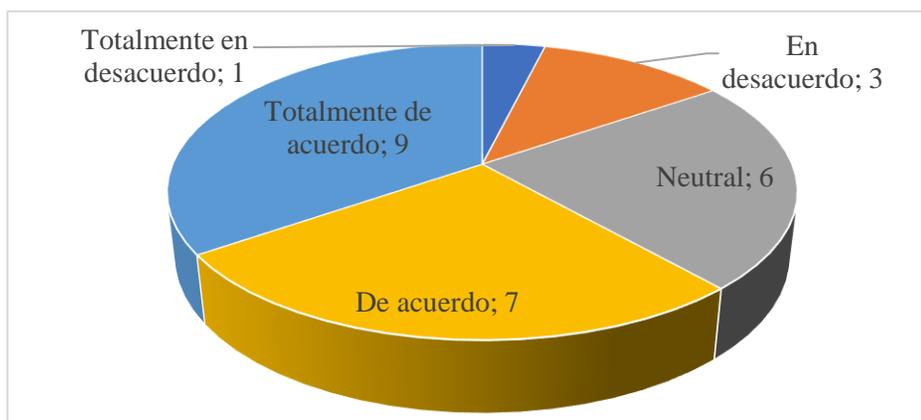
En la tabla 39, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores en si existe un adecuado proceso de inducción para el personal nuevo. El 34.6% cree que el proceso de inducción para el personal nuevo es correcto, sin embargo, el 11.5% se muestra en desacuerdo, reforzado por un 11.5% adicional que está totalmente en desacuerdo con el actual proceso de inducción el cual puede limitar, incluso desanimar al nuevo personal, ya que al no tener una buena base en cuanto a los procesos de la empresa, este podría no adaptarse al puesto y mucho menos lograr identificarse con la empresa, lo cual es perjudicial para la empresa y la obtención de los resultados esperados.

Tabla 40

*La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.80%
En desacuerdo	3	11.50%
Neutral	6	23.10%
De acuerdo	7	26.90%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 44* La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización

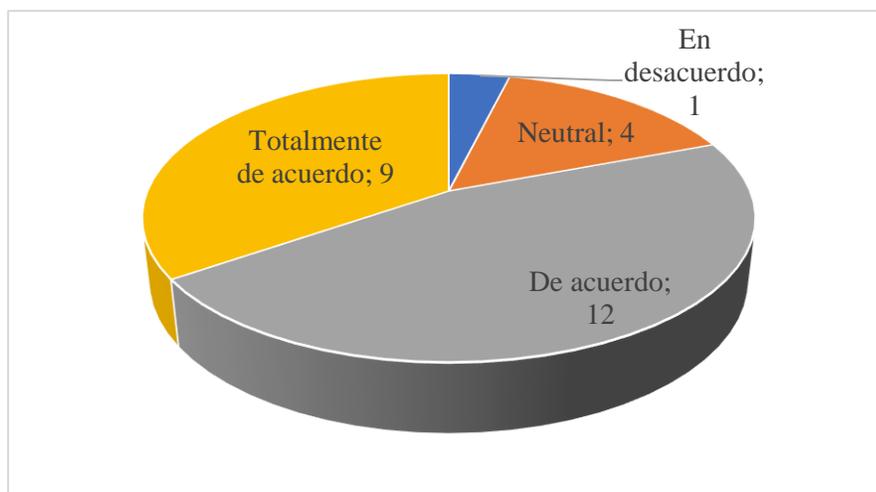
En la tabla 40, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores a la oportunidad que la empresa les brindaría para poder capacitarse y desarrollarse dentro de la organización. El 34.6% se muestra totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 3.8% se muestra totalmente en desacuerdo. Es importante que el colaborador sienta que la empresa es un lugar que brinda oportunidades de desarrollarse personalmente y profesionalmente. En este caso de acuerdo a los resultados obtenidos tenemos que la empresa es flexible en cuanto que da el respaldo al colaborador para que este pueda capacitarse en las instalaciones, poniendo a su disposición el mobiliario de la empresa y brindando comodidad.

Tabla 41

*Las funciones que realizo en la empresa van acordes con mi preparación profesional*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3.80%
Neutral	4	15.40%
De acuerdo	12	46.20%
Totalmente de acuerdo	9	34.60%
Total	26	100.00%

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)



*Figura 45* Las funciones que realizo en la empresa van acordes con mi preparación profesional

4

En la tabla 41, se muestran los resultados obtenidos en relación a la percepción que tienen los colaboradores relacionados a que tan acorde esta su preparación profesional y las funciones que realiza en la empresa. El 46.2% indica que las funciones que realiza en la empresa van acordes con su preparación profesional, esto apoyado por un 34.6%, por el contrario, el 3.8% se muestra en desacuerdo con la afirmación.

## 5.2. Análisis de resultados

Para poder contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas 1,2 y 3 se recopiló información mediante el instrumento (la encuesta) la cual estuvo conformada por un grupo de 41 afirmaciones, de las cuales 21 pertenecen a la variable independiente (Clima Organizacional) y 20 a la variable dependiente (Desempeño laboral).

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, se realizó la prueba estadística Spearman, mediante el cruce del total de las preguntas de la variable independiente y de la variable dependiente.

### 5.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis planteada: El ambiente influiría positivamente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.

Hipótesis nula: El ambiente no influiría positivamente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.

Tabla 42

*Rho de Spearman Dimensiones: Entorno \* Comportamiento*

		Entorno	Comportamiento
Rho de Spearman	Entorno	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.044
	Comportamiento	N	26
		Coefficiente de correlación	.398*
		Sig. (bilateral)	0.044
		N	26

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)

De acuerdo con la prueba de Hipótesis secundaria, el Rho de Spearman al 5% de significancia es de 0.044; ese valor es menor a 0.05 en consecuencia existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, Estadísticamente existe una relación entre las variables, por lo que se puede concluir que el entorno influiría positivamente en el comportamiento de los colaboradores de la empresa, confirmando así que un entorno adecuado de trabajo se muestra un grado de influencia positivo el cual se verá reflejado en el trabajo en equipo, autonomía y respeto en la organización.

### 5.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis planteada: La comunicación corporativa influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.

Hipótesis nula: La comunicación corporativa no influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.

Tabla 43

*Rho de Spearman Dimensiones: Comunicación corporativa \* Nivel de productividad*

		Comunicación corporativa	Nivel de productividad
Rho de Spearman	Comunicación corporativa	1	.712**
			0
		26	26
	Nivel de productividad	.712**	1
		0	
		26	26

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)

De acuerdo con la prueba de Hipótesis secundaria, el Rho de Spearman al 5% de significancia es de 0.00; ese valor es menor a 0.05 en consecuencia existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, Estadísticamente existe una relación entre las variables, por lo que se puede concluir que la comunicación corporativa influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa, confirmando así la comunicación corporativa es un factor clave dentro de la organización el cual tendrá un grado de influencia positivo el cual

se reflejara en la responsabilidad compartida que existe en la empresa para el desarrollo de actividades y cumplimientos de metas, de igual manera para que el trabajo se desarrolle de manera eficiente y así mejorar el rendimiento personal y de la empresa, teniendo como común denominador la resolución de problemas y el cumplimiento de los objetivos.

### 5.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis planteada: La motivación influiría positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.

Hipótesis nula: La motivación no influiría positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp.

Tabla 44

*Rho de Spearman Dimensiones: Motivación \* Competencias y habilidades*

		Motivación	Competencias y habilidades
Rho de Spearman		1	.404*
	Motivación		0.041
		26	26
	Competencias y habilidades	.404*	1
		0.041	
		26	26

Datos obtenidos de la propia investigación (Elaboración propia)

De acuerdo con la prueba de Hipótesis secundaria, el Rho de Spearman al 5% de significancia es de 0.041; ese valor es menor a 0.05 en consecuencia existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, Estadísticamente existe una relación entre las variables, por lo que se puede concluir que la motivación influiría positivamente en las competencias y

habilidades de los colaboradores de la empresa, confirmando así que la motivación tendrá un grado de influencia positivo el cual se reflejara en la toma de iniciativa y liderazgo por parte de los colaboradores ante distintas situaciones, la aptitud que tendrán los colaboradores para desarrollar sus actividades y relacionarse con sus compañeros, la capacidad para afrontar nuevos retos dentro de la organización y crecer tanto en lo personal como en lo profesional, lo cual representa un beneficio adicional para la empresa.

#### **5.2.4. Prueba de hipótesis general**

Hipótesis planteada: El Clima Organizacional influiría positivamente en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp.

Hipótesis nula: El Clima Organizacional no influiría positivamente en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp.

Por lo expuesto anteriormente concluimos que el clima organizacional de acuerdo con las hipótesis específicas 1,2 y 3 influiría positivamente en el desempeño laboral del Grupo empresarial Meonocorp debido que las hipótesis específicas 1, 2 y 3 han sido verificadas entonces habríamos validado de manera inmediata la validez de la hipótesis general.

## CAPÍTULO VI

### 6.1. Conclusiones

De la presente investigación se desprenden una serie de conclusiones las cuales nos muestran los resultados obtenidos en el transcurso del estudio, a continuación, el detalle:

- Se concluye que los colaboradores no están satisfechos con su remuneración actual, además a lo anteriormente mencionado, perciben también que de continuar laborando en la empresa no podrían desarrollarse de manera profesional ya que consideran que no existe un plan de desarrollo profesional y línea de carrera en la empresa. Además, se verifica que los trabajadores perciben que no se les brinda un reconocimiento adecuado por el esfuerzo y desempeño realizado durante el desarrollo de sus actividades, lo cual se refleja en la falta de incentivos y a esto se suma que la empresa no comparte los beneficios económicos cuando se superan las metas.
- Se concluye también que los colaboradores sienten que no hay una adecuada comunicación corporativa, lo que estaría afectando finalmente el nivel de productividad tanto de los colaboradores, así como también entorpeciendo los procesos entre las distintas áreas. De esta manera se estaría afectando directamente el rendimiento, la eficiencia en las operaciones, el trabajo en equipo y la iniciativa para resolver problemas que se puedan presentar.
- Se confirma que el entorno influye positivamente en el comportamiento de los colaboradores, ya que desde su percepción la empresa cumple con brindarles espacios adecuados, de igual manera les brinda las herramientas necesarias para trabajar y les brinda cierto grado de confianza que les permite desarrollar sus actividades con autonomía, lo que propicia el liderazgo.

- Se concluye que desde la percepción de los colaboradores actual el proceso de inducción para el personal nuevo no es el adecuado, esto podría generar que el personal nuevo en incorporarse a la empresa se sienta limitado, desmotivado e inestable, ya que, al no tener una buena base en cuanto a los procesos de la empresa, este podría no adaptarse al puesto y mucho menos lograr identificarse con la empresa, lo cual es perjudicial para la empresa y la obtención de los resultados esperados.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda evaluar la escala salarial para cubrir las expectativas de los colaboradores, de igual manera se recomienda incorporar un programa de desarrollo profesional y línea de carrera y también un programa de reconocimiento laboral para motivar al personal e incentivarlos en el desarrollo de sus actividades día con día, adicionalmente es importante mencionar que se deberían incluir bonos por desempeño, de esta manera se estarían implementando fuentes de motivación relacionadas reconocimiento y crecimiento profesional que respalde la generación del compromiso con los colaboradores.
- Se recomienda a la empresa iniciar capacitaciones de comunicación para el personal que se encuentra liderando las distintas áreas de la empresa, ya que ellos actuarán como emisores de la visión, misión y objetivos que busca la organización y serán los encargados además de escuchar al personal que tienen a su cargo y verificar las causas actuales de la mala comunicación corporativa, esto con el fin de mejorar y cumplir plenamente con los procedimientos establecidos por la empresa en pro de mejorar el rendimiento empresarial.

- Se recomienda modificar el proceso de inducción actual, por uno que refleje la cultura empresarial. Es importante que el proceso de inducción sea estandarizado por áreas y que se considere impartirlo al colaborador antes de que empiece a trabajar en el área designada, así mismo es importante que este proceso no sature al colaborador con mucha información, sino que por el contrario se enfoque en puntos clave que le permitan al colaborador tener un panorama global y permitirle así conocer los objetivos que la empresa se propone.
- Se recomienda también implementar charlas sobre liderazgo que permitan afianzar y respaldar la influencia positiva que el entorno brinda a los colaboradores, de esta manera brindar la confianza necesaria y sirva como fuente de inspiración potenciando así las habilidades blandas de los colaboradores.

## REFERENCIAS

Alegre Quito, M. T. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017.*

Altez Salazar, E. E., & Arias Castañeda, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018.*

Alvarado Moreno, Ana Beatriz; López González, Wendy Carolina y Ponce Portillo, Ana Lourdes (2020) *Cultura y clima organizacional para mejorar el desempeño de los empleados de las Alcaldías Municipales del Distrito No. 1 del departamento de San Vicente; año 2019.* Bachelor thesis, Universidad de El Salvador.

Araya-Castillo, Luis, & Pedreros-Gajardo, Margarita (2013). *Análisis De las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009.* Revista de Ciencias Sociales (Cr), IV (142),45-61. [fecha de Consulta 12 de mayo de 2021]. ISSN: 0482-5276. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>

Arnau, Jaime. (1984). *Motivación y Conducta.* Barcelona: Fontanella.

Brunet, L. (1989). *El clima de trabajo en las organizaciones.* México: trillas.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones.* (9.a.ed). México: McGraw-Hill.

Chiavenato. (2010). *Administración de recursos humanos.* México: Mc Graw Hill.

D'Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas* (1edición ed.). México: Pearson.

Daft, L. *Administración.* Sexta edición. Thompson, 2004

Diario Gestión. (03 de octubre de 2019). Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. Recuperado el 15 de abril de 2021, de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>

Eufracio, M. (2018). *Desempeño laboral y Satisfacción del usuario en la empresa Veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de Carabayllo, año 2017.* Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15208/Mateo\\_EB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15208/Mateo_EB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fischman, D. (06 de abril del 2017). *Evaluaciones de desempeño.* El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluacionesdesempeno-david-fischman-41288>

Fonseca, M. (2008). *Expresión oral y escrita.* Pearson.

Gallegos Paz, F. A. (2016). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016.

Goicochea, D. C. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017.

Gordillo, B. (2003). Diseño e implementación de un manual directivo para mejorar el clima laboral en una institución educativa particular de nivel básico: Primaria y secundaria en Morelia Michoacán durante el ciclo escolar 2002-2003. (Tesis de Maestría en Administración de Instituciones Educativas) Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. <https://goo.gl/md1mZQ>

Hernández y Rodríguez, S. (1994). Introducción a la Administración. Un enfoque Teórico Práctico. México: McGraw-Hill Interamericana de México.

Kahr, M. (2010). Clima institucional escolar y gestión directiva (Tesis de maestría). Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Santa Fe, Argentina

Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño laboral: Una revisión teórica.

Mayo, E. (1972). Problemas Humanos de una Civilización Industrial. Nueva Visión.

Mayurí, J. V. (2006). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Mejía (2013). Efectividad en el trabajo. Psicología de la motivación.

Méndez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Recuperado de [http:// books.google.com. pe/ books?id=qip FxpVbK1A C&printsecfrontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&printsecfrontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Muñoz J., & Torres C. (2017). La Globalización y el Talento Humano en el Entorno Competitivo. (Trabajo de grado Administración de Negocios). Universidad de San Buenaventura Colombia, Facultad de Ciencias Empresariales, Medellín.

Orbegoso, A. (2010). Problemas Teóricos del Clima Organizacional: Un Estado de la Cuestión. Revista Psicología 2010, 349. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev\\_psicologia\\_cv/v12\\_2010/pdf/a14.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf)

Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* (Título Profesional). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf)

Paz y Gonzales (2013). Productividad laboral como evaluación del desempeño laboral. Productividad y competitividad. Facultad de ciencias económicas y sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de: [http://nulan.mdpu.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdpu.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)

Pulido, C (2010). Clima organizacional. Perú: Mantaro

Robbins, & Judge. (2013). Comportamiento Organizacional. (Pearson, Ed.) (15a.). México.

S.A. (15 de febrero de 2009). Blogspot. Recuperado el 08 de 10 de 2017, de <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>

Salas Vilca, Y. V. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas.

Schneider, B. (1983). Individual differences and organizational climate: i. The research plan and questionnaire development.

Stoner, & Freeman. (1996). Administración. México: Prentice-Hall hispanoamericana

Tamayo, Ñ., & Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018* (Tesis de Titulación). Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.

Toro. (2005). Clima organizacional. Perfil de empresas colombianas. Medellín: Cincel.

Zans Castellón, Alex Javier (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Maestría thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

## APÉNDICE

### APÉNDICE A: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
General	General	General				
¿En qué medida influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp	El Clima Organizacional influiría positivamente en el Desempeño Laboral del Grupo Empresarial Meonocorp.	<b>Variable Independiente (x)</b>  <i>Clima Organizacional</i>	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.	<b>Ambiente</b>	Entorno
						Entorno físico
						Condiciones Laborales
						Interaccion social
¿Cómo Influye el ambiente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia del ambiente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	El ambiente influiría positivamente en el comportamiento de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	<b>Variable dependiente (y)</b>	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.	<b>Comunicación Corporativa</b>	Comunicación ascendente
						Comunicación descendente
						Comunicación interna
						Conocimiento del MOF
¿Cómo Influye la comunicación corporativa en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia de la comunicación corporativa en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	La comunicación corporativa influiría positivamente en el nivel de productividad de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	<b>Desempeño Laboral</b>		<b>Motivación</b>	Reconocimiento Laboral
						Remuneración
						Desarrollo profesional
						Esfuerzo
¿Qué efecto tiene la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia de la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	La motivación influiría positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp			<b>Comportamiento</b>	Trabajo en equipo
						Autonomía
						Respeto
¿Qué efecto tiene la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia de la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	La motivación influiría positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp			<b>Nivel de productividad</b>	Responsabilidad
						Eficiencia
						Rendimiento
						Resolucion de problemas
¿Qué efecto tiene la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp?	Demostrar la influencia de la motivación en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp	La motivación influiría positivamente en las competencias y habilidades de los colaboradores del Grupo Empresarial Meonocorp			<b>Competencias y habilidades</b>	Liderazgo
						Aptitud
						Capacidad
						Conocimientos



## APÉNDICE B: Encuesta de investigación

### ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Edad:	Sexo:
-------	-------

En cada una de las preguntas siguientes, marque con un aspa el número que mejor se adecúe a su opinión sobre la importancia del asunto en cuestión. *Se garantiza la confidencialidad para evitar suspicacias de cualquier tipo.*

Ítems	Nivel de Importancia				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Indicador Entorno</b>					
Considero que hay un ambiente de confianza y respeto en el trabajo	1	2	3	4	5
Las instalaciones de la empresa me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura	1	2	3	4	5
Las condiciones laborales ofrecidas, en general, son las esperadas y adecuadas para mi desenvolvimiento profesional	1	2	3	4	5
La empresa me brinda los recursos necesarios para desarrollar mi trabajo	1	2	3	4	5
Considero que las celebraciones de días festivos propician la unión laboral	1	2	3	4	5
Se crean barreras entre mis compañeros de trabajo por el cargo y funciones desempeñadas	1	2	3	4	5
<b>Comunicación Corporativa</b>					
Mis ideas son valoradas, sin importar que sean distintas a lo tradicional	1	2	3	4	5
Considera que la empresa toma en cuenta las ideas que los colaboradores puedan aportar	1	2	3	4	5
La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores	1	2	3	4	5
La jefatura no es accesible a preguntas y sugerencias de los colaboradores	1	2	3	4	5
La comunicación actual permite que el trabajo se realice eficientemente	1	2	3	4	5
La coordinación de información y/o tareas entre áreas es la adecuada	1	2	3	4	5
Estoy al tanto de las funciones que debo realizar establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la empresa	1	2	3	4	5

<b>Motivación</b>					
En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo	1	2	3	4	5
La gerencia de la empresa reconoce el Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
Considera que la retribución que percibe se encuentra acorde con las funciones que desarrolla en la empresa	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho con mi remuneración en general	1	2	3	4	5
Considero que en la empresa existe un plan de desarrollo y línea de carrera	1	2	3	4	5
Me gustaría permanecer en la empresa por un periodo prolongado para continuar desarrollándome profesionalmente	1	2	3	4	5
La empresa ofrece incentivos para incrementar su desempeño	1	2	3	4	5
Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas	1	2	3	4	5
<b>Comportamiento</b>					
Considero que hay iniciativa para ayudar a compañeros de trabajo ante algún inconveniente o necesidad	1	2	3	4	5
El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas	1	2	3	4	5
Considera que en su trabajo lo controlan y no le permiten desenvolverse con libertad.	1	2	3	4	5
Considera que puede realizar su trabajo con libertad y puede tomar sus propias decisiones	1	2	3	4	5
Creo que la empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso	1	2	3	4	5
Considero que el trato de las personas en la empresa es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo (Socioeconómicas, racial, edad)	1	2	3	4	5
<b>Nivel de productividad</b>					
Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por su institución	1	2	3	4	5
Realiza el trabajo utilizando todos los equipos de protección personal	1	2	3	4	5
Siempre cumplo con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan	1	2	3	4	5
Se actualiza usted profesionalmente para la realización de sus funciones laborales	1	2	3	4	5
Considera que contribuye con el logro de las metas de la empresa	1	2	3	4	5
Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	1	2	3	4	5
<b>Competencias y Habilidades</b>					
Estoy satisfecho con el apoyo proporcionado por el líder de equipo o compañeros ante una duda o situación laboral	1	2	3	4	5

Los jefes se muestran poco comprensivos cuando se comete un error	1	2	3	4	5
Me siento inspirado a cumplir con mis objetivos en el trabajo	1	2	3	4	5
Toma la iniciativa para realizar una actividad nueva en caso se necesite	1	2	3	4	5
Considero que soy apto para las funciones asignadas en mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
Considero que el proceso de inducción para el ingreso del nuevo personal es el correcto	1	2	3	4	5
La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización	1	2	3	4	5
Las funciones que realizo en la empresa van acordes con mi preparación profesional	1	2	3	4	5