



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los  
Colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima**

**TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en  
Administración y Gerencia**

**AUTOR**

**Falcón Llerena, Angela María  
(ORCID: 0000-0002-9706-3520)**

**ASESOR**

**Iraola Real, William Hugo  
(ORCID: 0000-0001-6458-4285)**

**Lima, Perú**

**2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Falcón Llerena, Angela María

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 42042931

### **Datos de asesor**

Iraola Real, William Hugo

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 10168776

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Salazar Fernández, Cosme Homero, 07699211,0000-0001-7962-9001

**JURADO 2:** Veliz Duarte, Jesús Álvaro, 10309432, 0000-0003-4661-051x

**JURADO 3:** Morón Espinal, Alejandro Ulises, 07813680, 0000-0003-0526-2934

**JURADO4:** Castillo Crespo, Carlos Humberto, 06195387, 0000-0003-3434-7769

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

## **Dedicatoria**

A mi familia, que son el motor y motivo de todo lo que hago y me propongo.

A mis padres, Consuelo y Jaime, los cuales son el reflejo de los valores que tengo hoy en día.

A mi amada abuelita, que me enseñó a nunca rendirme, a dar siempre lo mejor, sé que desde el cielo cuidas mis pasos.

### **Agradecimiento**

A Dios por permitirme preservar día a día, por la salud que me brinda.

A mi familia por su apoyo constante durante el proceso de la elaboración de mi tesis.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima”, tiene como finalidad en determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una entidad del estado.

Dicha investigación consta de seis capítulos, en la cual, inicia con una pequeña descripción de la realidad para luego continuar con los capítulos de la investigación conformada por capítulos:

El capítulo I, planteamiento del estudio, se ha encontrado los objetivos de la investigación, la justificación e importancia, alcances y limitaciones.

El capítulo II, antecedentes de la investigación, bases teóricas- científicas y la definición de términos básicos.

El capítulo III, presentación de las variables, hipótesis y matriz lógica de operacionalización y consistencia.

El capítulo IV, contiene el tipo y método además del diseño de la investigación, se presenta la población, así como la muestra de estudio, los instrumentos utilizados y el procedimiento para la ejecución del estudio.

Así mismo en el capítulo V, se dan los resultados de la investigación y la discusión con otros resultados. Y por último en el capítulo VI, las conclusiones, recomendaciones y/o sugerencias del caso, posteriormente las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## INDICE

Metadatos Complementarios.....	ii
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1-Descripción de la Realidad Problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.- Formulación del problema.....</b>	<b>3</b>
• <b>Problema General:.....</b>	<b>3</b>
• <b>Problemas Específicos:.....</b>	<b>3</b>
• <b>Variable Independiente.....</b>	<b>3</b>
• <b>Variable dependiente.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.- Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>4</b>
• <b>Objetivo General:.....</b>	<b>4</b>
• <b>Objetivos Específicos:.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.- Importancia, Justificación del estudio.....</b>	<b>4</b>
• <b>Importancia:.....</b>	<b>4</b>
• <b>Justificación:.....</b>	<b>5</b>
• <b>Justificación teórica:.....</b>	<b>5</b>
• <b>Justificación práctica:.....</b>	<b>6</b>
• <b>Justificación metodológica:.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 .-Delimitación del Estudio.....</b>	<b>6</b>
• <b>Espacial:.....</b>	<b>6</b>
• <b>Temporal:.....</b>	<b>6</b>
• <b>Social:.....</b>	<b>6</b>
<b>1.6.- Alcances y limitaciones.....</b>	<b>7</b>
• <b>Alcances:.....</b>	<b>7</b>
• <b>Limitaciones:.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>8</b>

<b>2.1.-Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>8</b>
• <b>Antecedentes Nacionales. –.....</b>	<b>8</b>
• <b>Internacionales. –.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2- Bases Teóricas – científicas.....</b>	<b>12</b>
• <b>Clima Organizacional.....</b>	<b>12</b>
• <b>Niveles del Clima Organizacional. –.....</b>	<b>12</b>
• <b>Características del Clima Organizacional. –.....</b>	<b>13</b>
• <b>Dimensiones. –.....</b>	<b>15</b>
• <b>Desempeño Laboral.....</b>	<b>17</b>
• <b>Evaluación del desempeño-.....</b>	<b>17</b>
• <b>Beneficios e importancia.....</b>	<b>18</b>
• <b>Medición del Desempeño-.....</b>	<b>19</b>
• <b>Factores que influyen en el desempeño laboral.....</b>	<b>20</b>
• <b>Dimensiones del desempeño laboral.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3.- Definición de términos básicos.....</b>	<b>22</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>24</b>
<b>HIPOTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.- Hipótesis y /o sustentos básicos.....</b>	<b>24</b>
• <b>Hipótesis general.....</b>	<b>24</b>
• <b>Hipótesis específicas.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2.- Identificación de Variables y unidades de análisis.....</b>	<b>24</b>
• <b>Variable Independiente.....</b>	<b>24</b>
• <b>Variable dependiente.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3.- Matriz de operacionalización de variables.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.- Matriz lógica de consistencia.....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>27</b>
<b>MÉTODO.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1.-Tipo y Método de la investigación.....</b>	<b>27</b>
<b>4.2.- Diseño específico de investigación.....</b>	<b>27</b>
<b>4.3.- Población, Muestra o participante.....</b>	<b>28</b>
<b>4.4.- Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>29</b>
<b>4.5.-Fiabilidad de los instrumentos.....</b>	<b>29</b>
<b>4.6.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>30</b>
<b>4.7.- Procedimiento para la ejecución del estudio.....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>32</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>32</b>

<b>5.1.-Datos Cuantitativos.....</b>	<b>32</b>
<b>5.2.-Análisis de Resultados.....</b>	<b>40</b>
<b>5.3. Discusión de resultados.....</b>	<b>48</b>
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>51</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>6.1.- Conclusiones.....</b>	<b>51</b>
<b>6.2.- Recomendaciones.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>55</b>
<b>APÉNDICE.....</b>	<b>57</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1:Matriz de operacionalización.....	25
Tabla 2: Matriz de Consistencia.....	26
Tabla 3: Número de colaboradores.....	28
<i>Tabla 4: Estadística de Fiabilidad del Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 5: Estadística de Fiabilidad del Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....</i>	<i>29</i>
Tabla 6 : Dimensión: Estructura Organizacional.....	32
Tabla 7:Dimensión Responsabilidad.....	33
Tabla 8: Dimensión Recompensa.....	34
Tabla 9: Clima Organizacional.....	35
Tabla 10: Capacidad Laboral.....	36
Tabla 11: Eficacia.....	37
Tabla 12: Desarrollo.....	38
Tabla 13: Desempeño Laboral.....	39
Tabla 14 ; Variable: Clima Organizacional * Variable: Desempeño Laboral.....	41
Tabla 15: Dimensión: Estructura Organizacional * Variable: Desempeño Laboral.....	43
Tabla 16: Dimensión: Responsabilidad * Variable: Desempeño Laboral.....	44
Tabla 17 : Dimensión: Recompensa *Variable: Desempeño Laboral.....	46

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Niveles del Clima Organizacional.....	13
Figura 2: Dimensiones del Clima Organizacional.....	16
Figura 3 :Estructura organizacional.....	33
Figura 4: Responsabilidad.....	34
Figura 5: Dimensión Recompensa.....	35
Figura 6: Clima Organizacional.....	36
Figura 7: Capacidad Laboral.....	37
Figura 8: Eficacia.....	38
Figura 9: Desarrollo.....	39
Figura 10 : Desempeño Laboral.....	40
Figura 11: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....	42
Figura 12: Dimensión Estructura Organizacional.....	44
Figura 13 : Responsabilidad.....	45
Figura 14 : Recompensa.....	47

## RESUMEN

La presente investigación tiene por título “el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.” teniendo como objetivo determinar la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño labora en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. Se ha utilizado un diseño de tipo transversal, descriptivo-propositivo y no experimental. Denominándose no experimental ya que no hubo ninguna manipulación en las variables con los colaboradores de la entidad, con el fin de describir las variables y analizar su incidencia; se considera transversal porque la recolección de los datos se ha hecho en un tiempo determinado (setiembre - octubre 2021). Así mismo descriptivo - propositivo porque los sucesos se manifiestan de manera espontánea sin ninguna intervención.

El instrumento que se ha realizado es el cuestionario el cual ha sido aplicado al total de la muestra, siendo una población de 60 colaboradores de la entidad del estado en la ciudad de Lima.

Como resultado se consolida que, sí existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Comprobando la validez del objetivo general de la presente investigación, podemos afirmar que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional mejor será el desempeño laboral en los colaboradores del estado.

**Palabras Claves:** clima organizacional, estructura organizacional, desempeño laboral, colaboradores, incentivos, NED, MYPE.

## ABSTRACT

The present investigation is entitled “the climate organizational and his influence on the work performance of employees in the Executing Nucle of Distribution FONCODES, Lima.” With the objective of determining the direct relationship between the organizational climate and the work performance of the collaborators of Nucle Ejecuter de Distribution de FONCODES in the city of Lima.

Moreover, in this investigation has been used a design like across, descriptive – purposive and no experimental. Calling itself non-experimental since there was no manipulation of the variables with the entity's collaborators, in order to describe the variables and analyze their incidence; It is considered cross-sectional because the data collection has been done in a certain time (September - October 2021). Likewise descriptive-purposive because the events manifest themselves spontaneously without any intervention.

The used a questionnaire as an instrument for applying all the results, being a population of 60 collaborators in a government entity of Lima city.

As a result, it is consolidated that exists a direct relation between the organizational climate and job performance.

Checking the validity of the general objective of the present investigation. We can affirm that the better the perception of the organizational climate, the better the work performance in the collaborators of the state.

**Keywords:** organizational climate, organizational structure, job performance, employees, incentives, NED, MYPE.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1.1-Descripción de la Realidad Problemática

Hoy en día, las entidades públicas del Estado Peruano requieren tener colaboradores más capacitados, con alta demanda en cada labor encomendada dentro de cada organización, y sobre todo un clima organizacional asertivo, entre otros. Los altos directivos deberían participar indispensablemente en el asunto, para no perder su capital más preciado, el capital humano, siendo el empuje fundamental de toda organización. Considerando que las personas son el mayor activo con el que cuenta toda organización. Por tanto, hace meritorio brindar las condiciones indispensables para su desempeño laboral, no sólo tomando en consideración el aspecto económico, sino más bien el tema de los incentivos que va más allá de una remuneración mensual.

En la presente investigación se determinará la relación directa entre clima organizacional y al desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. Siendo FONCODES (Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social), entidad que genera oportunidades económicas sostenibles para los hogares rurales de extrema pobreza por medio de la ejecución de proyectos y programas(sociales) de infraestructura, desarrollo productivo, entre otros.

FONCODES a través de la modalidad de los Núcleos Ejecutores, ha ejecutado procesos de contratación dirigidos a las MYPE, celebrando convenios que permitieron la producción de bienes, adquisiciones a las micro empresas de uniformes, calzado, chompas y buzos para escolares y su distribución en las zonas de pobreza y pobreza extrema a nivel nacional, generando oportunidades económicas, formalización de MYPES, inscripción ante la SUNAT y ante el Registro Nacional de la Micro y pequeñas Empresas-REMYPE, para así

acceder a beneficios laborales, tributarios, financieros y tecnológicos que brinda la Ley de MYPE.

El desarrollo de esta investigación, se realiza a través del Núcleo Ejecutor de Distribución para la entrega de módulos escolares para las Instituciones Educativas designadas por el Ministerio de Educación - MINEDU a nivel nacional. Teniendo como objetivo general garantizar la gestión del Núcleo Ejecutor de Distribución NED BIENES, siendo el responsable de la distribución de carpetas, atendiendo el déficit mobiliario escolar a las Instituciones Educativas acreditadas por el Ministerio de Educación-MINEDU, de manera eficiente y oportuna a las regiones beneficiarias a nivel nacional en el menor tiempo y menor costo, informando sobre estrategias, rutas de distribución y entregas efectuadas, procedimientos administrativos y operativos de distribución del mobiliario escolar, ejecución y comparando costos y gastos efectuados que permitieron desarrollar las actividades para la distribución de demanda de entrega del mobiliario escolar.

Dentro del Núcleo Ejecutor de Distribución hay un ambiente relajado relacionado entre conversaciones constantes que interrumpen escuchar lo que se debe de hacer, murmullos, risas, causando distracciones dentro de los colaboradores, rotación del personal incluso rotación de altos directivos. Es por ello se ve afectado el desarrollo de las funciones diarias de la mayoría de los colaboradores; dicho problema causa mala imagen a las MYPES, proveedores, quejándose de la falta de atención y consideración. Atrasando el cronograma de actividades del Núcleo Ejecutor de Distribución para todo tipo de publicación, coordinación, plazos y proyecciones para el proceso de distribución. No existe persona o área encargada del desarrollo de las funciones de las personas, debido a ello el presidente del Núcleo Ejecutor de Distribución casi nunca se realiza reuniones para ver el tema del personal y tratar de resolver los inconvenientes que puedan suscitarse.

Considerando que el clima organizacional incrementa la creatividad de los colaboradores mejorando la gestión de los equipos de trabajo motivando de esta manera a

ser hábiles entre los compañeros dentro de la organización, generando un comportamiento adecuado de todos sus miembros, conduciendo a que ellos mismos se involucren a ser comprometidos con sus labores asignadas dentro de la organización.

Así mismo con esta investigación, se propone facilitar a la organización algunas recomendaciones y/o sugerencias gerenciales para realizar una correcta gestión de recursos humanos, con ello generará incrementar el nivel de desempeño de los trabajadores mediante el sistema de recompensas motivacionales, ya que se mencionan actividades encaminadas a mejorar el clima organizacional dentro de la organización y este tiene acontecimiento directo en las impresiones de sus trabajadores la cual propone a trabajar de una manera totalmente diferente.

## **1.2.- Formulación del problema**

- **Problema General:**

- ¿Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES, Lima?

- **Problemas Específicos:**

- ¿De qué modo la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES, Lima?

- ¿De qué modo la responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES, Lima?

- ¿De qué modo es la remuneración se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES, Lima?

- **Variable Independiente**

CLIMA ORGANIZACIONAL

- **Variable dependiente**

DESEMPEÑO LABORAL

### 1.3.- Objetivos de la Investigación

- **Objetivo General:**

- Determinar la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.

- **Objetivos Específicos:**

- Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES, Lima.

- Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES, Lima.

- Determinar la relación que existe entre la remuneración y el desempeño laboral de los colaboradores Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES, Lima.

### 1.4.- Importancia, Justificación del estudio

- **Importancia:**

Hoy en día, las organizaciones adquieren nuevas competencias profesionales, es por eso que se busca adaptar a los cambios con nuevas estrategias respecto a su capital humano. Si bien es cierto que el Núcleo Ejecutor de Distribución no cuenta con un área de RR. HH que enfatiza evaluaciones sobre el desempeño y el clima organizacional entre los colaboradores. Sabemos que se pueden aplicar cierto tipo de evaluaciones sin tener un área de RR. HH ya que existen empresas evaluadoras, que mediante sistemas aplican este tipo de evaluaciones a toda una organización.

Por tanto, la realización de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los colaboradores que facilitará con información del clima organizacional y la manera que influye en el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES. Al respecto, se ejecutará capacitaciones, talleres sobre los puntos más vulnerables de la organización, donde se observa el menor indicador dentro de la dimensión de la recompensa que afecta al desempeño laboral de los colaboradores, las cuales deben ser analizadas estratégicamente. Permitiendo una gestión de calidad por lo que constituye una herramienta de forma permanente que oriente a su funcionamiento hacia mejorar sus procesos y resultados en la organización.

- **Justificación:**

- **Justificación teórica:** Esta investigación resuelve la relación directa entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. Principalmente, para mejorar el desempeño y clima de los colaboradores, lo cual permitirá alcanzar una eficiente gestión calidad hacia la mejora de sus procesos y de los resultados en dicha organización. Este estudio permite contar con un sistema de retroalimentación, que sea de beneficio mutuo, incrementar el potencial del recurso humano, proponer y desarrollar un “curso soft skill”, que será aplicado periódicamente en la organización. Obteniendo datos confiables que permitan así mismo implementar nuevas ideas, cambios organizados que influyan o se relacionen en la conducta y desarrollo del colaborador dentro de la organización.

- **Justificación práctica:** Esta investigación favorecerá con información sobre el clima organizacional y la manera cómo influye en forma esencial al desempeño laboral en una entidad pública. De esta manera, nos ayudará a organizar, programar las

deficiencias encontradas en la organización, donde se observa la disminución de la dimensión recompensa con el desempeño laboral. Las mismas que deben ser empleadas y trabajadas estratégicamente para que los colaboradores puedan contribuir con cumplimiento de las tareas encomendadas en la organización y a la vez se sientan recompensados, motivados en sus labores cotidianas.

- **Justificación metodológica:** Esta investigación tiene un alcance descriptivo-propositivo, ya que los sucesos se han dado de manera espontánea, natural sin ninguna intervención. Además, considero que el diseño es no experimental, ya que no hay manipulación en las variables.

### 1.5 .-Delimitación del Estudio

- **Espacial:**

La presente investigación será realizada a los colaboradores de la entidad del Estado, en el Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima, que está ubicada en Av. Paseo de la República 3101 San Isidro.

- **Temporal:**

La presente investigación será realizada a los colaboradores de la entidad del Estado, en el Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES Lima, dicha investigación se realizó en el año 2020-2021.

- **Social:**

La presente investigación del estudio tiene como situación objetiva encontrar la relación directa que hay entre el clima organizacional y desempeño laboral óptimo en cada puesto de trabajo, razón por la cual se involucró a 60 colaboradores de ambos sexos pertenecientes a la organización en la ciudad de Lima.

### 1.6.- Alcances y limitaciones

- **Alcances:**

Guillen, Gala y Velásquez (2000) hace referencia “es importante el estudio de la variable y para el desarrollo institucional cuando se realiza de correcta, analizando de manera detallada la variable de estudio y los factores que intervienen en ella.”

Ambas variables son necesarias ser estudiadas y analizadas para determinar la relación que hay entre ellas mismas. Es básico conocer y estudiar las características del clima organizacional para determinar si existe relación en el desempeño laboral. Con datos confiables que me permitan concluir de manera positiva cambios organizados y sobre todo planificados que determinen el logro de los objetivos de la organización.

- **Limitaciones:**

La organización brindará acceso a la información del estudio, teniendo limitaciones como la motivación e identificación de las respuestas de los colaboradores, que al responder la encuesta pueden suponer que están siendo evaluados en sus respuestas. A ello, cabe resaltar que la organización no cuenta con un área de recursos humanos.

También se presentó limitaciones de tiempo, ya que no coincidían, por el tiempo, hacer una sola encuesta a todos los colaboradores. Por ello se optó hacerlo de manera virtual para poder tener las respuestas en línea de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución de FONCODES, Lima.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1.-Antecedentes de la investigación

- **Antecedentes Nacionales.** –

- Pazos Holguín Flor Ángel y Soplapuco Suyon María del Rosario, (2016)

**“Clima Organizacional y su relacional con el Desempeño Laboral de los servidores públicos del área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Pomalca”** para obtener el grado académico Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán, su objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del área de recursos humanos en la Municipalidad Pomalca, con una metodología es una investigación descriptiva, correlacional permitiendo ver la relación de las variables y propositiva. Desarrolla una propuesta de modelo de gestión de clima organizacional utiliza diseño cualitativo, no experimental con una población de 118 trabajadores de la municipalidad, cuya conclusión fue que si existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral que aun proponiendo estrategias de ambiente de trabajo donde podremos mejorar el desempeño laboral en los colaboradores públicos para así obtener las mejores relaciones humanas en el trabajo.

- Mundaca Leyva Jenifer Fiorella (2021), realizó una investigación titulada **“Plan de Gestión de Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa SANICENTER -Chiclayo”**, para obtener el (grado de Licenciado en Administración), en la Universidad Señor de Sipán, tuvo como objetivo aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral , el tipo de estudio fue cuantitativo, ya que existió una realidad objetiva y aplicada ya que se centró en la manera de llevar a cabo las teorías planteadas. Su

diseño pre experimental porque se aplicó un plan de gestión de talento humano a los colaboradores. Su población muestra fue finita con un total de 68 trabajadores.

Concluyendo que mediante el plan del talento Humano se mejoró el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa, aplicando el plan de incentivos dando una gran mejoría en la empresa.

- Anita Fiorella Sánchez Sánchez, (2014) **“Plan de mejoramiento del clima Laboral en Herbalife Perú”**, para obtener el grado Título Profesional de Ingeniero en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Agraria La Molina, tenía como objetivo presentar un plan de mejora para favorecer la satisfacción de los colaboradores de Herbalife, con un Diseño no experimental, tipo de estudio fue descriptiva con una técnica de encuesta elaborada por una consultora con una cantidad de población de 76 colaboradores de Herbalife. Concluyendo de esta manera que los colaboradores no saben los beneficios que la organización les brinda, para ello se concluyó que las aspiraciones y deseos de los trabajadores empiezan por 5 subsistemas de administración del talento humano.

- Carolina Mariella Simabala Suyon (2019) **“Plan de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de emisión de seguros de la positiva Vida”**, (grado de Administración y Gerencia) Universidad Ricardo Palma, con el objetivo en determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de emisión de seguros teniendo como Diseño no experimental, observacional, descriptiva de corte transversal y deductiva, utilizando la técnica de investigación documental y la técnica de encuesta, con una población de 60 trabajadores concluyendo que determino que los recompensas (incentivos) influyen en el desempeño laboral, siendo también que el buen manejo de la dirección y buena comunicación en atención de sus trámites mejora el aumento de la cartera de la empresa.

- Pierina Massiel Robles Diaz (2007) **“Propuesta de mejora del clima organizacional de la Municipalidad Provincia de Carhuaz”** (grado de Maestra en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo, la investigación tuvo por objetivo elaborar una propuesta sobre el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Carhuaz con una metodología obtenida es de enfoque cuantitativo, teniendo como tipo de estudio descriptivo -propositivo ya que especifica las propiedades de características y perfiles de los individuos y grupos, aportando conocimientos sobre las fortalezas y debilidades del clima organizacional. Su diseño es no experimental, transversal los hechos se observa de manera natural sin intervención de un investigador teniendo como población de 185 funcionarios y servidores de la municipalidad concluyendo que de acuerdo a sus dimensiones del clima organizacional son pocas satisfactorias. En el plan de mejora las estrategias para implementar tienen que tener una perspectiva humanista, de relaciones humanas y de las teorías del comportamiento.

- Lizeth del Rocío Anaya Gamarra y Juan Manuel Paredes Rivera, (2015), **“Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano”** (grado Magister Desarrollo Organizacional Y Dirección de personas), en la Universidad de Pacífico teniendo como objetivo Generar una estructura con los dominios de recurso humanos contando con una base de plan de mejora integral del clima organizacional con un diseño y realización del análisis es partir de los resultados de la encuesta del clima realizada, clasificando de acuerdo a la naturaleza de los temas a ser analizados, concluyendo El plan de mejora incorpora acciones que implican una participación e involucramiento de los colaboradores y directivos para así promover una cultura de talento e identificación de agentes de cambio.

- **Internacionales.** –

- Paola Andrea Sarmiento Romero y Paola Andrea Valero Silva en el año 2014, con una investigación titulada “**Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional**” para obtener el Título de Especialista en Gerencia del Talento Humano en la Universidad Sergio Arboleda -Bogotá con el objetivo de Desarrollar un plan de acción para fortalecer el ambiente laboral, se realizó una investigación proyectiva, desde estrategias que permiten definir cómo mejorar el clima organizacional, aplicando 2 métodos de recolección de datos (cuestionario) con una población de 1884 colaboradores , concluyendo que El desarrollo del proyecto identificó algunas variables en los resultados de la encuesta dando como resultado que si influye y desmejora el índice de ambiente laboral. Para la ejecución del plan es importante que se tenga compromiso por parte del director y Gerente del área teniendo en cuenta que la dimensión credibilidad y orgullo están en un nivel medio-alto utilizando esta herramienta para fortalecer.

- Cynthia Elizabeth Ferragut en el año 2019 realizó una investigación con el título “**Propuestas para mejorar el clima laboral y Resolución de situaciones Conflictivas**” para obtener la Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos en la Universidad Siglo 21-Argentina teniendo como objetivo Proponer un plan de mejora conforme a las áreas de oportunidades detectadas y los hallazgos productos de las entrevistas realizadas al equipo de trabajo. Utilizando una metodología de tipo de investigación es descriptiva con una totalidad de 110 empleados utilizando una encuesta como fuente de información, concluyendo que se debe mejorar los procesos de planeación, evaluación de resultados, incrementar los programas motivacionales debiendo así mejorar los sistemas de comunicación.

## 2.2- Bases Teóricas – científicas

- **Clima Organizacional**

En particular hay que resaltar que los términos “Clima laboral” y “Clima Organizacional” tienen una vinculación, hacen referencia al ambiente que existe en una organización y las actitudes que se toman de los colaboradores según las apreciaciones.

Seguidamente, citaré autores y con su definición sobre el clima organizacional:

Chiavenato (2000), menciona que: “Las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tiene influencia directa en los comportamientos de los empleados”

Gan, F y Berbel, G. (2007) señalan que: “El clima está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales) a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas.”

Litwin y Stringer definen el concepto de clima organizacional como un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento.”

Narvárez (2005), menciona que: “El medio ambiente humano y físico en que desarrolla el trabajo cotidiano, y que influye sobre la conducta: es la percepción que tiene cada empleado de su entorno organizacional o laboral, llámese de las estructuras y procesos que ocurren en medio laboral.”

- **Niveles del Clima Organizacional. –**

Chiavenato (2007), menciona que el clima organizacional puede ser considerado “como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tiene influencia directa en los comportamientos de los empleados.”

- Nivel Elevado: reciprocidad, orgullo, euforia, excitación, optimismo, entusiasmo y calor
- Nivel Bajo: depresión y desconfianza. frialdad y distanciamiento, pesimismo, rebeldía y agresividad.

Cabe resaltar que en un clima organizacional pueden presentar estos dos niveles; nivel elevado (bienestar, optimismo felicidad, compromiso) y nivel bajo (no existe compromisos, desconfianza, desilusión, no existe esperanza de mejorar, indisciplina).

Figura 1: Niveles del Clima Organizacional



Fuente: Chiavenato, Idalberto. Administración de recursos humanos, Ed. McGraw-Hill.ed.5ta

- **Características del Clima Organizacional.** –

Rodríguez, (1999) refiere que el Clima Organizacional hace mención con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización, las variables que definen el Clima Organizacional, son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

(Brunet, 2013). “El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización”

El clima organizacional se basa en las características en una realidad externa, como se percibe, es decir, la percepción no siempre es consciente.

El buen ambiente organizacional nos trae una mejora de estado de ánimo, físico, mental y emocional para cada trabajador, incrementando la creatividad de los mismos. Así mismo, mejora la gestión de los equipos de trabajo, eficiencia y productividad en toda la organización.

El clima organizacional se ve afectado por diversos indicadores entre ellos: fricción entre los compañeros, debido a la falta de pertenencia hacia la empresa, trabajadores pocos valorados productos a la falta de comunicación entre los mismos, una mala remuneración, pocos incentivos que tiene que ver más con el desequilibrio ente los salarios económicos y emocional.

Robbins, (2004) menciona que : “Es muy necesario que las empresas que mayor éxito necesitan de colaboradores que fomenten conductas constructivos, de buena reputación y la organización en ayudar a los otros colaboradores para ofrecerse como voluntarios para actividades que no tengan mayor referente al trabajo, evitar conflictos innecesarios, tratar con cuidado la organización, respetar el espíritu y la letra de reglas y normas tolerando con un buen ánimo las imposiciones que trae consigo el trabajo.”

Castillo, J. (2009) nos proporciona las características del clima organizacional:

-El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

-El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

-El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

- **Instrumentos de medición del Clima Organizacional. -**

Existe instrumentos para medir el clima organizacional. Es necesario esta medición para encontrar los detalles que existen en el clima de una empresa.

Morales (2013) hace mención sobre la medición del clima organizacional mediante variables:

“**Variables tangibles**”, remuneración en términos económicos (salario, bonos, primas, etc.), estados como se encuentran las oficinas (iluminación, acceso, seguridad), la capacidad organizacional, comprendido “como la disposición de los recursos que necesita la persona para trabajar”. Siendo el conjunto de situaciones en el que el individuo puede sentir de manera directa a encontrar una satisfacción siendo la motivación dentro de su centro laboral.

“**Variables intangibles**”, canales de comunicación, tipos de liderazgo, niveles de motivación y el compromiso de los colaboradores, relaciones interpersonales y autonomía de las personas manifestándose como un conjunto de aspectos que no son palpables, pero que se involucren con la cotidianidad laboral, así como la comunicación que existen en las relaciones personales entre los colaboradores.

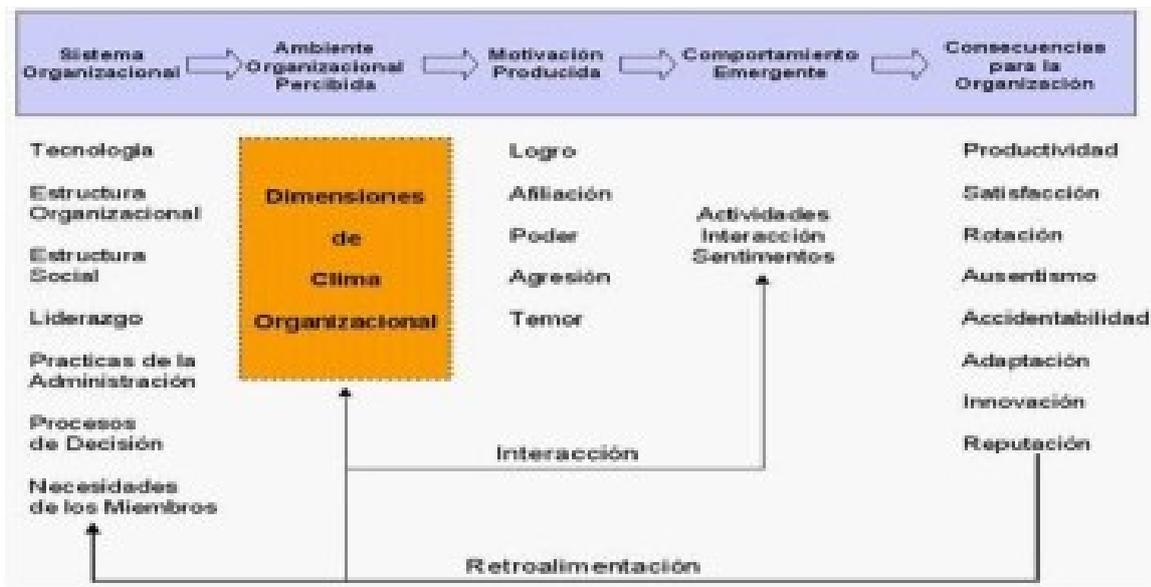
Morales (2013) menciona que también existen algunas herramientas más recurrentes siendo la observación, los grupos focales, las entrevistas y la encuesta.

- **Dimensiones.** –

Litwin y Stringer (1998) hacen referencia a la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una empresa.

- **Recompensa.** - Pertenece a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
- **Desafío.** - Es la medida en que la organización impulsa la aceptación de riesgos a fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Cooperación.** - Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.
- **Estándares.** - Es la sensación de los colaboradores acerca de las normas de rendimiento que establece las organizaciones.
- **Conflictos.** - Es la diferencia de opiniones, en que los miembros de la organización, no aceptan las opiniones debiendo enfrentar y sobre todo dar soluciones a los problemas tan pronto nazcan dentro de la organización.
- **Responsabilidad.** - Es el sentimiento de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones a su trabajo.
- **Estructura.** - Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos y otras limitaciones.
- **Identidad.** – Este factor indica qué tan involucrados están los colaboradores hacia los objetivos de la organización.
- **Relaciones-** La colaboración, el respeto y la manera cómo y tratamos a los colaboradores son de vital importancia en esta dimensión, ya que influyen en la productividad y sobre todo en la colaboración de un buen ambiente de trabajo.

Figura 2: Dimensiones del Clima Organizacional.



Fuente: Litwin y Stringer (1998)

- **Desempeño Laboral**

Chiavenato, (2001, p.59). “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Este autor diseña la evolución del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Bohórquez (2004). define “el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.”

Así mismo, es de importancia la precepción dada por Stoner (1987). quien menciona: “que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, dicho de otra manera, el rendimiento laboral está referido a la forma en la que los empleados realizan sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.”

La terminología “desempeño laboral” hace referencia lo que realiza el trabajador y no solo lo que sabe hacer, sino la conducta de la disciplina, aprovechar la jornada laboral, cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo. El desempeño laboral es la suma de

las acciones dirigidas hacia un objetivo, donde cada colaborador manifiesta su voluntad y sobre todo la capacidad para ejecutarla.

- **Evaluación del desempeño-**

Chiavenato, 2007. P.48; evaluación del desempeño es “una apreciación sistemática de como cada persona se desempeña en su puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o jugar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.”

Sastre y Aguilar, 2003. P.321) “La evaluación de desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo”.

Levy y Prieto, 2001, p.161) menciona que la evaluación del desempeño “El proceso de evaluación del desempeño en las organizaciones debe ser el producto del desarrollo de las etapas importantes siendo el resultado de la aplicación de información a través de formatos y que se deben regir por principios que deben tener un porcentaje el cual define el estado de funcionamiento y futuros compromisos en las dos direcciones.”

Cabe resaltar que es muy importante la evaluación del desempeño ya que detecta la eficacia de los mismos colaboradores en sus labores cotidianas ayudando a monitorear el grado de cumplimiento de las metas de la empresa.

- **Beneficios e importancia**

El desempeño laboral es importante debido a la globalización de la economía. La globalización económica es la creciente integración económica e interdependencia de las

economías nacionales en todo el mundo a través de un rápido crecimiento en el movimiento de bienes y servicios.

Chiavenato, (2009) “Nos ayuda para mejorar la productividad del trabajador ayudándolo a estar mejor capacitado para desarrollarse con mayor eficiencia y eficacia, los principales beneficiarios son el gerente, la persona y la organización. Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y desempeño laboral en la entidad.”

Valcárcel (2009) refiere “la evaluación es un proceso cognoscitivo, porque influyen los conocimientos presentes; es instrumental, porque se requiere de diseño y aplicación de procedimientos, instrumentos y métodos; y es axiológico porque admite siempre establecer el valor de algo. Apoya diciendo que la evaluación orienta a la actividad y, además, comprueba el comportamiento de los individuos no sólo por los resultados que se obtienen sino por lo que preestablece, lo deseable, lo valioso y es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores.”

- **Medición del Desempeño-**

Para medir la variable “desempeño”, se requiere ser evaluado mediante los indicadores del desempeño. Los cuales van a facilitar a la organización para establecer que tan eficientes y efectivos resulta ser el desempeño de los colaboradores en los objetivos que tiene cada organización. En consecuencia, deben estar integrados en un sistema integral de medición del desempeño que ayude o haga posible el seguimiento de los niveles de la operación de la organización.

- **Eficiencia;** Se define la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. “Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.
  - Según Idalberto Chiavenato, significa “utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles.”
  - Para Koontz y Weihrich, menciona "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos”.
  - Según Robbins y Coulter, consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión”.
  - Para Reinaldo O. Da Silva, refiere "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada."
  
- **Eficacia;** Se define la eficacia en alcanzar las metas establecidas en la empresa
  - Según Idalberto Chiavenato, “es una medida del logro de resultados.”
  - Para Koontz y Weihrich, “es el cumplimiento de objetivos.”
  - Robbins y Coulter, define “hacer las cosas correctas,” es decir; todas las actividades con las que la empresa pueda alcanzar sus metas.
  - Reinaldo O. Da Silva, “está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.”

- **Factores que influyen en el desempeño laboral**

Davis, Newton, (1991. p. 203) menciona que: “las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes, así como también a la sociedad deben considerar

aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores.”.

Siendo los principales factores que influyen en el desempeño laboral son: satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

**Satisfacción del trabajo:** Es el nivel de conformidad del colaborador respecto a las condiciones de su centro laboral, calidad de trabajo, entorno, productividad.

**Autoestima:** Es la percepción de sentimientos y/o pensamientos positivos o negativos con los colaboradores en donde perciben su trabajo en el cual se dan determinadas actitudes laborales.

**Capacidad del trabajador:** Siempre va direccionada a la mejoría del colaborador para que su desempeño sea eficiente en las funciones encomendadas, así como producir, resultados de calidad, un servicio de primera a los clientes, prevenir y sobre todo dar solución a los problemas que puedan surgir en la organización.

**Trabajo en equipo:** Los trabajadores se reúnen y hay una satisfacción en conjunto de necesidades se genera una estructura que contiene un sistema establecido de interacciones dando como inicio a lo que se le llama trabajo en equipo. Produciendo fenómenos y procesos, como por ejemplo la cohesión de equipos, la unión de los miembros, el seguir a un líder, intervención de comunicación, etc.

Al margen del modelo de rendimiento hay indicadores que repercuten al desempeño laboral, están relacionados con la organización:

- **Clima laboral**, ambiente físico y sobre todo humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye de manera sobresaliente la satisfacción personal.

-**La comunicación.**, Intercambio de opiniones, información, análisis, permitiendo la coordinación efectiva entre áreas y niveles logrando así productividad en la organización.

-**Los horarios**, este factor es determinante, donde se lleva a cabo el cambio teniendo en cuenta una mayor responsabilidad para tener en cuenta en cada organización.

**Desarrollo profesional,** Para incentivar a los colaboradores se debe tener en cuenta motivarlos, teniendo la oportunidad primero de desarrollarse a través de capacitaciones de su profesión para así aumentar su desempeño laboral.

El desempeño laboral; son acciones muy observadas sobre todo dirigidas hacia una meta, donde cada colaborador manifiesta su voluntad y la capacidad. siempre y cuando sea suficiente para alcanzarlas.

- **Dimensiones del desempeño laboral**

Robbins y Timothy Robbins (2013), dimensiones del desempeño laboral son:

- **Capacidad laboral:** Son actitudes que realiza la persona en una organización manifestada a través de su experiencia, habilidades o inteligencia.

- **Desenvolvimiento:** Es la intervención para y por e cambio planificado siendo la capacidad de crecimientos de aptitudes y destrezas que una persona, manifestándose mediante la comunicación directa.

- **Eficacia:** Se la capacidad de producir el efecto deseado en toda organización alcanzando las metas trazadas.

- **Perfil del trabajador:** Conjunto de competencias técnicas, metodológicas de relación personales permitiendo al trabajador acceder a una organización.

### 2.3.- Definición de términos básicos

- **Administración Pública:** Organización ordenada donde los líderes están al servicio de la comunidad para promover el bien común y así lograr un cambio positivo.

- **Capital humano:** Se remite a la productividad de los colaboradores en función de su formación y experiencia laboral.

- **Comunicación:** Forma que tenemos los seres vivos de poder transmitir un mensaje.

- **Clima Organizacional:** Es la percepción que tiene un individuo en base a su organización, es decir de diversas maneras no todos los climas son iguales dentro de una misma.
- **Desempeño Laboral:** Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador en sus funciones.
- **Dimensiones del Clima:** Las dimensiones que forman parte del clima organizacional siendo el comportamiento del individuo de acuerdo a los estímulos en su lugar de trabajo.
- **Estrés laboral:** Es una reacción que tiene el ser humano ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y/o capacidades para afrontar alguna situación laboral.
- **Gestión Pública:** Proceso de colocar en práctica y ejecutar decisiones que llevan al objetivo trazado en la política pública.
- **Organización:** Es una asociación, grupo de diversas personas que se relacionan entre sí, utilizando diferentes recursos para lograr un determinado objetivo o meta.
- **Productivos:** Las personas productivas no se centran en las horas de trabajo, sino en los resultados: entregan su trabajo en tiempo y forma y superan las expectativas.
- **Satisfacción Laboral:** Sentimientos y emociones positivas o negativas con que los colaboradores perciben en su centro laboral.

## CAPITULO III

### HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1.- Hipótesis y /o sustentos básicos

- **Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona directamente con en el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima.

- **Hipótesis específicas**

- a) La responsabilidad tiene relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima.
- b) La estructura organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima.
- c) La recompensa tiene relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima.

#### 3.2.- Identificación de Variables y unidades de análisis

- **Variable Independiente**  
CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones:

- A. Recompensa
- B. Estructura organizacional
- C. Responsabilidad

- **Variable dependiente**  
DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones:

- A. Capacidad Laboral
- B. Desenvolvimiento

## C. Eficacia

## 3.3.- Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1:Matriz de operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Cumplimiento de obligaciones
		Funciones
	Responsabilidad	Autonomía
		Asumir responsabilidad
	Recompensa	Incentivos
Desempeño Laboral	Capacidad Laboral	Competencias
		Experiencias
	Eficacia	Habilidades
		Orientación a resultados
	Desenvolvimiento	Productividad
		Cooperación

Fuente: Elaboración de la propia investigación.

### 3.4.- Matriz lógica de consistencia

**Título: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL NÚCLEO EJECUTOR DE DISTRIBUCIÓN FONCODES, LIMA.**

**Tabla 2: Matriz de Consistencia**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución-FONCODES-Lima.?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución - FONCODES-Lima</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El clima organizacional se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores en el Núcleo Ejecutor de Distribución - FONCODES-Lima.</p>	<p><b>Clima Organizacional</b></p>	<p>Estructura Organizacional Responsabilidad Recompensa</p>	<p><b>Tipo y Método:</b> Aplicada, cuantitativo Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, descriptivo-propositivo.</p> <p><b>Población y Muestra:</b> Es de 60 personas entre 28 a 50 años de ambos sexos pertenecientes a la organización en la ciudad de Lima.</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Técnica de análisis de datos:</b> Estadísticas.</p>
<p><b>Problema Específicos:</b> a) De qué modo la responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES-Lima. b) De qué modo la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución - FONCODES-Lima c) De qué modo</p>	<p><b>Objetivo Específico:</b> a) Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima b) Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral en el Núcleo Ejecutor de Distribución -FONCODES-LIMA. c) Determinar la relación que</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b> a) La estructura tiene relación directa con el desempeño laboral en el Núcleo Ejecutor de Distribución - FONCODES,Lima b) La responsabilidad tiene relación directa con el desempeño laboral en el Núcleo Ejecutor de Distribución - FONCODES-LIMA c) La recompensa tiene relación directa con el desempeño laboral en el</p>	<p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p>Capacidad Laboral Eficacia Desenvolvimiento</p>	<p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Técnica de análisis de datos:</b> Estadísticas.</p>

la recompensa se relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor - FONCODES.Lima	existe entre la recompensa y el desempeño laboral en el Núcleo Ejecutor de Distribución -FONCODES, Lima	Núcleo Ejecutor de Distribución - FONCODES,Lima			
---	---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración de la propia investigación.

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 4.1.-Tipo y Método de la investigación

El enfoque de la investigación utilizada es cuantitativo ya que se ha utilizado la recolección y análisis de datos para poder contestar las preguntas de la investigación de esta manera he probado la hipótesis establecida. Aplicada ya que busca darle solución a los inconvenientes que se presentan. Se centrará en cómo se puede llevar a la práctica las teorías planteadas la relación directa que hay entre el clima organizacional y su desempeño laboral en los colaboradores de la organización.

Así mismo tiene un método hipotético deductivo, ya que consiste en emitir hipótesis ante posibles mejoras al problema.

#### 4.2.- Diseño específico de investigación

El enfoque de la investigación sobre el diseño es no experimental, ya que no hay manipulación en las variables, solo se basa en observar a los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Transversal, porque recolectan datos en un solo momento, su finalidad es describir variables y analizar su relación en un momento determinado.

Se le denomina descriptivo-propositivo, porque los acontecimientos se manifiestan de manera natural, espontánea sin ninguna intervención e interrupción.

### 4.3.- Población, Muestra o participante

En esta investigación la población está conformada por 60 profesionales de ambos sexos con el rango de 28 a 50 años, la misma que se ha detallado en la siguiente tabla:

Tabla 3: Número de colaboradores

Cargo	Nº colaboradores
Presidente del Ned	01
Asistente de Presidencia	04
Coordinador General	02
Coordinador Administrativo	04
Asistente Administrativos	07
Coordinador de Distribución	05
Especialista de Distribución	05
Especialista Administrativo	10
Coordinador Territorial	18
Tesorería	04
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

Fuente: Elaboración de la propia investigación.

La muestra de la investigación, por ser de ese tamaño es representativa al igual a la población, es decir de 60 personas.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014), “es la parte fundamental del estudio, el cual ha sido extraído de la población”.

#### 4.4.- Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de la investigación se aplicará el cuestionario porque aporta información estandarizada, siendo así más fácil comparar e interpretar los resultados. Facilitando la confidencialidad el encuestado responde con confianza a cada interpretación. Siendo de esa manera práctico y flexible pudiendo dirigir a un público específico y administrativo de diferentes maneras.

<b>Técnica</b> Encuesta	<b>Instrumento</b> Cuestionario
----------------------------	------------------------------------

#### 4.5.-Fiabilidad de los instrumentos

**Tabla 4: Estadística de Fiabilidad del Clima Organizacional y Desempeño Laboral.**

##### Escala: Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,835	12

Fuente: Elaboración de la propia investigación.

El instrumento que mide el clima organizacional presenta fuerte confiabilidad al obtener un alfa de Cronbach de 0.835 para su versión de 12 ítems, lo cual indica que representa alta fiabilidad.

**Tabla 5: Estadística de Fiabilidad del Clima Organizacional y Desempeño Laboral.**

##### Escala: Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	12

Fuente: Elaboración de la propia investigación.

El instrumento que mide el desempeño laboral presenta fuerte confiabilidad al obtener un alfa de Cronbach de 0.769 para su versión de 12 ítems, lo cual indica que representa alta fiabilidad.

#### **4.6.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas de procesamiento y análisis es la estadística se basan en 3 que son:

- Tabla de distribución de frecuencia:

En estas tablas mostrare filas y columnas, su importancia es porque consiste en analizar e ilustrar la información producida por los datos y ordenarlos, como resultado de la observacional realizada mediante encuestas.

- Gráficos de Barras:

Utilizaré este tipo de gráficos para poder visualizar de mejor manera la proporción de los resultados obtenidos. Se podrá ver las diferencias en cuanto a las respuestas que obtuve. Su utilidad es fundamental ya que permite mostrar visualmente en forma de barras ciertas comparaciones de tamaño.

- Tablas Bidimensionales:

Estudia las dos variables estadísticas de la investigación, ya que trata de identificar si tiene relación entre variable dependiente y la variable independiente, juntas forman las tablas bidimensionales.

#### **4.7.- Procedimiento para la ejecución del estudio**

El procedimiento para la siguiente investigación se realizaron los siguientes pasos:

a) Elaboración del instrumento el cuestionario

- b) Solicitud de permiso y sensibilización de los colaboradores
- c) Aplicación y recolección de datos.
- d) Tabulación de datos.
- e) Análisis de resultados
- f) Elaboración final.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1.-Datos Cuantitativos

Para efectuar dicha aplicación en esta investigación se necesitó del instrumento para obtener dicha información, el instrumento predilecto es el cuestionario a través de la encuesta se obtuvo las respuestas.

Los datos obtenidos están relacionados al desarrollo de un cuestionario que contiene un total de 24 preguntas en función a los indicadores de cada dimensión según las variables de la investigación.

#### a) Dimensión: Estructura Organizacional

**Tabla 6 : Dimensión: Estructura Organizacional**

	N	%
Regular	2	3,3%
Adecuada	32	53,3%
Muy adecuada	26	43,3%

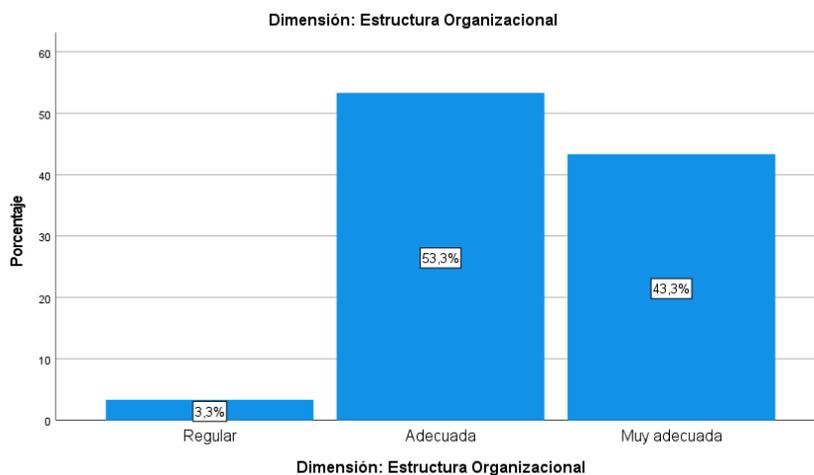
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo con la tabla N°1 sobre la dimensión Estructura Organizacional podemos observar que el 3.3% de los encuestados afirma que su manejo es regular, para el 53.3% es adecuada y para el 43.3% es muy adecuada el manejo de esta dimensión.

**Interpretación:** Podemos afirmar que el manejo de esta dimensión es la apropiada, es decir, que los colaboradores siempre buscan nuevas tareas sin que se lo pidan y cumplen adecuadamente sus funciones, porque existe una clara visión de las obligaciones que cada

uno debe realizar para lo cual se cuenta con un organigrama que les permite distinguir las funciones de cada colaborador.

Figura 3 :Estructura organizacional



Fuente: Datos de la propia investigación.

#### b) Dimensión: Responsabilidad

Tabla 7:Dimensión Responsabilidad

	N	%
Inadecuada	1	1,7%
Adecuada	39	65,0%
Muy adecuada	20	33,3%

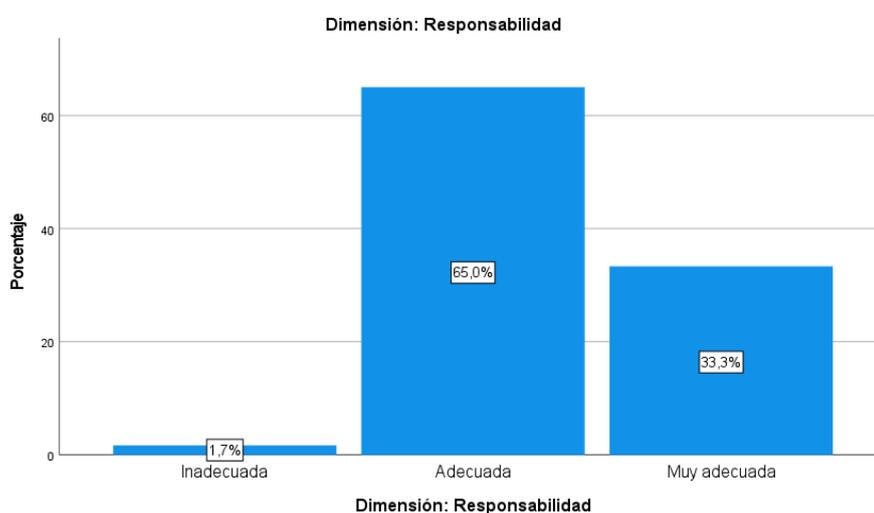
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo con la tabla N°2 sobre la dimensión Responsabilidad podemos observar que el 1.7% de los encuestados afirma que su manejo es inadecuado, para el 65.0% es adecuada y para el 33.3% es muy adecuada el manejo de esta dimensión.

**Interpretación:** Podemos afirmar que el manejo de esta dimensión es la apropiada, es decir, que los colaboradores cumplen con el horario, registrando su puntualidad, sintiéndose seguros del trabajo que realizan y trabajando de forma

independiente siendo capaces de solucionar adecuadamente los problemas que se presentan.

Figura 4: Responsabilidad



Fuente: Datos de la propia investigación

### c) Dimensión: Recompensa

Tabla 8: Dimensión Recompensa

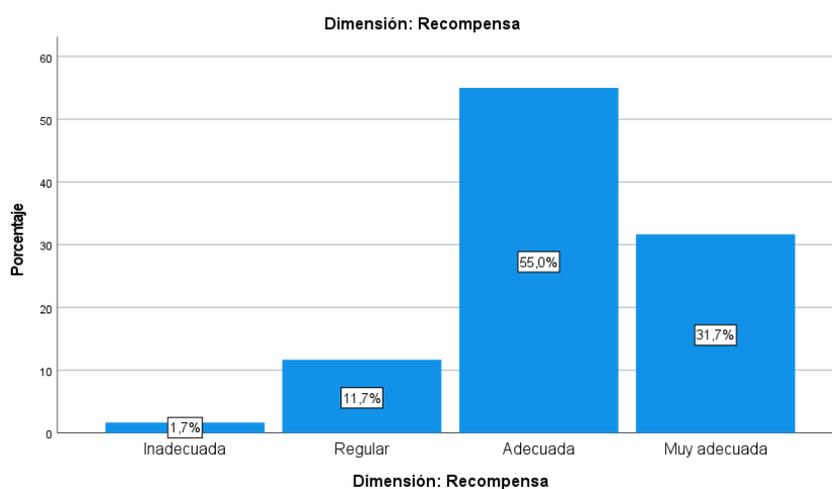
	N	%
Inadecuada	1	1,7%
Regular	7	11,7%
Adecuada	33	55,0%
Muy adecuada	19	31,7%

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo con la tabla N°3 sobre la dimensión Recompensa podemos observar que el 1.7% de los encuestados es inadecuada, para el 11,7% es regular. Siendo un 55.0% adecuada y para el 31.7% muy adecuada el manejo de esta dimensión.

**Interpretación:** Podemos afirmar que el manejo de esta dimensión es la apropiada, es decir, que los colaboradores consideran que el salario y beneficios son razonables, mostrándose siempre abiertos al cambio a pesar de las circunstancias se encuentran satisfechos con la forma en que realizan su trabajo. Siendo considerados que su trabajo está bien hecho.

Figura 5: Dimensión Recompensa



Fuente: Datos de la propia investigación

#### d) Variable: Clima Organizacional

Tabla 9: Clima Organizacional

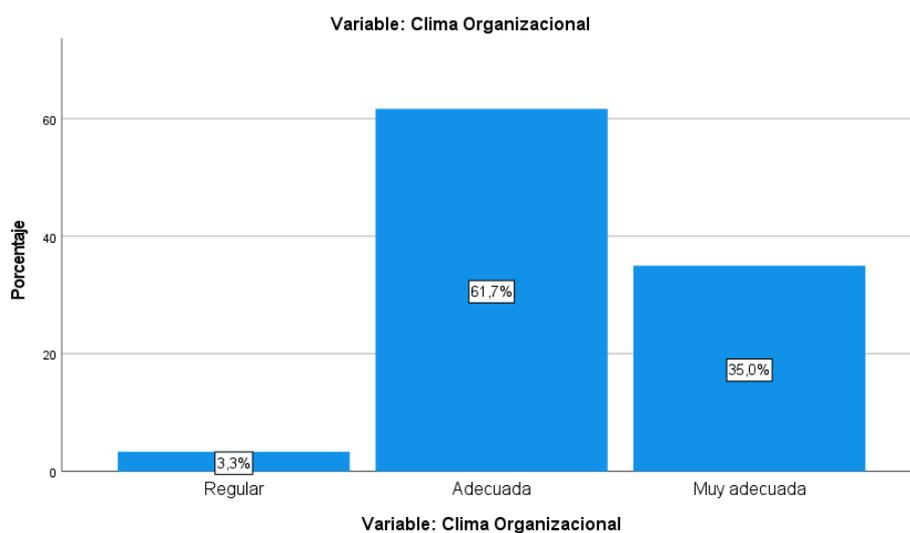
	N	%
Regular	2	3,3%
Adecuada	37	61,7%
Muy adecuada	21	35,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo con la N°4 sobre la variable Clima Organizacional podemos observar que el 3.3% de los encuestados es regular, para el 61.7% es adecuada y para el 35.0% es muy adecuada el manejo de esta variable.

**Interpretación:** Podemos afirmar que el manejo de esta variable es la apropiada, es decir, que los colaboradores consideran que la estructura organizacional, responsabilidad y recompensa son dimensiones adecuados e indispensables para llevar un excelente clima organizacional.

Figura 6: Clima Organizacional



Fuente: Datos de la propia investigación.

#### e) Dimensión: Capacidad Laboral

**Tabla 10: Capacidad Laboral**

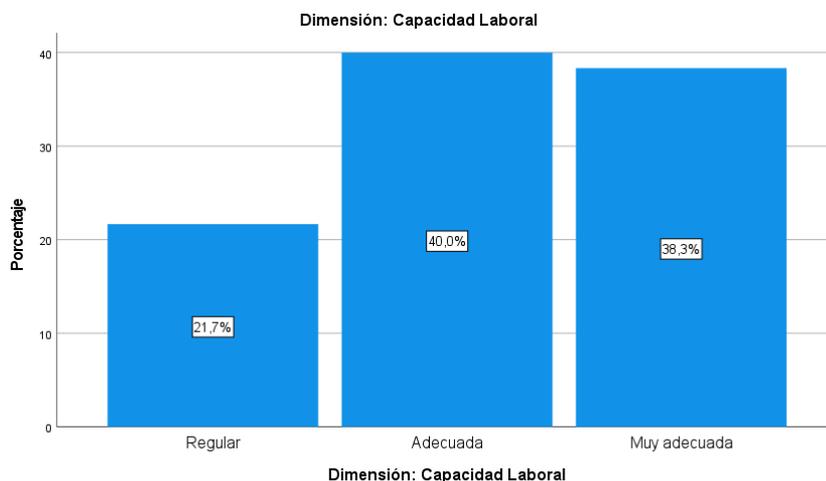
	N	%
Regular	13	21,7%
Adecuada	24	40,0%
Muy adecuada	23	38,3%

Fuente: Datos de la propia investigación.

**Descripción:** De acuerdo con la tabla N°5 sobre la dimensión Capacidad Laboral podemos observar que el 21.7% de los encuestados es regular, para el 40% es adecuada. Siendo un 38.3% muy adecuada el manejo de esta dimensión.

**Interpretación:** Podemos afirmar que el manejo de esta dimensión es la apropiada, es decir, que los colaboradores se encuentran capacitados, compartiendo experiencias, conocimientos con los nuevos integrantes de la organización demostrando interés para mejorar el trabajo cuando se le solicita ayuda a otras áreas recibiendo el apoyo adecuado.

Figura 7: Capacidad Laboral



Fuente: Datos de la propia investigación.

#### f) Dimensión: Eficacia

**Tabla 11: Eficacia**

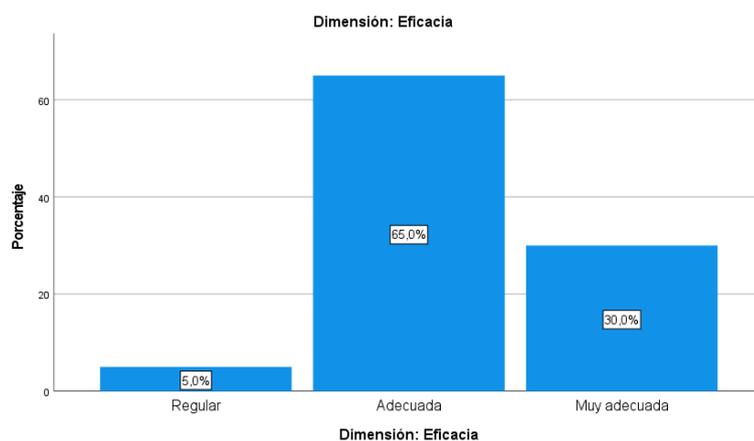
	N	%
Regular	3	5,0%
Adecuada	39	65,0%
Muy adecuada	18	30,0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

**Descripción:** De acuerdo con la tabla N°6 sobre la dimensión Eficacia podemos observar que el 5% de los encuestados es regular, para el 65% es adecuada y para el 30% es muy adecuada para el manejo de esta dimensión.

**Interpretación:** Podemos afirmar que el manejo de esta dimensión es la apropiada, es decir, cumplen con eficacia su trabajo dentro del Núcleo Ejecutor de Distribución considerando que tienen la habilidad de generar ideas creativas para mejorar oportunidades en la organización. Siendo la destreza en el puesto del colaborador pieza que hace la diferencia, aplicando técnicas de análisis sobre el uso de nuevas técnicas.

Figura 8: Eficacia



Fuente: Datos de la propia investigación

### g) Dimensión: Desarrollo

**Tabla 12: Desarrollo**

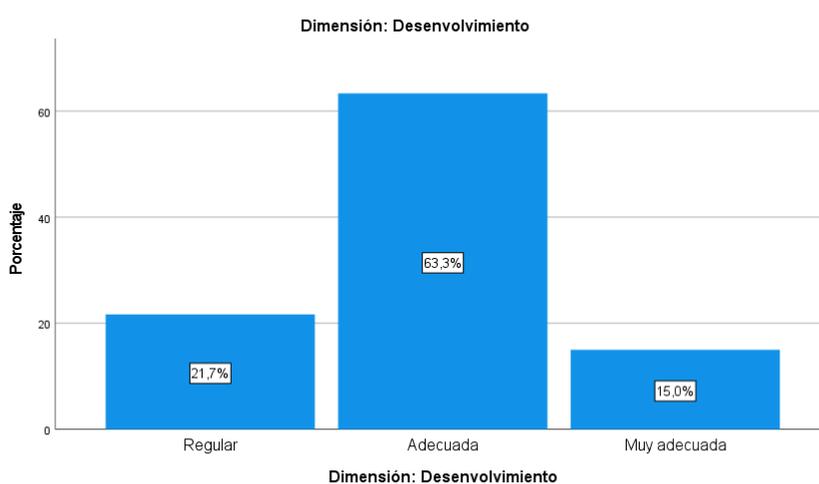
	N	%
Regular	13	21,7%
Adecuada	38	63,3%
Muy adecuada	9	15,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo con la tabla N°7 sobre la dimensión Desarrollando podemos observar que el 21.7% de los encuestados afirma que su manejo es regular, para el 63.3% es adecuada y para el 15.0% es muy adecuada el manejo de esta dimensión.

**Interpretación:** Podemos afirmar que el manejo de esta dimensión es la apropiada, es decir, que los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución realizan su trabajo sin necesidad de supervisión, contando con los recursos para hacer bien su trabajo conociendo el propósito que presta la entidad en la que trabajan.

Figura 9: Desarrollo



Fuente: Datos de la propia investigación.

## h) Variable: Desempeño Laboral

**Tabla 13: Desempeño Laboral**

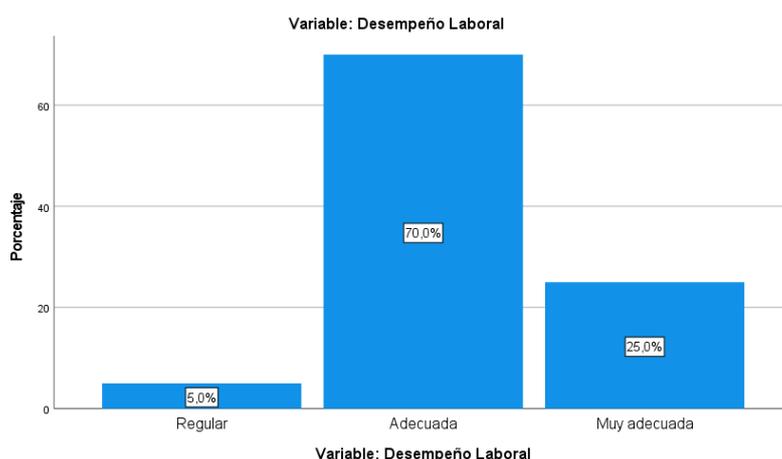
	N	%
Regular	3	5,0%
Adecuada	42	70,0%
Muy adecuada	15	25,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo con la tabla N°8 sobre la variable Desempeño Laboral podemos observar que el 5.0% de los encuestados afirma que su manejo es regular, para el 70.0% es adecuada y para el 25.0% es muy adecuada el manejo de esta dimensión.

**Interpretación:** Podemos afirmar que el manejo de esta variable es la apropiada, es decir, que los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución cumplen con la capacidad laboral, eficacia y desenvolvimiento para llevar a cabo un desempeño laboral dentro de la organización.

Figura 10 : Desempeño Laboral



Fuente: Datos de la propia investigación.

## 5.2.-Análisis de Resultados

### Prueba de Hipótesis Principal

**Hipótesis Planteada:** El clima organizacional se relaciona directamente con en el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.

**Hipótesis Nula:** El clima organizacional no se relaciona directamente con en el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima.

## Resultados

**Tabla 14 ; Variable: Clima Organizacional \* Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño Laboral						Total	
		Regular		Adecuada		Muy adecuada		f	%
		f	%	f	%	f	%		
Variable:	Regular	0	0,0%	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%
Clima Organizacional	Adecuada		5,0%	31	51,7%	3	5,0%	37	61,7%
	Muy adecuada	0	0,0%	9	15,0%	12	20,0%	21	35,0%
Total		3	5,0%	42	70,0%	15	25,0%	60	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson: 18.738 gl: 4 Sig.: 0.001									

Fuente: Datos de la propia investigación.

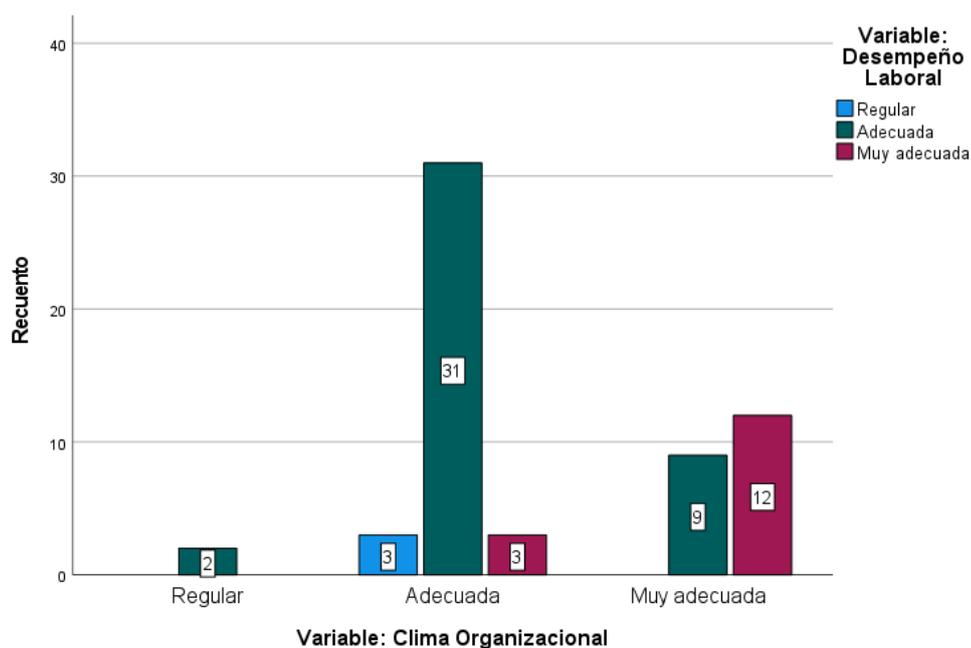
**Descripción:** De acuerdo con la tabla N° 9 sobre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral observamos que el 3.3% de los encuestados afirman que el clima organizacional tiene un nivel regular, de estos, el 3.3% afirma que el desempeño laboral es adecuado.

Además, el 61.7% afirma que el manejo del clima es adecuado, de estos el 5.0% afirma que el desempeño es regular, para el 51.7% es adecuado y para el 5.0% es muy adecuado.

Finalmente, el 35.0% afirma que es muy adecuado el manejo del clima organizacional, de estos el 5.0% afirma que el desempeño laboral es regular, el 15.0% es adecuado y para el 20.0% es muy adecuado.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 18.738 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución.

**Figura 11: Clima Organizacional y Desempeño Laboral**



Fuente: Datos de la propia investigación.

### Prueba de hipótesis específica N°1

**Hipótesis Planteada:** La estructura organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.

**Hipótesis Nula** La estructura organizacional no tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.

### Resultados:

Tabla 15: Dimensión: Estructura Organizacional \* Variable: Desempeño Laboral

		Variable: Desempeño Laboral						Total	
		Regular		Adecuada		Muy adecuada			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Estructura Organizacional	Regular	0	0,0%	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%
	Adecuada	3	5,0%	27	45,0%	2	3,3%	32	53,3%
	Muy adecuada	0	0,0%	13	21,7%	13	21,7%	26	43,3%
Total		3	5,0%	42	70,0%	15	25,0%	60	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson:		16,813	gl:4	Sig:0.002					

Fuente: Datos de la propia investigación

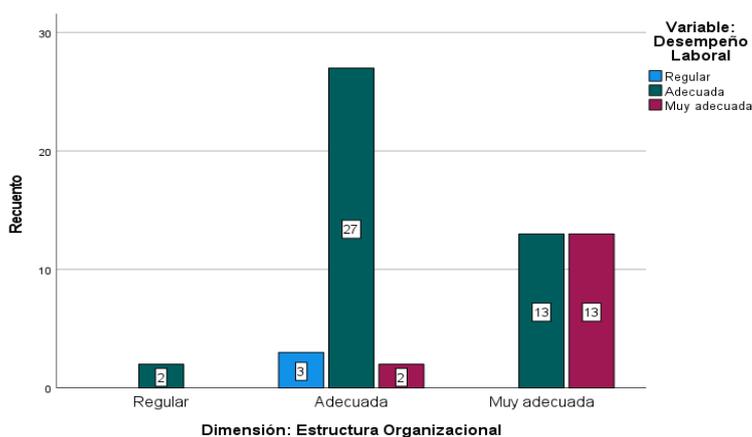
**Descripción:** De acuerdo con la tabla N° 10 sobre la dimensión Estructura Organizacional y la variable desempeño laboral observamos que el 3.3% de los encuestados afirman que la estructura organizacional tiene un nivel regular, de estos, el 3.3% afirma que el desempeño laboral es adecuado.

Además, el 53.3% afirma que el manejo de la estructura organizacional es adecuado, de estos el 5.0% afirma que el desempeño es regular, para el 45.0% es adecuado y para el 3.3% es muy adecuado.

Finalmente, el 43.3% afirma que es muy adecuado el manejo de la estructura organizacional, de estos el 5.0% afirma que el desempeño laboral es regular, el 21.7% es muy adecuado.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N° 01, el valor chi-cuadrado es de 16.813 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.002, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la estructura organizacional se relaciona directamente con en el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución.

**Figura 12: Dimensión Estructura Organizacional**



Fuente: Datos de la propia investigación.

**Prueba de hipótesis específica N°2**

**Hipótesis Planteada:** La responsabilidad tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución-FONCODES- Lima.

**Hipótesis Nula:** La responsabilidad no tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución-FONCODES- Lima.

**Resultados:**

**Tabla 16: Dimensión: Responsabilidad \* Variable: Desempeño Laboral**

	Variable: Desempeño Laboral						Total	
	Regular		Adecuada		Muy adecuada			
	f	%	f	%	f	%	f	%

		%		%		%			
Dimensión: Responsabilidad	Inadecuada	0	0,0%	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%
	Adecuada	3	5,0%	32	53,3%	4	6,7%	39	65,0%
	Muy adecuada	0	0,0%	9	15,0%	11	18,3%	20	33,3%
Total		3	5,0%	42	70,0%	15	25,0%	60	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson: 15.180		gl: 4		Sig:0.004					

Fuente: Datos de la propia investigación

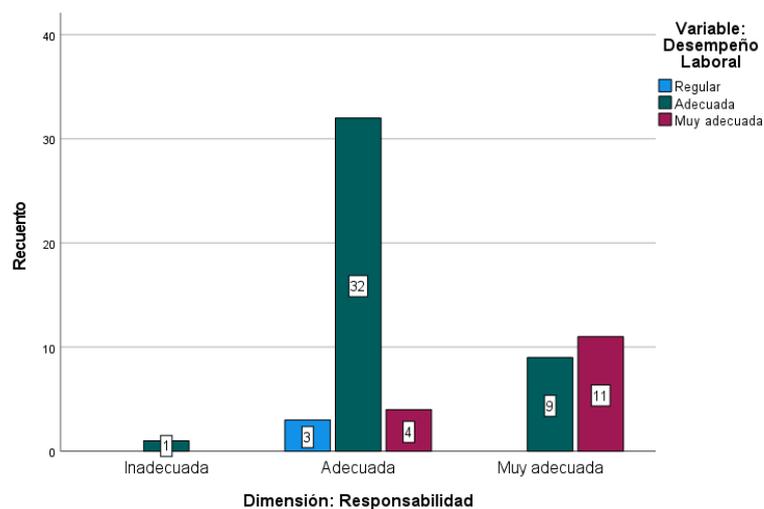
**Descripción:** De acuerdo con la tabla N° 11 sobre la dimensión Responsabilidad y la variable desempeño laboral observamos que el 1.7% de los encuestados afirman que la Responsabilidad tiene un nivel inadecuado, de estos, el 1.7% afirma que el desempeño laboral es adecuado.

Además, el 65.0% afirma que el manejo de la Responsabilidad es adecuado, de estos el 5.0% afirma que el desempeño es regular, para el 53.3% es adecuado y para el 6.7% es muy adecuado.

Finalmente, el 33.3% afirma que es muy adecuado el manejo de la responsabilidad, de estos el 5.0% afirma que el desempeño laboral es regular, el 70.0% es adecuado y para el 25.0% es muy adecuado.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N° 02, el valor chi-cuadrado es de 15.180 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.004, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la responsabilidad se relaciona directamente con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución.

### Figura 13 : Responsabilidad



Fuente: Datos de la propia investigación.

### Prueba de hipótesis específica N°3

**Hipótesis Planteada:** La recompensa tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.

**Hipótesis Nula:** La recompensa no tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.

### Resultados:

**Tabla 17 : Dimensión: Recompensa \*Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño Laboral						Total	
		Regular		Adecuada		Muy adecuada		f	%
Dimensión:	Recompensa	f	%	f	%	f	%		
	Inadecuada	0	0,0%	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%
	Regular	2	3,3%	4	6,7%	1	1,7%	7	11,7%
	Adecuada	1	1,7%	27	45,0%	5	8,3%	33	55,0%
	Muy adecuada	0	0,0%	10	16,7%	9	15,0%	19	31,7%
	Total	3	5,0%	42	70,0%	15	25,0%	60	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson:	16,460	g	Sig.:0.11					
		gl: 6						

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo con la tabla N° 12 sobre la dimensión Recompensa y la variable desempeño laboral observamos que el 1.7% de los encuestados afirman que la recompensa tiene un nivel inadecuado, de estos, el 1.7% afirma que el desempeño laboral es adecuado.

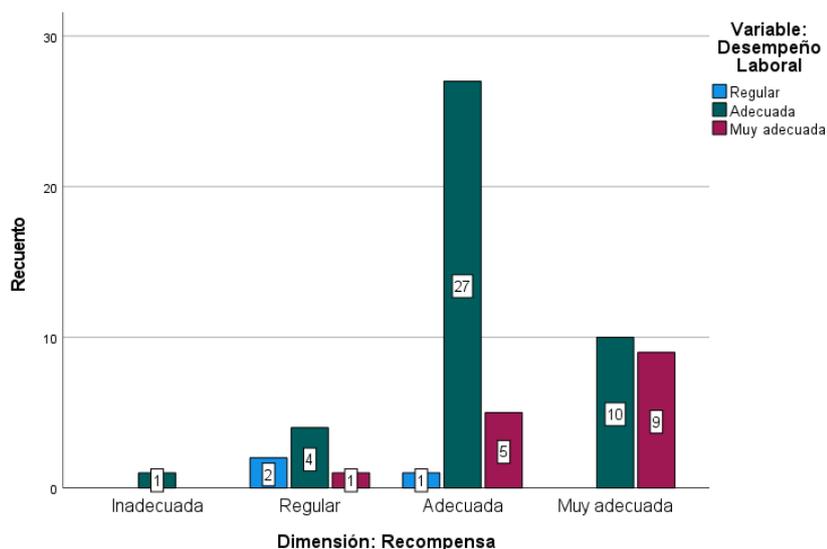
Además, el 11.7% afirma que el manejo la recompensa es regular, de estos el 3.3% afirma que el desempeño es regular, para el 6.7% es adecuado y para el 1.7% es muy adecuado.

Por otro lado, el 55.0% afirma que es adecuada la recompensa, de estos, el 1.7% afirma que su desempeño es regular, y para el 45.0% es adecuada y para el 8.3% es muy adecuada.

Finalmente, el 31.7% afirma que es muy adecuado el manejo de recompensa, de estos el 5.0% afirma que el desempeño laboral es regular, el 16.7% es adecuado y para el 15.0% es muy adecuado.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N°3, el valor chi-cuadrado es de 16,460 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.11, como este valor es superior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis nula y afirmamos que la recompensa no se relaciona directamente con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución.

**Figura 14 : Recompensa**



Fuente: Datos de la propia investigación.

### 5.3. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general de determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima, observamos en la prueba de prueba de hipótesis principal que el valor chi-cuadrado es de 18.738 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el clima organizacional se relaciona directamente con en el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima.

Estos resultados son semejantes a los resultados de Pazos Holguín Flor Ángel y Soplapuco Suyon María del Rosario (2016) con investigación titulada “Clima Organizacional y su relacional con el Desempeño Laboral de los servidores públicos del área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Pomalca”, en donde considera que si existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral que aun proponiendo estrategias de clima organizacional podremos mejorar el desempeño laboral en los servidores públicos y de esta manera se obtendrá mejores relaciones humanas en el trabajo. También he podido contrastar

resultado con investigación de Pierina Massiel Robles Diaz (2007) con una investigación titulada “Propuesta de mejora del clima organizacional de la Municipalidad Provincia de Carhuaz”, en el cual está de acuerdo a sus dimensiones del clima organizacional son pocas satisfactorias. En el plan de mejora las estrategias para implementar tienen que tener un enfoque humanista, las teorías del comportamiento y de relaciones humanas.

De acuerdo al objetivo específico N°1 de determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de entidad del Estado. observamos en la prueba de hipótesis específica N°1, el valor chi-cuadrado es de 16.813 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.002, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la estructura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima. Es decir que los colaboradores saben el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a sus funciones dentro de la estructura organizacional que les corresponden en su puesto de trabajo, generando de esta manera un desempeño laboral óptimo para la organización.

La estructura organizacional brinda orden en una organización identificando y clasificando actividades de la empresa con la finalidad de establecer límites y una determinada dirección.

De acuerdo al objetivo específico N°2 de determinar la relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral en Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima, observamos que el valor chi-cuadrado es de 16.813 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.002, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la estructura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución. Es decir que los colaboradores cumplen con

autonomía su horario y puntualidad en los deberes asignados, se sienten seguros del trabajo que realizan dentro de la organización permitiendo trabajar de manera independiente con responsabilidad y autonomía.

La responsabilidad dentro de una organización genera transformación positiva dentro y fuera de ella, generando fidelidad entre los colaboradores de la organización, de esta manera ellos mismos pueden solucionar inconvenientes de manera adecuada que les presente, enriqueciendo la imagen y favoreciendo de manera cuantitativa para la organización.

De acuerdo al objetivo específico N°3 determinar la relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima. observamos que el valor el valor chi-cuadrado es de 16,460 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.11, como este valor es superior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis nula y afirmamos que la no recompensa no se relaciona directamente con en el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad del Estado. Es decir, que los colabores no están de acuerdo con la recompensa que reciben dentro de la organización, siendo el principal inconveniente que no se den recompensas, beneficios, incentivos entre los colaboradores, así mismo no hay políticas de recompensa que estimule al colaborador a mejorar el desempeño laboral dentro de la organización. Aunque el desempeño es el adecuado es un factor que debe primar dentro de la organización ya que la recompensa genera mayor productividad, motivación, competitividad y autoestima en cada colaborador para la satisfacción y bienestar de ambas partes.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1.- Conclusiones

Dándose por finalizado la investigación realizada con las bases de los resultados encontrados en la siguiente investigación, la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima. Con este resultado se prueba la validez al objetivo general de la presente investigación y puedo afirmar que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional mejor será el desempeño laboral en los colaboradores.

Podemos afirmar que, sí existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. Es decir que existe una capacidad de gestión de personas habiendo un alto grado de productividad y satisfacción entre los colaboradores que proponiendo estrategias de clima organizacional podremos mejorar el desempeño laboral en los servidores públicos y de esta manera se obtendrá mejores relaciones humanas en el trabajo.

1. La estructura organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima. Los colaboradores cumplen sus funciones y tareas estando correctamente direccionadas al cumplimiento de sus obligaciones, por lo que su estructura organizacional reside principalmente en una buena optimización del recurso humano, una mayor productividad, un buen clima laboral y sobre todo una mejor comunicación interna entre los colaboradores. Por lo tanto, se debe designar en los puestos de trabajo, funciones, tareas y responsabilidades adecuadamente para lograr al objetivo institucional de manera eficiente y oportuno.

2. La responsabilidad con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima, cumpliendo con autonomía las tareas encargadas a personas competentes que les permite asumir nuevos retos implicando una buena calidad de trabajo y alto rendimiento entre los colaboradores dentro de la organización. Por lo tanto, es necesario promover la participación e involucramiento de los trabajadores en la toma de decisiones e iniciativas, para que el personal se sienta identificado y parte de la institución cumpliendo con autonomía las tareas encargadas a personas competentes que les permite asumir nuevos retos.

3. Por otra parte, si bien es cierto que en el Estado no existe una política de incentivos se puede concluir que la recompensa no es percibida como un elemento que se relacione directamente con el desempeño laboral, la razón es la falta de una política de incentivos, la cual genera un menor desempeño laboral en los colaboradores en entidad del estado, afirmando que no existe relación entre esta variable. Sin embargo, la recompensa, incentivos, son factores importantes en toda entidad, porque generan mayor rendimiento, lealtad y compromiso; también aumenta la sensación de pertenencia a la entidad, trabajo en equipo, confianza y autoestima.

## 6.2.- Recomendaciones

1. Un buen clima organizacional que se percibe en la organización conlleva a un buen desempeño laboral dentro de la organización, si bien es cierto los colaboradores adquieren más confianza, lo que les permite enfrentarse a los nuevos retos que puede atraer su entorno y responsabilidades. Se aplicará un curso de soft skill, que será realizado en 4 semanas a todo el personal en horario de oficina, 9am a 11 am, será direccionado a los líderes de la empresa para poder afianzar entre los trabajadores que realizan labores dentro de ella misma. Esta herramienta permitirá a las personas desempeñarse con eficacia adecuadamente en su entorno, siendo un factor importante para alcanzar metas en conjunto, los directivos de la empresa deben tener la capacidad de escuchar a los empleados, motivarlos, ganarse su confianza, manejar situaciones de tensión de forma adecuada, fomentando el respeto y la armonía en las relaciones. el desempeño laboral dependerá de un sistema orientado al desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones, a través de sus dimensiones: desempeño de la tarea siendo el logro de las tareas de acuerdo a los conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente.
2. Si bien es cierto los colaboradores asumen su responsabilidad con autonomía. Para conservar que la responsabilidad se mantenga en el buen nivel que se tiene, y sobre todo mejorar los aspectos como rotación de personal e identificación hacia la organización. Se recomienda promover la meritocracia institucionalmente, considerando en las normas vigentes factores como la antigüedad en la institución y en el cargo, el desempeño en las funciones asignadas y otras adicionales que designe el funcionario encargado, así como la preparación académica constante tanto en la especialidad como en el cargo asumido, considerando los criterios de eficacia, eficiencia y el mejoramiento continuo, con el fin de que se promueva en el personal la

motivación a seguir preparándose buscando la superación personal y organizacional, así como la fiabilidad en el entorno laboral en la asignación del reconocimiento a las labores desarrolladas, evitando contrataciones sin experiencias y no valorando el recurso humano interno.

3. Un programa de cultura organizacional, a fin de generar un sentido de pertenencia, identidad y compromiso por parte de los colaboradores de la organización. Estará a cargo de las personas que formen parte de la dirección, los cuales marcarán los objetivos asociados al programa; el cual comenzará por las debilidades y fortalezas de la empresa para así plasmar la cultura institucional que nos interesa. Para ello tendremos reuniones cada bimestre para hacer partícipes mediante workshops en donde plasmaremos ideas y sobre todo conoceremos las metas y visión de la organización, de esta manera sentirán parte del proceso y vivirán la cultura con más fuerza y trabajarán en desarrollarla entre todos los participantes de la empresa.

4. Ejecutar un plan de incentivos para lograr reconocer, valorar e incentivar el desarrollo de cada colaborador en la organización. “Programa de Reconocimiento de autorrealización”. Este plan debe ser canalizado por el responsable de la organización que procurará establecer objetivos claros, adecuando los incentivos para cada perfil. Este plan será realizado cada trimestre y será seleccionando los incentivos finales publicando dichos objetivos; estos incentivos serán tales como asistencia a eventos, talleres, capacitaciones; reconocimiento en redes sociales, horario de trabajo flexible, beneficios de salud y bienestar, regalos y gifcards, herramientas para cumplir con sus actividades. Con ello lograremos estimular, motivar a los colaboradores para mejorar de esta manera su rendimiento y producción de una compensación extra entre los colaboradores de la organización.

## REFERENCIAS

- Allen et al. (2010).** Las empresas peruanas tratan de retener al personal con buen desempeño laboral. Perú.
- Chiavenato I. (2011).** Administración de Recursos Humanos “El capital Humano de las Organizaciones”. 9na Edición (pág. 50).
- Chiavenato, I., (2011).** “Administración de Recursos Humanos” Editorial McGraw-Hill. México.
- Chiavenato, I., (2004).** Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Davis, K y Newtrons J. (2000).** Comportamiento humano en el trabajo. Decimo edición. México.
- Diaz, F. y Montalbán, M., (2004).** El individuo como unidad de análisis. La influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. Editorial UOC. pp.125-166. España.
- Domínguez L., Ramírez A., y Torres Z. (2010).** Modelo de Ecuaciones Estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad.
- Fisas, V. (2001).** Cultura de paz y gestión de conflictos. Editorial Icaria. Barcelona
- Goldhaber, G., (1986).** Comunicación Organizacional, Editorial Diana. México.
- Goncalvez, A., (2000).** Fundamentos el Clima Organizacional. Editorial Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Hall, R., (1996).** Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados.2da Edición. Printice Hall. México.
- Hellriegel, D., (2002).** Administración. Un enfoque basado en JACKSON, S. y competencias. 9ª Edición. Talleres Gráficos de SLOCUM, J. Quebecor. Bogotá.

**Ivancevich, J., (2004).** Administración de Recursos Humanos. 9ª Edición. Editorial McGraw-Hill. México.

**Koontz Harold y Wehrich Heinz,** Administración Un Perspectiva Global», 12a. Edición McGraw-Hill Interamericana, 2004, Octava Edición, de Robbins Stephen y Coulter Mary.

**Litwin y Stringer, (1998),** citado por Gan (2007). Proponer el Clima Organizacional como un filtro por el cual los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo.

**Litwin y Stringer (1998),** citado por Da silva (2002). Teorías de Administración, Modelos utilizados en la medición del Clima Organizacional. Madrid. ESIC Editorial.

**Maldonado, I. P., & Pérez, M. M. (2006).** Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Investigación y postgrado, 21(2), 231- 248.

**Salazar Guerrero. J, Machado, Y., y Cañedo, R. (2009).** Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.

**Toro, T. (2010).** Clima Organización. Colombia: Cincel.

**Vargas Buitrago, J. J. (2010).** Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal.

#### **Fuentes Electrónicas:**

- <http://www.gestiopolis.com> Clima Organizacional y Desempeño Laboral
- <http://www.google.com> Desempeño Laboral
- <http://www.google.com> Clima Organizacional.

## APÉNDICE

## •Apéndice 01: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El clima organizacional se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores en el Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.</p>	<p><b>Clima Organizacional</b></p>	<p>Estructura Organizacional Responsabilidad Recompensa</p>	<p><b>Tipo y Método:</b> Aplicada, cuantitativo Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, descriptivo-propositivo.</p> <p><b>Población y Muestra:</b> Es de 60 personas entre 28 a 50 años de ambos sexos pertenecientes a la organización en la ciudad de Lima.</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Técnica de análisis de datos:</b> Estadísticas.</p>
<p><b>Problema Específicos:</b> a) De qué modo la responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. b) De qué modo la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. c) De qué modo la recompensa se relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución</p>	<p><b>Objetivo Específico:</b> a) Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES-Lima. b) Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral en el Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. c) Determinar la relación que existe entre la recompensa y el desempeño laboral en el Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES,</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b> a) La estructura tiene relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. b) La responsabilidad tiene relación directa con el desempeño laboral en el Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima. c) La recompensa tiene relación directa con el desempeño laboral en el Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima.</p>	<p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p>Capacidad Laboral Eficacia Desenvolvimient o</p>	<p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Técnica de análisis de datos:</b> Estadísticas.</p>

FONCODES, Lima.	LIMA.				
--------------------	-------	--	--	--	--

Fuente: Elaboración de la propia investigación.

- **Apéndice 02: Cuestionario**



### **Instrumento**

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**“Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales”**

**Escuela de Administración y Gerencia**

### **CUESTIONARIO**

**SOBRE LA RELACION DIRECTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU  
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL NÚCLEO EJECUTOR DE DISTRIBUCIÓN FONCODES, LIMA.”**

Instrucciones:

A continuación, le presentare una serie de opiniones a las cuales le agradeceré responda con total transparencia marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su opinión. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas correctas e incorrectas ya que solo están basadas en opiniones.

**ACUERDO: A**

**TOTALMENTE DE ACUERDO: TA**

**INDECISO: I**

**DESACUERDO: D**

**TOTAL DESACUERDO:TD**

N°		TA	A	I	D	TD
1	Siempre busco nuevas tareas sin que me lo pidan					
2	Cumplo adecuadamente con las funciones que me corresponden.					
3	Existe una clara visión de obligaciones que debe realizar cada colaborador.					
4	Existe un organigrama que permite distinguir cada función de los colaboradores.					
5	Cumple con el horario y registra su puntualidad.					
6	Los colaboradores se sienten seguros del trabajo que tienen que realizar					
7	Puede trabajar de forma independiente					
8	Soy capaz de solucionar adecuadamente los problemas que se presentan.					
9	Mi salario y beneficios son razonables.					
10	Me muestro siempre abierto al cambio a pesar de las circunstancias					
11	Se encuentra satisfecho con la forma en que realiza el trabajo.					
12	Está de acuerdo que su trabajo es considerado bien hecho.					

1 3	Considera Ud. que se encuentra capacitado.					
1 4	Comparte experiencias, conocimientos con los nuevos integrantes de la organización.					
1 5	Demuestra interés en mejorar su trabajo.					
1 6	Cuando solicita ayuda de las otras áreas, recibe el apoyo adecuado.					
17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la entidad.					
18	Considera que tiene la habilidad de generar ideas creativas para mejorar oportunidades en la organización.					
19	Las destrezas en el puesto del colaborador hacen diferencia					
20	Ud. Aplica técnicas de análisis sobre el uso de nuevas técnicas.					
21	Ud. Considera que no cuenta con recursos para hacer tan bien su trabajo.					
22	Con frecuencia tiene la sensación que le falta tiempo para culminar su trabajo.					
23	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión					
24	Como colaborador conoce el propósito que presta la entidad en la que trabaja.					

