



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“ESTRATEGIA DE CLIMA
ORGANIZACIONAL PARA EL
MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA LA
GRAN FAVORITA EIRL-JAEN-2018”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bardales Avellaneda Yittel Pamela

Asesora:

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan

**Línea de Investigación:
TALENTO HUMANO**

Pimentel – Perú 2018

**ESTRATEGIAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL
MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA LA GRAN FAVORITA EIRL-JAEN-2018**

Autor: Bardales Avellaneda Yittel Pamela

Asesora

Presidente del Jurado de tesis

Secretario del jurado de tesis

Vocal del jurado de tesis

RESUMEN

Este trabajo de investigación fue realizado en la empresa La Gran Favorita EIRL, ubicada en la provincia de Jaén, distrito de Jaén, departamento de Cajamarca, Perú; cuyo objetivo es implementar estrategias de Clima Organizacional para mejorar el Desempeño Laboral en la empresa. El problema de esta investigación surge de la pregunta ¿Cómo las Estrategia de Clima Organizacional puede mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa La gran Favorita-2018? En cuanto al estudio realizado se considera una población de 10 personas como promedio, y una muestra representativa de 9 colaboradores, a quienes se le aplico la encuesta, Después de recaudar los resultados procedemos realizar el análisis correspondiente, donde se ha llegado a demostrar la validez de la hipótesis y establece que “la estrategia de clima organizacional ayuda al mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa la gran favorita eirl-jaen-2018”.

La relación que existe entre la aplicación del programa de Clima Organizacional y el Mejoramiento del Desempeño Laboral en la empresa LA Gran Favorita es alta lo que demostré atreves de mis gráficos, que si se logra crear un clima laboral agradable dentro de la empresa también se lograra el mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores y no solo el mejoramiento del rendimiento laboral. Finalmente, al formular las conclusiones puedo decir que la conclusión principal es lograr diagnosticar el nivel de clima organizacional y desempeño laboral que existe dentro de la empresa La Gran Favorita EIRL. Y de esta manera se podrá mejorar el clima laboral de la empresa logrando que los trabajadores se preocupen en realizar un buen desempeño laboral, siendo trabajadores motivados y totalmente identificados con los objetivos de la organización.

PALABRAS CLAVES: Clima Organizacional, Desempeño Laboral

ABSTRACT

This research work was carried out in the company La Gran Favorita EIRL, located in the province of Jaén, district of Jaén, department of Cajamarca, Peru; whose objective is to implement Organizational Climate strategies to improve the Work Performance in the company. The problem of this investigation arises from the question How the Organizational Climate Strategy can improve the Labor Performance of the workers of the company La gran Favorita-2018? Regarding the study carried out, a population of 10 people is considered average, and a representative sample of 9 collaborators, to whom the survey was applied. After collecting the results, we proceed to carry out the corresponding analysis, where the validity has been demonstrated. of the hypothesis and establishes that "the strategy of organizational climate helps to improve the work performance in the workers of the company the great favorite eirl-jaen-2018".

The relationship that exists between the application of the Organizational Climate program and the Improvement of Work Performance in the company LA Gran Favorita is high what I demonstrated through my graphics, that if a pleasant work climate is achieved within the company, it will also be achieved to improve the work performance of its employees and not only the improvement of work performance. Finally, in formulating the conclusions I can say that the main conclusion is to diagnose the level of organizational climate and work performance that exists within the company La Gran Favorita EIRL. And in this way it will be possible to improve the work environment of the company, making the workers worry about performing a good work performance, being motivated workers and totally identified with the objectives of the organization.

KEYWORD: Organizational Climate, Work Performance.

INDICE

INDICE

RESUMEN.....	II
ABSTRACT	III
INDICE	IV
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. El problema de investigación	1
1.2. Antecedentes	3
1.2.1 A Nivel Internacional.....	3
1.2.2 A Nivel Nacional	4
1.2.3 A Nivel Local.....	5
1.3. Formulación del problema.....	6
1.4. Aspectos teóricos	6
1.4.1 Concepto de Clima Organizacional	6
1.4.2 Concepto de Desempeño Laboral	10
1.5. Objetivos	13
1.5.1. Objetivo General.	13
1.5.2. Objetivos Específicos.....	13
1.6. Hipótesis	13
1.7. Justificación	14
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	15
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	15
2.1.1. Tipo de Investigación	15
2.1.2. Diseño de la Investigación.....	15
2.2. Población y muestra	16
2.3. Variables	17
2.3.1 Independiente	17
2.3.2 Dependiente.....	17
2.4. Operacionalización de variables	18
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	21
3.1. Tablas y gráficos	21
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	31
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	34

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS	35
ANEXOS	36

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1.El problema de investigación

Hasta muy poco las empresas no valoraban el talento humano que tenían, para ellos contar con capital y tecnología era suficiente pero en la actualidad las empresas se están evocando a mejorar el desempeño laboral ya que este es un factor para determinantes el logro de las metas y objetivos trazados dentro de cada organización, es por esta razón y que los trabajadores sean evaluados en función al su trabajo realizado constantemente, de manera que éste resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la empresa. Sin embargo, la evaluación no es lo único importante para controlar y mejorar el desempeño laboral. Un factor trascendental e importante es el clima que la organización posee es por ello que una organización que cuente con un clima organizacional positivo manifiesta en una buena parte de sus empleados un cierto grado de desempeño laboral positivo y por ende realizan su labor diaria de manera agradable y productiva logrando una mayor eficiencia y productividad de la empresa. (pastor 2018).

Un adecuado clima organizacional es un factor primordial en las empresas ya que influye en la satisfacción laboral de cada colaborador; concluyendo que existe una vinculación positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, y a su vez permite mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la empresa llevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, la Región y el país. (Pérez 2015).

La EMPRESA “LA GRAN FAVORITA EIRL”, se constituyó el 15 de agosto de 1995 e inicio sus actividades como empresa comercializadora de diversos productos, mediante el arduo desempeño de sus propietarios fue ampliando sus ventas, evocándose en el rubro de útiles escolares.

Según el diagnóstico preliminar, la estructura organizacional de la empresa LA GRAN FAVORITA EIRL, está conformado por el dueño, cuya función es ser el Gerente General de la empresa, también está conformada por su esposa que se encargan del área

de finanzas (CAJA) y su hermana que está a cargo del área de RRHH y supervisión del personal, la empresa cuenta con 1 secretaria, 1 almacenero y 5 vendedoras en tienda y 1 en ruta.

Aunque la empresa está organizada en distintas áreas, no existe una comunicación fácil entre jefes y subordinados desquebrajando así el clima organizacional que existe dentro de ella, esto afecta al desempeño laboral de cada vendedora y del almacenero, ya que no se sienten valorados y no entregan el 100% en sus actividades que desempeñan generando con ello que realicen sus actividades de manera tensa y sin interés de lograr buenos resultados, tratando muchas veces a los clientes con desinterés y poca amabilidad.

De acuerdo al diagnóstico obtenido, se puede definir, que hay una gran insatisfacción en sus colaboradores por el mal clima organizacional que existe dentro de la empresa y la poca comunicación entre las distintas áreas, así como también la mala comunicación entre los jefes con sus subordinados. Esta problemática dará lugar a que sus trabajadores no brinden un buen desempeño laboral además no sean estables dentro de la empresa y los que se encuentren trabajando no se sientan satisfechos y todo esto los conlleve a tratar de una manera inadecuada a los clientes, provocando así la incomodidad en sus clientes y por ende las bajas en las ventas.

Por ello se propone aplicar la estrategia de clima organizacional para lograr un mejor desempeño laboral en la empresa la gran favorita., que ordene los pasos y la metodología para que exista un mejor clima organizacional, una comunicación fácil y clara y de esta manera trabajadores felices y agustos con su lugar de trabajo, consiguiendo la empresa más eficiencia de parte de sus colaboradores para aumentar sus ventas y ganancias y así pueda seguir creciendo como empresa hasta liderar el mercado.

1.2. Antecedentes

1.2.1 A Nivel Internacional

Zans (2016), en Nicaragua investigo “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES DE LA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA, UNAN – MANAGUA EN EL PERÍODO 2016.”

Con el objetivo de Mejorar del Clima Organizacional para que influya de manera optimista en el desempeño laboral de los colaboradores de esta facultad. También se considera urgente estimular a las autoridades, jefes y responsables de cada área, además deben conformar de manera constante en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben encaminar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, promoviendo un ambiente propicio para la productividad, y deben evitar tomar decisiones individuales para lograr fortalecer la toma de decisiones colectivas.

Esta investigación lograra ayudar a examinar el desempeño laboral de la facultad logrando así un Clima Organizacional, Favorable, la satisfacción en cada uno de los colaboradores.

Jiménez (2017), en Ecuador investigo “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES, DE LOS DEPARTAMENTOS FINANCIEROS EN ENTIDADES PÚBLICAS”

En la investigación se propone el objetivo de mejora para disminuir el efecto de los factores ambientales como: trabajo en equipo, liderazgo participativo, desarrollo personal y comunicación inter e interdepartamental, a fin de lograr la unión entre los colaboradores y el mejorar el rendimiento de este departamento.

Finaliza que la estabilidad laboral existente en los departamentos de las entidades públicas se ha transformado en una exigencia a lo largo del tiempo, el objetivo de esta investigación es proponer opciones para mejora del clima organizacional, con el fin de estimular de manera positiva a sus colaboradores para que sean más competitivos y rentables. Para ello se llevó a cabo el análisis del clima organizacional de un Departamento Financiero, en el cual se estudió el nivel de sucesos del clima laboral en el desempeño de los trabajadores. Como desenlace se pudo estipular que el ambiente laboral del área investigada se encuentra en situación de riesgo.

1.2.2 A Nivel Nacional

Solano (2017), en su tesis investigo “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA TERRITORIAL HUALLAGA CENTRAL - JUANJUI, AÑO 2017”

Con el objetivo de concretar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, se propone como prevalida la existencia de una relación importante entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, finalizando así que el nivel de relación de los trabajadores señala un inadecuado clima organizacional, y hechos mal ejecutados, afectando de tal manera en el desempeño del talento humano de la institución.

La presente investigación ayudara a que haya un progreso positivo en el clima organizacional y puedan tener una comunicación fácil y precisa entre los trabajadores para lograr la satisfacción laboral de cada uno de ellos y así alcanzar un mejor desempeño laboral.

Espejo (2016) investigo “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA JUNÍN - 2014”

Afirma que el resultado percibido de la presente investigación fue que la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014 muestra un clima organizacional negativo para el desempeño laboral de los trabajadores.

Por lo consiguiente el personal no da su 100% de productividad en cada una de sus áreas ante todo lo referido se finalizó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

La presente investigación tiene como finalidad ayudar a la dirección regional de agricultura Junín – 2014 para que logre ser competitiva y productiva implementada estrategia de clima organizacional y desempeño laboral.

1.2.3 A Nivel Local

Tirado (2017), investigo “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BETOSCAR SERVIS EIRL DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA – 2016”

Sostiene que la investigación tiene como objetivo analizar todo el desarrollo que involucra el clima organizacional y todo el desarrollo que involucra la satisfacción laboral, Las conclusiones reflejan que la apreciación del clima organizacional según el promedio de respuestas obtenidas tiene una calificación de malo, de la misma manera su satisfacción laboral. En consecuencia, existe correlación entre ambas variables.

Con la información obtenida se presenta una propuesta para mejorar el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Betoscar Servir EIRL Cajamarca. Ya que estas dos variables tienen poder en el comportamiento de los trabajadores, lo que permite conseguir un buen desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa y así lograr la eficiencia y eficacia.

Sánchez (2016), En Cajamarca investigo “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 83006 DEL NIVEL PRIMARIO “ANDRÉS AVELINO CÁCERES” BAÑOS DEL INCA - 2012”

Tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre Clima Organizacional y desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa N° 83006 del nivel primario “Andrés Avelino Cáceres”, Así como las particularidades del Clima Organizacional a través del liderazgo, toma de decisiones, comunicación, relaciones

interpersonales y de Desempeño laboral, las dimensiones : planeación y organización permite ver el desarrollo de cada docente y su sistema de evaluación, motivación y aprendizaje, intercambio con los estudiantes, Se aplicó encuestas a los profesores que laboran el colegio, los cuales fueron considerados factores de gran importancia para analizar la correlación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral.

La presente investigación favorecerá el desempeño laboral de los profesores de la Institución Educativa N° 83006 del nivel primario “Andrés Avelino Cáceres”, logrando crear un ambiente laborar agradable.

1.3. Formulación del problema

¿Existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa la Gran Favorita E.I.R.L?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1 Concepto de Clima Organizacional

El Clima Organizacional en cada empresa hoy por hoy es materia de gran importancia para casi todas las organizaciones, las cuales están constantemente en busca de un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así lograr un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El ambiente donde un colaborador desempeña su trabajo diario, la relación que un jefe puede tener con sus subordinados, el trato entre los mismo trabajadores e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos factores conforman el Clima Organizacional, este puede ser un nexo o una traba para el óptimo desempeño de la empresa en su conjunto ò de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de la empresa, puede ser una causa de influencia en el comportamiento de quienes la conforman. es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que afecta directamente en el desempeño de sus labores.

Durante todo este periodo de estudiosos del campo del Comportamiento Organizacional y la administración, se le ha denominado de diversas maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo.

Según la teoría de Alexis Goncalves el concepto de Clima Organizacional es elemento fundamental de las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Un sentido contrario es el entregado por Stephen Robbins que define el entorno o Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influenciar en su desempeño.

El ambiente afecta directamente la estructura de las organizaciones, por la incertidumbre que causa en estas últimas. Algunas empresas enfrentan medios aproximadamente paralizados; otras empresas se enfrentan a medios que son más dinámicos. Los ambientes estáticos crean en los gerentes muchas dudas que los dinámicos, y puesto que es una amenaza para la eficacia de la empresa, el administrador tratará de reducirla al mínimo. Un modo de lograrlo consiste en hacer ajustes a la estructura de la organización. La explicación dada por Robbins, difiere de la de Goncalves, al analizar el ambiente como las fuerzas extrínsecas que ejercen presión sobre el desempeño organizacional.

Para resumir lo antes mencionado, diremos que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve (pag.4).

✓ **Factores que conforman el clima organizacional**

Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

La importancia de este enfoque consiste en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el colaborador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias

que cada miembro tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. (pag.6)



✓ Características del clima organizacional

El concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

1. **Ambiente físico:** Es el espacio físico donde se encuentran los trabajadores dentro de la empresa.
2. **Ambiente social:** Es el ambiente donde se encuentra las personas entre ellas dentro de la empresa.
3. **Estructura:** Es el estilo de dirección, formalidad, horarios de trabajo y de descanso, salas de ocio, etc., que comparten los trabajadores dentro de la empresa.
4. **Comportamiento organizacional:** Se refiere a los aspectos como la productividad, puntualidad, el cumplimiento de los objetivos personales y de cada área en la empresa.
5. **Comunicación:** Está basado en el clima laboral y dentro de él se intenta fomentar una comunicación basado en la confianza, empatía, buen trato, dialogo cordial, respeto mutuo y diplomacia con el fin de favorecer la productividad y generar un ambiente apto para brindar mayores ganancias a la compañía.

6. **Motivación:** trata de que los trabajadores tengan condiciones laborales amenas y también por un conjunto de características desde un espacio agradable para desempeñar la tarea laboral, obsequios por días especiales, bonos extras, pago de horas extras, premios por producción, etc.
7. **Liderazgo:** los líderes deben generar un clima laboral grato y ameno para que cada uno de los miembros se sienta motivado e incitarlo a cumplir los objetivos de la organización.
8. **Pertenencia:** Es el sentido de identidad y fomenta sensaciones de unión y produce el sentimiento no sólo de participar del grupo sino de pertenecer al mismo.
9. **Capacitación:** Tiene como objetivo no sólo es motivarlos sino capacitarlos en diferentes áreas a fin de enriquecer su capital cultural.
10. **Evaluación:** Las evaluaciones se dan en forma semestral o anual. Se plantean con ayuda de los pares y superiores planteando metas donde se destacan las fortalezas del cada individuo y se trabajan para la mejora de sus debilidades.

✓ Escalas del clima organizacional

Podemos encontrar varias escalas de climas organizacionales, de acuerdo a como este se vea perjudicado o beneficiado. Según Litwin y Stringer las escalas del Clima Organizacional son:

1. **Estructura:** Esta escala representa el concepto que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se enfrentan en el desempeño de su labor diaria. El resultado ya sea positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el hincapié en la jerarquización, versus el hincapié que pone en un ambiente de trabajo libre.
2. **Responsabilidad:** Es la idea que tienen los miembros de la organización acerca de su autonomía para poder tomar decisiones con respecto a su trabajo y la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.
3. **Recompensa:** es el concepto de los miembros sobre la recompensa que recibirán por su trabajo bien realizado. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se

incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

4. **Desafío:** Trata de las metas que los miembros de una organización tienen respecto al desempeño de su labor, los desafíos ayudarán a los trabajadores a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.
 5. **Relaciones:** Es el concepto que los miembros de la empresa tienen acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre ellos y entre jefes y subordinados, estas relaciones se pueden dar dentro y fuera de la empresa, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se crean a partir de la relación de amistad.
 6. **Cooperación:** Es un sentimiento de apoyo mutuo entre los miembros de la organización y se puede dar entre los directivos y otros empleados del grupo.
 7. **Estándares:** Trata de cómo los integrantes de una organización perciben las normas que se han fijado para la productividad de la organización.
 8. **Conflicto:** Son los problemas que se presentan cuando jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.
 9. **Identidad:** Trata del sentimiento que un trabajador tiene y que considera que pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- (pag.12)

1.4.2 Concepto de Desempeño Laboral

Es una herramienta que se utiliza para medir al individuo y ver como manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integra, como un sistema, sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados esperados.

El termino desempeño laboral se refiere a lo que hace el trabajador dentro de la empresa y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, son aspectos esenciales tales como las actitudes, el comportamiento de la disciplina, el cumplimiento de las normas de seguridad y las cualidades personales que se necesitan para el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos dentro de la organización. (pag.2)

✓ **¿Cómo se mide el desempeño laboral?**

Se mide mediante evaluaciones y se debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización, en segundo lugar, los factores de medición tienen una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se tiene que evaluar.

Se aconseja que los programas de evaluación de desempeño laboral se lleven a cabo por lo menos vez al año. De esta manera se podrá realizar los ajustes necesarios a tiempo y el rendimiento no será afectado por posibles alteraciones del desempeño.

El desempeño en las organizaciones suele estar sujeto a la investigación que realice el departamento de Recursos Humanos, aunque es habitual que se otorgue su realización a una comisión creada a tal efecto. Estas comisiones están compuestas de miembros permanentes (gerente, director de RR. HH., técnicos en evaluación del desempeño) y transitorios, siendo estos últimos generalmente los responsables directos de los puestos de trabajo analizados.

En otras organizaciones la valuación del personal se suele dejar en manos de mandos o jefes intermedios, ya que los directivos no siempre tienen conocimientos específicos acerca de las tareas que requiere cada puesto de trabajo.

La autoevaluación no siempre suele ser una herramienta de medición de desempeño laboral. En los casos que puede emplearse se trata de trabajadores altamente cualificados, equilibrados emocionalmente y muy capacitados para evaluar su propio trabajo. (pag.10)

✓ **Cuatro formas de evaluación del desempeño laboral**

1. Su productividad y calidad del trabajo
2. Su eficiencia
3. La formación adquirida
4. Los objetivos conseguidos

✓ **Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral**

En todas las áreas de estudio existen diferentes conceptos que se parecen pero que contienen leves diferencias en sus significados. En Recursos humanos esta situación también sucede con dos parejas de conceptos:

- **Clima y cultura organizacional**
- **Rendimiento y desempeño laboral.**

Cuando se nombra el concepto de rendimiento laboral se hace referencia a los resultados. No se centra en la forma de realizarlos, ni en el esfuerzo realizado para conseguirlo, sino en la consecución final de estos. Incide en el cuánto se ha realizado. Por ello, su grado de rendimiento laboral suele incidir en su retribución a través de la parte variable de su salario. De hecho, una forma de incentivarla es aumentar el porcentaje variable en el total salarial.

Mientras que cuando se nombra el concepto de desempeño laboral, se enfatiza en la forma de realizar el trabajo. En el esfuerzo empleado para la consecución de los objetivos. Incide en el cómo se realiza el trabajo. Por ello, se analizan las competencias que posee el trabajador, como las utiliza en el trabajo y en qué grado las posee. Puede ir relacionado con un aumento en la retribución fija, pero no es muy habitual.

Existen evaluaciones como la evaluación 360° que se basan de forma objetiva en analizar los resultados obtenidos (rendimiento), a través de la intervención de varios agentes en el proceso. Tanto si esta es negativa como positiva habrá que ponderar:

- El grado de dificultad de los resultados.
- El esfuerzo realizado en ellos (desempeño).

Por todo lo mencionado la mejor evaluación será aquella que mezcle tanto resultados (rendimiento) como esfuerzos y procesos (desempeño). Y si esta se realiza bajo la evaluación 360°.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Implementar estrategias del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Gran Favorita EIRL.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- a) Diagnosticar el nivel de clima organizacional y desempeño laboral que existe dentro de la empresa La Gran Favorita EIRL.
- b) Identificar los factores directos e indirectos que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa La Gran Favorita EIRL.
- c) Diseñar un programa de clima organizacional y desempeño laboral para lograr la satisfacción laboral y un ambiente de trabajo agradable.

1.6. Hipótesis

Si se implementa estrategia de Clima Organizacional se mejorará el Desempeño Laboral en la Empresa La Gran Favorita EIRL.

1.7. Justificación

La investigación que estamos realizando busca analizar el clima organizacional y su interacción con el desempeño laboral, ya que en la actualidad el clima organizacional se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de una organización, el cual está relacionado con la motivación de los colaboradores ya sea tanto a la parte física como emocional y mental mientras tanto el Desempeño laboral es el rendimiento del colaborador y la actitud que manifiesta al efectuar las funciones y tareas que exige su puesto de trabajo lo cual permite demostrar su idoneidad.

Entonces podemos decir que el clima organizacional contribuye al éxito del desempeño laboral de toda empresa, logrando generar un clima laboral agradable para cada colaborador de la empresa. Pudiendo así tener una comunicación fluida entre jefes y subordinados y donde ellos puedan expresar sus opiniones sobre el funcionamiento de la organización y como se siente dentro de ella.

Con los resultados obtenidos se tendrá la posibilidad de proponer cambios que garanticen a la empresa una excelente y óptima gestión de recursos humanos en la empresa La Gran Favorita EIRL y de esta manera alcanzar sus objetivos trazados.

Con el desarrollo de este proyecto nos permitirá el mejoramiento del clima laboral y organizacional en la empresa La Gran Favorita EIRL y así podremos mejora el desempeño laboral de cada trabajador ya que dentro de este escenario involucraremos los sentimientos de identificación con la empresa como una visión global que nos permitirá comprender las diversas transiciones organizacionales desarrolladas a través de la implementación de estas estrategias efectivas proyectadas dentro de la organización, generando de esta manera incremento en los niveles de compromiso y satisfacción laboral en empleados y directivos.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación que se llevó a cabo es de tipo Descriptivo-correlacional.

Descriptivo ya que se aplicó la estrategia de clima organizacional para conocer el clima laboral dentro de la empresa y en ellas poder identificar las costumbres y actitudes predominantes de cada trabajador.

Correlacional porque nos permite conocer la relación que existe entre las dos variables.

Sampieri (1997). Se concluyó la definición que para la investigación de tipo descriptiva- correlacional se selecciona una serie de preguntas y se mide cada una de ellas para así describir lo que se investiga. (pág. 14)

2.1.2. Diseño de la Investigación

Se concluyó que el tipo de investigación desarrollado es Diseño no experimental de tipo cuantitativo ya que se analizaron las variables de Clima Organizacional y Diseño Laboral en un tiempo determinado y a la vez se determinó que es un Diseño experimental y un diseño cuantitativo.

- Diseño Experimental: porque nos permitirá identificar y cuantificar las causas del efecto dentro de la investigación y así poder predefinir las necesidades de una presunta relación de causa y efecto en la investigación.
- Diseño Cuantitativo: porque se propuso las estrategias de Clima organizacional y Diseño Laboral que contribuyó con el recojo de datos cuantitativos en los trabajadores de la empresa la gran favorita EIRL.

Sampieri (2010) manifiesta que después de formulada la hipótesis el investigador debe ver la manera práctica y precisa de responder las preguntas de la investigación y así cubrir los objetivos fijados, la palabra diseño se refiere a la estrategia utilizada para obtener la información deseada (pág.120).

2.2. Población y muestra

La población que se tomó en cuenta son los trabajadores de la Empresa La gran favorita EIRL, con 10 trabajadores en la actualidad.

La muestra se estimó teniendo en cuenta:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

N : Población: 10 personas.

E : Margen de error 7%.

Z : Nivel de confianza 1.96.

P*Q : Probabilidad 0.29%.

$$n = \frac{1,96^2 * 10 * 0,29}{0,07^2(10 - 1) + 1,96^2 * 0,29}$$

$$n = \frac{10,03}{1,16}$$

n = 9 trabajadores

2.3. Variables

2.3.1 Independiente

Clima Organizacional

2.3.2 Dependiente

Desempeño Laboral

2.4. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tec. e Inst. de recolección de Datos
Variable independiente: Clima Organizacional	Factores	Es la percepción que tiene el colaborador de cada uno de estos factores (Externos e Internos)	¿Cree usted que la empresa La gran favorita cuenta con buen prestigio a nivel local? ¿Considera usted que su trabajo es valorado dentro de la empresa?	Encuestas , cuestionarios
	Características	Ambiente físico, Ambiente social, Estructura, Comportamiento organizacional, Comunicación, Motivación, Liderazgo, Pertenencia, Capacitación, Evaluación.	¿Cree usted que existe una comunicación fluida entre jefes y subordinados? ¿Cree usted que el gerente de la empresa es un líder?	
	Escala	Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Conflicto, Estándares, Identidad	¿Considera usted que la empresa La gran favorita está correctamente estructurada? ¿Se siente usted identificado con la empresa La gran favorita?	

<p style="text-align: center;">Variable dependiente: Desempeño Laboral</p>	<p>Formas del desempeño laboral</p>	<p>productividad calidad del trabajo eficiencia formación adquirida</p>	<p>¿Se considera usted un trabajador productivo dentro de la empresa la gran favorita?</p> <p>¿Considera usted que su formación académica es valorada dentro de la empresa la gran favorita?</p>	<p>Encuestas , cuestionarios</p>
	<p>Diferencia entre: rendimiento y desempeño laboral</p>	<p>Rendimiento es la obtención de resultados Desempeño laboral es la forma de realizar el trabajo</p>	<p>¿Considera usted que a la empresa le interesa su rendimiento laboral?</p> <p>¿Considera usted que a la empresa le interesa su desempeño laboral?</p>	

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Las técnicas e instrumentos que se emplearon para el proceso de la investigación son:

- **Encuesta:** Se usó esta técnica ya que se realizó un cuestionario con diversas alternativas a la muestra adquirida, de los colaboradores de la empresa.
- **Entrevista:** Se usó esta técnica que se desarrolló con los jefes de la empresa y trabajadores a través de un cuestionario.
- **Técnica de observación:** Se usó la técnica para ver la realidad de la empresa y cómo se encuentra, y así poder especificar el procedimiento del sistema de control interno.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

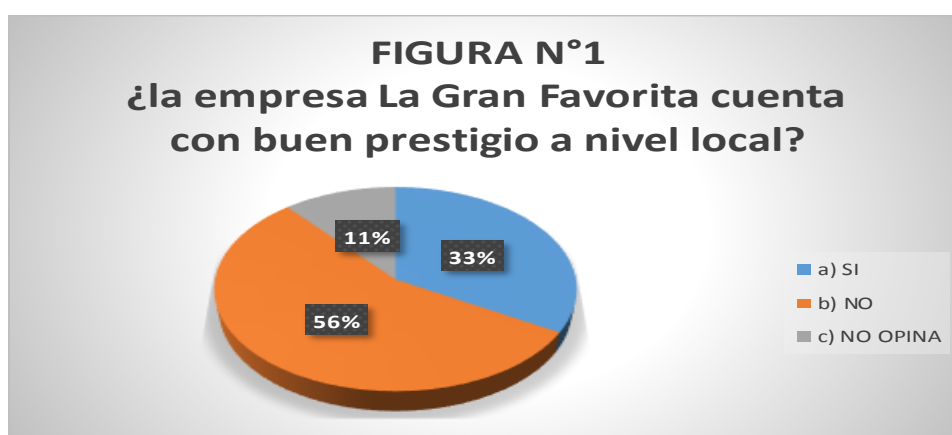
3.1. Tablas y gráficos

A continuación, se presentó la interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa La Gran Favorita EIRL.

TABLA N° 1

¿Cree usted que la empresa La gran favorita cuenta con buen prestigio a nivel local?

¿La empresa La Gran Favorita cuenta con buen prestigio a nivel local?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	3	33%
b) NO	5	56%
c) NO OPINA	1	11%
TOTAL	9	100%



Fuente Propia.

Interpretación: Analizando la tabla N°1, podemos decir que más del 56 % de los colaboradores no consideran que de la empresa La Gran Favorita EIRL cuente con buen prestigio a nivel local y el 33% si consideran que de la empresa La Gran Favorita EIRL cuenta con buen prestigio a nivel local; mientras que el 11% no opina.

TABLA N° 2

¿Considera usted que su trabajo es valorado dentro de la empresa?

¿Su trabajo es valorado dentro de la empresa La Gran Favorita?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	3	33%
b) NO	4	45%
c) NO OPINA	2	22%
TOTAL	9	100%



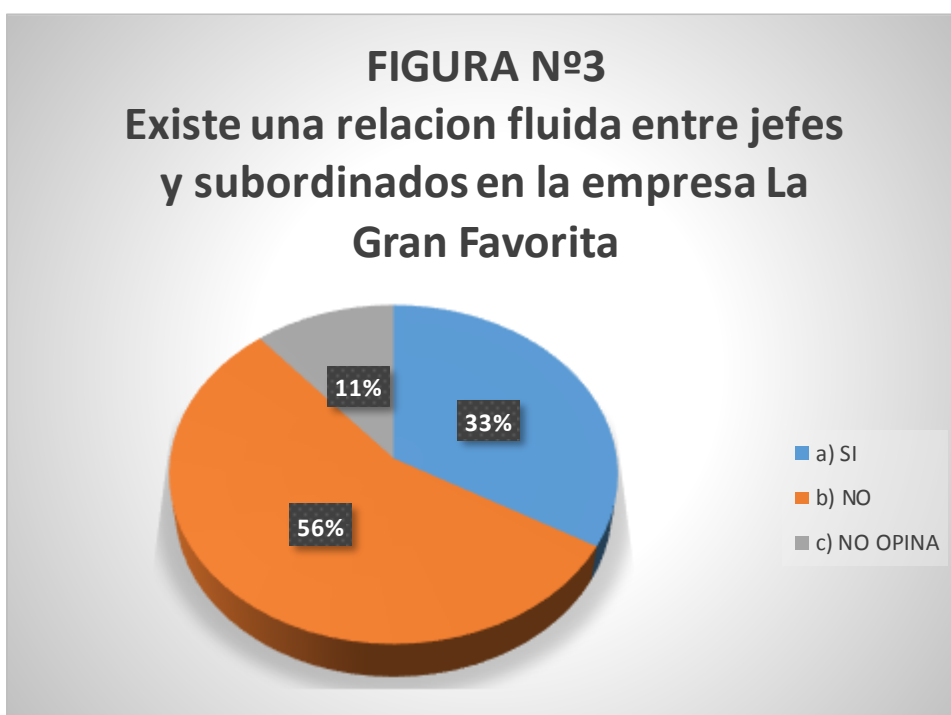
Fuente Propia.

Interpretación: Analizando la tabla N°2, podemos decir que más del 45% de los colaboradores no consideran que en la empresa La Gran Favorita EIRL valore el trabajo que ellos realizan y el 33% si consideran que de la empresa La Gran Favorita EIRL valora el trabajo que ellos realizan dentro de la empresa; mientras que el 22% prefiere no opinar.

TABLA N°3

¿Cree usted que existe una comunicación fluida entre jefes y subordinados?

¿Existe una comunicación fluida entre jefes y subordinados?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	3	33%
b) NO	5	56%
c) NO OPINA	1	11%
TOTAL		



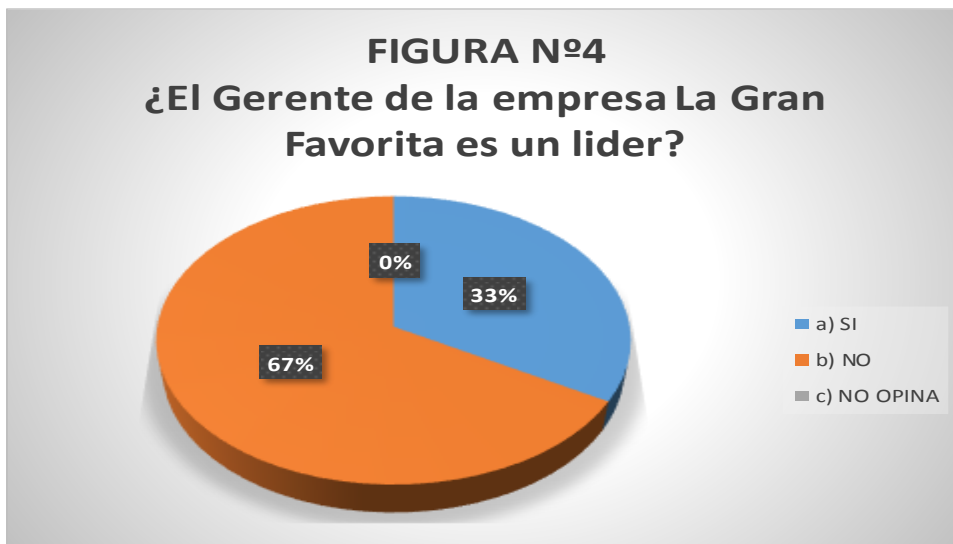
Fuente Propia.

Interpretación: Analizando la tabla N°3, podemos decir que más del 56% de los colaboradores no consideran que dentro de la empresa La Gran Favorita no hay una comunicación fluida entre jefes y subordinados y el 33% si consideran que dentro de la empresa La Gran Favorita hay una comunicación fluida entre jefes y subordina; mientras que el 11% prefiere no opinar.

TABLA N°4

¿Cree usted que el gerente de la empresa es un líder?

¿El gerente de la empresa es un líder?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	3	33%
b) NO	6	67 %
c) NO OPINA	0	0%
TOTAL	9	100%



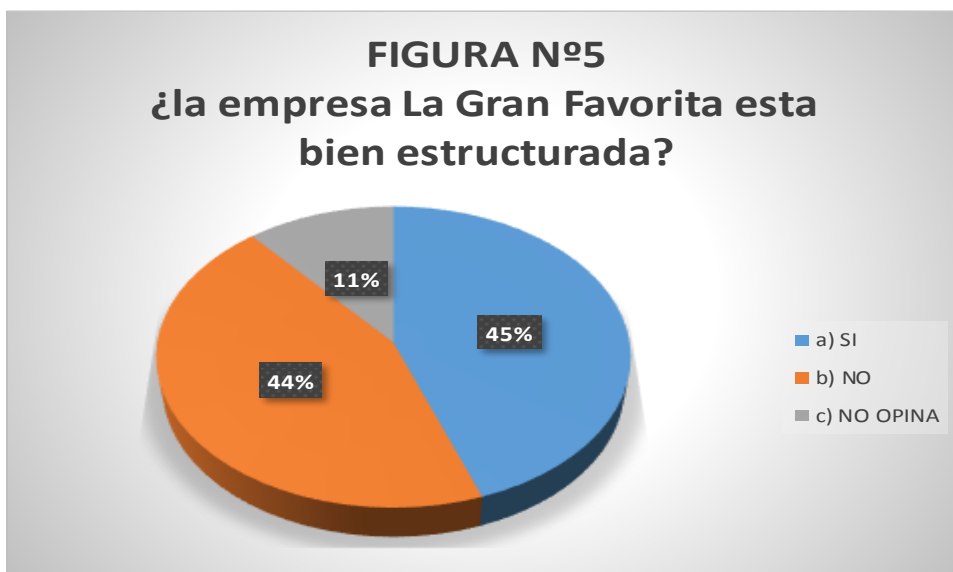
Fuente Propia.

Interpretación: Analizando la tabla N°4, podemos decir que más del 67% de los colaboradores no consideran que el Gerente de la empresa La Gran Favorita sea un líder dentro de ella y el 33% si consideran que el Gerente de la empresa La Gran Favorita sea un líder dentro de la empresa.

TABLA N°5

¿Considera usted que la empresa La gran favorita está correctamente estructurada?

¿La empresa La gran favorita está correctamente estructurada?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	4	45%
b) NO	4	44%
c) NO OPINA	1	11%
TOTAL	9	100%



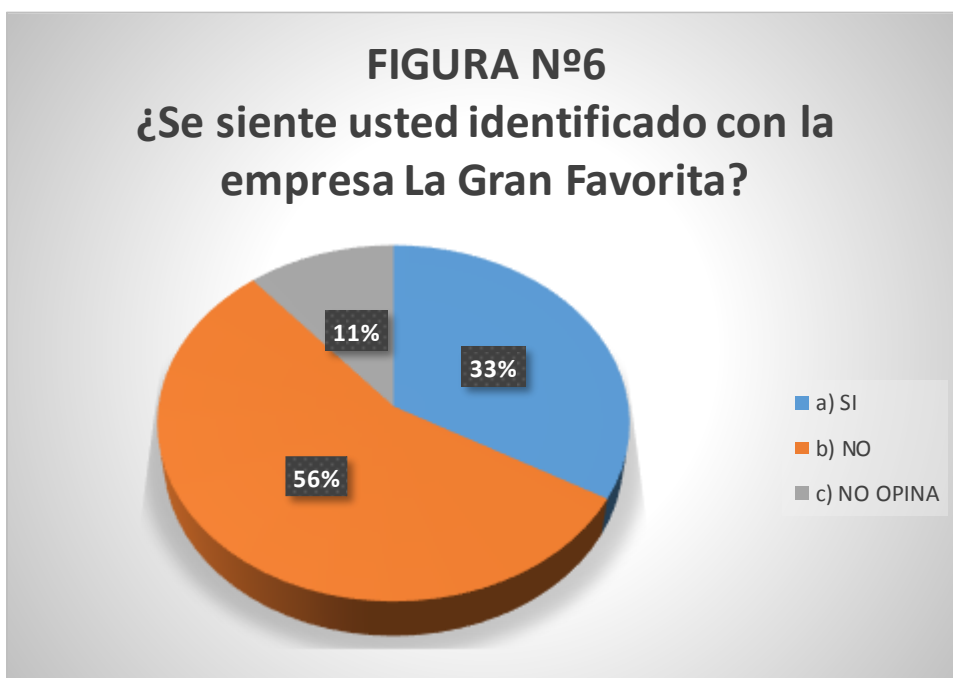
Fuente Propia

Interpretación: Analizando la tabla N°5, podemos decir que más del 45% de los trabajadores si consideran que la empresa La Gran Favorita está bien estructurada y el 44% no consideran que la empresa La Gran Favorita está bien estructurada, mientras que un 11% no opina.

TABLA N°6

¿Se siente usted identificado con la empresa La gran favorita?

¿ Se siente usted identificado con la empresa La gran favorita?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	3	33%
b) NO	5	56%
c) NO OPINA	1	11%
TOTAL	9	100%



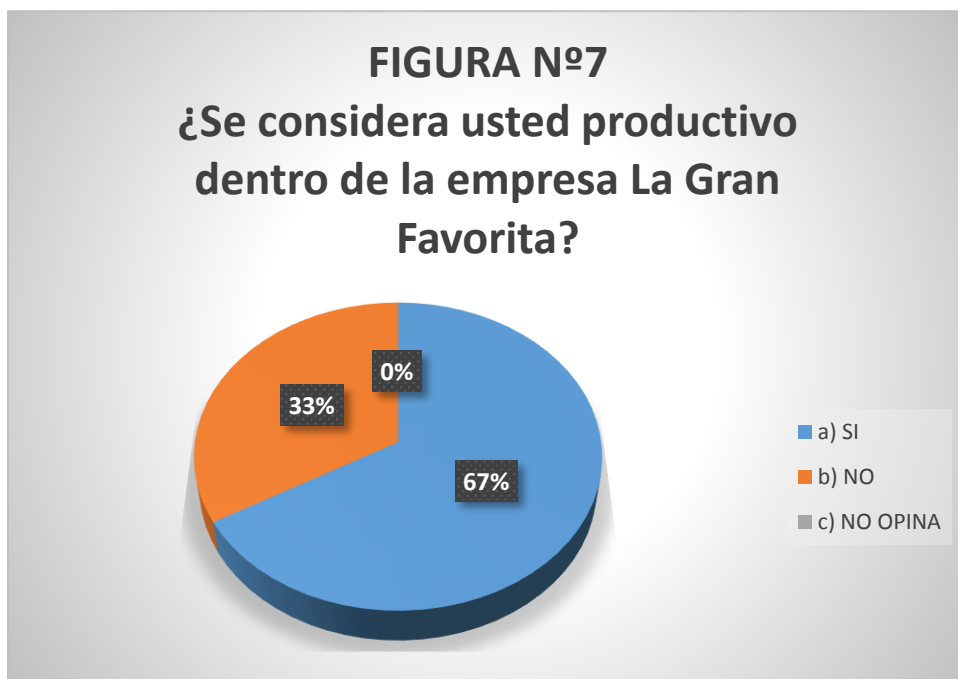
Fuente Propia

Interpretación: Analizando la tabla N°6, podemos decir que más del 56% de los trabajadores no se sienten identificados con la empresa La Gran Favorita y el 33% de los trabajadores si se sienten identificados con la empresa La Gran Favorita; mientras que un 11% no opina

TABLA N°7

¿Se considera usted un trabajador productivo dentro de la empresa la gran favorita?

Se considera usted un trabajador productivo dentro de la empresa la gran favorita?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	6	60%
b) NO	3	33%
c) NO OPINA	0	0%
TOTAL	9	100%



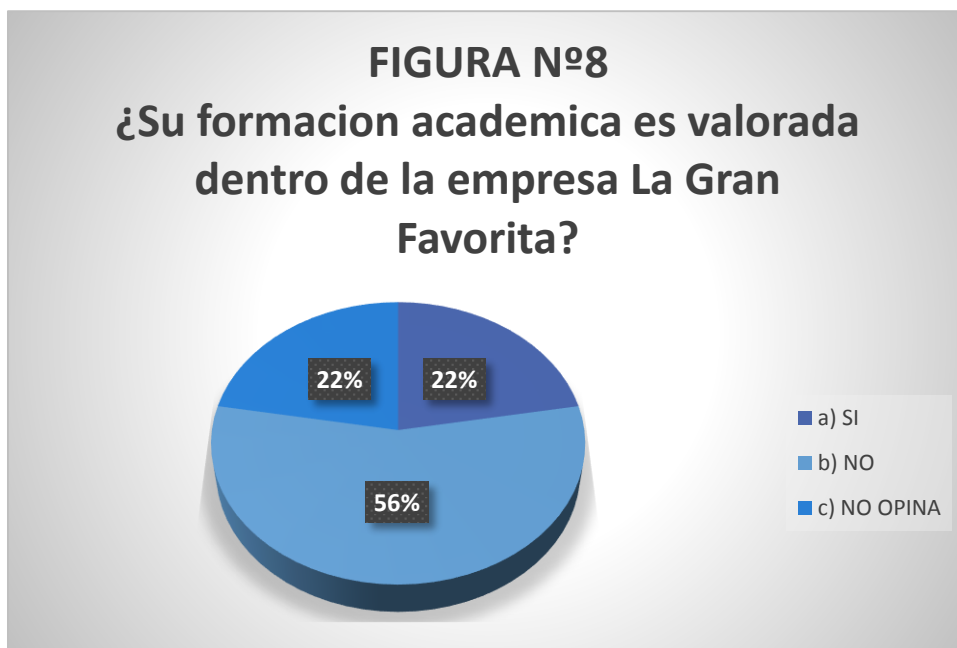
Fuente Propia

Interpretación: Analizando la tabla N°7, podemos decir que más del 67% de los trabajadores si se consideran productivos dentro de la empresa La Gran Favorita y el 33% de los trabajadores no se consideran productivos dentro de la empresa La Gran Favorita

TABLA N°8

¿Considera usted que su formación académica es valorada dentro de la empresa la gran favorita?

¿Su formación académica es valorada dentro de la empresa la gran favorita?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	2	22%
b) NO	5	56%
c) NO OPINA	2	22%
TOTAL	9	100%



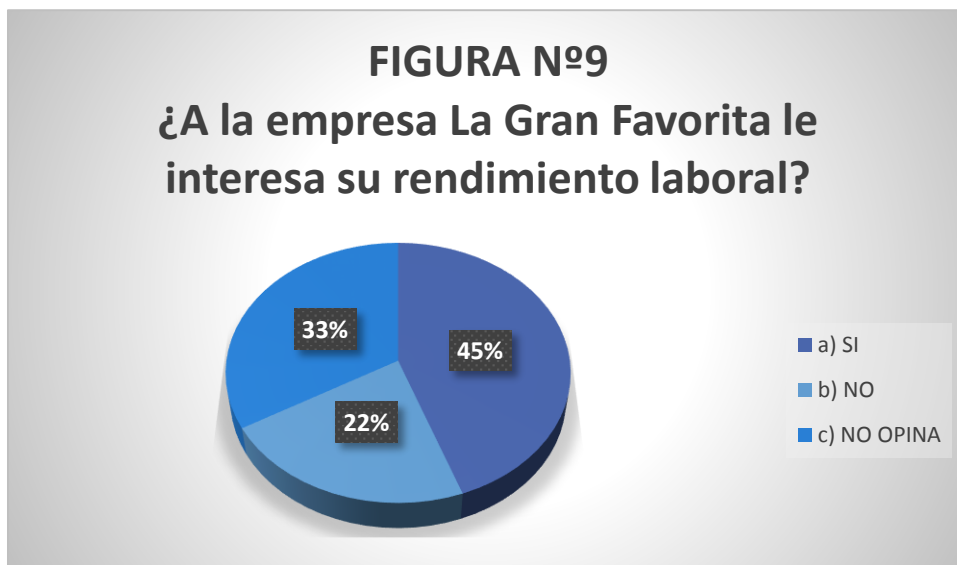
Fuente Propia

Interpretación: Analizando la tabla N°8, podemos decir que más del 56% de los trabajadores no consideran que su formación académica sea valorada dentro de la empresa La Gran Favorita mientras que un 22% de los trabajadores si consideran que su formación académica sea valorada dentro de la empresa La Gran Favorita y un 22% prefiere no opinar.

TABLA N°9

¿considera usted que a la empresa le interesa su rendimiento laboral?

¿A la empresa le interesa su rendimiento laboral?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	4	45%
b) NO	2	22%
c) NO OPINA	3	33%
TOTAL	9	100%



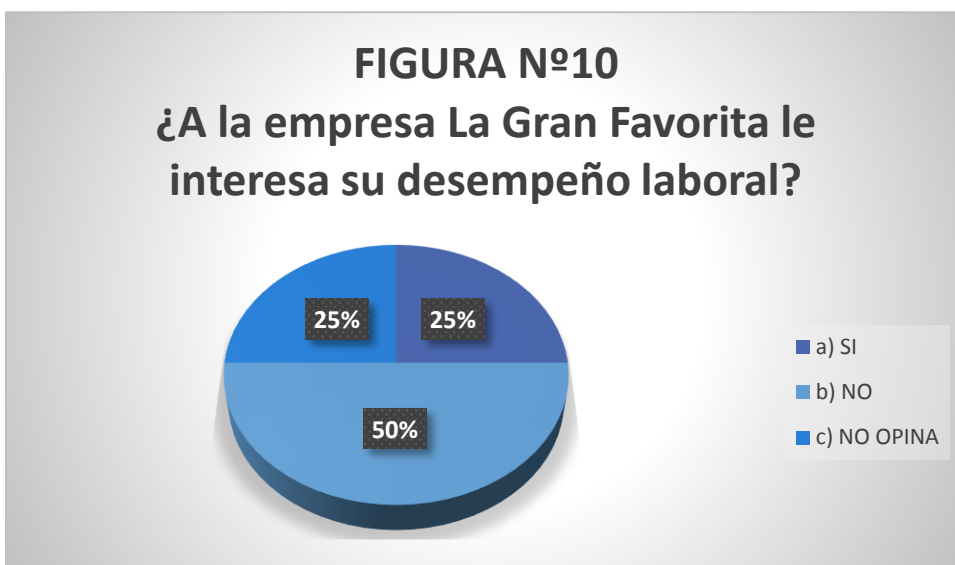
Fuente Propia

Interpretación: Analizando la tabla N°9, podemos decir que más del 45% de los trabajadores si consideran que a la empresa La Gran Favorita le interesa su rendimiento laboral, mientras que un 22% de los trabajadores no consideran que a La empresa la Gran Favorita le interesa el rendimiento laboral y un 33% prefiere no opinar.

TABLA N°10

¿considera usted que a la empresa le interesa su desempeño laboral?

¿A la empresa le interesa su desempeño laboral?	N°	PORCENTAJE (%)
a) SI	2	25%
b) NO	4	50%
c) NO OPINA	2	25%
TOTAL	9	100%



Fuente Propia

Interpretación: Analizando la tabla N°10, podemos decir que más del 50% de los trabajadores no consideran que a la empresa La Gran Favorita le interese su desempeño laboral, mientras que un 25% si consideran que a La empresa la Gran Favorita le interesa el desempeño laboral y un 25% prefiere no opinar.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo General: **Implementar estrategias del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Gran Favorita EIRL**

Podemos decir que más del 56% de los trabajadores no se sienten identificados con la empresa La Gran Favorita y el 33% de los trabajadores si se sienten identificados con la empresa ; mientras que un 11% no opina esto nos indica que se debe implantar la estrategia de clima organizacional para poder mejorar el clima organizacional dentro de la empresa, , referente al grado de comunicación laboral podemos decir que más del 56% de los colaboradores no consideran que dentro de la empresa La Gran Favorita halla una comunicación fluida entre jefes y subordinados y el 33% si consideran que dentro de la empresa La Gran Favorita halla una comunicación fluida entre jefes y subordina; mientras que el 11% prefiere no opinar, los resultados mencionados guardan relación con Solano (2017) el cual define que un mal clima organizacional afecta directamente en el desempeño de los colaboradores ya que no están trabajando en un clima laboral agradable y por ende estos factores afectan a la empresa.

Con respecto al primer objetivo específico: **Diagnosticar el nivel de clima organizacional y desempeño laboral que existe dentro de la empresa La Gran Favorita EIRL**

Podemos decir que más del 45% de los colaboradores no consideran que en la empresa La Gran Favorita EIRL valore el trabajo que ellos realizan y el 33% si consideran que de la empresa La Gran Favorita EIRL valora el trabajo que ellos realizan dentro de la empresa; mientras que el 22% prefiere no opinar, referente al desempeño laboral podemos decir que más del 50% de los trabajadores no consideran que a la empresa La Gran Favorita le interese su desempeño laboral, mientras que un 25% si consideran que a La empresa la Gran Favorita le interesa el desempeño laboral y un 25% prefiere no opinar ;los resultados mencionados guardan relación con Tirado (2017) el cual argumenta que la presente investigación tiene como propósito precisar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, el propósito es analizar todas las dimensiones que comprometen al clima organizacional y todas las dimensiones que comprometen la satisfacción laboral, Las conclusiones obtenidas evidencian que el concepto de clima organizacional según el promedio de respuestas tiene una calificación de malo, de igual

manera la satisfacción laboral. Como resultado, estas dos variables tienen influencia en el comportamiento de los trabajadores, lo que permite tener un buen desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa y de esta manera lograr la eficiencia y eficacia.

Con respecto al segundo objetivo específico: **Identificar los factores directos e indirectos que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa La Gran Favorita EIRL.**

Podemos decir que 56 % de los colaboradores no consideran que de la empresa La Gran Favorita EIRL cuente con buen prestigio a nivel local y el 33% si consideran que de la empresa La Gran Favorita EIRL cuenta con buen prestigio a nivel local, mientras que el 11% no opina, referente al rendimiento laboral podemos decir que más del 45% de los trabajadores si consideran que a la empresa La Gran Favorita le interesa su rendimiento laboral, mientras que un 22% de los trabajadores no consideran que a La empresa la Gran Favorita le interesa el rendimiento laboral y un 33% prefiere no opinar ,los resultados mencionados guardan relación con Zans (2016) el cual menciona que logrando un Clima Organizacional Favorable y Óptimo, se podrá los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo en cada uno de los trabajadores siendo este un componente interno positivo para la empresa y si sus colaboradores estarán motivados e identificados con la empresa de tal manera que brindaran una excelente atención a los clientes y esto hará que la empresa tenga un buen prestigio a nivel local siendo este un factor externo favorable para la organización , logrando así un buen rendimiento de cada colaborador.

Con respecto al tercer objetivo específico: **Diseñar un programa de clima organizacional y desempeño laboral para lograr la satisfacción laboral y un ambiente de trabajo agradable**

Se puede decir que más del 56% de los trabajadores no se sienten identificados con la empresa La Gran Favorita y el 33% de los trabajadores si se sienten identificados con la empresa La Gran Favorita; mientras que un 11% no opina, esto nos indica que se tiene que implementar un programa de clima organizacional, referente a la satisfacción laboral con respecto a si son valorados por su formación académica podemos decir que más del 56% de los trabajadores no consideran que su formación académica sea valorada dentro de la empresa La Gran Favorita mientras que un 22% de los trabajadores si consideran que su formación académica sea valorada dentro de la empresa La Gran Favorita y un 22% prefiere

no opinar y referente a un ambiente de trabajo agradable podemos decir que más del 45% de los colaboradores no consideran que en la empresa La Gran Favorita EIRL valore el trabajo que ellos realizan y el 33% si consideran que de la empresa La Gran Favorita EIRL valora el trabajo que ellos realizan dentro de la empresa; mientras que el 22% prefiere no opinar esto nos indica que el colaborador al no sentir que su trabajo es valorado no considera que este trabajando en un ambiente agradable, los resultados mencionados guardan relación Sánchez (2016) el cual argumenta que la relación existente entre Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores influyen positivamente en la organización, Así como los aspectos particulares del Clima Organizacional a través del liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, la relaciones interpersonales y el Desempeño laboral, esto permite que las dimensiones : planeación y organización ayuden al desarrollo de los colaboradores y el sistema de evaluación y motivación los cuales fueron considerados factores de gran importancia para investigar la relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

1. La vinculación que hay entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Gran Favorita EIRL. Es elevada y lo podemos analizar a través de nuestros gráficos, entonces podemos manifestar que si logramos mejorar el clima organizacional se mejorara el desempeño laboral esto incluye los métodos que se utilicen y así la empresa logre un crecimiento significativo.
2. Al determinar el nivel de clima organizacional y desempeño laboral que hay dentro de la empresa La Gran Favorita EIRL. podremos mejorar el clima laboral de la empresa logrando que los trabajadores se preocupen en realizar un buen desempeño laboral y no solo un buen rendimiento.
3. Al Identificar las causas directos e indirectos que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa La Gran Favorita EIRL. Tendremos las herramientas necesarias para poder diseñar el programa de clima organizacional y así conseguir mejorar su desempeño laboral de cada trabajador.
4. Al diseñar un programa de clima organizacional y desempeño laboral, les estaremos brindando a los colaboradores un clima de trabajo agradable y su tranquilidad emocional, esto les permitirá a ellos sentirse parte fundamental de la empresa y así puedan dar el 100% de sus habilidades para desarrollar sus labores.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS

TESIS

- (<https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>, s.f.), s.f.)
- (<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/upla/120>, s.f.)
- (<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/upla/120>, s.f.)
- (<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/unc/1272>, s.f.)
- (http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/3466/1/2018_pastor-guill%c3%a9n.pdf, s.f.)
- (<https://core.ac.uk/download/pdf/54211009.pdf>, s.f.)
- (<https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>, s.f.)

BIBLIOGRAFIA

- Goncalves, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- Hampton, R David. 1989. Administración. Mc Graw Hill.
- Koontz, Harold y Wihrich Heinz. 1988. Administración, una perspectiva global. Mc Graw Hill.
- Robbins, Stephen. 1999. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.
- Robbins, Stephen. 1998. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.
- (https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral, s.f.)
- (<https://www.edenred.es/blog/como-evaluar-rendimiento-empleados/>, s.f.)
- (<https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/#ixzz5Wqi8I6kj>, s.f.)
- (<https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/#ixzz5WqiInFRs>, s.f.)
- (<https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>, s.f.)

ANEXOS



ENCUESTA

Sr. / Sra. / Srta.:

Para poder desarrollar mi trabajo de investigación para la obtención del título de Bachiller en Ciencias Administrativas con el Tema: ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GRAN FAVORITA EIRL-JAEN-2018

Se le pide y agradece su participación, y se le indica que la presente encuesta es totalmente secreta, cuyos resultados se conocer únicamente en forma tabulada. **Objetivo:** Recoger la información necesaria para: Proponer estrategia de clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa la gran favorita eirl-jaen-2018

INFORMACIÓN GENERAL Instrucciones: **Por favor marque con un aspa (X) en la alternativa correspondiente.**

SEXO:

Femenino

Masculino

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Instrucciones: Lea las interrogantes que se les presenta a continuación y marque con un aspa (X) la respuesta de su preferencia, teniendo en cuenta la siguiente escala del 1 al 3, donde

1 es SI

2 es No

3 es NO OPINA

Preguntas:

1. ¿Cree usted que la empresa La gran favorita cuenta con buen prestigio a nivel local?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

2. ¿Considera usted que su trabajo es valorado dentro de la empresa?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

3. ¿Cree usted que existe una comunicación fluida entre jefes y subordinados?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

4. ¿Cree usted que el gerente de la empresa es un líder?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

5. ¿Considera usted que la empresa La gran favorita está correctamente estructurada?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

6. ¿Se siente usted identificado con la empresa La gran favorita?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

7. ¿Se considera usted un trabajador productivo dentro de la empresa la gran favorita?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

8. ¿Considera usted que su formación académica es valorada dentro de la empresa la gran favorita?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

9. ¿considera usted que a la empresa le interesa su rendimiento laboral?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

10. ¿considera usted que a la empresa le interesa su desempeño laboral?

1.- SI

2.-No

3.-NO OPINA

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

BARDALES AVELLANEDA YITTEL PAMELA

Apellidos y nombres

46668727 **2132815710** **convalidación**

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Estrategia de Clima Organizacional para el mejoramiento del Desempeño Laboral en la empresa La Gran Favorita EIRL.-2018

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Bardales Avellaneda Yittel Pamela



DNI N° 46668727

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de Noviembre 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
Jittel Pamela Bardales Avellaneda con DNI 46668727
_____ con DNI _____

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:
Estrategias de Clima Organizacional para el mejoramiento
del desempeño laboral en la Empresa La Gran
Favorita EIRL. -2018.


presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de
Bachiller en Administración.

_____, de la
Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Académico Profesional de Administración

_____, por medio del presente
escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en
desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al
mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de
la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

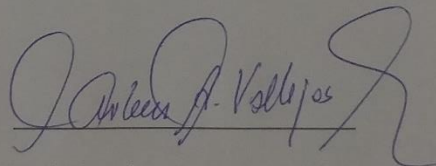
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Bardales Avellaneda Jittel Pamela	46668727	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 1568-FACEM-USS-2018, presentado por la egresada BARDALES AVELLANEDA YITTEL PAMELA, autora del trabajo de investigación denominado: **ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA LA GRAN FAVORITA EIRL – JAÉN 2018**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 12 de diciembre del 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619