

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y
Humanidades
Escuela Profesional de Comunicación Social



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
CYNKAT S.A.C. AREQUIPA 2019”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Flores Villanueva, Yahaira Flora

Para optar el Título Profesional de:

**Licenciada en Comunicación Social
con mención en Relaciones Públicas**

Asesor:

**Dr. Torres Orihuela, Hector Octavio
Guido**

Arequipa - Perú

2021

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
COMUNICACION SOCIAL
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 16 de Noviembre del 2020

Dictamen: 000376-C-EPCS-2020

Visto el borrador de tesis del expediente 000376, presentado por:

2014201582 - FLORES VILLANUEVA YAHAIRA FLORA

Titulado:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
CYNKAT S.A.C ? AREQUIPA 2019**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0428 - TORRES ORIHUELA HECTOR OCTAVIO GUIDO
DICTAMINADOR**



**2791 - VERA REVILLA CINTYA YADIRA
DICTAMINADOR**



EPÍGRAFE

“Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo”.

(Franklin)



DEDICATORIA

Primeramente, agradecer a Dios por ser mi guía y por haberme dado una hermosa familia.

Dedico esta tesis especialmente a mis padres Celestino Percy Flores Fernández y Salomé Eva Villanueva de Flores porque ellos han dado razón a mi vida y haber forjado mi camino, por sus consejos, por su apoyo incondicional y su paciencia; muchos de mis logros son de mis padres, son mi motor y motivo, todo lo que hoy soy es gracias a ellos, los quiero mucho.

También quiero agradecer a mis hermanas Yoselin y Dunia por apoyarme incondicionalmente en este camino profesional.



RESUMEN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Cynkat S.A.C, Arequipa 2019”, tiene como objetivo general, analizar el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, en objetivos específicos con la siguiente investigación pretende, determinar el clima organizacional en la empresa, analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa y determinar si el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat S.A.C.

Para la recolección de datos se aplicó la encuesta con la modalidad mixta y cerrada de 36 items, fue ordenado de acuerdo a los indicadores de la investigación. El universo es de 150 colaboradores, la muestra obtenida es de Rodríguez (2005) para calcular el tamaño, conociendo el tamaño de la población de diferentes áreas laborales. De la encuesta que se aplicó nos dio como resultado 40 gráficos en el cual nos dio a conocer que si existe una correlación entre las variables, clima organizacional y desempeño laboral.

También se obtuvo que el clima laboral en la empresa, es favorable para la integración, reconocimiento de necesidades estructurales de la empresa, recompensas por el buen desempeño laboral y que el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat en la tarea, el desempeño adaptativo, contextual, el comportamiento organizacional y laboral son ampliamente favorables en la mayoría de los trabajadores

Palabras claves: Comunicación, clima organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral, comportamiento organizacional y laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Organizational climate and work performance in the company Cynkat SAC, Arequipa 2019", has as a general objective, analyze the organizational climate and work performance of the company's collaborators, in specific objectives with the following investigation it aims to determine the organizational climate in the company, analyze the work performance of the company's workers and determine if the work climate influences the work performance of the company's workers Cynkat SAC

For data collection, the survey was applied with the mixed and closed modality of 36 items, it was ordered according to the research indicators. The universe is 150 employees, the sample obtained is from Rodríguez (2005) to calculate the size, knowing the size of the population of different work areas. From the survey that was applied, we were given 40 graphs as a result, in which he informed us that if there is a correlation between the variables, organizational climate and work performance.

It was also obtained that the work environment in the company is favorable for integration, recognition of structural needs of the company, rewards for good work performance and that the work performance of the Cynkat company workers in the task, adaptive performance , contextual, organizational and work behavior are widely favorable in most workers

Keywords: Communication, organizational climate, job satisfaction, job performance, organizational and work behavior.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación que se realizó del enunciado “Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Cynkat S.A.C, Arequipa 2019” tiene como principal objetivo analizar el clima organizacional con el desempeño laboral.

Dicho trabajo es motivado para observar cual es la correlación que puede existir el clima organizacional con el desempeño laboral y que mejor en una empresa conocida que es Cynkat (distribuidora de Kola Real) ya que en dicha organización sus colaboradores interactúan casi diariamente.

En el primer capítulo su contenido es el planteamiento teórico donde se encuentra el enunciado, variables e indicadores, interrogantes, justificación, objetivo general y específico, hipótesis y el marco de referencia que contiene conceptos de acuerdo a la investigación que se realizó.

El segundo capítulo contiene el planteamiento operacional, en el que se explica la técnica aplicada en la investigación, el campo de verificación para la recolección de datos.

El tercer capítulo se dará los resultados obtenidos donde se presenta los gráficos, conclusiones del trabajo y sus sugerencias correspondientes.

ÍNDICE

EPÍGRAFE	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	vi
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	13
1. Problema.....	13
1.1. Enunciado del problema.....	13
1.2. Variables e Indicadores.....	13
1.3. Interrogantes.....	14
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS.....	15
3.1. Objetivo General	15
3.2. Objetivo Específico	15
4. HIPÓTESIS.....	16
5. MARCO DE REFERENCIA.....	16
5.1. Fundamentos Teóricos.....	16
5.2. Antecedentes de la investigación	40
CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	42
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	43
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	43
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	43
2.1. Ámbito de localización.....	43
2.2. Unidades de Estudio	43
3. ESTRATEGIA DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	44
3.1. Criterios y procedimientos para la recopilación de datos.....	44
3.2. Herramientas	45
3.3. Procesamiento de la información	45
CAPITULO III RESULTADOS.....	46
RESULTADOS	47
1. Resultados de la investigación de mercado	47

1.1. Caracterización de la muestra.....	47
1.2. Resultados.....	49
CONCLUSIONES.....	72
SUGERENCIAS.....	73
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS.....	76



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Rango de edad	47
Figura 2: Años de servicio	47
Figura 3: Puestos de trabajo	48
Figura 4: Sexo	48
Figura 5: ¿La comunicación con tus compañeros de área es fluida?,	49
Figura 6: ¿Existe una buena relación entre los equipos de trabajo de tu área?	50
Figura 7: ¿La comunicación con tu jefe de área en la empresa es frecuente?	50
Figura 8: ¿Existe respeto entre los trabajadores de su centro laboral?	51
Figura 9: ¿El ambiente laboral es adecuado para el buen desarrollo de mis funciones? .	51
Figura 10: ¿La estructura jerárquica de la empresa es adecuada?	52
Figura 11: ¿Las normas internas de la empresa son adecuadas?	52
Figura 12: ¿Existen incentivos salariales y funcionales dentro de mi empresa	53
Figura 13: ¿Existen reconocimientos por el buen desempeño laboral en mi empresa? ...	53
Figura 14: ¿Mi labor o tarea aporta productividad de la empresa?	54
Figura 15: ¿Corro riesgos de accidentes laborales en la empresa?	54
Figura 16: ¿Considero que el desempeño de mis actividades laborales está dentro de los estándares de calidad?	55
Figura 17: ¿Considero que mis actividades están dentro de los estándares de cantidad?	55
Figura 18: ¿Luego de terminar con la jornada laboral de trabajo, he cumplido con las tareas encargadas?	56
Figura 19: ¿Tengo margen de libertad para tomar de decisiones en las labores que realizo?	56
Figura 20: ¿La comunicación oral y escrita en la empresa para el desarrollo de mis actividades cotidianas es frecuente?	57
Figura 21: ¿La comunicación oral y escrita está relacionada con las labores que realizo?	57
Figura 22: ¿Aporto nuevas ideas para mi centro laboral?	58
Figura 23: ¿Tengo un plan de contingencia si se presenta una situación de crisis en la empresa?	58
Figura 24: ¿Si se presenta algún tipo de cambio en la empresa, estoy en condiciones de adaptarme a esa situación?	59
Figura 25: El tiempo de adaptación para el trabajo fue	59

Figura 26: ¿Me encargan otras funciones además de otras del cargo?	60
Figura 27: ¿Mi actividad laboral demanda esfuerzo físico y esfuerzo mental?	60
Figura 28: ¿Estamos motivados por el ambiente laboral?	61
Figura 29: ¿En mi organización la creatividad es parte del proceso de producción?	61
Figura 30: ¿Mis actividades laborales las realizo con entusiasmo?	62
Figura 31: ¿Las actividades que desarrollo con otros colaboradores están dentro de un clima de compañerismo?	62
Figura 32: ¿El trato que recibo de parte de mis compañeros y jefes me hace sentir apreciado?	63
Figura 33: ¿Considero que la interrelación que tengo con mis compañeros de trabajo es efectiva?	63
Figura 34: ¿Tengo un gran compromiso con mi centro laboral?	64
Figura 35: ¿Las actividades que desarrollo están compenetradas, interrelacionadas con todas las áreas y funciones de la organización?	64
Figura 36: ¿Dentro de mis actividades laborales existe un tiempo para preocuparme por mis compañeros?	65
Figura 37: ¿Es justificable la ausencia al centro laboral cuando los motivos son por salud personal o familiar?	65
Figura 38 : En la medida de lo posible, ¿trato de no utilizar el uniforme institucional cuando tengo un compromiso social o familiar?	66
Figura 39 : Si observo que un compañero sustrae o deteriora adrede equipos de la empresa, ¿lo denunciaría, aunque fuera mi amigo?	66
Figura 40 : Un trabajador de la empresa que concurre a trabajar con signos de haber consumido bebidas alcohólicas debe sancionársele	67
Figura 41 : Relación entre clima organizacional y desempeño laboral	71



CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema

1.1. Enunciado del problema

Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Cynkat S.A.C, Arequipa 2019

1.2. Variables e Indicadores

Tabla 1. Variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	SUB INDICADOR
Clima organizacional	Percepción que poseen los empleados de una empresa	Sentido de integración	Comunicación con los compañeros
			Relación con el equipo
			Relación con los jefes
			Respeto
		Necesidades estructurales de la empresa	Ambiente
			Niveles jerárquicos
			Reglas y políticas de la empresa
		Metas organizacionales	Responsabilidad
			Competitividad organizacional
			Compromiso en la organización
		Reconocimientos de función laboral	Crecimiento personal
			Recompensa
Desempeño laboral	Objetivos específicos para el trabajo	Desempeño en la tarea	Productividad
			Trabajo preciso y cuidadoso
			Calidad y cantidad en el trabajo
			Culminación de la tarea
			Toma de decisiones
			Comunicación oral y escrita
			Conocimiento Laboral
		Desempeño adaptativo	Nuevas ideas
			Planes según la situación
			Ser flexibles
			Actuación adecuada
		Desempeño contextual	Tarea extra
			Esfuerzo
			Motivación
			Creatividad
			Entusiasmo

			Compañerismo
			Comunicación efectiva
			Relaciones interpersonales
			Compromiso organizacional
		Comportamiento organizacional	Comportamiento individual
		Comportamiento Laboral	Ausentismo (falta)
			Comportamiento fuera de la tarea
			Robo
			Consumo de licor

Fuente: Elaboración propia

1.3. Interrogantes

- a) ¿Cuál es el nivel de integración de los trabajadores de Cynkat S.A.C.?
- b) ¿Cuáles son las necesidades estructurales de Cynkat S.A.C.?
- c) ¿Cuáles son las metas organizacionales?
- d) ¿Los trabajadores de la empresa Cynkat S.A.C. reciben reconocimientos o recompensas por el buen desempeño laboral?
- e) ¿Cuáles son las características del desempeño en la tarea, el adaptativo y el contextual de los trabajadores de la empresa Cynkat S.A.C.?
- f) ¿Cuál es la percepción de la organización hacia los trabajadores sobre su comportamiento organizacional y laboral?
- g) ¿El clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Cynkat S.A.C.?

2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Cynkat S.A.C Arequipa 2019.” Nos permitirá observar cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa.

Uno de las claves del éxito en una empresa es el clima laboral ya que eventualmente se puede convertir en una herramienta estratégica ya que esta influye la manera en que la organización se va desarrollando. Con base al argumento, la presente investigación resulta

importante para la empresa Cynkat S.A.C; ya que proporcionara la información para el entendimiento y la clarificación de su clima interno y también el desempeño laboral, con lo cual se llegará a conocer como los colaboradores actúan, interactúan y si son influenciados fuertemente lo que hacen, también la manera que coordinan los propósitos de la empresa, los sistemas de comportamiento y las creencias.

Además, este proyecto investigativo se justifica porque con la información que se obtenga, y con las recomendaciones que se formulen, la gerencia podría tomar elecciones adecuadas que favorezcan la competitividad y la estabilidad de la firma en el mercado.

Por tanto, este estudio beneficiará a los colaboradores, ya que se proveerá un análisis de cómo es su clima de trabajo en las instalaciones de la organización, con la calidad de su vida laboral sea un avance satisfactorio ; La organización porque al conocer los aspectos propios del clima laboral y el desempeño laboral se podrían tomar las decisiones adecuadas para la mejora de la organización y por finalizar la investigación ya que se aportará a su acervo investigativo con estudio serio y científico.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Analizar el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cynkat S.A.C.

3.2. Objetivo Específico

- Determinar el clima organizacional en la empresa Cynkat S.A.C.
- Analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat S.A.C
- Determinar si el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat S.A.C.

4. HIPÓTESIS

El clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat SAC.

- **H** = El clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat SAC.
- **Ho**= El clima laboral **no** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat SAC.
- **H1**= El clima laboral influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat SAC.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. Fundamentos Teóricos

En el marco teórico, ocupo de la comunicación en términos generales y en todos los aspectos; en la primera parte se especifica la empresa.

En la segunda parte se da a conocer el desempeño laboral. Y por último la tercera se desarrollará el clima organizacional.

5.1.1. La empresa

Definición

Estela, (2019) Nos dice que “El concepto de empresa se refiere a una organización o institución que se dedica a crear o brindar bienes o servicios solicitados por los usuarios; consiguiendo crédito económico de esta actividad, es decir, lucro” (pág. 2). Quizás desde un punto de vista más técnico, se puede definir como una organización legalmente constituida cuyo objetivo principal es buscar la rentabilidad y el beneficio para lograr este objetivo. Realiza actividades de marketing de bienes o servicios.

Simón, (2006) Nos dice que “El concepto de empresa es una organización combinada por un grupo de individuos que realizan actividades en diferentes espacios con el fin de lograr ingresos durante la jornada laboral, es decir, lucro” (pág. 257). Quizás desde

un punto de vista más técnico, se puede decir que se trata de una organización compuesta por un grupo de trabajadores, cuya finalidad principal es traer ganancias a la empresa, por lo que necesitan obtener bienes y servicios.

5.1.1.1. Funcionalidad de una empresa

Belen, (2017) Ideo una teoría, "La estructura organizacional se puede definir como la división de labores dentro de la organización en segmentos iguales para lograr la coordinación de los mismos labores próximamente, de manera de orientarlos hacia diferentes formas de lograr metas".(pág. 21).

Belen, (2017) Ideo una teoría, "Hay cinco mecanismos de coordinación que pueden explicar la forma básica de coordinar el trabajo". Estos mecanismos de coordinación corresponden no solo a la coordinación del trabajo, sino también a la comunicación y el control (pág. 22).

Ajuste Mutuo: La colaboración entre socios se logra a través de la comunicación informal. La capacidad de controlar y coordinar depende de la persona que realiza la tarea.

Supervisión directa: Se logra la coordinación al contar con un colaborador que se encarga del trabajo de los demás, dándoles instrucciones y monitoreando sus acciones.

Estandarización de procesos de trabajos: Induce la norma del contenido de la obra a través de normas escritas.

Estandarización de producción o de resultados: Conduce a un conjunto de reglas escritas que regulan el producto final de un trabajo o actividad.

Estandarización de destrezas o conocimientos: Puede guiar a las personas a preestablecer el conocimiento o las habilidades que debe poseer la persona en el puesto.

"En una organización, dependiendo de la empresa, hay un equipo compuesto por trabajadores de diferentes niveles, y a cada equipo se le asigna la responsabilidad de un objetivo final a largo y corto plazo".

5.1.2. Clima organizacional

Chiavenato I. , (2007) Afirma que: “Las personas necesitan adaptarse constantemente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional. Esto se puede definir como un estado adaptativo”. El alcance de la adaptación varía de una persona a otra, dentro de la misma persona, de un momento a otro. Cuando la motivación es baja debido a la frustración u obstáculos para satisfacer las necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y se produce un estado de frustración, desinterés, indiferencia e insatisfacción hasta que se alcanza un estado de radicalidad, entusiasmo y desacuerdo. “La atmósfera organizacional es la calidad o atributo del ambiente organizacional que los miembros de la organización perciben o experimentan. Esto afectará su comportamiento”. Esto es ventajoso cuando se satisfacen las necesidades personales y la satisfacción moral de los miembros; y cuando estas necesidades no se pueden satisfacer, es una desventaja (Página 87).

5.1.3. Percepción

Según Chiavenato I. (2009) la percepción "es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para darles significado ambiental" (Página 215).

Wagner y Hollenbeck citados en Chiavenato I. (., 2009) señalaron: "La percepción es el proceso de selección personal, organización, almacenamiento y recuperación de información". (Página 215).

Chiavenato I. (2009) Afirma que:

El proceso de percepción ocurre de la siguiente manera: “Las personas actúan de acuerdo a su percepción del mundo, lo que les hace creer que pueden lograrlo a través de sus acciones”. La idea se produce a través de los sentidos. Recibimos y expresamos información a través de nuestros órganos de los sentidos, que son receptores especializados que pueden transmitirnos impresiones de visión, oído, olfato, gusto y tacto.

“Estos receptores envían estímulos externos al cerebro, que filtra estas señales eléctricas mediante procesos de generalización, distorsión y selección y las convierte en representaciones internas. Los sentidos de los órganos de los sentidos producen

percepción". En realidad, el cerebro recibe un conjunto de señales eléctricas traducidas por nuestra representación interna, que son las encargadas de dar sentido a la realidad que percibimos. El cerebro realiza este proceso a través de un intérprete. Por lo tanto, nuestra representación interna de la experiencia del evento no es completamente el evento en sí, sino una reelaboración interna y personalizada. Lo que percibimos no es solo el resultado de los órganos sensoriales, sino también la combinación de los órganos de llegada y la información enviada por creencias previas, el cerebro utiliza estas creencias para interpretar la información en la corteza correspondiente.

Por tanto, tenemos dos formas de representar el mundo. La primera es la expresión que hacemos a través de los cinco sentidos, es decir, lo que vemos, oímos y sentimos desde el mundo exterior o la experiencia externa. Otra forma es que nos representemos internamente sin tener que encontrarnos en el mundo físico o la representación interna.

5.1.3.1. Factores que influyen en la percepción

Chiavenato I. (2009) Nos indica que "son elementos contextuales de objetos, personas o situaciones de percepción. Cada situación puede involucrar diferentes escenarios".

Las personas generalmente están dispuestas a capturar ciertas cosas y eventos, lo que afectará su proceso de percepción. Las personas tienden a enfocarse en el mundo relacionado con sus intereses y valores (pp. 217-218).

5.1.4. Relaciones Laborales y gestión de recursos humanos

Definición Relaciones Laborales

Belen, (2017) Díganos, "El término relaciones laborales-gerenciales se refiere a un sistema en el cual empresas, socios y sus representantes interactúan directa o indirectamente desde departamentos gubernamentales para establecer reglas básicas para las relaciones disciplinarias laborales-gerenciales" (primero). El término "relaciones laborales-gerenciales" también se aplica a diversas formas de participación de los empleados de la organización.

Belen, (2017) Nos comenta que: "Debido a las restricciones de analogía erróneas, existen muchos tipos de sistemas de relaciones escolares existentes en el mundo, por lo

que es necesario combinar la investigación comparativa y el reconocimiento de tipos" (pág 2).

“Considerando la relación laboral-gerencial, el desarrollo de las instituciones donde trabajan los socios es coexistente, por lo que el sistema de relación escolar es diverso”.

Gestión de recursos humanos

Ferris, (1995) Nos cuenta que la gestión de recursos humanos ha sido determinada como “la ciencia y práctica responsable de la naturaleza de la relación laboral y de una serie de decisiones, acciones y cuestiones relacionadas con la relación” (p. 131). Es decir, este es un término que suele describir el método empresarial de gestión de personal, afirmando la prioridad de la participación de los trabajadores; generalmente, en el centro de trabajo de los empleados no sindicalizados, para motivarlos a incrementar la productividad.

Anne, (2013) Comenta que: “La investigación en este campo se formó sobre la base de la integración de diversas teorías de la gestión científica, el trabajo social y la psicología industrial durante la Primera Guerra Mundial, y ha experimentado un desarrollo considerable ” (No. 3 página).

“Actualmente, se centra en técnicas de organización del trabajo, reclutamiento y selección, evaluación del desempeño, capacitación, mejora de habilidades y desarrollo profesional, así como en el compromiso y la comunicación directa de los empleados”. Anne, (2013), (pág. 3).

Por tanto, este campo se ocupa del bienestar de los colaboradores de la empresa para mejorar su desempeño en su trabajo diario, ya que lo evalúan, también las habilidades de las personas para ver qué pueden desarrollar en la organización.

5.1.5. Desempeño laboral

Definición

Robbins S. P., (2013) Afirma que:

“Comentaron que este es un proceso que le permite distinguir qué tan exitosa es la organización en el logro de sus actividades y metas laborales a largo y corto plazo. Por lo

general, a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral puede evaluar el logro de metas estratégicas a nivel individual "(pág. 15).

Robbins S. P., (2013) Afirma que:

"Las organizaciones solo evalúan las actividades de los empleados, incluidas las descripciones de puestos; sin embargo, debido a que las personas hoy reconocen los tres tipos principales de comportamiento que constituyen el desempeño laboral, hay menos niveles en la actualidad y las empresas orientadas a los servicios necesitan más información sobre los trabajadores "(pág.175).

- **Desempeño en la tarea**

Se refiere al cumplimiento de obligaciones y responsabilidades que ayudan a producir bienes o servicios para realizar tareas administrativas.

- **Civismo**

Se refiere a acciones que contribuyen al entorno psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, incluso si no es necesario que reconozcan los objetivos de la organización, respeten a los colegas, hagan sugerencias constructivas y digan palabras positivas o positivas. Lugar de trabajo.

- **Falta de productividad**

Esto incluye comportamientos que causan daños positivos a la organización, como robos, daños a la propiedad de la organización, comportamiento brutal con los colegas y ausencias frecuentes del lugar de trabajo.

"Debido a que se mencionan factores importantes, el desempeño laboral de los trabajadores se puede determinar porque nos proporciona un indicador de su bajo desempeño laboral".

- **Desempeño en la tarea**

Robbins S. y., (2009) Indica que, "Cumplir con los deberes y responsabilidades que ayudan a producir bienes o servicios para realizar tareas administrativas" (pág. 160).

“Nos dice que la medición del desempeño tiene varios propósitos, uno de los cuales es colaborar a la gerencia a tomar decisiones sobre recursos humanos, promoción, transferencia y retiro”. “Las observaciones también nos comunican sobre las necesidades de capacitación y crecimiento porque determinan con precisión las destrezas y habilidades de los colaboradores que pueden hacer planes de recuperación para ellos”.

¿Qué se toma en cuenta en la evaluación?

Los criterios seleccionados por la dirección para evaluar el desempeño de los colaboradores tendrán muchos efectos sobre su comportamiento. Los tres conjuntos de criterios más comunes son el resultado de una sola tarea.

Resultados de las tareas individuales: El propósito es más importante que el método, por lo que la gerencia debe evaluar los resultados de las actividades del socio, como la productividad de la persona, los desechos generados y la efectividad del costo unitario de producción.

Conductas: En algunos casos, es difícil atribuir resultados específicos al comportamiento y conducta de las personas en puestos de consultoría o apoyo, ya que tienen responsabilidades laborales como parte del esfuerzo del equipo; a veces es difícil determinar la afiliación de cada miembro. Y luego evalúe el proceder de los empleados.

Los comportamientos evaluados no se limitan necesariamente a los directamente relacionados con la productividad personal.

Rasgos: Los rasgos de todos son los menos relacionados con el desempeño laboral. En general, tener una buena actitud puede mostrar la confianza de los empleados en sí mismos. Por tanto, acreditar que son fiables en su área de trabajo, confirmando que dentro de la organización, hay experiencias que pueden o no estar relacionadas con los resultados positivos de la tarea. Sin embargo, es un error ignorar el hecho de que las empresas todavía utilizan este tipo de riesgos para evaluar el desempeño laboral.

Por sí solo, este es un punto que requiere que los trabajadores desarrollen los conocimientos y habilidades que han aprendido para poder destacarse en el campo laboral, porque esto se puede hacer de diversas formas, como la resolución de problemas y las actividades verbales o psicomotoras.

Aamodt, (2010) afirma que:

El primer punto en el proceso de evaluación del desempeño indica la necesidad de determinar qué la empresa quiere hacer esto. "En otras palabras, la empresa quiere utilizar los resultados para mejorar el desempeño; esta determinación es crucial porque las diversas técnicas para evaluar el desempeño son correctas para algunos propósitos pero no para otros" (pág. s.p.).

Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es eficaz para determinar la compensación, pero como estamos menospreciando el desempeño de algunos trabajadores, es malo para fines de capacitación.

De manera similar, el uso de evaluaciones de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no para determinar aumentos salariales.

Proporcionar capacitación a los empleados

Aamodt, (2010) Afirma que:

Nos dice que "el propósito más importante de la evaluación del desempeño es mejorar, para poder capacitarse en las actividades que necesitan mejora "; Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo de revisión de evaluaciones del desempeño, se recomienda realizar dos veces al año para comunicarse con los empleados. Conozca y discuta sus pros y contras (pag.153).

Sin embargo, lo más importante es determinar el momento para decidir cómo corregirlo.

Determinar los incrementos salariales

Aamodt, (2010) Informa que, "Esto demuestra que el valor del puesto depende de diferentes razones, el nivel de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñar el puesto" (pág. 154). Sin embargo, la diferencia salarial entre dos sujetos con el mismo puesto es función de la durabilidad de su desempeño laboral.

En algunos casos, es injusto pagar a los empleados que tienen un desempeño deficiente el mismo salario que a los empleados que hacen un buen trabajo.

Por lo tanto, esta es la recompensa por completar las horas de trabajo de la organización; a cambio, se refiere al concepto de personas que realizan un trabajo similar con la misma productividad para que puedan obtener la misma recompensa.

5.1.6. La toma de decisiones para ascenso

Aamodt, (2010) "Otra razón para establecer el desempeño de la evaluación es determinar los empleados que van a ser promovidos. Aunque parece justo promover solo a los mejores empleados, esto no sucede con frecuencia" (pág. 156). La política de algunas organizaciones es promover a los 30 empleados de mayor antigüedad.

"Esto es especialmente cierto en organizaciones donde los empleados están sindicalizados. Aunque pueda parecer justo promover a los empleados en función del desempeño o la membresía de sus funciones, puede que no siempre sea prudente".

El mejor empleado en un nivel no siempre es el mejor en el siguiente nivel. Desafortunadamente, las decisiones de despido brindan a los colaboradores de la empresa comentarios, orientación y capacitación que no siempre mejoran el desempeño o reducen los problemas disciplinarios. Esta técnica de gestión del desempeño no tiene éxito y los resultados de la revisión pueden indicar que el mejor curso de acción es despedir a los empleados.

5.1.7. La importancia de realizar investigación de personal

Aamodt, (2010) Afirma que "la razón fundamental para explicar la evaluación de los empleados es la investigación del personal", "las pruebas de trabajo deben verificarse. Una forma es correlacionar los resultados de las pruebas con algunas medidas precisas de desempeño laboral" (página 159). Sin embargo, se deben proporcionar medidas precisas y fiables para ello.

Esto también es cierto al evaluar la eficacia de los programas de formación. Para determinar la efectividad, debe evaluarse con precisión el rendimiento que se utilizará para determinar si el entrenamiento puede mejorar el rendimiento.

¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler, (2011) Afirma que:

La evaluación inmediata del supervisor sigue siendo una parte esencial de la mayoría de los procesos de evaluación. Obtener la evaluación del supervisor es relativamente simple y significativo. El supervisor debe estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño del colaborador (Pág. 86).

"La totalidad de las mediciones que las realizan los supervisores directos de los empleados". "Como es habitual, la tarea de la medición recae en los gerentes porque son responsables del desarrollo de sus subordinados" Dessler, (2011). Debido a que muchas organizaciones hoy en día utilizan equipos auto-dirigidos, teletrabajo y herramientas organizativas para educar a sus jefes y empleados, el supervisor directo generalmente no es el intermediario más confiable del desempeño de los empleados, generalmente requiere que sus colegas e incluso subordinados participen en el proceso.

- **Evaluación por parte de los colegas (pares):**

Los colegas (acompañantes) se han ganado una mayor reputación por su evaluación de los trabajadores. Los empleados seleccionados para la evaluación anual eligen la agencia de evaluación. Luego fue nombrada supervisora y nos dijeron que la revisión por pares suele ser más eficiente. Un estudio realizado colocó a los estudiantes en un grupo de trabajo auto-gestionado. Los investigadores encontraron que la evaluación por pares tiene un efecto positivo directo en la apreciación de la comunicación abierta; la motivación laboral de los empleados conduce a la apatía, las habilidades sociales grupales, la cohesión y la satisfacción.

- **Comités evaluadores:**

Algunas empresas utilizan comités de evaluación, que generalmente están compuestos por supervisores directos de los trabajadores, con alrededor de tres a cuatro supervisores. El uso de varios evaluadores para demostrar resultados positivos puede ayudar a superar obstáculos, como los sesgos de los evaluadores individuales. Dado que también proporciona un recurso, se pueden introducir en la evaluación diferentes aspectos del desempeño del trabajador observados por diferentes personas.

- **Autoevaluaciones:**

La autoevaluación del desempeño de los empleados de la organización generalmente se combina con las calificaciones de los supervisores.

El problema esencial de la autoevaluación es que los empleados suelen evaluarse a sí mismos por encima de sus supervisores o compañeros.

En algunas empresas, permiten que sus subordinados evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchas personas denominan retroalimentación ascendente.

Este procedimiento ayuda a los altos directivos a comprender el estilo de gestión de sus subordinados, a identificar posibles problemas personales y a tomar medidas correctivas con cada uno de los directivos según sea necesario. La investigación respalda la opinión de que la retroalimentación ascendente puede ayudar a mejorar el desempeño de los gerentes. Los gerentes que se reúnen con sus subordinados para discutir y verificar su retroalimentación ascendente son más avanzados que los gerentes sin subordinados.

- **Evaluación de 360° grados:**

También llamada evaluación general, es una de las evaluaciones más utilizadas en las organizaciones en la actualidad, porque la información de desempeño se recopila completamente en torno a los trabajadores, de sus superiores, subordinados, colegas, clientes internos o externos. Por lo general, esto se hace con fines de desarrollo, no para aumentar los salarios.

5.1.8. Administración del desempeño

Este proceso de integración se denomina gestión del rendimiento. En cuanto al desarrollo de la empresa, puede asegurar que los empleados estén trabajando arduamente para lograr las metas contenidas en la organización, e incorporar la práctica de los gerentes para definir las metas y tareas de los empleados, mejorando así sus habilidades y destrezas. Evaluará continuamente su comportamiento hacia la meta y luego lo recompensará de la manera esperada.

Porque esto hará que las necesidades de la empresa y las ambiciones profesionales de cada empleado sean significativas. El propósito de esto es asegurar que estos elementos sean internamente firmes y significativos para los objetivos de la empresa. Los métodos de gestión del desempeño actuales reflejan la naturaleza de los intentos de los gerentes de comprender mejor la interconexión de los factores que afectan el desempeño de los empleados. Refleja el enfoque de los esfuerzos actuales de la administración para lograr metas de alto desempeño en un mundo competitivo a nivel mundial.

- **Definición de las metas y los esfuerzos laborales del empleado:** Como eje de la gestión del desempeño, la idea es que el trabajo de los empleados debe estar orientado a metas y objetivos. Antes de esto, los gerentes deben evaluar a los empleados en función de su desempeño y en base a estándares específicos, porque se espera que sea medido.

En segundo plano, los gerentes deben determinar los objetivos y estándares para el desempeño de los empleados a fin de que tengan sentido en términos de los objetivos más amplios de la empresa. Correctamente, existe una jerarquía de objetivos en la empresa, comenzando por la alta dirección, lo que significa los objetivos subordinados de cada gerente y cada empleado que aparece en la cadena de poder.

5.1.9. Métodos de evaluación de desempeño

Dessler, (2011) Afirma que: "Esto demuestra que la evaluación del desempeño utiliza diferentes métodos. En muchas empresas, la responsabilidad de sus socios quieren saber cómo realizar la evaluación del desempeño en los trabajadores y qué tecnología es esta"(pág. 98). El contenido específico de la evaluación es el siguiente:

- **Ensayos críticos**

Incluye redactar una descripción de las fortalezas y debilidades del colaborador, su desempeño previo y potencial, y brindarle sugerencias para mejorar la transcripción de dichos documentos.

- **Incidentes críticos**

Los eventos críticos causan preocupación, y la evaluación es la diferencia entre completar efectivamente el trabajo y no realizar la labor que le asignaron ; por lo tanto, el

evaluador será responsable de describir el comportamiento del trabajador, especialmente en algunos casos si estos comportamientos son válidos o inválidos: Se debe utilizar una lista de incidentes tan graves para mencionar comportamientos específicos y proponer una serie de ejemplos que puedan mostrar el comportamiento esperado de los empleados e identificar a aquellos que necesitan mejorar sus propias ventajas.

- **Escala grafica de calificación**

Este es uno de los métodos de evaluación más antiguos y extensos. El evaluador consideró un conjunto de factores de desempeño, a saber, la cantidad y calidad del trabajo, la profundidad del conocimiento, la cooperación, la asistencia y la iniciativa, factores que se evaluarán mediante una escala graduada.

- **Escala de calificación basada en el comportamiento**

Combina los elementos básicos de un método de calificación de eventos críticos y una escala gráfica. El evaluador califica al personal basándose en los reactivos colocados a lo largo del proceso continuo; estos elementos son ejemplos de comportamiento real en el trabajo, no listas de características o descripciones generales.

- **Comparación forzada**

La comparación obligatoria evaluará el desempeño de otros colegas u otros colegas en los empleados de la empresa; porque es importante comprender una herramienta de medición relativa, no absoluta; las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación de grupo y la clasificación individual.

- **Sistemas de incentivos económicos**

Newstrom, (2011) Díganos: "Muchas empresas que luchan por sobrevivir se centran en la gestión del rendimiento" (pág. 28). El punto de partida de esta idea es gestionar y mejorar el desempeño de los empleados estableciendo metas, porque se puede actualizar una buena estructura organizacional, mejor tecnología, nuevos horarios de actividad laboral, mayor compromiso de los empleados y mejor motivación de desempeño.

Una parte integral de la gestión del desempeño es el uso de varios sistemas de recompensas e incentivos para fomentar una mayor productividad. A casi cualquier

trabajador se le puede aplicar cierto tipo de sistema de recompensa económica, los elementos básicos de estos sistemas son inducir a individuos, grupos u organizaciones a mostrar niveles más altos y hacer que los salarios de los empleados dependan de una o más dimensiones.

Entre los objetivos adicionales se pueden mencionar:

- Promover la contratación y retención de empleados destacados.
- Fomentar los comportamientos ideales, como la creatividad, fomentar el desarrollo de habilidades valiosas y satisfacer las necesidades clave de los empleados.
- Los criterios para implementar estos incentivos incluyen la producción de los empleados, las ganancias organizacionales, el ahorro de costos, el volumen de envío, el nivel de servicio al cliente o la relación entre los costos laborales y las ventas totales.
- La evaluación del desempeño se puede usar sola o en conjunto, y el salario se puede usar inmediatamente o en el futuro como en el plan de participación en las ganancias.
- **Incentivos que relacionan la retribución con el desempeño**

Varios tipos generales de incentivos variables vinculan la remuneración al desempeño. Quizás la medición más popular es que el aumento de la producción determina la remuneración, como lo ilustran las comisiones de ventas o el pago por transacción, lo que vincula directamente la remuneración con los premios por desempeño.

El salario generalmente se determina mediante una combinación de medidas de cantidad y calidad para garantizar la alta calidad del producto o servicio. Independientemente del tipo de incentivo, el propósito es vincular una parte del salario del trabajador a alguna medida del desempeño del empleado o de la organización.

Las medidas de incentivos también son muy beneficiosas, porque las personas que obtienen mejores resultados pueden obtener mejores rendimientos. Mucha gente cree que este mayor equilibrio entre insumos y productos es justo. Además, si un salario más alto es

una recompensa por entretenimiento, el sistema proporcionará el resultado deseado, mejorando así el comportamiento.

- **Incentivos Salariales**

Los incentivos son una forma de pago por desempeño porque generan mayores retornos por el aumento en la producción o los resultados. Este método a menudo se denomina pago por desempeño.

Obviamente, la conclusión de los incentivos salariales es que casi siempre pueden aumentar la productividad y reducir los costos laborales por unidad de producto. El sistema de recompensas debe ser bastante simple y directo para que los empleados creen que las recompensas seguirán al desempeño.

Debe establecer claramente metas, requisitos de calificación, estándares de desempeño y sistema salarial, los aspectos básicos que los participantes deben comprender.

- **Los sistemas de incentivos operan con éxito**

Los participantes los calificaron positivamente, quizás porque recibieron recompensas psicológicas y financieras. Los empleados son recompensados por hacerlo bien, satisfaciendo su motivación por el logro. Debido al mayor sentido de competencia, su autoimagen ha mejorado. Algunos incentivos fomentan la cooperación entre los empleados, porque necesitan trabajar juntos para obtener recompensas de incentivos.

- **Participación de utilidades**

El sistema puede distribuir parte de las ganancias operativas a los empleados inmediatamente o en forma de dividendos en efectivo, o retenerlos como acciones en el futuro.

El sistema de salario básico, la mejora por desempeño y la mayoría de los otros mecanismos de incentivos reconocen las diferencias individuales, mientras que la participación en las utilidades reconoce intereses comunes.

Si los empleados creen que su salario se ve afectado, estarán interesados en el éxito económico de la empresa. De esta manera, debe desarrollar un mayor trabajo en equipo institucional.

- **Participación de ganancias**

Otro conjunto conveniente de incentivos es la participación en las ganancias o la producción; durante el período histórico básico del desempeño organizacional, los planes de participación en las ganancias miden las mejoras y comparten las ganancias con los empleados. Estos programas fomentan la participación de los empleados, fomentan la cooperación y el trabajo en equipo y promueven una mejor comunicación.

- **Salario basado en competencias**

Recompensan a las personas porque saben cómo hacer su trabajo. Los empleados son compensados por la diversidad, profundidad y tipo de desempeño. Algunas empresas pagan un aumento por cada nuevo puesto adquirido; la mayoría de las organizaciones requieren que los empleados adquieran nuevas habilidades relacionadas, lo que puede llevar años.

Es por eso que el sistema debe estar altamente capacitado y deben establecerse métodos para valorar las posiciones de manera justa y demostrar el nivel de habilidad de los empleados; algunos sistemas salariales basados en competencias tienen supervisores para evaluar los conocimientos y habilidades de los empleados; otros permiten trabajar El equipo determina la promoción de cada empleado.

Si la cultura organizacional de la empresa es generalmente de apoyo y confiable, como ocurre con otros programas de incentivos, la compensación basada en competencias es más efectiva.

Los empleados deben comprender el sistema porque deben tener expectativas realistas sobre la oportunidad de obtener mayores ingresos, deben poder aprender nuevas habilidades y evaluarlas de inmediato, pero deben establecer algunas restricciones para calificar las habilidades.

5.1.10. Elegir criterios de evaluación del desempeño

Koontz, (2012) nos dice que "La evaluación del desempeño debe medir el desempeño mostrado con el fin de lograr los objetivos y planificar. Y el desempeño de la función de gestión" (pág. 682).

Para un rol gerencial, no es suficiente permitir que un gerente que no puede desempeñar un papel efectivo en el área designada de su organización sea el líder. Algunos ejecutivos sobresalientes pueden tener éxito al azar en lugar de ser el resultado de una gerencia efectiva.

5.1.11. Desempeño para alcanzar metas

Al evaluar el desempeño, un sistema de evaluación que considere metas cuantificables preestablecidas tiene un valor extraordinario.

Una vez que se propone una visión coherente, integral y comprensible para el logro de metas cuantitativas, quizás los mejores estándares de desempeño gerencial estén relacionados con la capacidad de establecer metas de manera inteligente, para planificar planes que ayuden a alcanzarlas y lograrlas con éxito. Las personas que han realizado ciertos cambios en el sistema a menudo piensan que estos estándares no son suficientes y esta evaluación no excluye oportunidades u otros factores fuera del control del gerente.

5.1.12. Desempeño como administradores

Koontz, (2012) Díganos: "Esto significa que el sistema para medir el desempeño basado en metas preestablecidas debe completarse sobre la base de la evaluación de las funciones del gerente. Los administradores de cualquier nivel también llevan a cabo actividades ajenas a la gestión que no pueden ser ignoradas" (pág. 685). Miden los principales objetivos que quieren contratar, es decir, deben ser evaluados en base a su comprensión de planificación, organización, integración de personal, orientación y gestión, y nivel gerencial de implementación. Controlar.

5.1.13. Diferentes puntos de vista sobre los problemas de evaluación

Hay diferentes puntos de vista sobre cuestiones de evaluación del desempeño, son:

- Evaluación subjetiva y objetiva Algunas personas insisten en que las calificaciones subjetivas de los subordinados son suficientes; después de todo, el desempeño de la gerencia es difícil de evaluar. En el otro extremo de la discusión están quienes sostienen que la evaluación debe ser completamente objetiva.
- La evaluación debe centrarse en los resultados, pero debe evitar los juegos digitales, los números pueden manipularse para adaptarse a circunstancias personales frustradas, por lo que es el propósito de esto, además, la aplicación de un número limitado de estándares cuantificables puede hacer que se ignoren otros objetivos y no se puedan establecer formalmente porque todas las tareas establecen metas.
- ✓ Juzgar o autoevaluar

Hay opiniones de que los gerentes tienen poderes otorgados de acuerdo a sus cargos, por lo que, al evaluar el desempeño de sus subordinados, deben ser los únicos jueces; pero a muchos gerentes no les gusta el rol de los jueces. Especialmente si se les pide que evalúen los rasgos de personalidad de sus subordinados.

Los empleados también se sentirán incómodos si juzgan basándose en factores que no tienen nada que ver con las tareas que realizan.

- ✓ Evaluación del desempeño anterior en relación con el desarrollo futuro

Algunos gerentes creen que el propósito de la evaluación es ante todo el desempeño pasado, pero otros gerentes se enfocan en el aspecto evolutivo, es decir, hacia la dirección de mejora en este último caso, su mira es, hacia el futuro.

El énfasis en la autoevaluación responsable y la autogestión reduce en gran medida el aspecto de evaluación. Obviamente, esto puede ser una gran oportunidad para resaltar las fortalezas de una persona y desarrollar un plan de acción para superar sus debilidades.

✓ Beneficios de la evaluación de desempeño

Chiavenato I. , (2007) Cuéntenos que el plan de evaluación del desempeño ha sido planeado, coordinado y entendido en su totalidad, porque traerá beneficios en el corto, mediano y largo plazo, por eso los principales beneficiarios son (pág. 475).

✓ Beneficios para el gerente

Es importante evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base en factores de evaluación, y esencialmente tener un sistema de medición que pueda neutralizar la subjetividad.

✓ Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados

El propósito de comunicarse con los subordinados es hacerles saber que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, lo que hace que se desempeñen bien.

✓ Beneficios para el subordinado

Comprender las reglas del juego y lo que la empresa valora del comportamiento y expresión de los empleados. Con base en su evaluación, sepa qué espera su jefe de su desempeño y cuáles son sus fortalezas y debilidades.

Entiende las medidas del jefe y toma medidas para mejorar el desempeño. Los subordinados deben tomar medidas ellos mismos. Autoevaluación y análisis personal de su desarrollo y control personal.

✓ Beneficios para la organización

El beneficio encontrado es que se evalúa el potencial del personal en el mediano a largo plazo, y también define el aporte de cada empleado.

Identificar a los empleados que necesitan ser fortalecidos y mejorados en determinadas áreas de actividad, y seleccionar empleados en términos de (promoción, crecimiento y desarrollo personal) para aumentar la productividad y mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo.

✓ Aplicaciones de la evaluación del desempeño

Chiavenato I. (., 2009) Cuéntenos que aclara que la evaluación del desempeño tiene múltiples aplicaciones y propósitos (pág. 482).

✓ Proceso para sumar a las personas

La evaluación del desempeño es una herramienta que se puede utilizar como entrada a una lista de habilidades para crear un grupo de talentos y planificar los recursos humanos.

Ha establecido una base de datos de información de reclutamiento y selección porque señala las características y actividades adecuadas de los nuevos empleados que recibirán los resultados finales del departamento comercial en el futuro.

✓ Proceso para colocar a las personas

Este proceso proporciona información sobre el camino del individuo, sobre cómo el individuo se integra con la persona y determina la forma en que se determina su puesto, tareas y habilidades.

✓ Procesos para recompensar a las personas

Muestran si las personas tienen cierta motivación, pero también sienten la motivación y las recompensas de la organización. Ayudan a la organización a decidir quién debe ser recompensado, como un aumento de salario o un ascenso, o quién debe ser separado de la organización.

✓ Procesos para desarrollar a las personas

Muestran las fortalezas y debilidades de cada persona, porque como colaboradores, necesitan capacitación o capacitación y los resultados del plan de capacitación. Promueven la relación de consultoría entre empleados y supervisores, y alientan a los gerentes a observar el comportamiento de los subordinados, porque ayudarán a mejorar este comportamiento.

"Como se mencionó anteriormente, los subordinados no saben cuánto tiempo se necesita para alcanzar las metas establecidas. También pueden ver los problemas en la

evaluación o la conveniencia en los procedimientos, y finalmente ver los problemas que surgen”.

5.1.14. Clima organizacional

5.1.14.1. Orígenes y Antecedentes del Clima Organizacional

Gómez, (2011) Afirma que:

"La psicología organizacional, antes conocida como psicología industrial, se estableció formalmente en los Estados Unidos a principios del siglo XX". "Después de la Segunda Guerra Mundial, esta situación se ha reforzado porque comenzó a abordar sistemáticamente aspectos como la selección de candidatos adecuados y la determinación de la remuneración. Temas como la forma" (pág. 2).

Edel, (2007) afirma que:

"La investigación en psicología organizacional ha impulsado el desarrollo de la disciplina y ampliado su cobertura al bienestar laboral de los empleados"; "La forma en que se generan las motivaciones personales, los tipos de valores desarrollados y sus relaciones interpersonales dentro de la organización" (pág. 131).

"Es comprensible que el trabajo se realice en el medio humano y natural; incitando a las relaciones sociales de los colaboradores a realizar las tareas, afectando así su productividad”.

5.1.14.2. Estructura y procesos organizacionales

Brunet, (2011) Afirma que:

“El vocablo “estructura organizacional” abarca los siguientes elementos”

1. La envergadura del control administrativo.
2. El tamaño de la organización (número de empleados).
3. El número de niveles Jerárquicos.

4. La relación entre el tamaño de un departamento y el número de departamentos comprendidos dentro de la organización.
5. La configuración jerárquica de puestos (organigrama).
6. El grado de centralización de la toma de decisiones.
7. La especialización de funciones y tareas.
8. El aspecto normativo.
9. La formalización de procedimientos organizacionales.
10. El grado de interdependencia de los diferentes subsistemas (pág. 47).

Brunet, (2011) Afirma que: En lo que se refiere la variable proceso organizacional:

1. El liderazgo.
2. Los estilos y niveles de comunicación.
3. El ejercicio del control.
4. El modo de la resolución de conflictos.
5. El tipo de coordinación entre los empleados y entre los diferentes niveles jerárquicos.
6. Los incentivos utilizados para motivar a los empleados.
7. El mecanismo de selección de los empleados.
8. El estatus y las relaciones de poder entre los diferentes individuos y las diferentes unidades.
9. Los mecanismos para socializar a los empleados.
10. El grado de autonomía profesional accedió a los empleados en el en el cumplimiento de su labor (pág. 47).

Así, el término "estructura" corresponde principalmente a la organización física de los componentes de la empresa, mientras que "proceso" se relaciona con la gestión de recursos humanos. Por lo tanto, la investigación sobre el clima debe examinar su composición humana y corporal al mismo tiempo.

5.1.14.3. Definición del Clima Organizacional

Carlos, (2006) Afirma que:

"El entorno propio de la organización está determinado por los individuos en función de sus creencias, opiniones, niveles de participación y actitudes en el proceso de interacción social y por variables (metas, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, cooperación interpersonal) Su comportamiento, satisfacción y eficiencia laboral" (pág. 108).

Ernesto (1965) Afirma que:

También se puede ver que otros autores nos dicen que el clima organizacional es un conjunto de características objetivas persistentes y fáciles de medir de una organización, que pueden distinguir una entidad de trabajo de otra. Son el estilo de gestión, las normas y el entorno fisiológico, el propósito y los procedimientos de compensación. Aunque desde un punto de vista personal, los indicadores de estas características son los más básicos" (pág. 157).

Cornell (1972), Comenta que, "Una mezcla de interpretaciones u opiniones que las personas hacen en relación con el trabajo o el rol de otros colegas en la organización (pág. 24).

De acuerdo con los conceptos anteriores, podemos ver las opiniones de cada autor, y tienen diferentes visiones sobre el clima organizacional.

"La atmósfera organizacional es el entorno creado por la empresa. Esta es la clave del éxito de la empresa, porque las habilidades y comportamientos de los empleados y todos los puntos de vista de los empleados se verán afectados". La relación tiene un impacto positivo o negativo.

Cabe mencionar que el comportamiento interno de la empresa está relacionado con el clima organizacional, y se refleja en absentismo, productividad, satisfacción laboral y tensión.

5.1.14.4. Características del Clima Organizacional

Brunet, (2011) Digamos: "El ambiente organizacional constituye la configuración de las características organizacionales, así como las características personales de un individuo pueden establecer su propia personalidad"(pág. 13).

Obviamente, el clima organizacional puede afectar el comportamiento laboral de las personas, al igual que la atmósfera atmosférica puede influir en su comportamiento.

Al igual que el clima atmosférico, el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos. La atmósfera dentro de la organización también se puede subdividir de acuerdo con la estructura organizacional, escala organizacional, métodos de comunicación, estilo de liderazgo, etc.

Todos estos elementos se suman para formar un clima especial con características propias, que de alguna manera representa la personalidad de la organización y afecta el comportamiento del personal relacionado.

"Esta forma de personalidad que representa las características de la empresa puede ser saludable o no saludable, como representar características humanas. Si no es saludable, destruirá la relación entre los empleados y la organización, y será difícil adaptarse al medio ambiente. Asimismo, es posible que las empresas no siempre sean conscientes de su personalidad y de la imagen que proyectan".

Más bien, revela un claro ejemplo. Suponiendo que, en una empresa de salud, los clientes externos no pueden brindar servicios y atención al cliente de manera satisfactoria, inmediatamente pensará que puede haber las siguientes razones: falta de capacitación para los empleados, negligencia en la prestación de servicios, selección de personal desatendido, políticas de calidad, por nombrar algunas. Se considera que varias razones son la causa y el resultado de un clima inadecuado. Si considera que estas dificultades afectarán el comportamiento del personal relacionado y el éxito y productividad de la empresa, debe intervenir y analizar el entorno de dichas empresas.

5.2. Antecedentes de la investigación

Se logró una búsqueda documentada de trabajos académicos e investigaciones que pudieran tener similitudes con el tema, encontrando lo siguiente:

TÍTULO O TEMA: “CLIMA LABORAL EN LA RED DE SALUD DE ISLAY - MOLLENDO, 2013”.

AUTORA: ORQUIDEA NURY TAPIA SALINAS, (2013)

CONCLUSIONES:

En dicha tesis “CLIMA LABORAL EN LA RED DE SALUD DE ISLAY - MOLLENDO, 2013” en listas generales es aceptable y hay marcas de hostilidad, su comunicación es vertical y no es conveniente, nos comenta que su liderazgo del jefe no se fortaleció, hay una raíz de cultura e identidad horizontal en la cual apoya la línea de autoridad.

También nos indican que en los servidores de red de salud Islay, poseen un alto entendimiento, reconocimiento y compromiso con dicho proyecto, que así debe de obtener las metas propuestas.

El personal que realiza su labor día a día en la Dirección de la Red de Salud Islay, rescata que la información obtenida es importante, pero que tiene restricciones al no recibir en canal directo de su jefe.

Se dice también que el trabajo en equipo es muy importante ya que cuando toman decisiones se ordenan eso significa que en la empresa hay confianza en las áreas. El ambiente en dicha empresa no es tan favorable ya que demuestran muy poca hostilidad, hay maltrato, acoso laboral entre otros; la condición de trabajo (equipos) es inaceptable.

En participación y mejoramiento laboral en bajo ya que los jefes no alientan a la mejora de sus colaboradores más bien limitan sus conocimientos; Respecto a su competencia dan a conocer que no hay un buen trato ya que los colaboradores desearían un reconocimiento por su labor en la empresa.

Y por último los colaboradores piensan que su remuneración es bajo por el cumplimiento de tareas que ellos realizan, no refleja el esfuerzo.

ANTECEDENTES DE PROBLEMA

Se realizó una búsqueda en diferentes documentos académicos e investigaciones que pudieran tener semejanzas con el tema, encontrando lo siguiente:

TÍTULO O TEMA: EL RENDIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS – PIMENTEL.

AUTORES: VÁSQUEZ HIDRUGO, PUCCE CASTILLO JOSÉ LUIS (2016)

CONCLUSIONES:

En dicha tesis denominada “EL RENDIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS – PIMENTEL”. Su objetivo era encontrar si hay una realidad en la conexión, en el rendimiento y desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. En la muestra que realizaron obtuvieron que, si existe una conexión ya que su rendimiento es positivo, pero también tomaron en cuenta que debería agregar un método de evaluación de rendimiento en los colaboradores para que así puede satisfacer la espera del superior y así pueda mejorar las deficiencias que perjudica el desempeño de los colaboradores, Hidrugo & Pucce, (2016).

Su objetivo era hallar la relación que entre clima laboral y atención al cliente. Dicha investigación dio como resultados que el 64% de los colaboradores coinciden que en la empresa Sociedad de Beneficencia de Chiclayo tienen un clima laboral óptimo. En relaciones al cliente se puede decir que si hay una buena comunicación con los clientes ya que en el resultado de la investigación arrojó un resultado de 66.



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos se aplicará: La encuesta con las modalidades, mixta y cerrada. Servirá para obtener un resultado aprobatorio del clima organizacional y desempeño laboral en la empresa. Posteriormente los resultados se mostrarán en gráficos pastel, dirigido a los trabajadores de la empresa Cynkat SAC.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito de localización

La siguiente investigación se realizara en las instalaciones de la empresa Cynkat S.A.C. que queda en: Calle Ambrocio Vucetich 120 – Parque Industrial

2.2. Unidades de Estudio

Para efectos del estudio de Clima organizacional en el desempeño laboral se considerará:

2.2.1. UNIVERSO

Número total de trabajadores en la empresa Cynkat S.A.C Arequipa 2019, siendo este de 150 trabajadores.

2.2.2. MUESTRA

Se tomará una muestra representativa de 150 trabajadores los cuales se encuentran laborando actualmente en la empresa

Muestra obtenida de Rodríguez (2005) para calcular el tamaño de una muestra conociendo el tamaño de la población. A partir de la fórmula
$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

- ✓ $Z = 1.96$, valor obtenido mediante el nivel de confianza del 95%
- ✓ $p = 50\%$, probabilidad de éxito
- ✓ $q=50\%$, probabilidad de fracaso
- ✓ N =Tamaño de la población
- ✓ $e=6.5\%$, error de estimación

Se considera la muestra de 85, siendo esta el 57% del total de trabajadores, que nos permitirá tener certeza y confianza en los resultados, como se observa con un error mínimo de 6.5%. Lamentablemente por la situación actual, la pandemia y coyuntura la totalidad de trabajadores de la empresa no estuvieron disponibles para recabar los datos, por lo que se procedió a hacer el cálculo en base al autor mencionado para la confiabilidad de los datos.

3. ESTRATEGIA DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.1. Criterios y procedimientos para la recopilación de datos

La recopilación de información para este estudio siguió los siguientes criterios y procedimientos

- En la selección de trabajadores la muestra se distribuirá proporcionalmente.
- La recogida de información se realizará de forma presencial con el fin de dar respuesta inmediata a las aclaraciones necesarias.
- El desarrollo de la encuesta será individual.
- Para iniciar la encuesta se debe contar con la aceptación de los trabajadores, quienes serán encuestados en las instalaciones de la empresa Cynkat SAC.
- Una vez recopilada la información, se realizará una revisión de la calidad de la información, con el fin de lograr los objetivos planteados.

Se procede a considerar únicamente la información primaria relevante para nuestro caso, asimismo como para validar la hipótesis, ya que al ser un estudio de correlación de desempeño y clima laboral en la empresa.

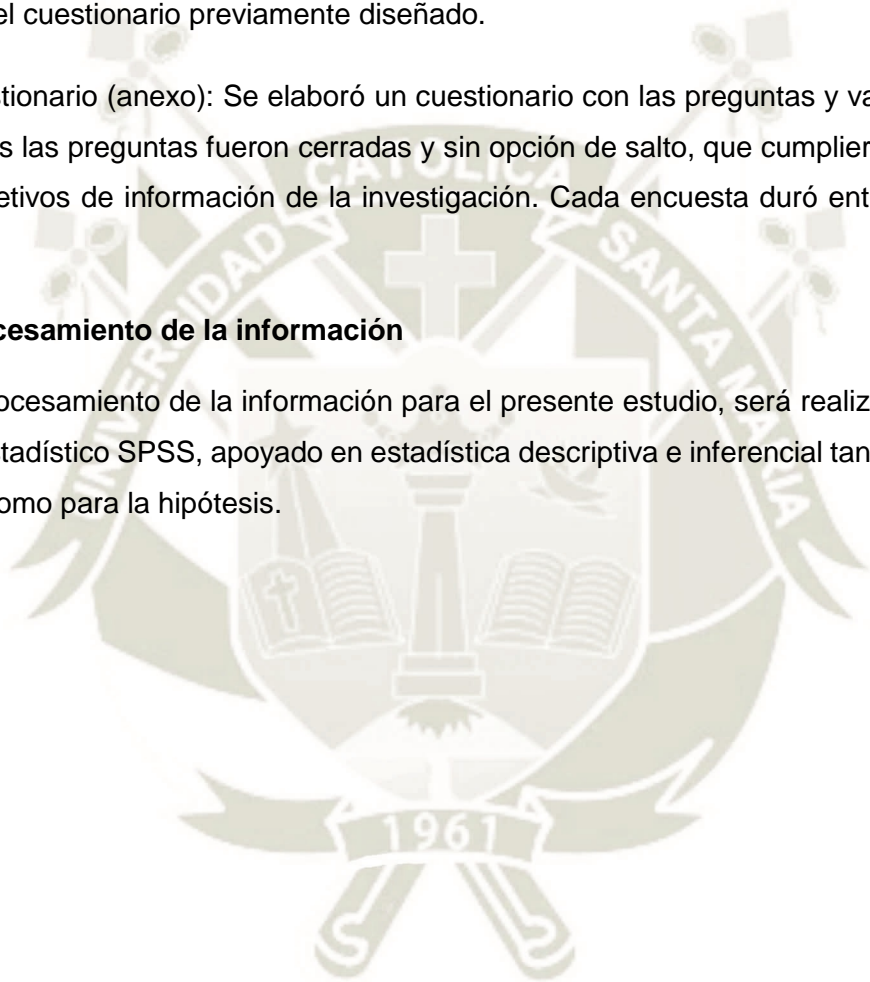
3.2. Herramientas

Se realizó una entrevista o encuesta directa al colaborador, desarrollando las preguntas del cuestionario previamente diseñado.

Cuestionario (anexo): Se elaboró un cuestionario con las preguntas y variables de interés, todas las preguntas fueron cerradas y sin opción de salto, que cumplieron con los distintos objetivos de información de la investigación. Cada encuesta duró entre 10 y 20 minutos.

3.3. Procesamiento de la información

El procesamiento de la información para el presente estudio, será realizado con el programa estadístico SPSS, apoyado en estadística descriptiva e inferencial tanto para los resultados como para la hipótesis.





CAPITULO III RESULTADOS

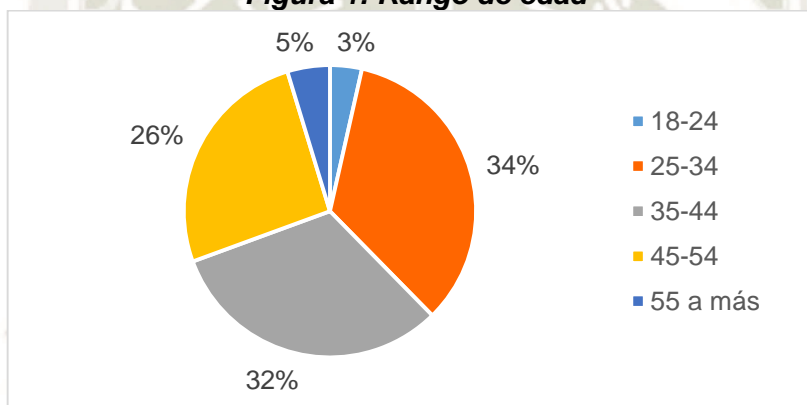
RESULTADOS

1. Resultados de la investigación de mercado

1.1. Caracterización de la muestra

Con un rango de edad entre 18 y 55 años aproximadamente, podemos observar que el 3% de encuestados se encuentra entre 18 – 24 años, 34% entre los 25 – 34, 32% entre los 35 – 44, un 26% entre los 45 – 54 y un pequeño porcentaje de 5% que son mayores de 55 años. Como podemos observar, los trabajadores tienen edades mayormente entre 25 y 44 años.

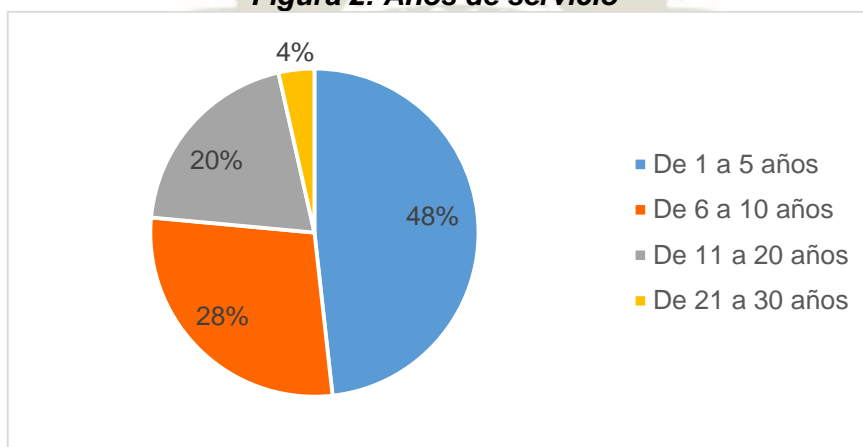
Figura 1: Rango de edad



Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

Figura 2: Años de servicio

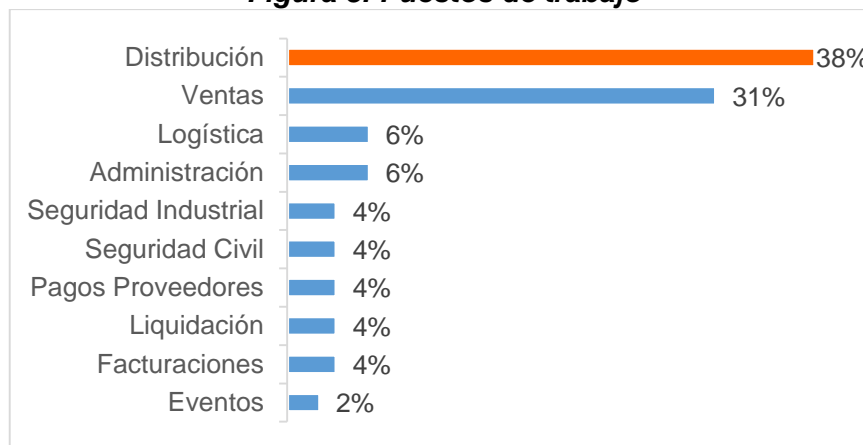


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De los trabajadores se tiene que el 48% laboran entre 1 y 5 años, 28% entre 6 y 10 años, 20%, entre 11 y 20 años, y finalmente solo el 4% trabaja entre 21 y 30 años. Es relevante mencionar que el 48% es la parte mayoritaria. Se sobreentiende que la empresa tiene una rotación de personal mediana.

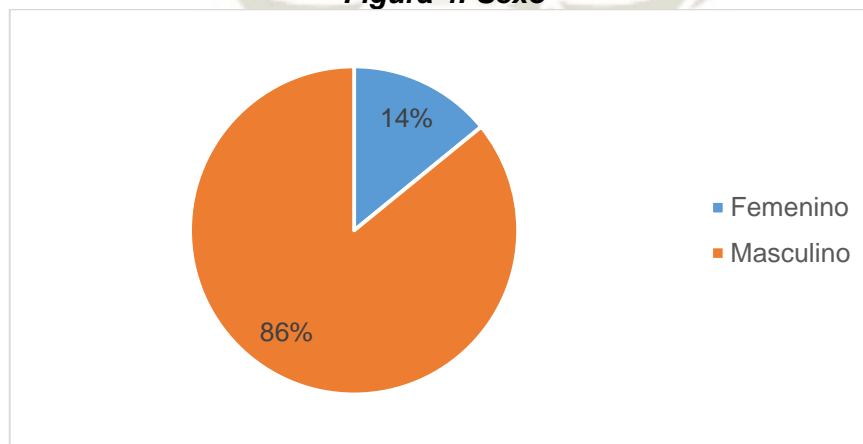
Figura 3: Puestos de trabajo



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

Se tiene entonces que del 100% de trabajadores, el 38% pertenece al área de distribución, el 31% a ventas, el 6% a logística, 4% de manera igualitaria para seguridad industrial, civil, pagos a proveedores, liquidaciones y facturaciones, finalmente el 2% pertenece a eventos.

Figura 4: Sexo



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

Se tiene entonces que del 100% de trabajadores, el 86% son hombres y el 14% mujeres. Se entiende entonces que la mano de obra masculina predomina en la empresa.

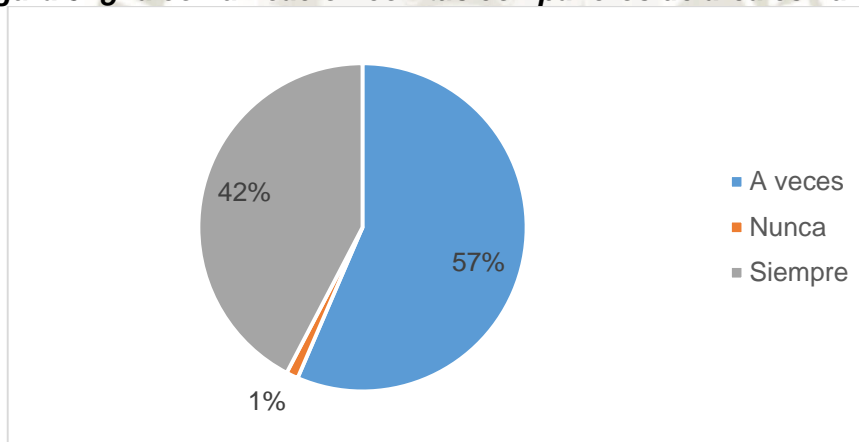
Se concluye que a empresa se encuentra en un contexto donde el 34% de los trabajadores tienen entre 25 y 34 años y la mayor parte, el 86% son hombres, asimismo el 48% tiene entre 1 y 5 años laborando en la empresa. Y su fuerza laboral se encuentra en el área de distribución con 38%, seguido por su fuerza de ventas con el 31%.

1.2. Resultados

1.2.1. Variables simples

En esta parte se va a disponer la data descriptiva, procesada en el software estadístico SPSS, se va a mostrar primero las respuestas simples, y luego cruces por variables de acuerdo a lo requerido anteriormente.

Figura 5: ¿La comunicación con tus compañeros de área es fluida?,

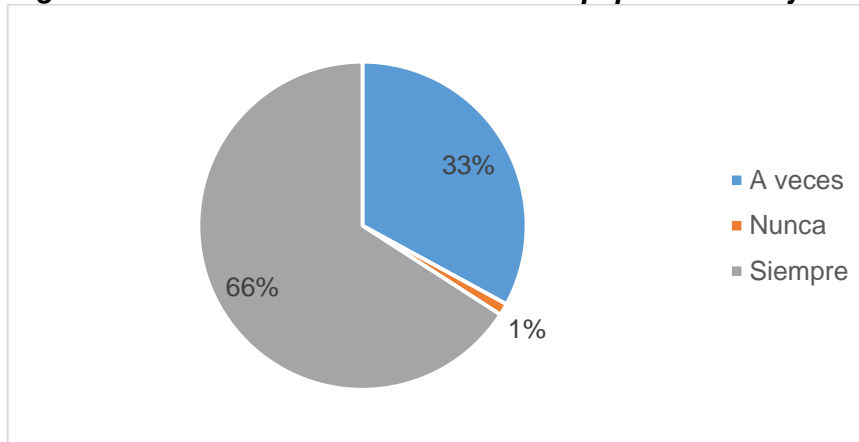


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 57% considera que a veces la comunicación de los compañeros es fluida vs. Un 42% que siempre la consideran así y el 1% considera que nunca es así.

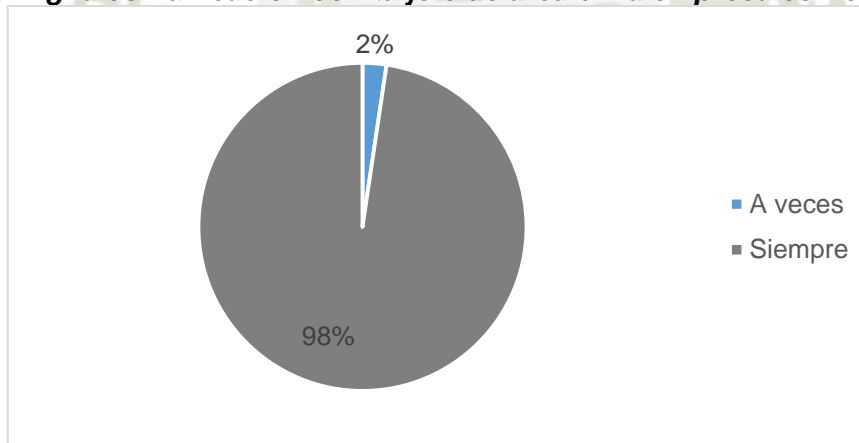
Figura 6: ¿Existe una buena relación entre los equipos de trabajo de tu área?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 33% considera que a veces la relación entre los equipos de trabajo del área es buena, el 66% considera que siempre es así y el 1% considera que nunca es así.

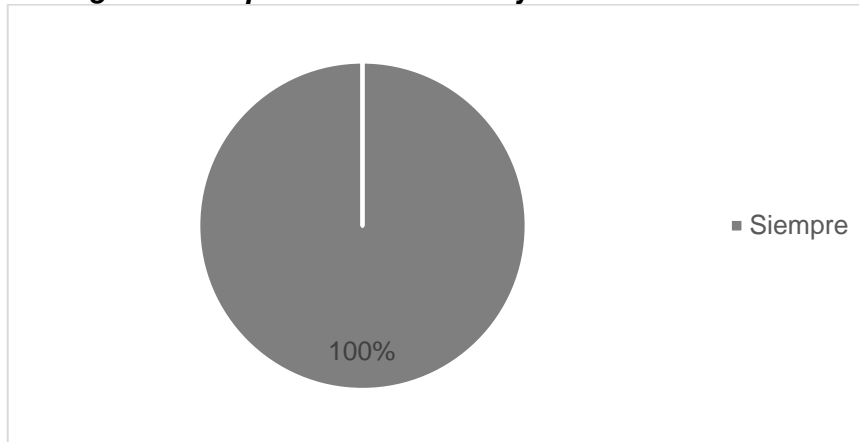
Figura 7: ¿La comunicación con tu jefe de área en la empresa es frecuente?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 98% considera que siempre hay una comunicación frecuente con el jefe de área, el 2% considera que es así.

Figura 8: ¿Existe respeto entre los trabajadores de su centro laboral?

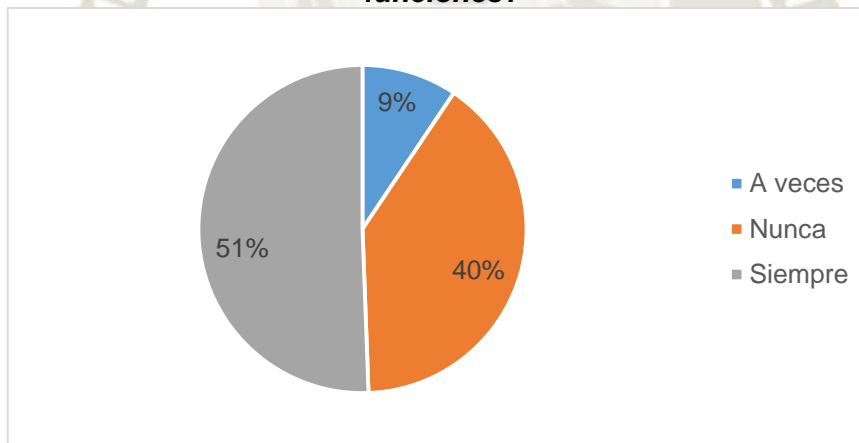


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 100% considera que siempre hay respeto entre los trabajadores.

Figura 9: ¿El ambiente laboral es adecuado para el buen desarrollo de mis funciones?

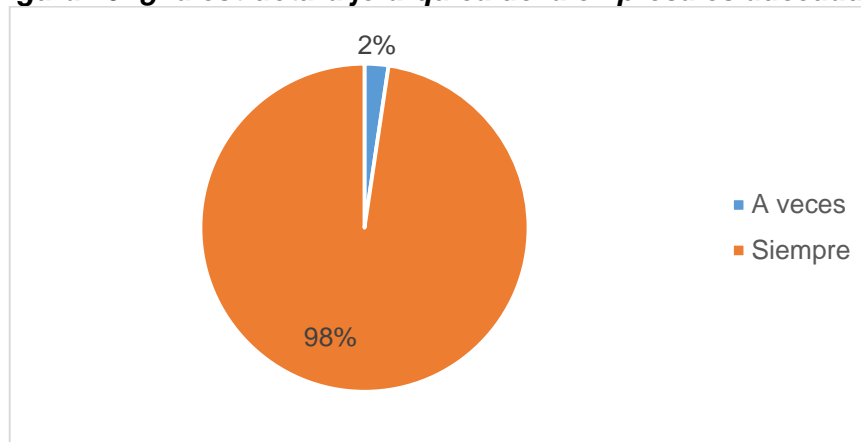


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 51% considera que siempre el ambiente laboral es adecuado para el buen desarrollo de las funciones, el 9% que a veces lo es y el 40% que nunca lo es.

Figura 10: ¿La estructura jerárquica de la empresa es adecuada?

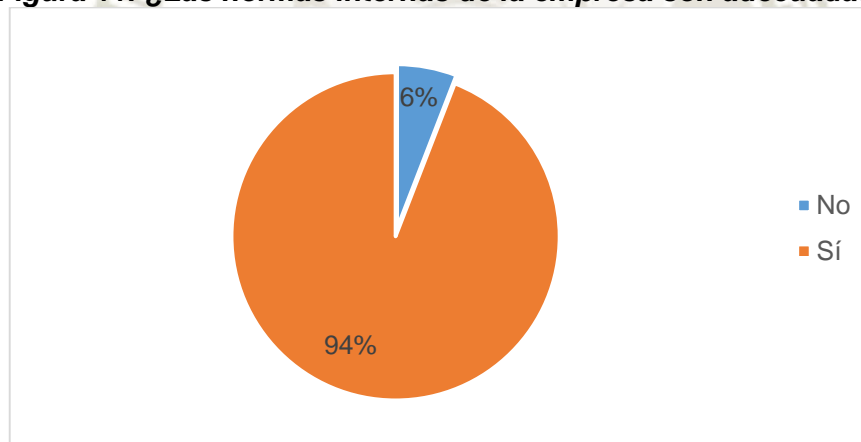


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 98% considera que siempre la estructura jerárquica es adecuada, y el 2% que lo es a veces.

Figura 11: ¿Las normas internas de la empresa son adecuadas?

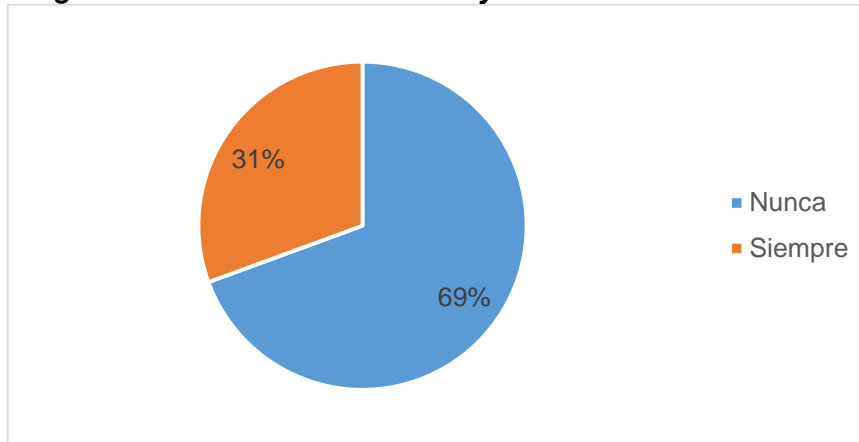


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 94% considera que las normas internas de la empresa son adecuadas.

Figura 12: ¿Existen incentivos salariales y funcionales dentro de mi empresa

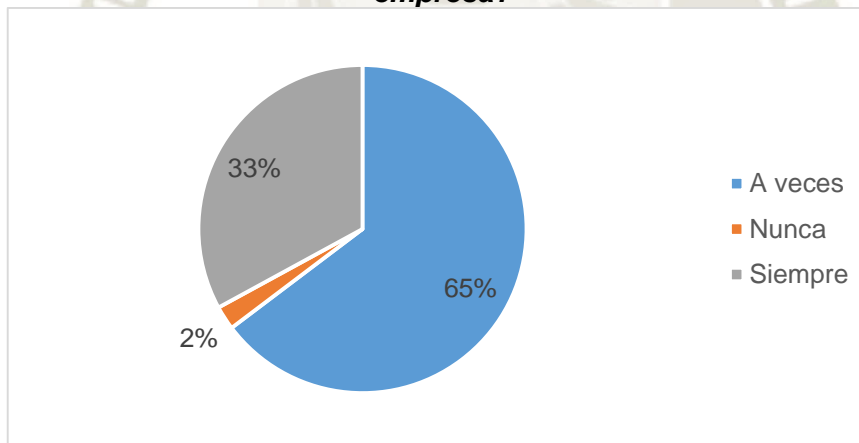


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 31% considera que siempre existen incentivos salariales y funcionales en la empresa, el 69% considera que nunca esa así.

Figura 13: ¿Existen reconocimientos por el buen desempeño laboral en mi empresa?

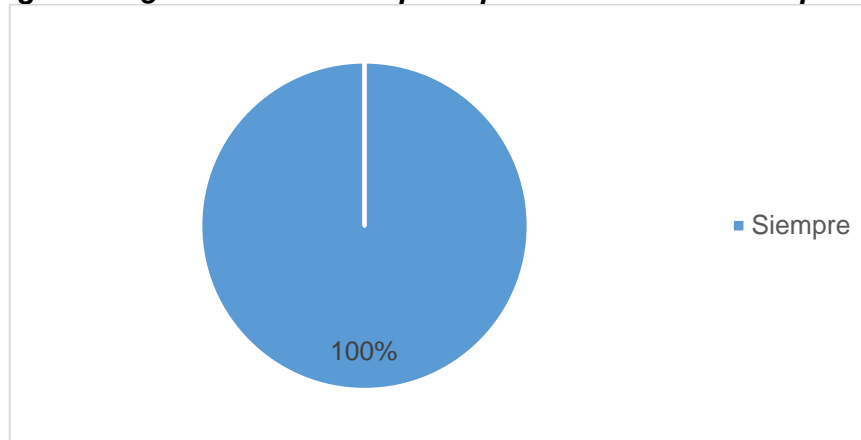


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 33% considera que siempre hay reconocimientos basados en el buen desempeño laboral, el 65% considera que a veces es así y el 2% que nunca es así.

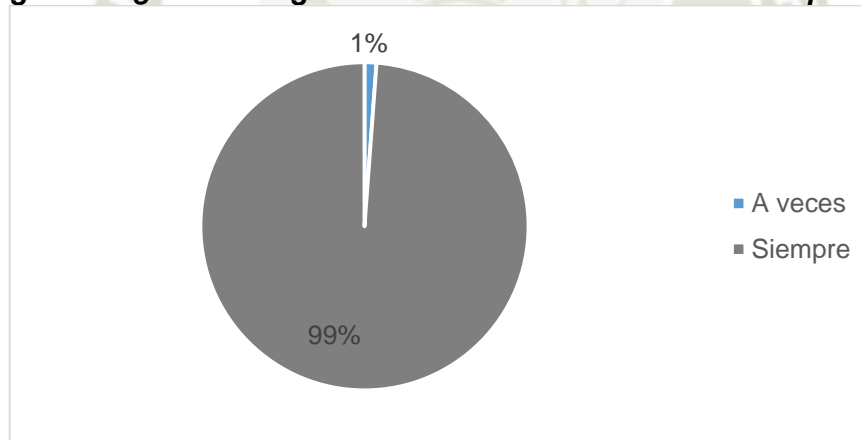
Figura 14: ¿Mi labor o tarea aporta productividad de la empresa?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 100% considera que siempre la labor del trabajador aporta a la productividad de la empresa.

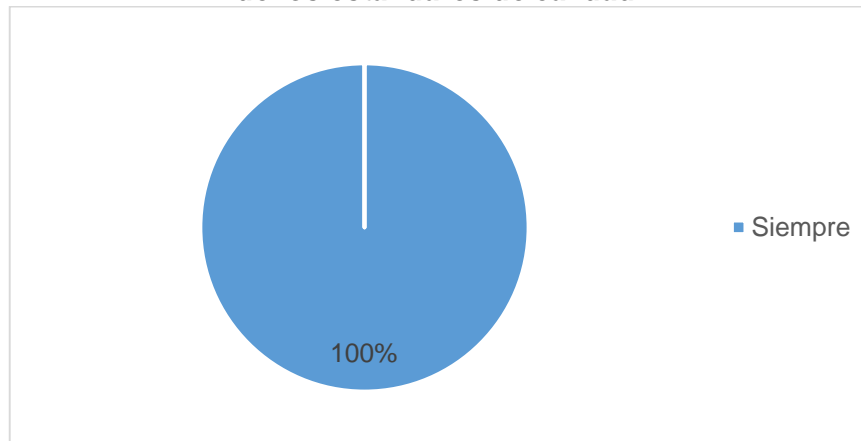
Figura 15: ¿Corro riesgos de accidentes laborales en la empresa?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 99% considera que siempre se corren riesgos de accidentes laborales en la empresa.

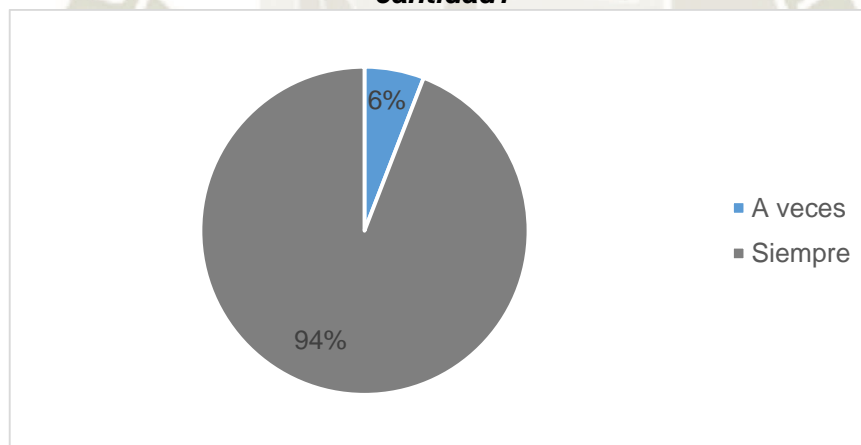
Figura 16: ¿Considero que el desempeño de mis actividades laborales está dentro de los estándares de calidad?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 100% considera que siempre se tiene un desempeño dentro de los estándares de calidad.

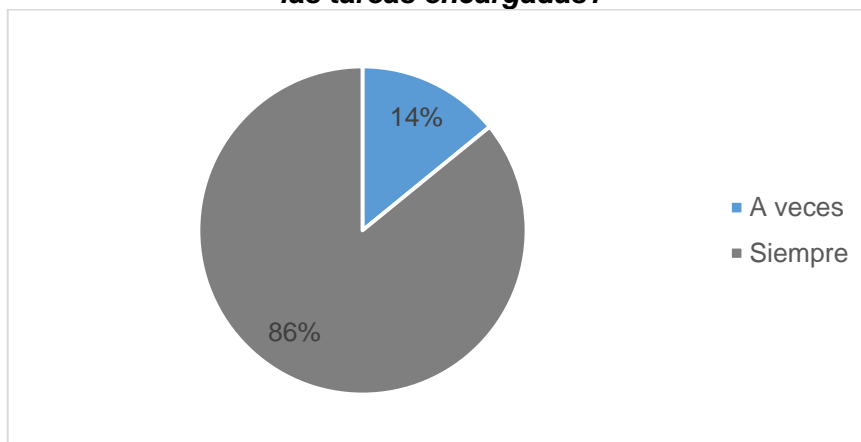
Figura 17: ¿Considero que mis actividades están dentro de los estándares de cantidad?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 94% considera que siempre se tiene un desempeño dentro de los estándares de cantidad.

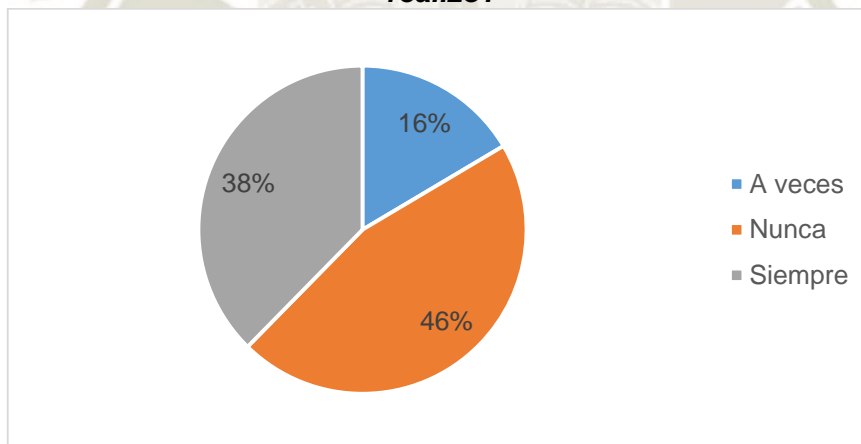
Figura 18: ¿Luego de terminar con la jornada laboral de trabajo, he cumplido con las tareas encargadas?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 86% considera que siempre se cumple con las tareas encargadas al terminar la jornada laboral, el 14% considera que a veces es así.

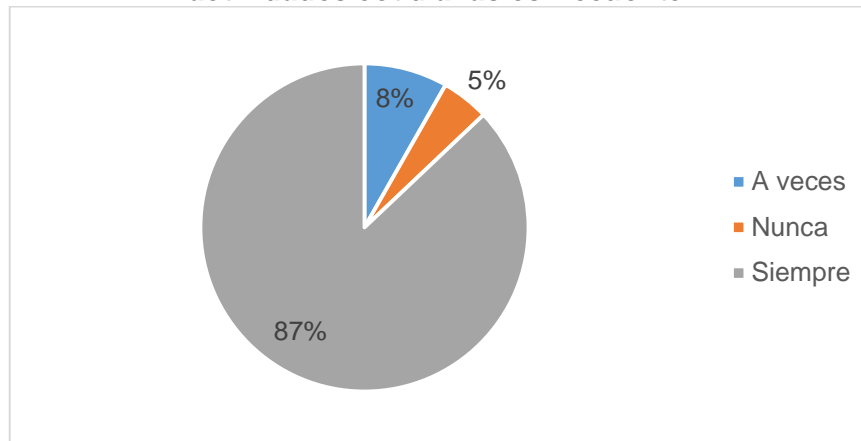
Figura 19: ¿Tengo margen de libertad para tomar de decisiones en las labores que realizo?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 38% siente que siempre tiene libertad para tomar decisiones en las labores que realiza, el 16%, siente que a veces es así y el 46%, que nunca es así.

Figura 20: ¿La comunicación oral y escrita en la empresa para el desarrollo de mis actividades cotidianas es frecuente?

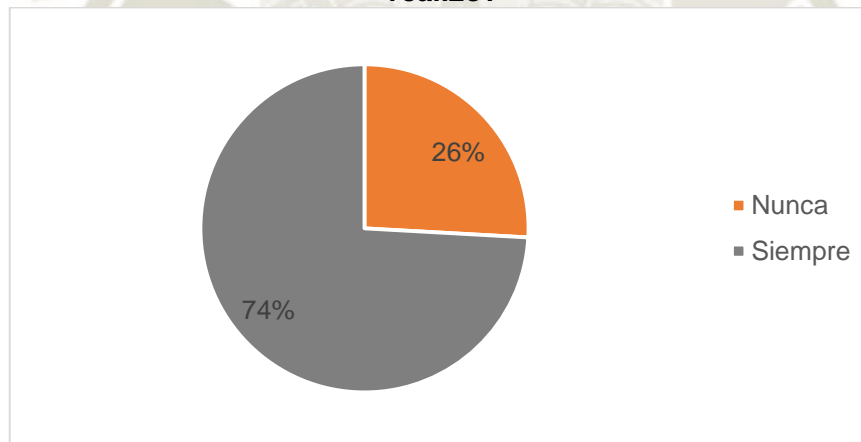


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 87% considera que siempre la comunicación oral y escrita en la empresa es frecuente, el 8% considera que a veces es así y el 5% que nunca es así.

Figura 21: ¿La comunicación oral y escrita está relacionada con las labores que realizo?

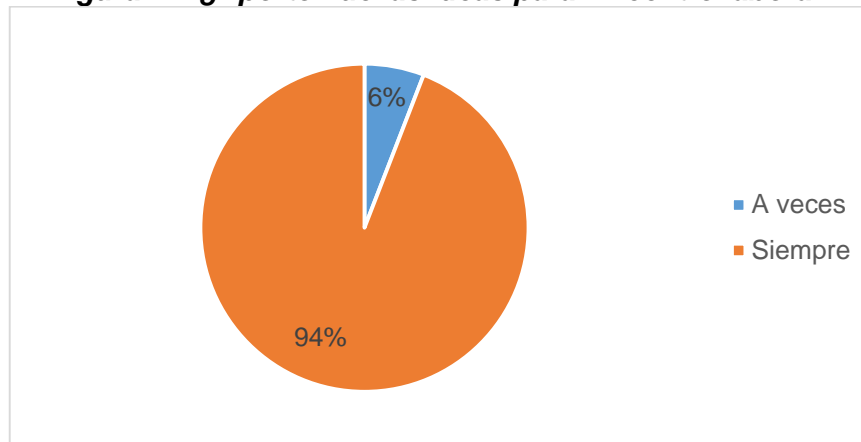


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 26% considera que siempre la comunicación oral y escrita está relacionada con las labores que realiza, el 74% considera que nunca es así.

Figura 22: ¿Aporto nuevas ideas para mi centro laboral?

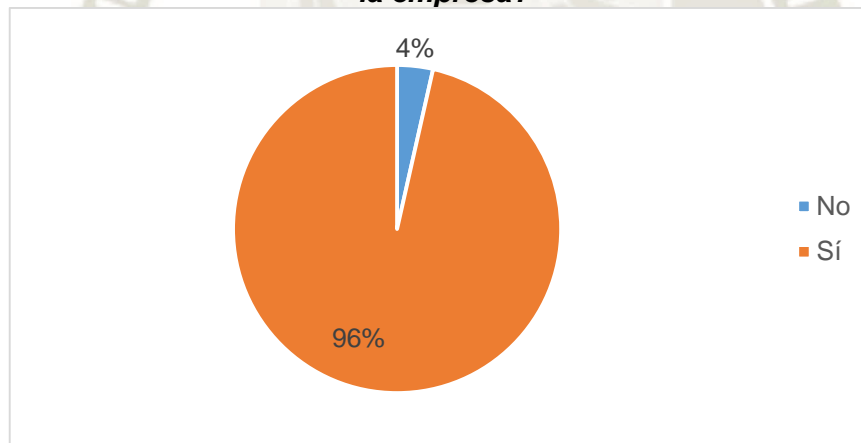


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 94% considera que siempre aporta nuevas ideas para el centro laboral, el 6% considera que a veces es así.

Figura 23: ¿Tengo un plan de contingencia si se presenta una situación de crisis en la empresa?

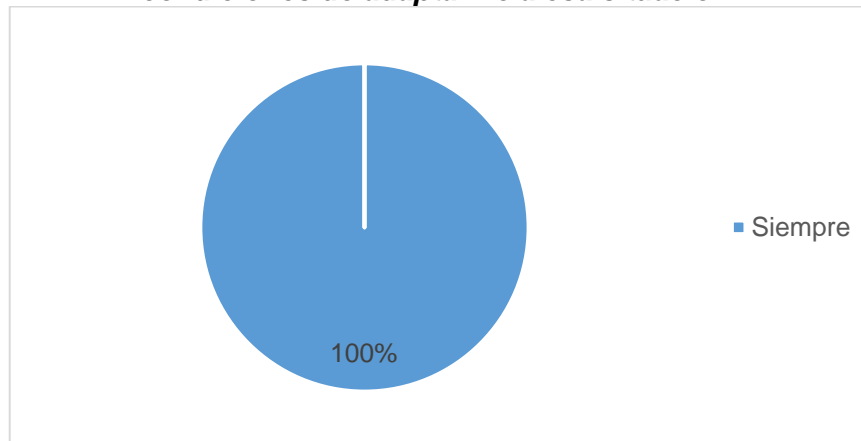


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 96% considera que sí se tiene un plan de contingencia en caso se presente una situación de crisis.

Figura 24: ¿Si se presenta algún tipo de cambio en la empresa, estoy en condiciones de adaptarme a esa situación?

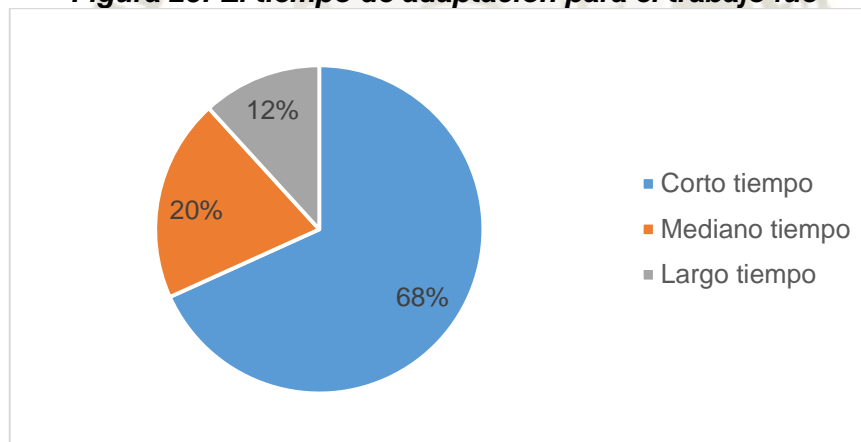


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 100% considera siempre se está en condiciones de adaptación, en caso hubiese algún cambio en la empresa.

Figura 25: El tiempo de adaptación para el trabajo fue

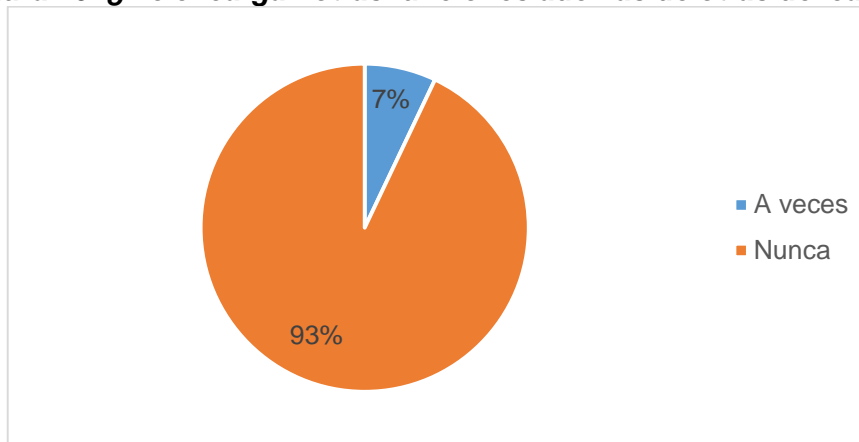


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 68% considera un corto tiempo, el 12% largo tiempo y el 20% mediano tiempo.

Figura 26: ¿Me encargan otras funciones además de otras del cargo?

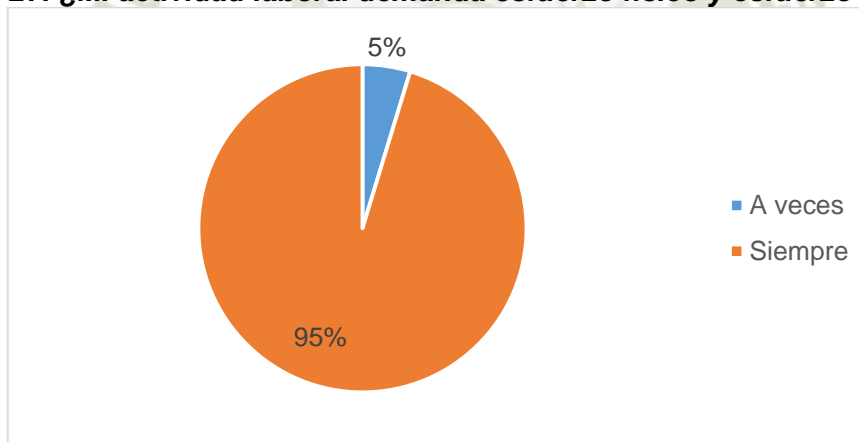


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 7% considera que a veces se le encargaron funciones además de otras y el 93% considera que nunca fue así.

Figura 27: ¿Mi actividad laboral demanda esfuerzo físico y esfuerzo mental?

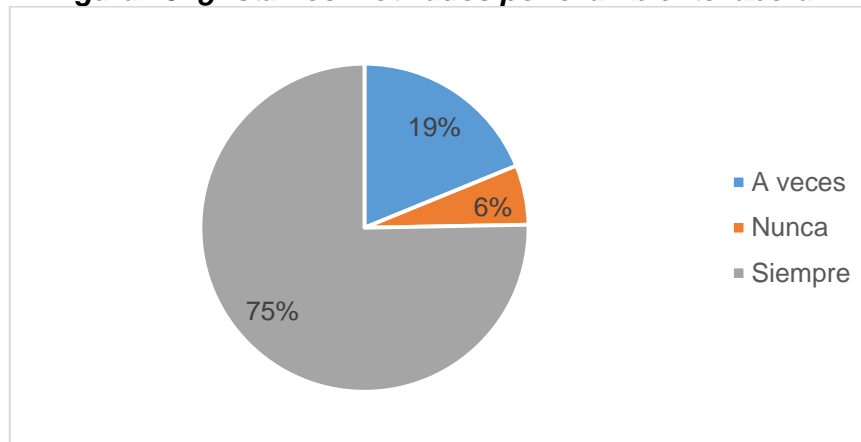


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 95% considera que la actividad laboral siempre demanda esfuerzo físico y mental, el 5% considera que a veces es así.

Figura 28: ¿Estamos motivados por el ambiente laboral?

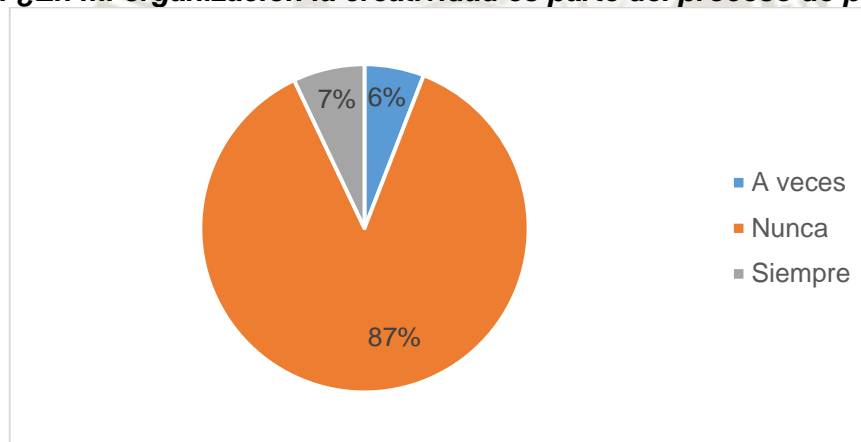


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 75% considera que siempre se está motivado por el ambiente laboral, el 19% que a veces lo está y el 6%, que nunca es así.

Figura 29: ¿En mi organización la creatividad es parte del proceso de producción?

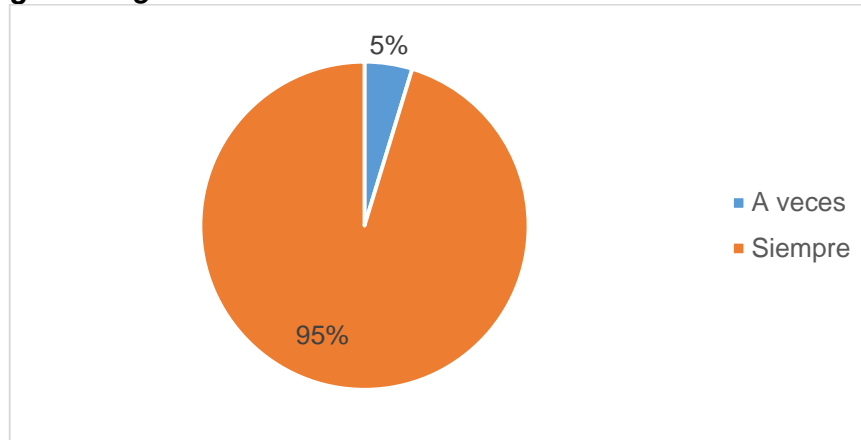


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 7% considera que siempre la creatividad es parte del proceso de producción, el 6% considera que a veces es así y el 87% que nunca es así.

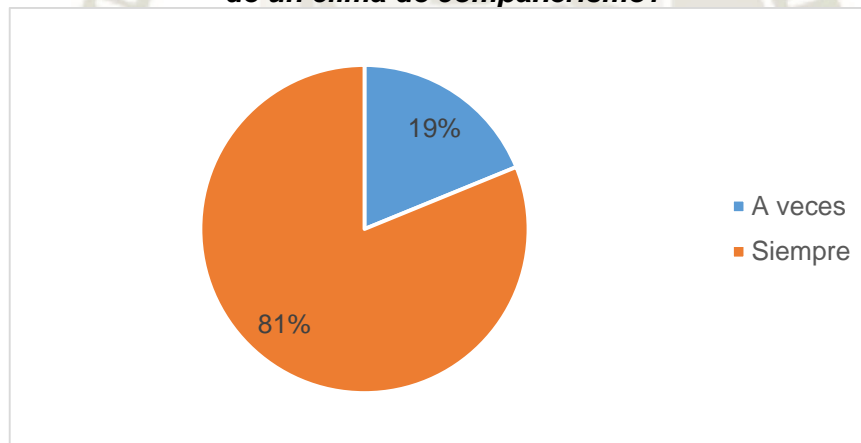
Figura 30: ¿Mis actividades laborales las realizo con entusiasmo?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 95% considera que siempre se realizan las actividades con entusiasmo, el 5% considera que a veces es así.

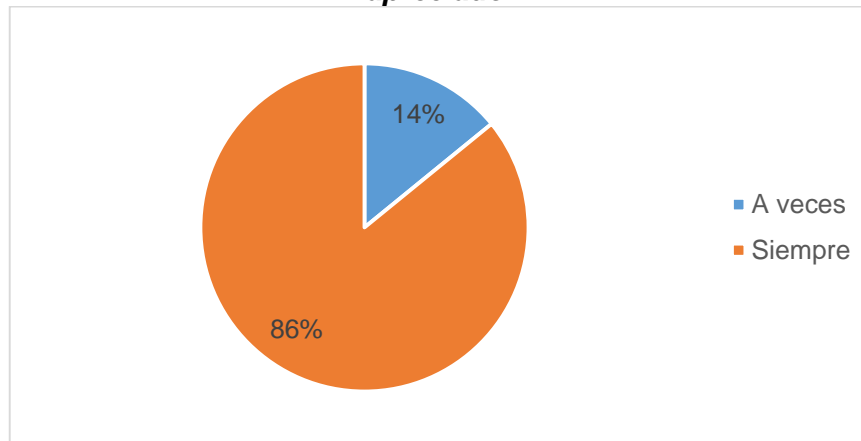
Figura 31: ¿Las actividades que desarrollo con otros colaboradores están dentro de un clima de compañerismo?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 81% considera que siempre se realizan las actividades con otros colaboradores dentro de un clima de compañerismo, el 19% considera que a veces es así.

Figura 32: ¿El trato que recibo de parte de mis compañeros y jefes me hace sentir apreciado?

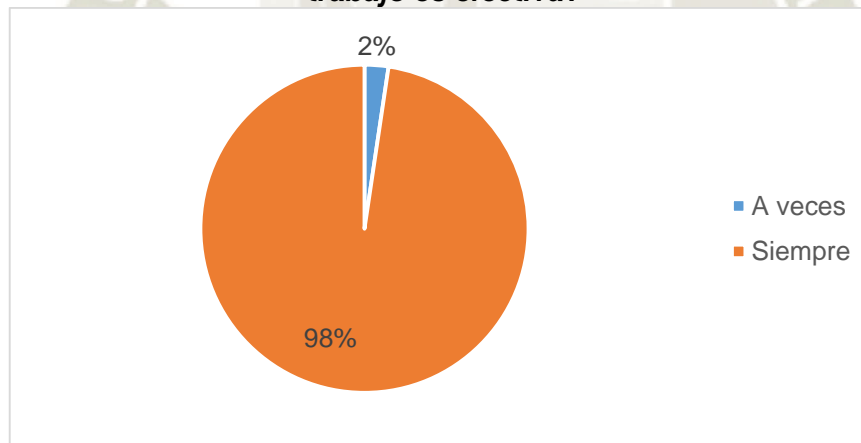


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 86% considera que siempre se sienten apreciados por parte de los jefes y compañeros, el 14% considera que a veces es así.

Figura 33: ¿Considero que la interrelación que tengo con mis compañeros de trabajo es efectiva?

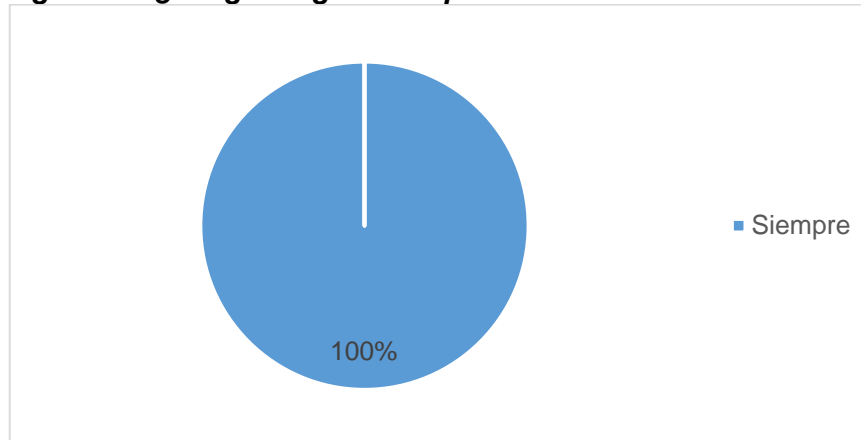


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 98% considera que siempre se tiene una interrelación efectiva con sus compañeros.

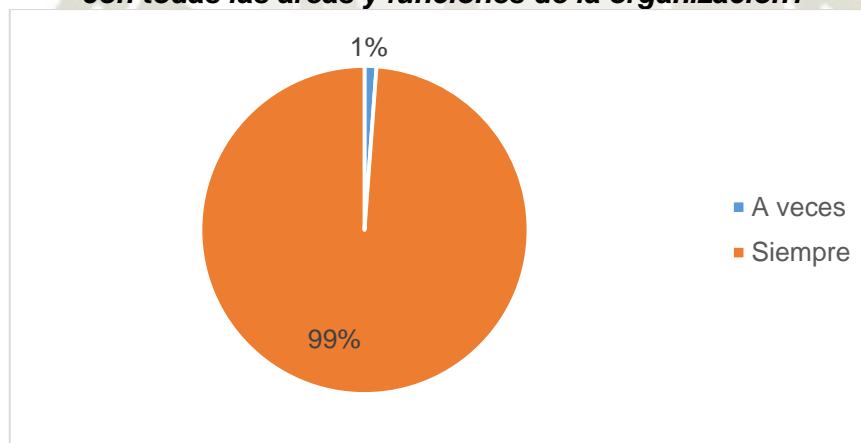
Figura 34: ¿Tengo un gran compromiso con mi centro laboral?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 100% considera que siempre se tiene un gran compromiso con el centro laboral.

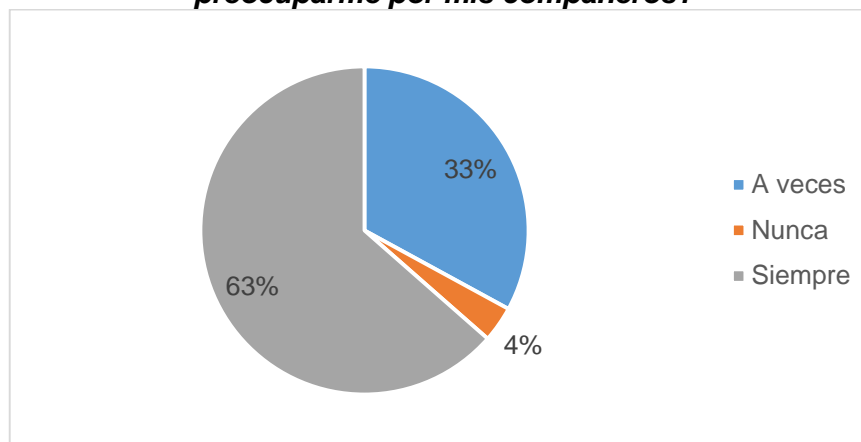
Figura 35: ¿Las actividades que desarrollo están compenetradas, interrelacionadas con todas las áreas y funciones de la organización?



Nota: Estimación propia.
Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 99% considera que siempre las actividades están compenetradas e interrelacionadas con todas las áreas y funciones de la organización.

Figura 36: ¿Dentro de mis actividades laborales existe un tiempo para preocuparme por mis compañeros?

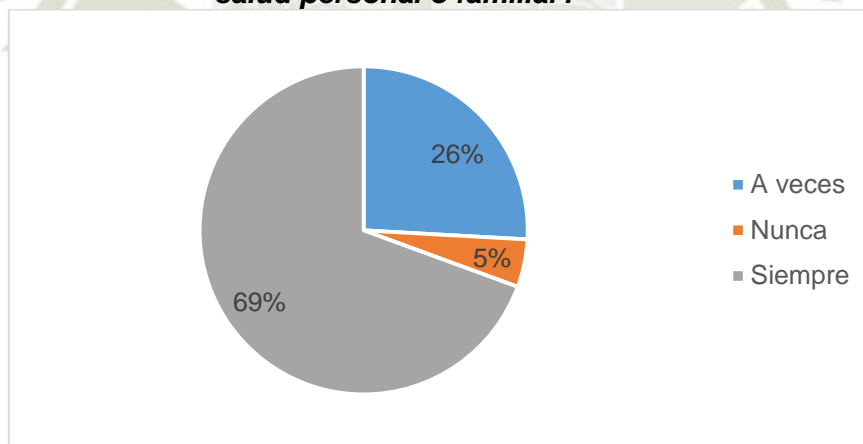


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 63% considera que siempre hay un tiempo para preocuparse por sus compañeros, el 33% considera que a veces es así y el 4% que nunca es así.

Figura 37: ¿Es justificable la ausencia al centro laboral cuando los motivos son por salud personal o familiar?

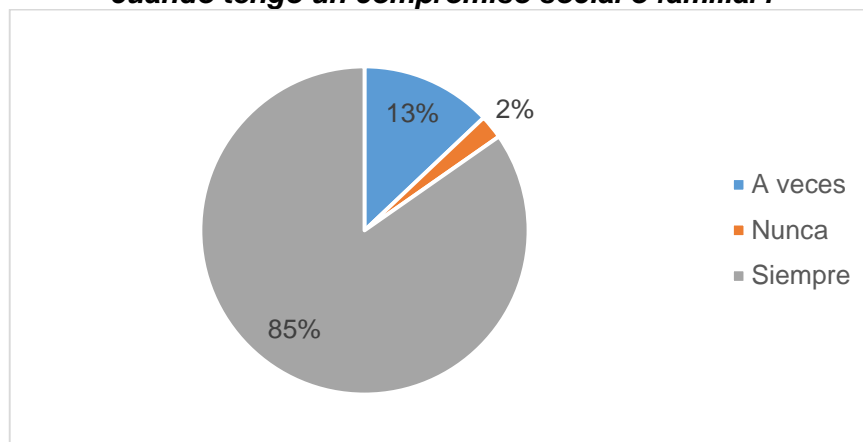


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 69% considera que siempre es justificable la ausencia en casos de salud personal o familiar, el 26% considera que a veces es así y el 5% que nunca es así.

Figura 38 : En la medida de lo posible, ¿trato de no utilizar el uniforme institucional cuando tengo un compromiso social o familiar?

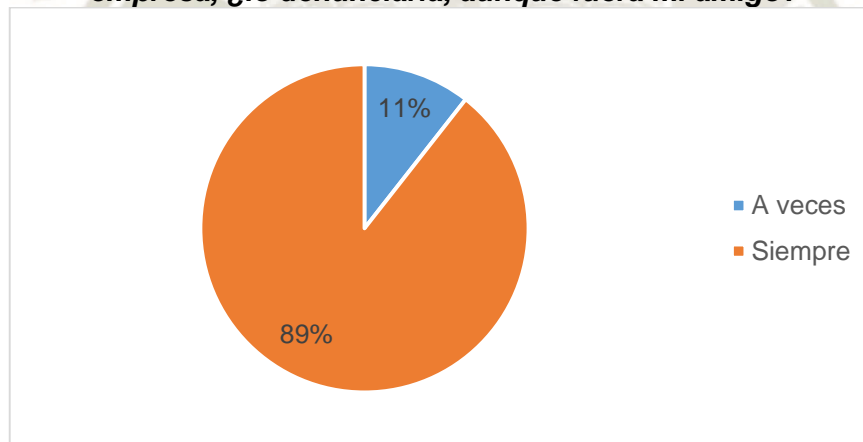


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 85% considera que siempre se trata de no usar el uniforme institucional cuando se tiene un compromiso social o familiar, el 13% considera que a veces es así y el 2% que nunca es así.

Figura 39 : Si observo que un compañero sustrae o deteriora adrede equipos de la empresa, ¿lo denunciaría, aunque fuera mi amigo?

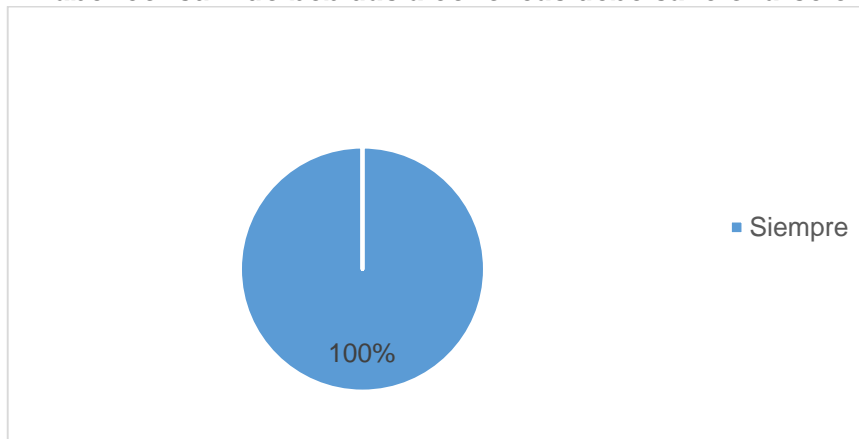


Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 89% considera que siempre se denunciaría, a pesar en caso de amistad, si hubiese una sustracción o deterioro adrede a equipos de la empresa.

Figura 40 : Un trabajador de la empresa que concurre a trabajar con signos de haber consumido bebidas alcohólicas debe sancionársele



Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

De acuerdo a lo observado, el 100% considera que siempre debe de sancionarse en caso un trabajador asista a la empresa con signos de haber consumido bebidas alcohólicas.

Finalmente, de acuerdo a un primer análisis se puede concluir que, en cuanto al desarrollo de actividades y clima laboral, se tiene que la comunicación es siempre o a veces fluida, hay una buena relación entre los equipos de trabajo en el área, asimismo, la comunicación con los jefes de área es siempre buena, y el respeto siempre está presente en el centro laboral. Los colaboradores consideran que el ambiente laboral es 51% siempre adecuado para el buen desarrollo de las funciones, asimismo se considera que la estructura jerárquica es adecuada al igual que las normas de la empresa. Los trabajadores consideran que los incentivos salariales no son suficientes, en cambio el reconocimiento por el buen desempeño a veces o siempre se da. La productividad por parte del colaborador aporta a la empresa y los riesgos de accidentes laborales están muy presentes. En cuanto al desempeño, todos los colaboradores consideran que mantienen los estándares de calidad y cantidad. Consideran también que casi siempre se cumple con las tareas encargadas en el jornal de trabajo. Sienten que tienen un margen de libertad a veces y que la comunicación tanto oral como escrita es casi siempre frecuente, así como la relación con las labores que realiza. También consideran que aportan ideas nuevas al centro laboral y de que tienen un plan de contingencia y adaptación en caso de crisis en la empresa, con un tiempo considerado corto. Consideran también que casi nunca se les asignan funciones además de otras y que casi siempre se demanda un esfuerzo tanto

físico como mental. La motivación y entusiasmo está casi siempre presente, a diferencia de la creatividad como parte del proceso de producción. Hay un fuerte clima de compañerismo y compromiso, al igual que el sentido de aprecio. Con una interrelación casi siempre efectiva entre los compañeros al igual que entre las actividades y áreas. Casi siempre es justificable la ausencia en caso de salud personal o familiar. El uso de uniforme casi siempre es estrictamente laboral y el sentido de fidelidad con la empresa es muy fuerte, en cuestión de hurto, deterioro de equipos o signos de alcohol.

1.2.2. Dimensiones

De acuerdo a lo detallado vamos a analizar los resultados de acuerdo a las variables y dimensiones indicadas en el punto 1.2, así como los indicadores.

De acuerdo a los objetivos específicos detallados tenemos que el estudio se divide en 2 grandes partes, el clima organizacional y el desempeño organizacional, estos a su vez en sub partes o dimensiones. Luego tenemos que se divide en indicadores, todo esto está intrínsecamente relacionado a las preguntas hechas en el cuestionario, se puede ver mayor detalle en el anexo 2.

De acuerdo a esto vamos a detallar los resultados por variables y dimensiones e indicadores

1.2.2.1. Clima organizacional

Como es sabido el clima organizacional es un tema fundamental para que cualquier organización funcione en sus más óptimas condiciones, es por esto que tanto la tesis como el interés común se rige a que mientras mejor clima, mejor será el desempeño de los trabajadores, de acuerdo a esto y a lo detallado anteriormente, se ha dividido la variable de clima organizacional en indicadores basados en el sentido de integración, necesidades estructurales, metas organizacionales y reconocimiento de función laboral. En cuanto a esto se presentan los siguientes resultados basados en la encuesta realizada.

Tabla 2: Correlación entre clima organizacional e indicadores

	Clima	Sentido de integración	Necesidades estructurales de la empresa	Metas organizacionales	Reconocimientos de función laboral
Coeficiente de correlación	1.000	,506**	,834**	.031	,794**
Sig. (bilateral)		.000	.000	.775	.000
N	85	85	85	85	85

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Estimación propia, basada en el coeficiente de correlación de Spearman, calculado con el software estadístico SPSS, en función a un análisis no paramétrico de acuerdo al análisis. Calculado en base los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

Como podemos observar se tiene una correlación fuerte, teniendo en cuenta que nos regimos a un análisis no paramétrico debido a que las variables en algunos casos tienen una distribución normal y en otras no, estadísticamente hablando se rige a que de ser este caso y no cumplir todos con el análisis paramétrico debe usarse estadística no paramétrica, en este caso el coeficiente es calculado en base al Rho de Spearman, que nos permite hallar p y el nivel de significancia. Siendo que si el coeficiente de relación es entre 1 y 0.5, se tiene una correlación fuerte, si es entre 0.49 y 0.3, es moderada y si es menor a 0.29 es débil, asimismo si p es menor a 0 se acepta la hipótesis (Ha).

En nuestro caso, se tiene que todos los indicadores están altamente relacionados con el clima positivo, siendo que metas organizacionales tiene una correlación débil. Lo cual tiene mucho sentido ya que en los resultados descriptivos se tuvo que los trabajadores no se sienten satisfechos en esta área, siendo reconocimientos o incentivos, afectando negativamente al clima organizacional negativamente.

1.2.2.2. Desempeño laboral.

Para el desempeño laboral se tiene que se ha agrupado distintos indicadores, siendo estos el desempeño en la tarea, desempeño adaptativo, desempeño contextual, comportamiento organizacional y comportamiento laboral, cada uno relacionado directamente con el desempeño laboral de acuerdo a la encuesta realizada.

Tabla 3: Correlación entre desempeño e indicadores

		Desempeño laboral	Desempeño en la tarea	Desempeño adaptativo	Desempeño contextual	Comportamiento organizacional	Comportamiento laboral
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,646**	,368**	,517**	,337**	,381**
	Sig. (unilateral)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	85	85	85	85	85	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral).

Nota: Estimación propia, basada en el coeficiente de correlación de Spearman, calculado con el software estadístico SPSS, en función a un análisis no paramétrico de acuerdo al análisis. Calculado en base los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

Como podemos observar se tiene una correlación fuerte en la mayoría de los casos, teniendo en cuenta que nos regimos a un análisis no paramétrico al igual que el análisis de clima organizacional, se tiene que el nivel de significancia es cercano a 0 por lo que se acepta la hipótesis H_a , asimismo la correlación solo en el caso de desempeño adaptativo, comportamiento organizacional y laboral tiene una correlación débil en cuanto al desempeño laboral.

1.2.2.3. Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral.

En este sentido, se tiene que nuestra hipótesis se refiere a que el clima laboral influye en el desempeño laboral, si bien hemos visto estudios y respaldo teórico ante esta hipótesis, el siguiente cuadro va a mostrar la relación entre ambos aspectos.

Tabla 4: Correlación entre desempeño e indicadores

	Clima organizacional	Desempeño laboral
Coefficiente de correlación	1.000	,801**
Sig. (bilateral)		.000
N	85	85

Nota: Estimación propia, basada en el coeficiente de correlación de Spearman, calculado con el software estadístico SPSS, en función a un análisis no paramétrico de acuerdo al análisis. Calculado en base los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

Como se puede observar se tiene que el nivel de significancia es de 0.00, que siendo este menor a 0.05, es fuertemente significativo, indicando que la hipótesis alternativa es aceptada, es decir que “El clima laboral influye positivamente en el

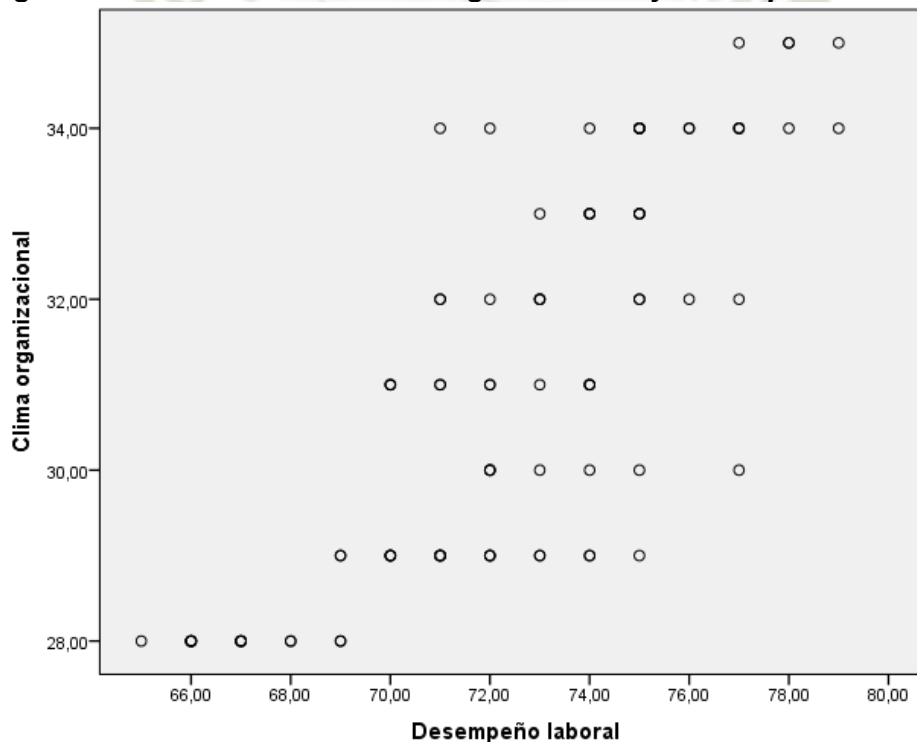
desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat SAC”, es en este sentido asimismo que el coeficiente de correlación es superior a 0.05 por bastante, por lo que la relación entre ambos factores es muy fuerte, probando así la hipótesis y presunciones de la tesis.

1.2.2.4. Prueba de hipótesis.

La prueba de hipótesis nos sirve para verificar los resultados. Nosotros como investigadores tenemos que la hipótesis alterna es que “El clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat SAC.”, gracias a los resultados obtenidos se sabe que el clima laboral influye directamente sobre el desempeño laboral.

Nos apoyamos en el gráfico para verlo mejor.

Figura 41 : Relación entre clima organizacional y desempeño laboral



Nota: Estimación propia.

Gráfico calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CynKat SAC, considerando 85 observaciones como total.

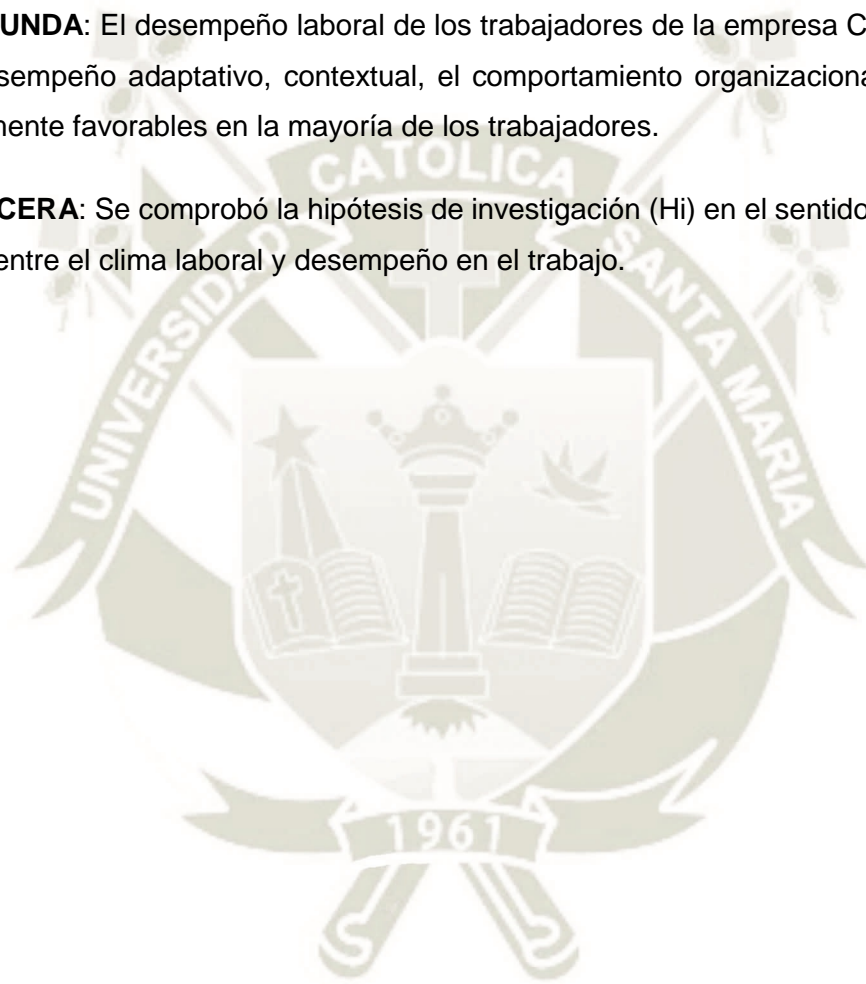
Como se puede observar, la relación es directamente profesional, es decir mientras mejor clima laboral haya, mejor desempeño laboral se tendrá en la organización.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El clima laboral en la empresa Cynkat S.A.C. es favorable para la integración, reconocimiento de necesidades estructurales de la empresa, recompensas por el buen desempeño, factores que facilitan un clima favorable para el cumplimiento de las funciones laborales.

SEGUNDA: El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cynkat en la tarea, el desempeño adaptativo, contextual, el comportamiento organizacional y laboral son ampliamente favorables en la mayoría de los trabajadores.

TERCERA: Se comprobó la hipótesis de investigación (Hi) en el sentido que existe correlación entre el clima laboral y desempeño en el trabajo.



SUGERENCIAS

PRIMERA: La empresa debe dar mayor libertad y motivación para que los trabajadores puedan usar su creatividad en los actos funcionales y de este modo contribuyan a la mayor productividad de la empresa.

SEGUNDA: Se debe alentar la comunicación interpersonal y con equipos de trabajo para que la comunicación sea más fluida.

TERCERA: Mejorar los ambientes de trabajo u optimizarlo para que los trabajadores se sientan más cómodos para que puedan rendir al tope de sus capacidades.



REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Anne, T. (2013). *RELACIONES LABORALES Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS*: washington:
<https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>.
- Belen, H. G. (2017). *ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. Libro "Diseño de Organizaciones Eficientes" de Mintzberg*. Trujillo: Anonimo .
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Carlos, M. Á. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Chiavenato, I. (. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGrawHill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recuros Humanos el capital humano de las*. Mexico: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Dessler, G. y. (2011). *Administracion de Recuros Humanos un enfoque*. México: Pearson Educacion.
- Edel, R. G. (2007). *Clima y Compromiso*. Obtenido de Clima y Compromiso:
http://issuu.com/econoboy_conde/docs/climaycomp
- Estela, R. M. (28 de febrero de 2019). *Concepto de empresa*. Obtenido de Concepto.de:
<https://concepto.de/empresa/>
- Ferris, R. y. (1995). *Gestion de Recursos Humanos*. Whanshington: RELACIONES LABORALES Y Gestion de Recursos Humanos.
- Franklin, B. (s.f.).
- Garcia Villamizar, E. G. (1965). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo**.
- Gómez, L. (2011). *Módulo de Psicología Organizacional. Universidad Nacional*. Bogotá: UNAD.
- Hidrugo, V., & Pucce, C. J. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel*. Pimentel: Universidad Señor de Sipa.
- j.p, C. (1972). *Managerial behavior, performance and effectiveness*. New york: Random house.
- Koontz, H. W. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGrawHill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Robbins, S. P. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.

Robbins, S. y. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mexico - Pearson.

Simón, A. (2006). *Diccionario de Economía*. Buenos Aires: Editorial Andrade.

Trebilcock. (s.f.).



ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

Estimado amigo (a): estamos realizando una investigación acerca del Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Cynkat S.A.C

Te pedimos que, por favor, tengas la voluntad de apoyarnos en la etapa de recolección de datos, contestando objetiva y voluntariamente a cada una de las preguntas del cuestionario.

INSTRUCCIONES

El cuestionario consta de 36 preguntas, todas para marcar una alternativa que consideres adecuada, según tu realidad laboral. La encuesta es totalmente anónima. Muchas gracias por tu colaboración.

Edad: _____

Área laboral: _____

Tiempo de servicios en la empresa: _____

SEXO:

MASCULINO () FEMENINO ()

1. ¿La comunicación con tus compañeros de área es fluida?

- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

Porque: _____

2. ¿Existe una buena relación entre los equipos de trabajo de tu área?

- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

Porque: _____

3. ¿La comunicación con tu jefe de área en la empresa es frecuente?

- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

Porque: _____

4. ¿Existe respeto entre los trabajadores de su centro laboral?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

5. ¿El ambiente laboral es adecuado para el buen desarrollo de mis funciones?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

6. ¿La estructura jerárquica de la empresa es adecuada?

- () Si
- () No

Porque: _____

7. ¿Las normas internas de la empresa son adecuadas?

- () Si
- () No

8. ¿Existen incentivos salariales y funcionales dentro de mi empresa?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

9. ¿Existen reconocimientos por el buen desempeño laboral en mi empresa?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

10. ¿Mi labor o tarea aporta productividad de la empresa?

- () Siempre
- () A Veces
- () Nunca

Porque: _____

11. ¿Corro riesgos de accidentes laborales en la empresa?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

12. ¿Considero que el desempeño de mis actividades laborales están dentro de los estándares de calidad?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

13. ¿Considero que mis actividades están dentro de los estándares de cantidad?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

14. ¿Luego de terminar con la jornada laboral de trabajo, he cumplido con las tareas encargadas?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

15. ¿Tengo margen de libertad para tomar de decisiones en las labores que realizo?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

Porque: _____

16. ¿La comunicación oral y escrita en la empresa para el desarrollo de mis actividades cotidianas es frecuente?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Porque: _____

17. ¿La comunicación oral y escrita está relacionada con las labores que realizo?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Porque: _____

18. ¿Aporto nuevas ideas para mi centro laboral?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Porque: _____

19. ¿Tengo un plan de contingencia si se presenta una situación de crisis en la empresa?

- Si
- No

20. ¿Si se presenta algún tipo de cambio en la empresa, estoy en condiciones de adaptarme a esa situación?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Porque: _____

21. El tiempo de adaptación para el trabajo fue:

- Corto tiempo
- Mediano tiempo
- Largo tiempo

22. ¿Me encargan otras funciones además de otras?

- Siempre
- A veces
- Nunca

23. ¿Mi actividad laboral demanda esfuerzo físico y esfuerzo mental?

- Siempre
- A veces
- Nunca

24. ¿Estamos motivados por el ambiente laboral?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Porque: _____

25. ¿En mi organización la creatividad es parte del proceso de producción?

- Siempre
- A veces
- Nunca

26. ¿Mis actividades laborales las realizo con entusiasmo?

- Siempre
- A veces
- Nunca

27. ¿Las actividades que desarrollo con otros colaboradores están dentro de un clima de compañerismo?

- Siempre
- A veces
- Nunca

28. ¿El trato que recibo de parte de mis compañeros y jefes me hace sentir apreciado?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Porque: _____

29. ¿Considero que la interrelación que tengo con mis compañeros de trabajo es efectiva?

- () Siempre
- () A vece
- () Nunca

Porque: _____

30. ¿Las actividades que desarrollo están compenetradas, interrelacionadas con todas las áreas y funciones de la organización?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

31. ¿Tengo un gran compromiso con mi centro laboral?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

32. ¿Dentro de mis actividades laborales existe un tiempo para preocuparme por mis compañeros?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

33. ¿Es justificable la ausencia al centro laboral cuando los motivos son por salud personal o familiar?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

34. En la medida de lo posible, ¿trato de no utilizar el uniforme institucional cuando tengo un compromiso social o familiar?

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

35. Si observo que un compañero sustrae o deteriora adrede equipos de la empresa, ¿lo denunciaría, aunque fuera mi amigo?

- Siempre
- Depende
- Nunca

36. Un trabajador de la empresa que concurre a trabajar con signos de haber consumido bebidas alcohólicas debe sancionársele

- Siempre
- A veces
- Nunca



ANEXO 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	SUB INDICADOR	PREGUNTA	NRO	OBJETIVOS
Clima organizacional	Percepción que posee los empleados de una empresa	Sentido de integración	Comunicación con los compañeros	¿La comunicación con tus compañeros de área es fluida?	p1	¿Cuál es el nivel de integración de los trabajadores de Cynkat S.A.C?
			Relación con el equipo	¿Existe una buena relación entre los equipos de trabajo de tu área?	p2	
			Relación con los jefes	¿La comunicación con tu jefe de área en la empresa es frecuente?	p3	
			Respeto	¿Existe respeto entre los trabajadores de su centro laboral?	p4	
		Necesidades estructurales de la empresa	Ambiente	¿El ambiente laboral es adecuado para el buen desarrollo de mis funciones?	p5	¿Cuáles son las necesidades estructurales de Cynkat S.A.C?
			Niveles jerárquicos	¿La estructura jerárquica de la empresa es adecuada?	p6	
			Reglas y políticas de la empresa	¿Las normas internas de la empresa son adecuadas?	p7	
		Metas organizacionales	Responsabilidad	¿Mi labor o tarea aporta productividad de la empresa?	p10	¿Cuáles son las metas organizacionales?
			Competitividad organizacional	¿Las actividades que desarrollo están compenetradas, interrelacionadas con todas las áreas y funciones de la organización?	p31	
		Reconocimientos de función laboral	Compromiso en la organización	¿Tengo un gran compromiso con mi centro laboral?	p30	
			Crecimiento personal	¿Existen incentivos salariales y funcionales dentro de mi empresa?	p8	¿Los trabajadores de la empresa Cynkat S.A.C reciben reconocimientos o recompensas por el buen desempeño laboral?
		Recompensa	¿Existen reconocimientos por el buen desempeño laboral en mi empresa?	p9		
Desempeño laboral	Objetivos específicos para el trabajo	Desempeño en la tarea	Productividad	¿Mi labor o tarea aporta productividad de la empresa?	p10	¿Cuáles son las características del desempeño en la tarea, el adaptativo y el contextual de los trabajadores de la empresa Cynkat S.A.C?
			Trabajo preciso y cuidadoso	¿Corro riesgos de accidentes laborales en la empresa?	p11	
			Calidad en el trabajo	¿Considero que el desempeño de mis actividades laborales están dentro de los estándares de calidad?	p12	
			Cantidad en el trabajo	¿Considero que mis actividades están dentro de los estándares de cantidad?	p13	
			Culminación de la tarea	¿Luego de terminar con la jornada laboral de trabajo, he cumplido con las tareas encargadas?	p14	
			Toma de decisiones	¿Tengo margen de libertad para tomar de decisiones en las labores que realizo?	p15	
			Comunicación oral y escrita	¿La comunicación oral y escrita en la empresa para el desarrollo de mis actividades cotidianas es frecuente?	p16	
		Conocimiento Laboral	¿La comunicación oral y escrita está relacionada con las labores que realizo?	p17		
		Desempeño adaptativo	Nuevas ideas	¿Aporto nuevas ideas para mi centro laboral?	p18	
			Planes según la situación	¿Tengo un plan de contingencia si se presenta una situación de crisis en la empresa?	p19	
			Ser flexibles	¿Si se presenta algún tipo de cambio en la empresa, estoy en condiciones de adaptarme a esa situación?	p20	
		Desempeño contextual	Actuación adecuada	El tiempo de adaptación para el trabajo fue:	p21	
			Tarea extra	¿Me encargan otras funciones además de otras?	p22	
			Esfuerzo	¿Mi actividad laboral demanda esfuerzo físico y esfuerzo mental?	p23	
			Motivación	¿Estamos motivados por el ambiente laboral?	p24	
			Creatividad	¿En mi organización la creatividad es parte del proceso de producción?	p25	
Entusiasmo	¿Mis actividades laborales las realizo con entusiasmo?		p26			
Compañerismo	¿Las actividades que desarrollo con otros colaboradores están dentro de un clima de compañerismo?		p27			
Comunicación efectiva	¿El trato que recibo de parte de mis compañeros y jefes me hace sentir apreciado?	p28				
Relaciones interpersonales	¿Considero que la interrelación que tengo con mis compañeros de trabajo es efectiva?	p29				
Compromiso organizacional	¿Las actividades que desarrollo están compenetradas, interrelacionadas con todas las áreas y funciones de la organización?	p31				
Compromiso con el centro laboral	¿Tengo un gran compromiso con mi centro laboral?	p30				
Comportamiento organizacional	Comportamiento individual	¿Dentro de mis actividades laborales existe un tiempo para preocuparme por mis compañeros?	p32	¿Cuál es la percepción de la organización hacia los trabajadores sobre su comportamiento organizacional y laboral?		
	Ausentismo (falta)	¿Es justificable la ausencia al centro laboral cuando los motivos son por salud personal o familiar?	p33			
	Comportamiento fuera de la tarea	En la medida de lo posible, ¿trato de no utilizar el uniforme institucional cuando tengo un compromiso social o familiar?	p34			
	Robo	Si observo que un compañero sustrae o deteriora adrede equipos de la empresa, ¿lo denunciaría, aunque fuera mi amigo?	p35			
Comportamiento laboral	Consumo de licor	Un trabajador de la empresa que concurre a trabajar con signos de haber consumido bebidas alcohólicas debe sancionarsele	p36			

Nota: Elaborado en base a las variables, dimensiones y su relación con el cuestionario para cumplir con los objetivos específicos.