



# UNIVERSIDAD DE PIURA

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Ólã æí |\* æ ã æšã } æÁ Á•^ { ] ^fi[ Áæ[ |æÁ } Á[ • ÁÁ  
^ { ] |^ææ[ • Á^Á } æÁ { ] |^• æÁ ^ÁÚ ~ o [ ~ |&æ \* Á } ÁÁ  
Šã æÉÚ^!gÁ

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Pedro Francisco Peralta Vega**

**Revisor:  
Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega**

Piura, æí 2019





Dedicatoria

El presente trabajo  
es dedicado a mi hijo Alonzo,  
y a toda mi familia.



# **Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima-Perú**

## **Organizational Climate and Work Performance in the employees of an Outsourcing company in Lima-Peru**

### **Resumen**

El objetivo de esta investigación es determinar el impacto que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados de una empresa de Outsourcing. Se identificó el problema, ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU, el año 2019? La hipótesis planteada es: Existe una correlación de manera significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en las empresas de Outsourcing en LIMA PERU.

Método de tipo básico y el diseño de la investigación fue no experimental de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. La población de 90 personas y muestra de 39 trabajadores fue no probabilística. Instrumento fue la encuesta.

Finalmente, los resultados encontrados fueron que el clima organizacional se encuentra directamente relacionado al desempeño laboral, la relación es significativa con  $r=0.533$  todo esto debido a que algunas de las dimensiones estudiadas de cada una de las variables tienen una relación significativamente grande entre ellas, dando como resultado una estrecha relación entre las variables anteriormente mencionadas.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, Outsourcing.



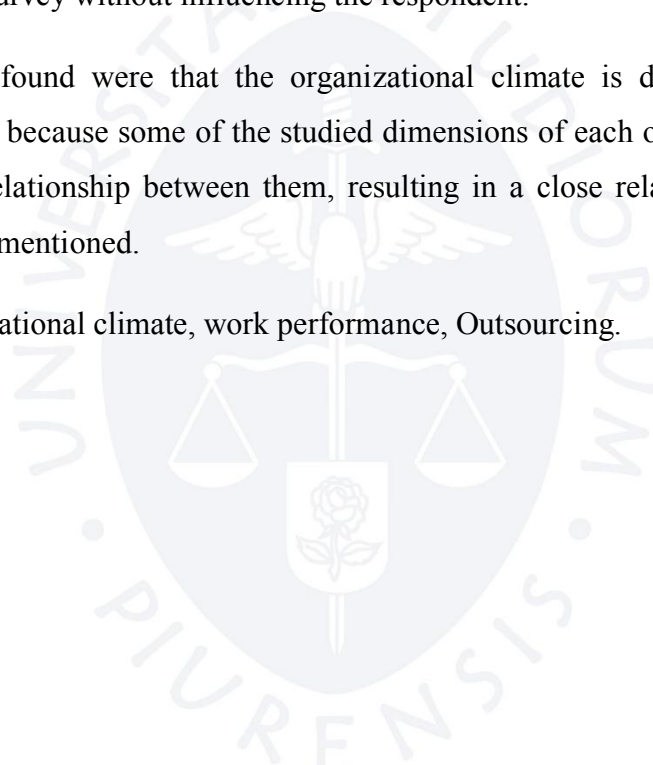
## **Abstrac**

The reason for this research is to determine the impact that the organizational climate has on the job performance of the employees of an outsourcing company. The problem was identified. What is the relationship between organizational climate and the work performance of employees in an Outsourcing company in LIMA PERU, in 2019? The hypothesis is: There is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of employees in Outsourcing companies in LIMA PERU.

Basic type method, non-experimental research design of descriptive level and quantitative approach. The population of 90 people and sample of 39 workers was not probabilistic. Instrument was the survey without influencing the respondent.

Finally, the results found were that the organizational climate is directly related to job performance, all this because some of the studied dimensions of each of the variables have a significantly large relationship between them, resulting in a close relationship between the variables previously mentioned.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, Outsourcing.







## Tabla de contenido

<b>1. Introducción</b> .....	1
1.1 Realidad problemática .....	1
1.2 Formulación del problema .....	3
1.3 Objetivos .....	3
1.4 Justificación .....	4
1.5 Marco teórico .....	5
1.5.1 Antecedentes .....	5
1.5.2 Bases teóricas .....	8
1.5.3 Formulación de hipótesis .....	11
1.5.4 Marco conceptual .....	11
<b>2. Materiales y métodos</b> .....	13
2.1 Tipos de investigación .....	13
2.1.1. Paradigma y enfoque .....	13
2.1.2 Diseño de la investigación .....	14
2.2 Población y muestra de la investigación .....	14
<b>3. Resultados</b> .....	17
<b>4. Discusión</b> .....	21
<b>5. Conclusiones</b> .....	23
<b>6. Recomendaciones</b> .....	25
<b>7. Referencias bibliográficas</b> .....	27
<b>8. Apéndices</b> .....	29



## Introducción

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente las instituciones empleadoras presentan cambios grandes gracias al avance de la tecnología y la ciencia, debido a que las organizaciones buscan mejorar sus estrategias y procedimientos para hacerle frente a los desafíos que muestra la sociedad con respecto a sus empleados como por ejemplo el crecimiento profesional y personal, entre otros.

Entre varias de las empresas que se pensaron evaluar en este estudio, se encontró que existen organizaciones que se encuentran en pleno auge de crecimiento, como lo son por ejemplo las empresas de Outsourcing.

Se escogió el estudio de este proceso de las empresas por que según un artículo del diario Gestión (Miryam Mesía, 2018), el 86% de las empresas en el Perú terceriza sus servicios con lo cual estamos hablando de una gran parte de la fuerza laboral del país.

¿Qué es el Outsourcing? Según la empresa Manpower (Group, 2015), es el proceso por el cual una empresa delega o externaliza a otra alguna función en particular. Hoy en día muchas empresas toman esta medida debió a que la función que se externaliza no se considera estratégica para el giro del negocio de la empresa o quizás no es generadora de ingresos. Incluso muchas veces se opta por este cambio debido a que puede generar perdidas de dinero para la empresa.

Los trabajadores de las organizaciones deben estar en armonía con el crecimiento y desarrollo de la institución, considerándola como una empresa que les otorga bienestar y seguridad para el logro de sus metas personales, por lo tanto, el clima organizacional deberá ser uno de los pilares más importantes para tomar en cuenta ya que algunas de las dimensiones que involucra el estudio realizado son la autorrealización, condiciones laborales, la supervisión, el involucramiento laboral y la comunicación,

Como dato histórico, en el pasado se creía que las personas con más coeficiente intelectual iban a ser mejores trabajadores que los demás. No obstante, la inteligencia es solo uno de los factores que comprenden este hecho; sin embargo, existen otros datos que influyen en el clima organizacional como, por ejemplo, la atracción hacia sus funciones laborales, trabajo en equipo.

Según Christopher Barquero, estar involucrado en un trabajo que no te gusta por el simple hecho de querer recibir un cheque por que se tiene “bocas que alimentar” y “cuentas por pagar”

es tan enfermizo como cualquier actividad degenerativa, en su artículo (Barquero, 2012), continua diciendo que si “amas lo que haces, nunca será un trabajo”, con esto no se quiere decir que dejes de trabajar por que un trabajo no te gusta, simplemente se quiere informar que se deben tener los objetivos claros, colocarse metas, tener paciencia y buen humor y muy pronto te estarán pagando por un hobby o por algo que te gusta hacer.

Entonces, el trabajo en la vida del ser humano juega un papel importante porque las personas invierten una buena cantidad de tiempo laborando, por permitir la satisfacción de necesidades económicas y por su interrelación con otras áreas de la vida, todo está directamente ligado a la estricta relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral; sea o no satisfactoria o estimulante, hace que las empresas se presenten con desventaja frente a otras que si lo tienen.

(Regiones, 2018). En este artículo publicado el año 2018 se indica que toda organización sabe cómo conseguir el talento, pero lo más necesario es aprender a como contenerlo y no perderlo. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y por lo tanto toman en cuenta diferentes cosas, de acuerdo a su rango de edad. Por ejemplo, para los millenials es importante que sean reconocidos en las empresas, que les brinden tiempo cuando lo necesitan, que les ofrezcan semana de descanso y que sepan que para ellos es importante el tiempo que pasan dentro y fuera de la empresa.

(STAFF, 2018). La organización depende de la consolidación como equipo, depende de cómo es que como equipo logran llegar a los objetivos. No obstante, importan mucho las condiciones laborales para que los colaboradores se sientan bien y no tengan ganas de renunciar. Claramente este es un punto en contra para la organización ya que genera costes de reclutamiento y fidelización de los trabajadores en la empresa. Por ello, es necesario que los empleados se queden en la empresa para fortalecer el futuro éxito.

El desempeño laboral se suele definir como el lugar en el cual se desempeña el trabajo, que influye en la calidad del trabajo del colaborador y esta fusionado a la comunicación dentro de la empresa.

Según una encuesta realizada por APTITUS en el 2018, el 86% de los peruanos está dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. Esto indica que en el Perú la fuerza laboral está dispuesta a buscar un nuevo trabajo y dejar de percibir su sueldo mensual por la tranquilidad de su ambiente laboral.

El 81% de los peruanos encuestados considera importante el clima organizacional para su desempeño como trabajador, esto quiere decir que, si el trabajador considera que su esfuerzo y dedicación no es reconocido de manera justa, no podrá realizar bien su trabajo.

Según la encuesta de APTITUS en el año 2018, el 23% de los empleados en el territorio nacional considera importante que para adquirir un nuevo puesto se debe tener en cuenta el ambiente laboral que hay allí. Un 9% considera que para adquirir un nuevo trabajo deben considerar los horarios flexibles en los trabajos. (APTITUS, 2018)

Great Place to Work es una organización que estudia y reconoce los mejores lugares de trabajo del mundo. Cada año trabaja con más de 5.500 organizaciones que representan a más de 10 millones de colaboradores. Según esta organización los mejores lugares para trabajar se forman en el día a día. El factor común en las relaciones según ellos es la CONFIANZA, los colaboradores de las empresas afirman que un apto lugar de trabajo es donde ellos se sienten en confianza con las demás personas, se sienten orgullosos de trabajar ahí y disfrutan de las personas para las que trabaja.

Básicamente se realiza la investigación “relación entre el clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de Outsourcing” debido a la necesidad en la búsqueda de la información y la transparencia en la empresa de outsourcing.

## **1.2 Formulación del problema**

Después de haber leído todos los puntos del texto anterior y haber estudiado todos los formatos anteriormente expuestos, deben servir como plataforma para la nueva investigación realizada, en la cual se colocan dos variables, desempeño laboral y clima organizacional.

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA-PERU”?

## **1.3 Objetivos**

### **General:**

- Objetivo General: Determinar la relación entre clima organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados en las empresas de Outsourcing en LIMA PERU.

**Específicos:**

- Objetivo 1: Determinar el nivel de autorrealización con la motivación de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU.
- Objetivo 2: Determinar el nivel de auto realización con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de Outsourcing en LIMA PERU
- Objetivo 3: Determinar el nivel de involucramiento laboral con la formación y desarrollo de los empleados de una empresa de Outsourcing en LIMA PERU.
- Objetivo 4: Determinar el nivel de condiciones laborales con la formación y desarrollo de los empleados de una empresa de Outsourcing en LIMA PERU.

**1.4 Justificación**

Es de conocimiento popular que el día de hoy las organizaciones se encuentran en constante cambio junto con la mayor fuerza laboral, los millenials. Los trabajadores actuales buscan un ambiente laboral optimo y adecuado, para de esta manera poder alcanzar todas las metas personales y profesionales individualmente propuestas. Sin embargo, las empresas también buscan un crecimiento como institución y de allí parte la responsabilidad institucional para poder encontrar el perfecto balance reciproco.

Harpaz (1983) realiza una investigación profunda y concluye que la satisfacción laboral, como otras actitudes, está compuesta por los elementos; afectivo, cognitivo y conductual. Estos ingredientes pueden ser manipulados de diferentes formas y cumplen diferentes funciones en los individuos. Asimismo, indica que las personas que trabajan usualmente pueden desarrollar una especie de habilidad que se denomina satisfacción laboral.

Peiró (1984) comenta que para actuar de un modo determinado en relación a los aspectos físicos del trabajo o de la organización y, la satisfacción con el trabajo y los factores con el relacionados se debe distinguir entre actitud o disposición.

Partiendo de allí este estudio se realizó porque se encontró que en una empresa de Outsourcing existe el problema entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, careciendo del valor de la autorrealización, la motivación, la adecuación al ambiente de trabajo, reconocimiento del trabajo, la formación y desarrollo profesional, la satisfacción laboral, el trabajo en equipo y finalmente la capacitación del trabajador.

El estudio se presenta con valor teórico ya que se creó con el objetivo de brindar un aporte sobre el tema Clima organizacional y Desempeño Laboral, que son pilares importantes para las problemáticas de las organizaciones actuales, buscando la constante mejora del ambiente laboral conociendo los recursos humanos, sumado a esto los resultados serán incorporadas como conocimiento a las ciencias administrativas logrando así demostrar cómo es que los trabajadores perciben su ambiente de trabajo.

## **1.4 Marco teórico**

### **1.4.1 Antecedentes**

#### **Variable 1: Clima Organizacional**

Chiang Salazar Huerta (2008). En diferentes empresas nacionales se realizó estudios de Clima Organizacional y Desempeño laboral. Los Objetivos propuestos por una de las empresas a nivel nacional fueron: (1) Localizar el nivel del clima organizacional en la empresa y el nivel de desempeño laboral, (2) Buscar la correlación entre las variables, (3) Evaluar los puntos críticos más relevantes. La investigación fue realizada a nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo básica y la técnica usada en ese momento fue la encuesta con dos instrumentos y dos variables, ambas fueron validadas por Chiang Salazar Huerta (2008).

Chiang Salazar Huerta (2008). Los diferentes resultados encontrados fueron: (1) El grado de clima organizacional encontrado en la empresa fue positivo (2) El grado de satisfacción laboral encontrado fue positivo, (3) el nivel de correlación entre las variables Satisfacción laboral y clima organizacional dio  $r=0.92$  (correlación positiva alta), (4) la equidad, la cohesión y el reconocimiento fueron los factores críticos del clima organizacional, al mejorarlos los trabajadores se sentirán más satisfechos en su área de trabajo.

(Palma, 2004) Otro estudio fue realizado en Casana (2015) a una empresa azucarera, llegó a investigar las variables de satisfacción laboral y del clima organizacional desde el punto de vista de los trabajadores. La investigación fue en cuanto al diseño no experimental-transversal, nivel correlacional, tipo básica, enfoque cuantitativo. Las preguntas utilizadas fueron sacadas del cuestionario de escalas de clima organizacional de CL-SPC (Palma, 2004)

(Palma, 2004) Hablando de la población estudiada fue de 174 trabajadores entre 20 y 60 años de ambos sexos con un nivel de instrucción secundario como mínimo. Entre los diferentes y muchos resultados obtenidos se encontró que existe una relación estrecha entre el clima organizacional y el desempeño laboral  $r=0.544$ .

### **Definiciones del Clima Organizacional:**

Entre las diferentes definiciones encontradas a lo largo de los años encontramos a Chiavenato (2002) persona que define al clima organizacional como la calidad del ambiente generado en las organizaciones y las personas que entregan la información acerca de si la empresa tiene un clima favorable o no favorable son los trabajadores, Chiavenato también indica que el nivel de desempeño de los trabajadores estará acorde con el clima organizacional de la empresa, es decir si el clima es bueno, los trabajadores trabajaran mejor.

(Pulido, 2010, p.43) Pulido habla de las interacciones en las empresas, el indica que en todo ambiente laboral se generan conversaciones y por ende interacciones entre los trabajadores de la organización, lo que Pulido concluye con todo es que todas las interacciones generan información. Esa información es la que crea el clima organizacional.

En el año 2003, Gordillo, (2003) mantiene que, todas las empresas funcionan en base a la comunicación entre los trabajadores, pero para esto ellos deberán estar motivados y sentir orgullo de trabajar en la empresa, logrando una compenetración a corto y largo plazo, sintiéndose identificado con la empresa.

Mazabel (2006) nos menciona en su libro que, el clima laboral es muy importante en todas las organizaciones ya que, si esta variable se manifiesta de manera positiva en el ámbito laboral como motivador, de buen trato, orgullo, todo esto se vera reflejado en el comportamiento de todos los trabajadores y este comportamiento hará inferencia en las ganancias de la empresa, no solo monetarias sino también como ámbito laboral.

### **Enfoques del Clima Organizacional:**

De los muchos enfoques encontrados, se resumieron los más importantes acorde con la presente investigación: en el año 2010 Pulido (2010) afirmo que todos los trabajadores perciben de manera diferente la convivencia que tienen dentro y fuera de la empresa en la que trabajan, por lo tanto, su trabajo se verá afectado de manera diferente que la de los demás.



Brunett (1999), (p.128), nos muestra dos tipos de enfoque epistemológicos respecto al clima organizacional.

Enfoque funcionalista: el trabajador participa del clima organizacional y brinda su aporte para que sea positivo o negativo.

Enfoque sistémico: de acuerdo con este enfoque el trabajador se ve influido en por el clima laboral y de la misma forma también influye en el clima laboral, es una relación compleja, pero reciproca, la cual hace que el trabajador también perciba la relación positiva o negativa, dependiendo.

### **Cuatro tipos de clima organizacional:**

En el año 2010, Ramos, (2010) nos mostró cuatro tipos de clima organizacional:

#### Clima Autoritario – Explotador

En este tipo de clima los jefes y gerentes, generalmente los trabajadores de altos mandos y manejo de gente, no coordinan nada con sus trabajadores y todas las decisiones son tomadas por ellos mismos sin consultar a su entorno. Los colaboradores trabajan en un entorno con miedo y desconfianza, generando así un clima organizacional negativo.

#### Clima Autoritario – Paternalista

En este tipo de clima los altos mandos les brindan confianza a sus trabajadores. En este tipo de modelo los jefes aprovechan las necesidades de los trabajadores y consideran que los ayudan mucho en su estilo de vida. Los trabajadores consideran que están en un ambiente de estabilidad y orden, lo cual beneficia el clima organizacional de la empresa.

#### Clima tipo Participativo – Consultivo.

En este tipo de clima, las decisiones son tomadas por los altos directivos de la empresa, sin embargo, no son completamente cerrados, para ciertos tipos de trabajos específicos se le consulta a los trabajadores de la empresa, logrando así de esta manera la tarea participativa de los colaboradores, se trata de un clima organizacional positivo que genera confianza en los trabajadores y que trabaja con recompensas.

#### Clima tipo Participativo – Grupo:

La forma de trabajo de este tipo de clima es que los trabajadores toman las decisiones por áreas de trabajo o por grupos bien definidos dentro del espacio laboral. Los trabajadores se muestran motivados y la forma de trabajo está basada en la comunicación entre los trabajadores jefes y gerentes de la empresa. Este sería el tipo de clima ideal debido a que el ambiente de trabajo es favorable y positivo.

### **Variable 2: Desempeño Laboral**

Considerando que el desempeño laboral es la evaluación y examen de la aptitud que demuestra el empleado en el momento de trabajo, es una evaluación personalizada dependiendo de cada persona.

El desempeño laboral se puede concluir o se conoce como los aportes de conducta del trabajador al logro de las metas superiores siendo esta la ejecución de comportamientos importantes.

El desempeño laboral es la utilidad que una persona puede entregar con respecto a las funciones que debe desempeñar o las tareas que debe realizar.

En otras palabras, el desempeño laboral es la forma en la cual el trabajador actúa al trabajar junto con su equipo de trabajo en un determinado ambiente laboral con las necesidades básicas para poder realizar dicha labor.

#### **1.4.2 Bases teóricas**

### **Variable 1: Clima Organizacional**

¿Qué es el clima organizacional? Según autores:

Este concepto fue recientemente forjado, fue introducido por primera vez en el campo psicológico por Saul W. Gellerman (1960) quien llegó a la conclusión que el clima organizacional era el “carácter” de una compañía, indicando los pasos para analizarlo; identificar a las personas con actitudes importantes, identificar las habilidades y debilidades de las personas, revisar la historia de la compañía, establecer denominadores comunes y sacar conclusiones.

Se resalta el clima organizacional como el grupo de habilidades que la diferencian de las demás empresas y que también influye en el comportamiento de los colaboradores para de esta manera poder llegar al logro de sus metas.

La organización se ve beneficiada cuando sus trabajadores están completamente satisfechos por trabajar ahí, de esta manera se logra una fidelidad y un logro de objetivos a mediano y largo plazo. Una vez más se demuestra que el clima organizacional influye en el comportamiento del trabajador.

El clima organizacional es el resultado de la interacción entre los trabajadores y como tal influye en el comportamiento del trabajador de distintas maneras, tanto internas en el trabajo como externas al trabajo, en su hogar.

Rensis Likert (1968) logra identificar 4 tipos de clima organizacional entre los cuales tenemos; Clima de tipo Autoritario Sistema 1 - Autoritarismo Explotador la dirección no posee confianza en sus empleados y se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas, Clima de tipo Autoritario: Sistema 2 – Autoritarismo Paternalista existe confianza entre la dirección y sus subordinados y se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación, Clima de tipo participativo: Sistema 3 – Consultivo Existe confianza entre supervisores y subordinados y se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente, Clima de tipo participativo: Sistema 4 – Participación en grupo, plena confianza en los empleados por parte de la dirección y las motivación de los empleados se da por su participación, por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.

En la actualidad la alta competencia entre las empresas genera que ellas mismas busquen la mejor manera de competir frente a las demás, por eso el clima laboral positivo es importante para el éxito de este logrando que los empleados logren identificarse con el desarrollo de la institución.

El interés del Clima Organizacional, es bastante importante para el dueño de la empresa al poder lograr analizarlo y a futuro poder diagnosticarlo: darse cuenta de los focos de estrés o de formas negativas que van en contra del buen trabajo, iniciar cambios en la empresa para que el dueño o administrador pueda encontrar soluciones a corto y largo plazo para de esta manera continuar con la evolución de su organización.

Como primera aproximación las tasas de ausentismo y la alta rotación de personal son indicadores de un clima organizacional negativo. Pero el siguiente autor plantea otros modos de medir el clima organizacional

En la organización se pueden lograr tres métodos para buscar el nivel del clima organizacional, la primera sería mirar a los trabajadores y ver la forma de comportamiento la segunda forma es preguntarle a los trabajadores y la tercera forma es encuestarlos directamente.

Las dimensiones que se han usado para la medición del desempeño laboral en este trabajo son: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

### **Variable 2: Desempeño Laboral**

Otro factor importante es el desempeño laboral del trabajador, podemos darnos cuenta en como los empleados realizan su trabajo en la empresa. Los aportes conductuales de los diferentes individuos aportan al resultado general de la empresa.

Entonces las habilidades más importantes del desempeño laboral son aquellas que originan un ambiente favorable para alcanzar óptimos resultados en los resultados de la organización.

Chiavenato menciona que la relación es directa, como de costo beneficio y la recompensa depende del afán del personal o colaborador las cuales determinan la magnitud del empoderamiento que el colaborador este tentado a hacer. De esta manera el puesto está condicionado por todas las variables del entorno anteriormente estudiadas

Para mejorar las estrategias y la eficiencia de los trabajadores en las organizaciones, ya que es de vital importancia para estas por lo tanto es necesario evaluar el desempeño laboral de los trabajadores en las mismas.

La forma en como los empleados son observados mensualmente, básicamente es un recurso necesario para la medición de los problemas a futuro, también puede ayudar a visualizar las discordias entre los trabajadores de la empresa o con la vida personal de cada uno de los colaboradores.

Las dimensiones que se han usado para la medición del desempeño laboral en este trabajo son: la motivación, adecuación al ambiente de trabajo, reconocimiento del trabajo, la formación y desarrollo profesional, satisfacción del trabajo, capacitación del trabajador, desempeño laboral.

La persona sabe lo que hace y como lo hace, eso tiene un valor que en algún momento genera competencia y que deberá ser reconocido por los superiores o por las empresas.

### 1.4.3 Formulación de hipótesis

#### **Hipótesis alterna**

H<sub>a</sub> Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU en el año 2019

#### **Hipótesis Nula**

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU en el año 2019.

### 1.4.4 Marco conceptual

Para situar y comprender el objeto de estudio se ha colocado toda la información dentro de un contexto que se puede resumir en las siguientes variables y significados, para que así de esta manera podamos ubicarnos en un contexto.

#### **Variable 1: Clima Organizacional**

**Autorrealización:** se considera como el mejor talento obtenido para trabajar en la compañía. La retención de trabajadores logra conformar una empresa más sólida y con trabajadores más felices con ganas de brindar más trabajo.

**Involucramiento Laboral:** es la manera de medir el grado en la cual un individuo se involucra tanto física como psicológicamente con su trabajo y está directamente relacionado con el nivel de desempeño y/o clima organizacional. Cuando un trabajador tiene un alto nivel de involucramiento con su trabajo significa que la realiza con alto nivel de agrado y le importa.

**Supervisión:** es la manera en cómo se vigilan ciertas actividades del trabajador de tal manera que se realicen de manera satisfactoria tanto para los objetivos de la empresa como para el trabajador mismo.

**Comunicación:** cuando se habla de comunicación a este nivel, se quiere indicar que a nivel interno se da en el universo mismo de la organización, de la empresa con sus empleados. En la

actualidad es muy importante que los trabajadores reciban la suficiente información por parte de la empresa para que se sientan implicados en los diferentes proyectos. También es necesario para la empresa misma contar con la opinión de sus colaboradores y la responsabilidad de iniciar y mantenerla recae en los directivos.

Condiciones laborales: el estado o situación en que se encuentra algo recibe el nombre de condición; las condiciones laborales se encuentran relacionadas al entorno laboral, y esto se debe a que la situación o estado en que se encuentre la empresa depende mucho en la toma de decisión del trabajador en si continúa trabajando en la empresa o en si desiste de empezar una nueva carrera.

### **Variable 2: Desempeño Laboral**

Motivación: la motivación a nivel laboral o empresarial consiste en la habilidad que tiene la empresa para mantener informados e implicados a sus colaboradores para dar el máximo rendimiento y conseguir así los objetivos a corto y largo plazo impuestos por la organización.

Adecuación al ambiente de trabajo: La adecuación óptima de los procesos y procedimientos que deben tener los colaboradores hacia la empresa, posibilitara la consecución de los objetivos perseguidos por la empresa a un nivel macro. Es decir, es necesario que la misma empresa permita y ayude a todos los trabajadores nuevos y antiguos poder lograr una sinergia entre ellos y su trabajo del día a día, y para esto la empresa deberá brindar las herramientas necesarias para que ellos puedan adquirir los nuevos conocimientos o bien reforzarlos dependiendo de lo que se necesite.

Supervisión: en un ámbito laboral la supervisión suele referirse a una organización en la cual cada colaborador o parte de la empresa responde a un nivel superior. Así como los trabajadores deben rendir cuenta algún jefe o supervisor, ellos también tienen que presentar sus reportes a los gerentes.

## **2. Materiales y métodos**

### **2.1 Tipos de investigación**

Se busca estudiar la relación que hay entre el clima organizacional y el desempeño laboral sin influir en el individuo por medio de la investigación Básica.

Este tipo de investigación sirve para aumentar el conocimiento de sus descubrimientos mediante la aplicación práctica de los métodos, de esta manera se responden preguntas para futuras investigaciones.

La idea de este tipo de investigación es poner a prueba conocimientos de previa información obtenida en otras investigaciones y ponerla a prueba para de esta manera crear nuevas hipótesis y ampliar el conocimiento en diferentes áreas de estudio.

(Sampieri, 2014) La investigación se define como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno.

El objetivo de esta investigación es generar conocimientos y crear nuevas teorías de planteamientos teóricos para las nuevas generaciones.

(ANDER-EGG MILANO, 2000) Es un proceso sistemático controlado para encontrar falsas verdades o malos enfoques, es la manera de encontrar el camino hacia la verdad absoluta.

(Kemmis, 1992) El profesional encargado lleva a cabo una investigación en un área determinada para definir con claridad un problema específico y con esto llevar a futuro un plan de acción para plantear hipótesis de posibles soluciones.

#### **2.1.1 Paradigma y enfoque**

Cuantitativa: Todos los números mostrados en el estudio pertenecen a un cúmulo de datos obtenidos de una investigación profunda. Se puede medir todo de diferente manera.

Este enfoque es secuencial y probatorio, la recolección de datos se ha fundamentado en la medición. La recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados.

Los datos se analizan mediante métodos estadísticos. En lo posible de la investigación se da lugar a comparaciones para el entendimiento del lector y la interpretación de los datos

estadísticos. Los datos deben ser los más objetivos posibles y no deben ser manipulados por el investigador.

### **2.1.2 Diseño de la investigación**

El tipo de diseño es No Experimental como es la estrategia que se usa para obtener la información que se requiere en una investigación.

(KERLINGER, 2002) es cualquier investigación en la que tiene como resultado imposible modificar las variables involucradas de hecho no hay condiciones o estímulos a los cuales se les pueda exponer a los sujetos de estudio.

Esta situación debe recibir algún tipo de estímulo o condición en medio de determinadas circunstancias, es decir la investigación se da en medio del problema o dentro de él, por esta razón no es experimental.

Cuando se quiere tener un experimento, uno escoge al individuo, el momento, el lugar, la hora, en cambio en este tipo de investigación la muestra se toma tal y como están dadas las circunstancias.

En este tipo de investigación se observan problemas ya existentes, que no han sido provocadas ocasionalmente por cualquier investigador es por este motivo que el investigador no puede influir sobre las variables, debió a que estas ya se dieron es decir ya ocurrieron y no pueden ser manipuladas de ninguna manera.

Por ejemplo, esta investigación fue realizada en una oficina ubicada en Santiago de Surco en Lima Perú, el experimento fue realizado a todos los trabajadores de la oficina de esa dirección para poder realizar hipótesis acerca del planteamiento del problema y buscar diversas soluciones sin influir en la situación ya creada.

## **2.2 Población y muestra de la investigación**

Población: 90 empleados de una de las empresas de outsourcing en Lima Perú en el 2019

Muestra: 39 trabajadores de la empresa de Outsourcing, para la presente investigación se usó la siguiente ecuación de la muestra:

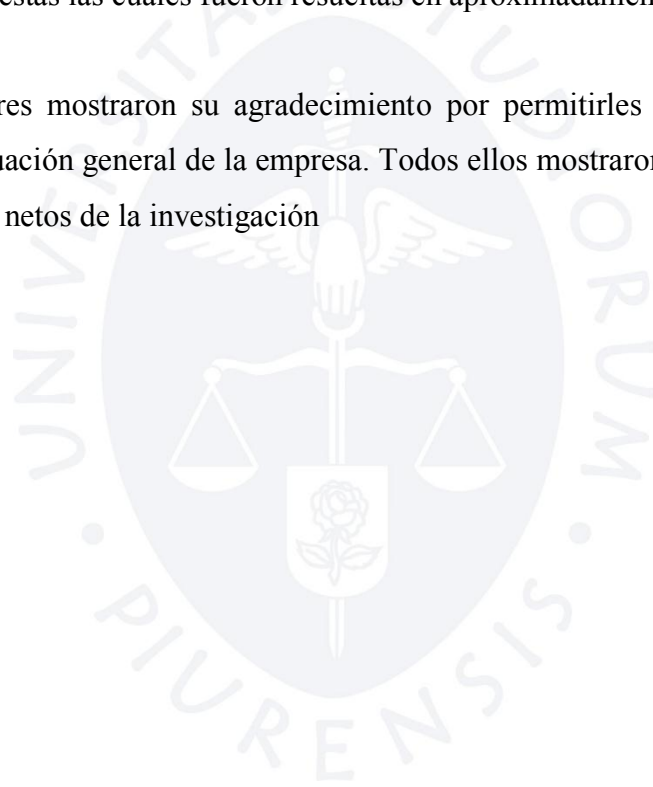


$$n = \frac{90 \times 1.65^2 \times 0.5^2}{(89 \times 0.1^2) + (1.65^2 \times 0.5^2)}$$

Técnicas para recopilar datos: se utilizó el método de encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Para evaluar el clima organizacional se entregó un cuestionario conformado por 5 dimensiones y para evaluar el desempeño laboral se utilizó un cuestionario de 10 ítems.

La investigación se realizó dentro de los horarios de trabajo, entregándole a los diferentes trabajadores las encuestas las cuales fueron resueltas en aproximadamente 7 minutos.

Todos los trabajadores mostraron su agradecimiento por permitirles tener una visión más panorámica de la situación general de la empresa. Todos ellos mostraron su interés por querer recibir los resultados netos de la investigación

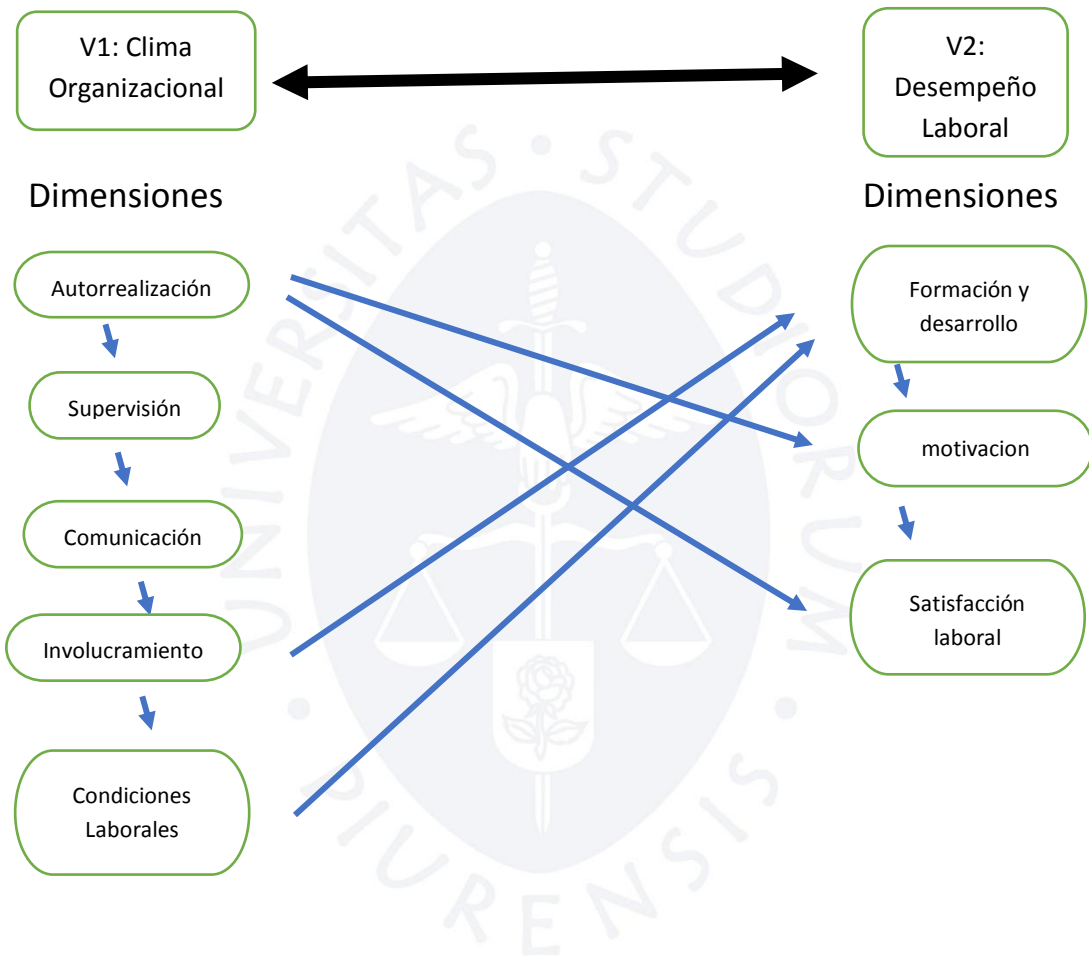




### 3. Resultados

A continuación, se muestra la gráfica de la relación entre las variables y dimensiones anteriormente vistas.

Se usó la dimensión de la autorrealización para identificar el grado de influencia que tiene sobre la motivación y la satisfacción.



**Objetivo 1:**

El objetivo de esta prueba es relacionar las dimensiones de autorrealización con Motivación. Para ello se usó la prueba de Spearman

Rho de Spearman	autorealizacion	Coefficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	39	39
	motivacion	Coefficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	39	39

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que el p-valor es menor a 0.05, rechazamos la Hipótesis Nula, por consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la percepción sobre la Autorrealización en los colaboradores de la empresa de Outsourcing está relacionada significativamente con la percepción sobre la Motivación.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,465, lo cual indica una relación positiva de nivel moderado, a mejor percepción sobre la Autorrealización se tendrá también una mayor percepción en la Motivación

**Objetivo 2:**

El objetivo de esta prueba es relacionar las dimensiones de autorrealización con Motivación. Para ello se usó la prueba de Spearman:

Rho de Spearman	autorealizacion	Coefficiente de correlación	1,000	,301
		Sig. (bilateral)	.	,063
		N	39	39
	satisfaccion laboral	Coefficiente de correlación	,301	1,000
		Sig. (bilateral)	,063	.
		N	39	39

Dado que el p-valor es mayor a 0.05, aceptamos la Hipótesis Nula, por consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la percepción sobre la Autorrealización en los colaboradores de la empresa de Outsourcing no está relacionada significativamente con la percepción sobre la Satisfacción laboral.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,301, lo cual indica una relación positiva, a mejor percepción sobre la Autorrealización se tendrá una menor percepción en la Satisfacción Laboral.

### **Objetivo 3:**

El objetivo de esta prueba es relacionar las dimensiones de Involucramiento Laboral con Formación y desarrollo. Para ello se usó la prueba de Spearman:

Rho de Spearman	Invo. Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	formacion y desarrollo	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que el p-valor es menor a 0.05, rechazamos la Hipótesis Nula, por consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la percepción sobre el Involucramiento Laboral en los colaboradores de la empresa de Outsourcing está relacionada significativamente con la percepción sobre la Formación y Desarrollo.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,555, lo cual indica una relación positiva de nivel moderado, a mejor percepción sobre el involucramiento laboral se tendrá también una mayor percepción en la formación y desarrollo.

### **Objetivo 4:**

El objetivo de esta prueba es relacionar las dimensiones de Condiciones Laborales y Formación y Desarrollo. Para ello se usó la prueba de Spearman:

Rho de Spearman	condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,136
		Sig. (bilateral)	.	,411
		N	39	39
	formacion y desarrollo	Coefficiente de correlación	,136	1,000
		Sig. (bilateral)	,411	.
		N	39	39

Dado que el p-valor es mayor a 0.05, aceptamos la Hipótesis Nula, por consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la percepción sobre las Condiciones Laborales en los colaboradores de la empresa de Outsourcing no está relacionada significativamente con la percepción sobre la Formación y desarrollo.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,163, lo cual indica una relación positiva, a mejor percepción sobre las Condiciones Laborales se tendrá una mejor percepción en la Formación y Desarrollo.



#### 4. Discusión

Estudiar el clima organizacional en las organizaciones el día de hoy debe ser considerado de suma importancia ya que es un indicador de estabilidad laboral por parte de los trabajadores. Muchos asocian este estudio como un termómetro de satisfacción de los colaboradores de la empresa. Por otro lado, como ya se ha mencionado antes, demuestra el interés por parte de la empresa para saber si sus trabajadores están de acuerdo con el funcionamiento de la empresa.

Clima					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	17	43,6	43,6	43,6
	3	14	35,9	35,9	79,5
	4	6	15,4	15,4	94,9
	5	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

En el cuadro anterior sobre el clima organizacional se puede deducir que el 43.6% de los encuestados considera poco favorable el clima organizacional versus el 5% de la empresa que lo considera muy favorable en la empresa de Outsourcing de Lima Peru.

Estos resultados demuestran que un alto porcentaje de trabajadores de la empresa de Outsourcing no encuentran el clima organizacional de la empresa muy favorable para poder realizar sus labores cotidianas. Esto debido a que en la organización prima mucho el beneficio propio por ser una empresa familiar, por lo tanto, solo se preocupan por lucrar mas no por el bien estar de sus colaboradores. Este resultado va muy de la mano con lo mencionado por Chiavenato en el año 2007 donde infiere en que los resultados de las empresas y el trato entre los trabajadores depende mucho del clima organizacional.

Brow y Moberg en el año 1990 acertó comentando que el clima organizacional se refiere al medio ambiente interno de la empresa y tal como lo perciben los elementos de este “ecosistema”. Ante lo mencionado se puede definir que todas las percepciones de los colaboradores de la empresa suman en conjunto llegando a tenerse una sola idea del clima organizacional en esa empresa.

Todas las investigaciones antes mencionadas coinciden en una sola cosa; una empresa bien constituida con sus objetivos claros tendrá buenos resultados y logrará una buena percepción de sus metas establecidas.

Por otro lado, en cuanto a los resultados de la variable desempeño laboral encontramos que el 25.86% es deficiente, el 38% es promedio y el 7.7% es bueno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	10	25,6	25,6	25,6
	3	15	38,5	38,5	64,1
	4	11	28,2	28,2	92,3
	5	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Resultados que muestran no ser los mejores para una empresa que tiene 35 años en el mercado. Cabe resaltar que estos resultados están basados en las respuestas de casi 4 jefes de las diferentes áreas de la empresa, llegando a la conclusión que el nivel de desempeño laboral de la empresa no es el más óptimo.

Chiavenato en el año 2000, indica que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, también indica que la motivación es importante”, la motivación indica que hay un mejor desempeño en el trabajo.

Castillo Llanos, en el año 2012 menciona en su investigación que la variable clima organizacional tiene mucha influencia en el desempeño laboral, siendo este un factor que beneficia no solo al trabajador de forma unitaria sino también que el trabajador se muestra identificado con la empresa y de esta manera todos apuntan a un solo objetivo en común, llevar a la empresa a generar ganancias, tanto monetarias como de posicionamiento en el sector.



## 5. Conclusiones

- Objetivo General: determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se determinó que tienen un grado de significancia importante y por este motivo el desempeño laboral se ve influido por el clima organizacional.
- Objetivo 1: se determinó que el nivel de autorrealización con la motivación de los empleados en una empresa de Outsourcing es significativo.
- Objetivo 2: se determinó el nivel de autorrealización con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de Outsourcing es significativo.
- Objetivo 3: se determinó el nivel de involucramiento laboral con la formación y desarrollo de los empleados de una empresa de Outsourcing es significativo
- Objetivo 4: se determinó el nivel de condiciones laborales con la formación y desarrollo de los empleados de una empresa de Outsourcing es significativo.
- Se puede afirmar que hay un alto grado de significancia entre las dimensiones de la autorrealización con el desempeño laboral, esto debió a que la rho de Spearman nos indica un coeficiente de correlación menor a 0.05.
- Al día de hoy se puede concluir que es importante que las empresas consideren al trabajador no solo como una máquina de producción sin descanso sino también como un ser humano con muchas necesidades que también tiene un ambiente familiar.

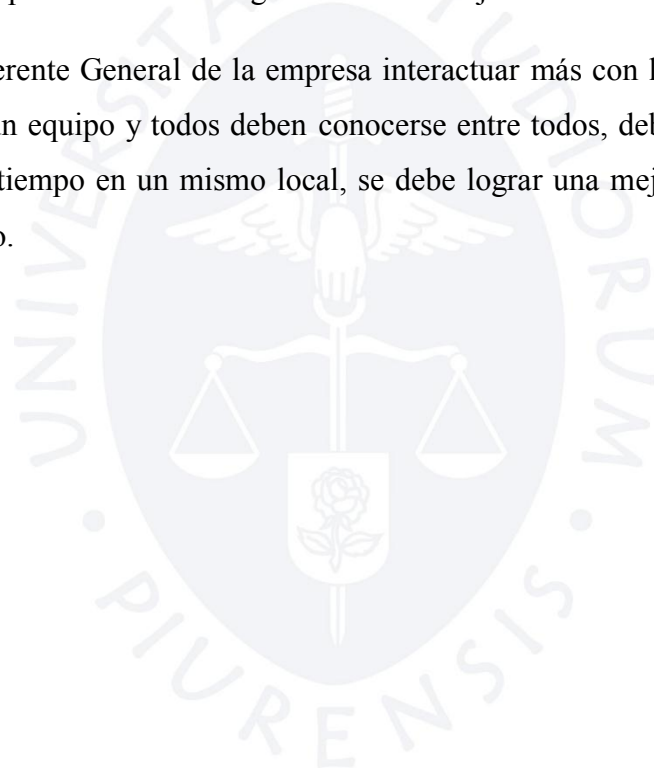


## 6. Recomendaciones

Primera, a la Gerencia General de Recursos Humanos programar capacitaciones para todos sus empleados cada 3 meses en el software de la empresa, para que de esta manera todos los trabajadores estén completamente enterados del funcionamiento del mismo, con esto se logra que no todos tengan percepciones diferentes del funcionamiento del sistema.

Segunda, a la Dirección Principal de la empresa debe tener en cuenta que para una mejor comunicación interna, los trabajadores deben contar con las instalaciones adecuadas y la infraestructura suficientemente amplia para poder trabajar en las mejores condiciones. Tener las áreas dispersas en diferentes casas de la ciudad no favorece la comunicación y por ende interrumpe la correcta sinergia entre los trabajadores.

Tercera, al Gerente General de la empresa interactuar más con los trabajadores, todos somos parte de un equipo y todos deben conocerse entre todos, debido a que pasamos la mayor parte del tiempo en un mismo local, se debe lograr una mejor comunicación post horario de trabajo.





## 7. Referencias Bibliográficas

- Altuve, E. & Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral (tesis de maestría)*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Alvarez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Ander-Egg Milano, E. (2000). *Metodología y Práctica de la Animación Sociocultural*. Editorial CCS.
- El Comercio. (20 de Agosto de 2018). *86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>
- Barquero, C. (16 de Octubre de 2012). *Si amas lo que haces, nunca será un trabajo*. Obtenido de [https://www.huffingtonpost.com/christopher-barquero/ama-tu-trabajo\\_b\\_1970061.html](https://www.huffingtonpost.com/christopher-barquero/ama-tu-trabajo_b_1970061.html)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Contreras, P. P. (2004). *Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. Obtenido de Colombia: <https://www.yumpu.com/es/document/read/14644843/tres-enfoques-teoricos-relacionados-con-el-clima-organizacional->
- García, G. R. (2007). *¿Qué son las competencias laborales? Contribuciones a la economía*, 1.
- Goyes, J. E. (21 de Diciembre de 2012). *Clima Organizacional en la Universidad del Valle*. Obtenido de: <https://docplayer.es/17196949-Clima-organizacional-en-la-universidad-del-valle-documento-de-trabajo-diagnostico.html>
- Group, M. (2015). *¿Qué es el Outsourcing?*. Obtenido de <https://www.manpower.com.pe/detalles-noticias2.aspx?Noticia=2927>
- Kemmis, E. (1992). *Cómo Planificar Investigación Acción*. Los Angeles: Editorial Laertes.
- KERLINGER, F. N. (2002). *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México DF: McGraw - Hill // Interamericana Editores S.A.
- Margarita Chiang Vega, M. J. (2010). *Relaciones entre el clima Organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. SERVICIOS EDITORIALES, S.L.
- Miryam Mesía, v. e. (27 de 04 de 2018). *Outsourcing: 86% de las empresas tercerizan servicios en el Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/outsourcing-86-empresas-peru-tercerizan-servicios-232422>
- Quintana, A. (2016). *Revista Empresarial*. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/contratacion/autorrealizacion-del-empleado-el-camino-hacia-el-dorado/>

Mercado y Regiones. (21 de Agosto de 2018). *86% de peruanos estaria dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*. Obtenido de <http://mercadosyregiones.com/2018/08/86-de-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-por-un-mal-clima-laboral/>

Salgado, & Varela, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las instituciones*. Caracas, Venezuela: Ediciones Lesa.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

STAFF, E. (19 de Abril de 2018). *6 estrategias para retener a los trabajadores de tu empresa*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/268268>



## 8. Apéndice

### Apéndice A

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE OUTSOURCING EN LIMA – PERU						
Autor: Pedro Francisco Peralta Vega						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU, el año 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y las condiciones laborales de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y el nivel de autorrealización de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Establecer la relación entre clima organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar el nivel de autorrealización con la motivación de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU.</p> <p>Determinar el nivel de autorrealización con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de Outsourcing en LIMA PERU</p> <p>Determinar el nivel de involucramiento laboral con la formación y desarrollo de los empleados de una empresa</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>H<sub>a</sub> Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU en el año 2019.</p> <p>H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU en el año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H<sub>a</sub> Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño</p>	<p><b>Variable Independiente: Clima Organizacional</b></p>			
			Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización</li> <li>• Involucramiento Laboral</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Condiciones Laborales</li> </ul>	<p>-Existen oportunidades de progreso en la institución.</p> <p>-Se siente comprometido con el éxito en la organización.</p> <p>- El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan</p> <p>- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo</p> <p>- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí</p> <p>- El jefe se interesa por el éxito de sus compañeros.</p> <p>- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</p> <p>- En la organización se mejoran continuamente los métodos del trabajo</p> <p>- En mi oficina la información fluye adecuadamente</p> <p>- Los objetivos de trabajo son retadores.</p> <p>- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo</p> <p>- Cada empleado se considera factor clave para</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ALTO</li> <li>• MEDIO</li> <li>• BAJO</li> </ul>	ordinal

	de Outsourcing en LIMA PERU.  Determinar el nivel de condiciones laborales con la formación y desarrollo de los empleados de una empresa de Outsourcing en LIMA PERU.	laboral en la dimensión condiciones laborales de los empleados en una empresa de Outsourcing en LIMA PERU en el año 2019		el éxito de la organización. - La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar la tarea - Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades		
<b>Variable dependiente: Desempeño Laboral.</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación</li> <li>• La formación y desarrollo profesional</li> <li>• Satisfacción del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajador demuestra tener conocimiento en sus funciones</li> <li>- El trabajador demuestra conocer las características de los productos que se venden</li> <li>- Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo</li> <li>- Acude a su unidad con el uniforme adecuado</li> <li>- Refleja limpieza y aseo en su presentación personal</li> <li>- Se preocupa por mejorar continuamente en su aspecto personal</li> <li>- Muestra interés por aprender nuevas cosas y mejorar continuamente</li> <li>- Participa en cursos de capacitaciones e inducciones</li> <li>- El trabajador es responsable en sus funciones</li> <li>- Demuestra puntualidad a la hora de llegada a la empresa</li> </ul>		
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística</b>			



<b>Tipo:</b> Básica <b>Alcance:</b> Transversal <b>Diseño:</b> No experimental <b>Método:</b> hipotético deductivo	<b>Población:</b> Empleados de la empresa Outsourcing <b>Tipo de muestreo:</b> no probabilística. <b>Tamaño de muestra:</b> 39 personas	<b>Variable 1:</b> CLIMA ORGANIZACIONAL <b>Técnicas:</b> ENCUESTA <b>Instrumentos:</b> CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL
		<b>Variable 2:</b> DESEMPEÑO LABORAL <b>Técnicas:</b> ENCUESTA <b>Instrumentos:</b> CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL



## Apéndice B

### ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL – DESEMPEÑO LABORAL

**INTRODUCCION:** ESTA ENCUESTA CON FINES ACADEMICOS QUE BUSCA LA RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS DE OUTSOURCING

<b>SEXO</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Otro</b>
<b>EDAD (años)</b>	<b>20 - 30</b>	<b>31 - 40</b>	<b>Mas de 41</b>
<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>Otro</b>

**INSTRUCCIONES:** Por favor sea veraz y objetivo en las respuestas de las siguientes preguntas, respecto a la siguiente leyenda.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ninguno o nunca	Poco	Regular	Mucho	Todo o siempre

<b>N.º</b>	<b>VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>RESPUESTAS</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Existen oportunidades de progreso en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus compañeros.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos del trabajo.					
9	En mi oficina la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					

20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con las personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
<b>N.º</b>	<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>RESPUESTAS</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El trabajador demuestra tener conocimiento en sus funciones					
2	El trabajador demuestra conocer las características de los productos que se venden					
3	Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo					
4	Acude a su unidad con el uniforme adecuado					
5	Refleja limpieza y aseo en su presentación personal					
6	Se preocupa por mejorar continuamente en su aspecto personal					
7	Muestra interés por aprender nuevas cosas y mejorar continuamente					
8	Participa en cursos de capacitaciones e inducciones					
9	El trabajador es responsable en sus funciones					
10	Demuestra puntualidad a la hora de llegada a la empresa					
11	No es un trabajador que genera conflictos dentro de la empresa					
12	Tiene muy buena relación con sus compañeros de trabajo					
13	Cumple con las metas establecidas					
14	es un trabajador sobresaliente					
15	Brinda una adecuada orientación a los clientes					

Promedio de valorización:

80%

  
 .....  
 Milagros Calmet Aranda  
 Gerente General  
 CONSULTING ADVISERS  
 Milagros Calmet Aranda  
 OUTSOURCING S.R.C.  
 DNI: 07720101


Lima, 01 de febrero del 2019



3  
 5 2 3 2 3 2 3 2 1 1 2 1 2 1 2 1 2 1 1 2 4 1 4 1 4 1 4 1 4 1 5 1 2 3 2 3 2 3 2 3 2  
 3  
 6 3 5 3 5 3 2 4 2 1 4 1 2 4 2 5 2 3 2 5 2 5 2 4 1 2 1 2 5 2 3 2 5 2 1 2 4 1 1 4 4  
 3  
 7 2 2 3 2 1 1 2 3 2 3 2 3 2 4 2 4 2 4 2 4 2 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
 3  
 8 1 4 1 4 1 4 1 4 1 4 1 3 2 3 2 3 2 3 3 3 3 3 3 2 2 3 2 3 2 1 2 3 2 2 3 2 3 3 3 1  
 3  
 9 2 2 3 3 3 3 2 1 2 5 2 3 4 2 3 2 1 2 1 2 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3 2 3  
 4  
 0 5 2 3 2 5 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 5 2 5 2 3 2 4 2 4 2 3 2 4 3 4 3 2 5 3 2 1 1 3



## Apéndice D



**Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los empleados  
de una empresa de Outsourcing en Lima-Perú**


Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Licenciado en  
Administración

PEDRO FRANCISCO PERALTA VEGA

Resumen de coincidencias ✕

17 %

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	4 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	4 %	>
3	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
4	servicio.bc.uc.edu.ve <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
5	docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
6	repositorio.unh.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
7	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %	>



## APENDICE E

### **PEDRO FRANCISCO PERALTA VEGA**

Calle Ignacio Merino 540 Miraflores, Urb. Santa Cruz

Celular: 949455512

Correo: pedropeve@gmail.com



Bachiller en Administración de la Universidad de Piura. Con experiencia laboral en áreas de administración, comercial, ventas y/o trade Marketing en empresas de consumo masivo. Dinámico, con disposición a trabajar con otras personas a fin de cumplir un mismo objetivo y orientado a brindar un adecuado servicio a los clientes.

