



UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA COOPERATIVA EL TUMI, LIMA – 2016**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de
Bachiller en las siguientes carreras:**

**JUDITH ESTEFANY ABARCA PACHECO –
Administración de Empresas**

**Asesores:
Elba Andrade Díaz
Gloria Fabián Sotelo**

**Lima - Perú
2017**

ÍNDICE

Introducción	3
Problema de Investigación.....	4
Planteamiento del problema:	4
Formulación del problema:	6
Justificación del problema	7
Marco Referencial.....	8
Antecedentes	8
Marco Teórico:.....	10
Objetivo e hipótesis	19
Objetivos	19
Hipótesis.....	20
Método.....	20
Tipo y diseño de la investigación	20
Tipo de investigación	20
Diseño de investigación.....	20
Variables.....	21
Muestra.....	22
Instrumento de investigación.....	23
Procedimiento para la recolección de datos	23
Plan de análisis	24
Referencias.....	25
Anexos.....	29

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Descripción de variable clima organizacional y sus dimensiones	21
Tabla 2: Descripción de variable desempeño laboral y sus dimensiones	21

Introducción

Este trabajo se realizara con el propósito de conocer cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el Tumi, para que de esta manera podamos elaborar estrategias de intervención que permita optimizar el comportamiento laboral tanto de colaboradores como empleadores.

Asimismo, hay sumar a esta problemática la crisis económica que vive nuestro país, el cual no será ajeno a los empresarios quienes ante estas circunstancias se verán en la imperiosa necesidad de tener trabajadores que soporten presión, que no protesten, y además de todo tengan una calma aparente, y si le añadimos una clima desfavorable en la institución donde se dé un ambiente optimo se obtendrá negativos resultados tanto al trabajador como al empresario. Por ello es importancia en la organización empresarial, ya que así se podrá cuidar el bienestar de los recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

También se observa un error muy frecuente de los empresarios, a la hora de seleccionar personal, el cual se basa en el criterio del mejor currículum vitae. Este criterio es un error, puesto que para saber si el trabajador me rendirá los resultados esperados, será operando a la persona una medición constante de su desempeño como trabajador. En suma tener el conocimiento y evaluar el clima organizacional puede impactar significativamente en los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

Por este resulta útil realizar evaluaciones sobre el desempeño de un trabajador, puesto que de esta formas las empresarios detecten los aspectos positivos y negativos de sus colaboradores, además este tipo de práctica motivara a sus empleados para que así busquen superar escalas en su misma organización.

Sin duda este estudio permite que una vez se tenga los resultados de la medición de los desempeños será de ayuda puesto que será una forma de ser transparente cuando se trate de compensaciones otorgadas, las que sin duda serán acorde a las metas logradas. En consecuencia de esta investigación se pretende conseguir una serie de herramientas que ayude a reducir el porcentaje de bajo desempeño y que esta sirva como antecedente a nuevas investigaciones.

Finalmente, el presente proyecto de investigación constará de dos capítulos. En el capítulo I se trabajará el problema de investigación, mientras que en el capítulo II abordaremos el método.

Problema de investigación

Planteamiento del problema.

En la actualidad el Perú se encuentra en vías de desarrollo y crecimiento en cuanto a sus diferentes sectores económicos que presenta, esto debido al auge económico que atraviesa, es por ello que el país cuenta con perspectivas positivas respecto a la retención del capital humano e incremento de la oferta laboral.

Ante la mejora del crecimiento nacional y por ende el crecimiento del talento humano que atraviesa el país, las empresas hoy en día se encuentran en reestructuración en lo que respecta sus divisiones (áreas de trabajo), cabe recalcar que existe un mayor enfoque en el área de recursos humanos puesto que es matriz de desarrollo y bienestar de todo colaborador y de aquí nace el aprovechamiento al máximo de todo personal, teniendo como base un buen clima laboral ya que a partir de esta variable dependerá mucho como cada participante se manifiesta con aspiraciones positivas en el cargo o puesto a desarrollar.

Pero, no todas las organizaciones tienen conciencia de proporcionar un buen clima organizacional y realizar planes de mejora, solo buscan mayor rentabilidad que es lo que se quiere hoy en día, y dejan de lado la parte emocional de todo colaborador, que como consecuencia estos comienzan a no identificarse con la institución, teniendo bajo desempeño en sus labores, la rotación de los empleados es más frecuente, además de presentarse con mayor porcentaje denuncias del tipo laboral. Lo que ocasiona así mayores gastos administrativos y por ende mala imagen a la institución.

Por eso es indispensable superar esta problemática en las empresas, dado que una adecuada gestión del clima organizacional dentro de las compañías permitirá mejorar la calidad del entorno laboral, puesto que esta variable es un aspecto determinante para la productividad y las motivaciones de los miembros de la organización, es decir el clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo de las empresas, sin perder de vista el recurso humano.

Ante esta situación, es importante señalar que las empresas top peruanas invertirán más en cultura organizacional, gestión y evaluación del desempeño, capacitación y clima laboral, el próximo año, según el sondeo realizado por Diario Gestión a inicios del año 2017. La inversión de las empresas peruanas destinada al fortalecimiento del recurso humano es una tendencia que se ha ido fortaleciendo con el pasar de los años en aras de crear un mejor clima laboral y generar mayor productividad. Sin embargo, el 57% de empresas planea invertir solo hasta US\$ 100,000 anuales en gestión humana en el 2017, según la encuesta sobre gestión humana de EY Perú. Según cálculos del estudio, esto representaría una inversión per cápita menor a los US\$ 100 anuales, lo que ha sido calificado como muy conservador. De este porcentaje, el 28% invertirá de US\$ 0 a US\$ 50,000 (cifra que se reduciría 4 puntos porcentuales -pp- respecto al 2016) y el 29% de US\$ 50,001 a US\$ 100,000 (sube 4 pp respecto al 2016).

Pero es contradictorio que las empresas deseen incorporar iniciativas de larga amplitud como transformación cultural, gestión del cambio organizacional o desarrollo de planes de carrera, con planes de inversión reducidos, anota EY Perú. El 43% restante de empresas invertirá entre US\$ 100,001 a más de US\$ 400,001. El estudio realizado por EY Perú se hizo a 142 empresas del país en sectores de banca y seguros, construcción, minería y consumo masivo. Para el 2017, las empresas indicaron que las principales iniciativas de inversión en recursos humanos serán en cultura organizacional (15%), gestión y evaluación del desempeño (13%), capacitación (13%) y clima laboral (12%). Entre las distintas tendencias que se encontraron en dicha encuesta, las que tendrán mayor grado de implementación en el Perú serán los programas para potenciar el liderazgo, el diseño participativo de la cultura organizacional, el análisis predictivo de datos y la gestión de talentos.

Además, según una encuesta de EY Perú, para los próximos dos años, uno de los principales desafíos para las empresas será la gestión y retención de talento 31%, seguido de la capacitación del talento 10%, otro será consolidar el rol de recursos humanos como socio estratégico 9%, y otros, en consecuencia es fundamental que en toda empresa considere como una verdadera inversión el disponer de recursos económicos para consolidar sus áreas de RR.HH.

Por otro lado, Szeinman uno de los líderes de clima organizacional y capacitación de la consultora internacional Haygroup Perú, refiere que la clave para que se

propicie un clima organizacional exitoso, es tener la fijación clara de hacia dónde va la empresa y comunicarlo a su personal. Dado que esta forma las personas sabrán como contribuir en el ambiente donde laboren y en los resultados que se obtenga. Asimismo, este líder enfatiza que en nuestro país en estos últimos 10 años se han dado avances importantes en la mentalidad de los CEO de las compañías con respecto al clima organizacional, tanto es así que estos cambios están siendo encaminados no solo en el aspecto interno de las empresas privadas sino también en las públicas.

La empresa a estudiar será la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Tumi, organización la cual presenta diferentes malestares en lo que respecta a su personal, por lo tanto repercute en el buen desempeño de los mismos. La problemática se basa en las escalas salariales, que no cuentan con un nivel de homogeneidad referente al cargo o puesto a cubrir, con referente a las relaciones interpersonales, los trabajadores pelean entre sí por ser uno más que el otro, no existe un buen margen del trabajo en equipo, por ello la mayoría de veces cada uno busca su propio beneficio, respecto al estilo de liderazgo que presenta la organización encontramos al autocrático ya que solo da las ordenes a ejecutar y no suele consultar.

Estas variables mencionadas hacen referencia a que el día a día del trabajador no sea del todo eficiente que exista mucha molestia de parte de los trabajadores en diferentes aspectos y no se puedan manifestar, lo cual conlleva a que se refleje un bajo rendimiento o de lo contrario que lleguen a cumplir sus labores pero por el solo hecho de no ser un desempleado más, esto último significa que el colaborador no se identifica con la institución, cumple sus deberes, pero no se exige a sí mismo en entregar trabajo adicional para algún tipo de mejora. Cabe mencionar que los ingresos nuevos suelen por lo general no adaptarse de manera rápida y optan por dar un paso al costado o por otro lado se adaptan pero se vuelven personas imitadoras de los altos mandos.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi, 2016?

Problemas específicos.

¿Cómo influyen las escalas salariales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi, 2016?

¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el Tumi, 2016?

¿Cómo influye el estilo de liderazgo organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi, 2016?

Justificación de la investigación.

El presente trabajo de investigación se justifica a partir de los siguientes criterios:

Criterio Teórico, este trabajo de investigación permitirá aportar información novedosa que favorezca un mayor entendimiento de la problemática del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el Tumi, tomando en cuenta diferentes factores que ayudaran a entender que mejoras se pueden proporcionar en un futuro. Además de mencionar que no se ha encontrado estudio alguno de esta problemática en dicha institución, por lo cual los resultados serían oportunos para las exigencias que se desarrollan en toda institución por los avances que se están generando en el país. Esta información podrá ser utilizada por los directivos de la empresa y generar a partir de allí diferentes estrategias de intervención orientadas a fortalecer los vínculos laborales entre todos los integrantes de la organización. Asimismo, es relevante porque a través de la investigación estamos contribuyendo en el quehacer científico y aportando a enriquecer el marco teórico de las variables investigadas.

Criterio Práctico, a través de los resultados obtenidos se podrá sugerir y/o recomendar estrategias de mejoras o planes de intervención orientada a la solución del problema identificado en la organización. También ayudará a recomendar a la institución estrategias y planes de contingencia que servirán como soporte preventivo para que en el futuro estos problemas no se repitan o, en todo caso tener mejores herramientas de solución. Se pondrá a disposición de los directivos de la organización todos los hallazgos para que actúen preventivamente cuando lo consideren necesario. Si el problema se resuelve, podrá beneficiar por un lado a los directivos de la organización porque los objetivos y metas organizacionales permitirán afianzar su liderazgo en el rubro además de

garantizar su posicionamiento, sostenibilidad y por ende la competitividad. Por otro lado, también se beneficiaran los colaboradores, porque con ello la satisfacción laboral será una realidad cada vez más cercana y tendrá una marcada influencia sobre el desempeño laboral. En resumidas cuentas, ambos elementos de la organización se verán favorecidos a partir de lo que pueda señalar la presente investigación.

Criterio metodológico, se justifica porque como autora del presente estudio vamos a elaborar y construir el instrumento recolección de datos que va a medir las variables en la presente investigación. Este aporte es muy importante porque es una propuesta innovadora a partir de la revisión bibliográfica de nuestro tema de investigación. Hoy en día en nuestro país, se adolece justamente de instrumentos de investigación que permitan promover la realización de investigaciones orientadas a generar nuevos conocimientos. Las universidades en los últimos años no han colmado las expectativas en ese sentido es por ello que a través de la presente investigación asumimos este reto y deseamos que este material quede como recurso disponible para que más adelante otras personas que estén interesadas en medir las mismas variables puedan utilizarlo como material de referencia. Este aporte tecnológico es un aporte para la comunidad científica, toda vez que es un legado para futuros investigadores orientados al estudio de la misma problemática.

Marco referencial

Antecedentes.

Antecedentes nacionales.

Ortega, (2015), realizó una investigación llamada “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima”, y sus conclusiones son: Que se advierte una relación positiva considerable entre la competencia laboral y el clima organización en consecuencia refieren que, toda empresa debe contar con mecanismos de medición de forma periódica de su clima organizacional, puesto que los resultado sean positivos o negativos que se obtengan permitirán que la gerencia y los Recursos Humanos busquen diseñar estrategias para que se den un mejor el clima organizacional en la empresa. Asimismo, el investigador precisa que es

importante el estudio de la cultura organizacional para así alcanzar el éxito organizacional de una empresa.

Orbegoso, (2010), realizó un trabajo de investigación llamado *“Problemas Teóricos del Clima Organizacional”*. Dentro de la investigación muestra a los problemas en relación al clima laboral sus causas y efectos, menciona que existen diferentes factores que causan malestar en la organización, tales como la estructura organizacional, el tamaño de la compañía, los reglamentos y políticas, los cuales repercuten sobre la conducta de las personas (satisfacción y desempeño). Además, afirma que las organizaciones de gran tamaño son muy jerarquizadas y formalistas sus colaboradores experimentan la alineación y poco compromiso a comparación de las empresas de menor tamaño ya que muestran un trato más personalizado y solidario por parte de sus líderes.

Granda, (2006), realizó un trabajo de investigación llamado *“La insatisfacción Laboral como Factor del bajo rendimiento del trabajador”*. Este trabajo tiene por objetivo identificar y describir las características que influyen en el bajo rendimiento del trabajador, ya que existen muchas empresas las cuales tienen este tipo de problema. Los aspectos más representativos que generan la insatisfacción laboral son: la insatisfacción en el puesto; la insatisfacción con la empresa y la insatisfacción en el salario; cabe recalcar que también influye las características individuales de cada persona ya que todos los trabajadores no reaccionan de la misma manera, entre ellas tenemos características individuales, aquí se menciona al trabajo en sí mismo, nos dice que para tener una buena satisfacción laboral es fundamental la creatividad, responsabilidad y variedad de la tarea; otra característica es el de las relaciones humanas, aquí debe existir la interacción y relaciones interpersonales entre compañeros, autoridades y subordinados; Además de mencionar la característica físico - económico, aquí señala a los salarios prestaciones y ascensos que deben ejecutarse de manera efectiva para el desarrollo del colaborador.

Antecedentes internacionales.

Adams, (2013), realizó un artículo llamado *“México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam”*. En este artículo da a conocer el informe publicado por Gallup (organización con sede en Washington, DC), el cual nos dice que en el mundo existe el doble de trabajadores activamente desconectados que trabajadores comprometidos que aman sus puestos. Gallup desde los años 90

mide la satisfacción de los empleados a nivel internacional a través de una encuesta que perfecciona año a año, es así que descubre que solo el 13% de 189 países se siente comprometido con su trabajo eso significa que solo dicho porcentaje tiene profunda conexión con su empleador y tiene empeño por innovar cada día e impulsar a su empresa. También existe cierto porcentaje que se hace llamar activamente desconectado es decir odian su puesto de trabajo, además de existir otro gran porcentaje de personal no comprometido. A través de su última encuesta realizada obtuvo que México es el país que encabeza a los trabajadores menos felices. Por otro lado el país que obtuvo mejores números fue Estados Unidos.

Torres, & Huérfano, (2012), realizaron una investigación en la cual refieren que la confianza en la fuerza laboral generara que se eleve la productividad, asimismo una importante filosofía está centrada en el personal que labora en la empresa mediante valores institucionales que permitan el desarrollo de la persona como trabajador e individuo serán la clave del éxito, sin duda estos propósitos en mediano y largo plazo resultaran rentables y eficientes más aún que una administración convencional de trabajadores. Por ultimo aducen que si las empresas se someten a auditorías de clima laboral esto generara mayor productividad empresarial.

Vidaurre, (2009), realizo una investigación en el Salvador, en el cual refiere que el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden desintegrarse en muchos factores, etc. Dentro del campo laboral debe entenderse que influyen mucho las emociones del trabajador así como cada suceso que ocurra. En conclusión, con dicha investigación se demostró que los trabajadores responder mejor cuando encuentran en confort en su clima laboral y por lo tanto se logra la productividad y ello conlleva a la satisfacción del consumidor.

Marco teórico.

Clima Organizacional.

Orígenes.

El origen del estudio puede decir que se inició en las investigaciones sobre los climas sociales realizados por Kurt Lewin y sus colaboradores en los años 30 del

S. XX, el cual tenía por objetivo centrarse en presentar cualquier proceso social particular, como es el caso de las interacciones entre los miembros de un grupo (Alcover, Moriano, Osca, & Topa, 2012).

Asimismo, según Gómez, (2011), refiere que, el origen del clima organizacional se sitúa en la psicología, el cual era conocida entonces como Psicología Industrial, asimismo, formalmente se instituyó en América a principios del S. XX., dándose su fortalecimiento con la segunda guerra mundial, debido a que se empezó a tratar temas referido a una debida selección de personas y de las formas remuneración que se fijaran.

Pero quien acuñara el término de clima organizacional según Brunet, (1987), refiere que, quien introdujo por primera vez al área de psicología organizacional el concepto de clima organizacional fue Gellerman en 1960. Además, nos indicia que su definición estuvo influido por dos escuelas de pensamiento la primera fue la escuela Gestalt, la cual se centraba en la organización de la percepción, es decir la personas basan sus criterios en lo que perciben o deducen y demás su comportamiento se da en función a cómo ven el mundo. La segunda escuela fue la funcionalista, según esta escuela el pensamiento y comportamiento de un persona se debe al ambiente en que convive en este aspecto cabe señalar que las diferencias individuales van a jugar un papel de importancia en la adaptación de la persona en su ambiente.

Como podemos ver, las investigaciones sobre la psicología organizacional generan que esta disciplina amplifique su cobertura con el fin de generar bienestar laboral de los trabajadores. Asimismo, con esta disciplina se comenzó el estudio de los problemas que afectaran el desenvolvimiento laboral tales como la rutina, cansancio, etc., además, se abordó temas como estudio de la personalidad, la habilidad del liderazgo, la capacitación del aprendizaje, la percepción, la fatiga laboral, el rendimiento entre otros. En consecuencia, este campo de estudio juega un papel importante, puesto que mediante las estrategias de la psicología organizacional, se podrá identificar y también conocer a las personas mediante la exploración de sus motivaciones así poder sacar a flote las competencias que poseen, por ello no cabe duda que un buen clima organizacional generara que un individuo se adapte fácilmente (Edel. & García, 2007).

Definiciones.

Clima organización viene significar el ambiente donde un individuo desempeña su labor a diario, el trato que un patrón puede tener con sus operarios, y demás relaciones entre los que laboran y los proveedores. Es decir este clima puede ser un vínculo o también un obstáculo para el buen desempeño de un servicio o de determinadas persona ya sea que encuentren dentro o fuera de él, también puede ser un factor de distinción e incluso influir en el comportamiento de quienes lo trabajen en la empresa. En consecuencia, es la expresión personal de la percepción que el trabajador y sus directivos se forman del servicio de alimentación al que pertenecen y que índice en el desempeño del mismo (Tejada, 2007).

Asimismo, según los estudios de Lewin, (1951), la fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional refiere que, los comportamientos de los trabajadores no se deben únicamente a las características personales tales como su motivación, la percepción que tenga este individuo con su mundo laboral, sino también influye el clima de trabajo y sus componentes de la organización, el cual se verá reflejado en su rendimiento y productividad en la empresa.

Tagiuri, (1968), refiere que, se entiende que el clima organizacional, viene a ser una cualidad relativa del medio ambiente interno de una empresa. Es más esta cualidad se verá reflejada en la conducta de miembros, en consecuencia se describe en términos de valores a un conjunto particular de características.

Hall, (1972), define, al clima organizacional como el conjunto características de un ambiente laboral, el cual puede percibirse sea de forma directa o indirecta por los trabajadores es decir esto supondrá una fuerza en la conducta del trabajador.

James & Jones, (1974), definen el clima organizacional por medio de un modelo integrador de conducta organizacional, es decir a partir de este modelo algunas dimensiones del clima injieren, e incluso varían las influencias entre los componentes de la organización e incluso se relacionara actitudes individuales y comportamientos con el desarrollo del trabajo.

Brunet, (1987), define que, el clima organizacional se ve influenciado por las variables del medio y las personales. Es decir, se tendrá en cuenta aspectos organizacionales como los conflictos, el liderazgo, los sistemas de recompensas, el control, las supervisiones, también se tendrán en cuenta las particularidades del

medio físico de una organización. Además, este autor resalta en su libro *El clima de Trabajo en la Organizaciones* una polémica sobre la definición de clima organizacional, en cual refiere que el clima en toda organización puede ser percibido por una persona sin que sea consciente del papel y la existencia de factores que lo integren, es por ello que es difícil la medición del clima, puesto que no se sabe concretamente si el trabajador lo evalúa en función a su opinión o a las características de la organización.

Silva, (1996), refiere que, debe entenderse como una propiedad de la persona al clima organización que se advierte en una organización, puesto que tiene la potestad de integrar a los individuos y a sus características individuales como el rendimiento, la motivación, satisfacción, y otros., también tenemos características de las relaciones intergrupales y las características propias de la organización desde su estructura organizacional etc.

Martínez, (2003), indica que, se entiende por “clima organizacional a aquel que determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad, satisfacción, y otros” (p. 70).

Maisch, (2004), Indica que, si evalúa el clima organizacional entonces podemos determinar el grado de dificultad que puede darse en una empresa respecto a sus recursos humanos. Dado que el fin del capital humano trabaja es conducir a la empresa a la productividad y por ende de la organización.

Gadow, (2010), describe, al clima organizacional, como a las percepciones compartidas por los miembros de una organización y su relación con las diferentes dimensiones de la misma, es decir es un componente importante de la cultura en una organización.

Chiavenato, (2011), considera que, el clima organizacional viene a ser el medio interno y la atmósfera de una empresa. donde los factores como la política, los estilos de liderazgo, la tecnología, la etapa de la vida del negocio, y otros, son factores muy influyentes en la actitud y comportamiento de un trabajador y que se ve reflejado en su desempeño y productiva en la empresa.

Soto, (s/f), coincide refiriendo que, el clima organizacional está relacionado con factores internos y externos, las mismas que afectaran el desempeño de los integrantes de una empresa. Dado que las características del medio donde se

labore son percibidas por el trabajador ya sea indirecta o directa lo cual se verá reflejado en su comportamiento y rendimiento laboral.

Gonçalves, (s/f), indica que, el enfoque que ha demostrado mayor utilidad sobre el concepto de Clima Organizacional, es aquel que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el empleado tiene de las estructuras y también procesos que ocurren en su medio laboral.

Entonces de todo anterior se desprende, que debemos entender por clima organizacional al medio interno de una organización, en donde se involucra diferentes aspectos entre los cuales tenemos la tecnología, la política, el tipo de organización que se maneja, las metas, los reglamentos internos, además de estos elementos se debe tener en cuenta las actitudes, valores y comportamiento de los individuos que laboren en una empresa en el día a día.

Características del clima organizacional.

Según, Brunet, (1987), refiere que, el concepto clima presenta características propias. En consecuencia, el clima organizacional, viene a ser una configuración de las características personales y de la organización. Como podemos ver, resulta que el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que influirá en el comportamiento del trabajador, así como el factor atmosférico influye en el comportamiento. Además, cabe señalar que el clima dentro de una organización puede dividirse en tamaño de la organización, en modos de comunicación, en términos de estructuras organizacional, en estilo de liderazgo de la dirección, y otros.

Para, Rodríguez, (2005), entre las características del clima organizacional tenemos:

- El clima en una organización, goza de una visible estabilidad que se debe entender como permanencia, sin obviar que siempre existen circunstancias que permitan un cambio.
- Surte impacto este tipo de influencia, en el comportamiento y en las actitudes de los individuos de la organización.
- influye en las obligaciones pactadas e incluso en su identificación de los individuos de una organización.

- los individuos de una organización se verán afectados por cada una de las variables estructurales de las que compuesta una organización tales como la política, el sistema de contratación, etc.

Desempeño Laboral.

Definiciones.

Es el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos en un tiempo determinado, así como la motivación, cuanto mejor sea la motivación mejor puede desempeñar su trabajo y por ende mejora la productividad de manera más eficaz y más productiva. Es importante que la empresa conozca las necesidades del trabajador y debe actuar en consecuencia de los hechos que se generen.

Según, Pedraza, Amaya & Conde, (2010), refieren que, debe comprender por desempeño laboral, al actuar de los trabajadores, que tienen por fin el cumplir con las metas trazadas en una empresa, además pueden ser evaluados por sus competencias en el rendimiento laboral en la empresa.

Milkovich & Boudrem, (1994), definen que, el desempeño en el área laboral, viene a ser el grado en que el trabajador, viene cumpliendo con los requisitos en su labor.

Quero, Mendoza & Torres, (2014), refieren que, mediante esta cualidad se conoce el grado de cumplimiento de las actividades de los trabajadores en una organización.

Ante esta situación, es necesario que los empresarios, tengan información fiable y por su puesto oportuno cuando se tome juicio, es decir se debe evitar las informaciones de tipo autopsia, si no aquellas que revelen y permitan alcanzar los objetivos trazados. Asimismo, el empleo de indicadores del desempeño permite solamente el monitoreo del desempeño en términos de eficiencia más no toman en cuenta la medición de la eficacia, en este aspecto cabe señalar que este último es el que permite orientar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos y metas. En consecuencia, una buena gestión empresarial constituirá un instrumento primordial para saber cuál es el nivel de desempeño de sus trabajadores y de no estar conforme buscar estrategias que permitan mejorarlo (Payan, 2006).

Asimismo, es oportuno señalar que el desempeño laboral es un indicador, que nos permite saber si es exitoso una persona, una empresa a la hora de alcanzar sus metas. Es por ello al ser evaluados la medición del desempeño nos permite saber que tanto se ha cumplido los objetivos sean individuales o laborales (Robbins, Stephen, Coulter 2013).

Pero es usual que las empresas solo venga evaluando la forma como sus trabajadores desempeñan sus actividades en la labor, sin embargo en compañías de menos rango tales como las de servicio es requerible mayor información en las conductas de desempeño como: 1) el desempeño de actividades, en cual consisten en el cumplir todo tipo de obligación y otras de responsabilidad que tiene todo trabajador en una empresa; 2) el civismo, el cual consiste en el aspecto psicológico de la empresas como las normas de cordialidad en el centro laboral, etc.; 3) Falta de la producción, trata de que los trabajadores de una empresa incurran en inasistencias, robos, cooperativismo, etc., (Robbins & Judge, 2013).

Por otro lado, según, Dessler, (2001) refiere, que se debe entender a la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño. Asimismo, Werther, (2000) define, que es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado.

Asimismo, Chiavenato, (2011) refiere que, mediante la evaluación de la actividad laboral, se permitiría medir el potencial humano para determinar su desempeño, saber que tan competitivos son los trabajadores, asimismo esta evaluación permitirá superar y efectivizar el crecimiento para así alanzar metas no solo individuales sino también las empresariales.

Según, Dessler (2009), indica que la evaluación implica, 1er. Asentar normas de trabajo, 2do se medirá el desempeño en relación con las mencionadas normas laborales, 3ero el resultado del trabajador permitirá mejorar y superar deficiencias con la finalidad de encontrar extraigas para un mejor desempeño y así superar la vaya obtenida.

Liderazgo.

Definiciones.

Hampton, (1997), define al liderazgo como la capacidad de ofrecer orientación y dirección para realizar diferentes actividades con los subordinados, indica que es una habilidad directiva que poseen los buenos gerentes y de lo cual carecen otros que no lo son. Además, menciona las diferentes cualidades que tiene un líder: fuerte impulso de responsabilidad y terminación de las tareas, vigor y persistencia en obtención de las metas, osadía y originalidad en la solución de problemas, deseo de tomar iniciativa en diferentes situaciones, seguridad en sí mismo, identidad que tiene con el personal y disposición que tiene en aceptar las consecuencias de la propia decisión o acción realizada.

Chiavenato, (2011), destaca que se entiende que liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en un actuar la misma que está dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

Lepeley, (2003), define, que se debe entender al liderazgo como “una ciencia que tiene por finalidad dirigir a una organización de la circunstancias presentes a unas circunstancias mejores a futuro” (p.23).

Evans, (2008), define al liderazgo como “una proceder que permite obtener resultados positivos en la gente y los sistemas por medio de la autoridad, a fin de tener un impacto significativo y lograr resultados importantes” (p. 207).

Crespo, Peña, López, & Carreño, (2003), es un fenómeno social, que ocurre únicamente en grupos sociales. Es más mediante el ejercicio del liderazgo se puede influir en las personas para que actúen voluntariamente y con agrado, y de esta forma conseguir las metas del grupo. Además, no hay olvidar que el líder puede surgir o ser nombrado a diferencia del administrador dado que este se nombra.

En consecuencia la función del liderazgo en la gestión empresarial es de suma importancia, sobre todo en la gestión de servicios de empresa, donde predomina el producto, puesto que es en las personas y no en las maquinas etc., donde el

liderazgo despliega sus virtudes de orientación, guía, motivación, dirección, y otros (Maqueda, & Llaguno, 1995).

Relaciones Interpersonales.

Definiciones.

Marroquín & Villa, (1995), sobre la importancia de la comunicación interpersonal: La comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos (...) Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida.

Bisquerra, (2003), refiere que, se entiende por relación interpersonal a una interacción recíproca entre dos o más sujetos. El cual consiste en las relaciones que tienen los individuos en la sociedad, las mismas que se encuentran normadas por reglas normas del buen vivir.

Asimismo, Fernández, (2003), refiere que, laborar en un ambiente saludable, estable, es sumamente importante para el trabajador, puesto que esto influye tanto en lo personal como para la empresa. En consecuencias se dan de formas distintas la relación humana, tanto es así que hay circunstancias que el ambiente en el trabajo puede ser o bien optimo como inestable para los trabajadores, donde ellos afianzan sentimientos de afecto entre unos y otros.

En suma el factor que sigue en orden de importancia para unas buenas relaciones laborales, es que el empleado pueda conservar su propia estimación así como ser respetado por su personalidad y su dignidad como persona. Esto se conseguirá tan solo en el caso de que el crea que su superior inmediato, la dirección y la empresa están interesados en su bienestar y en su éxito personal. Es natural querer sentirse importante en la organización y ser algo más que un número en el reloj verificación o un piñón en una rueda dentada (López, 1973).

Por ello es importante el estudio de las relaciones interpersonales en una empresa puesto que esto permitirá que la gestión administrativa mejore la relación de todos aquellos que trabajen en una empresa, desde el presidente de una compañía, al trabajador, puesto que de esta forma todos realizaran un mejor

desempeño de funciones al estar motivados, lo cual permitirá tener beneficios no solo personales sino también a la empresa.

Objetivos e hipótesis

Objetivos.

Objetivo general.

Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi. - 2016.

Objetivos específicos.

Analizar la influencia de las escalas salariales en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi.- 2016.

Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi.- 2016.

Analizar la influencia del Liderazgo Organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi.- 2016.

Hipótesis.

Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi.- 2016.

Hipótesis específico.

Existe relación significativa entre las escalas salariales y el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi. -2016.

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi. -2016.

Existe relación significativa entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi. -2016.

Método

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

El presente trabajo es de tipo descriptivo correlacional - causal ya que en ella se estudiara cada uno de los factores del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi.

Según Hernández., Fernández., & Baptista, (2010), este tipo de estudio tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Asimismo, la investigación será de enfoque cuantitativo, porque se “usara la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández, Fernández, & Batista,. 2010, p. 4).

Diseño de investigación

En la presente investigación se usó el diseño de investigación no experimental, ya que no se manipulara las variables de estudio.

Hernández., Fernández., & Baptista, (2010), menciona, en la investigación no experimental estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como “reales” y en consecuencia tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes).

Variables

Tabla 1

Descripción de variable clima organizacional y sus dimensiones

Variable	Definición nominal	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	El clima organizacional es el medio interno de toda organización en donde se involucran diferentes aspectos así como la tecnología, las políticas, normas, las relaciones interpersonales, los tipos de liderazgo estos componentes repercutaran en el comportamiento de cada miembro.	Salarios	* Pago por horas extras * Incentivos
		Relaciones interpersonales	*Personas que trabajan en equipo * Reuniones de confraternidad
		Tipo de liderazgo	*Liderazgo autocrático *Liderazgo paternalista *Liderazgo participativo

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Descripción de variable desempeño laboral y sus dimensiones

Variable	Definición nominal	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento y el comportamiento que manifiesta el trabajador al momento de realizar sus funciones, aquí interviene diversos aspectos como son: nivel de eficiencia, el clima laboral y las competencias que se refleja cada participante de la organización.	Nivel de eficiencia	*Tiempo para ejecución de funciones * Metas cumplidas
		Clima laboral	* Satisfacción laboral * Infraestructura
		Competencias	* Destrezas *Trabajo bajo a presión

Fuente: elaboración propia

Muestra

La población con la que cuenta respectivamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Tumi es aproximadamente de 500 personas mayores de edad, residentes en Lima y provincia, estas personas en su mayoría pertenecen al nivel socioeconómico B y C.

La muestra de estudio para la presente investigación estará conformada por 80 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Tumi que se encuentran en Lima, estas personas están comprendidas entre las edades de 25 a 45, con estudios superiores ya sean técnicos como universitarios y cuentan con contratos tanto de modalidad renovable como indefinidos.

El tipo de muestreo que se empleo fue el probabilístico aleatorio y la técnica de muestreo aleatorio simple. Según, Hernández., Fernández., & Baptista, (2010), refieren que: “la muestra es, en esencia, una parte de un grupo que se pretende estudiar, la cual existe dos tipos de muestras como son las muestras probabilísticas y las muestras no probabilísticas” (p. 217).

Para los criterios de inclusión y exclusión se tendrán en cuenta las siguientes características:

Criterios de inclusión:

- Personas entre 25 a 45 años de edad.
- Ambos sexos.
- Estar de acuerdo en participar en el estudio.
- Antigüedad laboral, mayor a 6 meses.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores modalidad reemplazo.
- Trabajadores que se encuentran de vacaciones.
- Trabajadores que presenten discapacidad.

Instrumento de investigación

En la presente investigación se utilizara como instrumento de recolección de datos, las encuestas.

Ficha Técnica.

Nombre del instrumento: encuesta para medir: el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral.

Autora: Judith Estefany Abarca Pacheco.

Año: 2016.

Procedencia: Universidad San Ignacio de Loyola.

Objetivo: Medir el clima laboral.

Dimensiones o áreas: todas las áreas.

Aplicación o administración: individual

Población: colaboradores de la Cooperativa el Tumi

Nº Ítems: 32 preguntas.

Duración: 10 a 15 minutos por cada encuesta.

Validación: 95%.

Confiabilidad: 95%.

Procedimientos para la recolección de datos

El instrumento que se elaboró para medir la problemática fue la encuesta, la cual fue validada por 3 jueces expertos, entre ellos participaron dos profesores los cuales cuentan con conocimientos en el tema, además de un gerente de recursos humanos. Ellos revisaron las preguntas planteadas y en algunos casos manifestaron algunos cambios las cuales se modificaron antes de su previa aplicación.

Terminada la encuesta aplicar se solicitó a la gerencia de recursos humanos de la cooperativa de ahorro y crédito permiso de acceso a las instalaciones, los cuales accedieron a otorgarnos explicándoles el objetivo final de la ejecución de la encuesta al personal y que al término del mismo se compartirá los resultados de este proyecto que

les permitirá conocer y tomar decisiones que brinden solución a dicha problemática. Dentro de los procedimientos establecidos se indicó que para tener un grado mayor de validez se ejecutaría en 4 días tomando grupos de 20 trabajadores ya que de esta forma permitirá medir la realidad de la variable, los pasos que se realizaron para la toma de la encuesta son los siguientes:

- Se reunió a primera hora al primer grupo, se consideró antes del inicio de sus labores.
- Una vez reunidos se entregó las encuestas, dándoles una pequeña introducción del fin de dicha encuesta.
- El proceso se llevó a cabo aproximadamente de 10 a 15 minutos por cada colaborador, se usó términos simples que no permita analizar mucho las preguntas, ni generar plazos más extensos.

Plan de análisis.

Análisis descriptivo, los datos fueron procesados estadísticamente con medida de tendencia central tales como la media, mediana, desviación y varianza.

Análisis inferencial, la constatación de hipótesis se realizó con el estadístico coeficiente de relación de Pearson.

En ambos casos se trabajó con la versión spss 23.

Referencia

- Adams, S. (2013). *México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam*. Recuperado el 07 de enero, 2017 de Online <http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>.
- Alcover, C., Moriano, J., Ossa, A., & Topa, G. (2012). *La psicología del trabajo*. Madrid: Uned.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. México DF: Mc Graw Hill
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y Consecuencias*. México DF: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México DF.: Trillas.
- Crespo, T., Peña, J., López, J., & Carreño, F. (2003). *Administración de empresas*. Sevilla: MAD S.L.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México DF.: McGraw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (11°. Ed.). México DF: Prentice Hall.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8ª. ed.). México DF: Pearson Educación.
- Edel, R., & García, A. (2007). *Clima Organizacional*. Recuperado el 16 de marzo, 2017 de Online <http://es.scribd.com/doc/59499299/10/Modelos-de-climaorganizacional>
- Fernández, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. México DF: Mc Graw Hill.
- Gadow, F. (2010). *Dilemas, la gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Gómez, L. (2011). *Módulo de Psicología Organizacional*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a distancia – UNAD.
- Gonçalves, A. (s/f). *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado el 15 de abril, 2017 de Online <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Granda, C. (2006). *La insatisfacción Laboral como Factor del bajo rendimiento del trabajador*. Lima. Quipukamayoc.

- Hall, R. (1972). *Organizaciones, estructura, procesos y resultado*. (2º .ed.). México D.F: Prentice hall.
- Hampton, D. (1997). *Administración*. (2º. ed.). México D.F: McGraw Hill.
- Hernández, R, Fernández, C & Batista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5º. ed.). México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- James, L., & Jones, A. (1974). *Organizational Climate: a reviw of theory and research*. [versión electrónica]. Psychological Bulletin. California: Board.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social sciencie*. Nueva York: Harper and Bros.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Businesss School.
- López, J. (1973). *Manual de relaciones públicas*. Barcelona: Martínez S.A.
- Maisch, E. (2004). Pautas Metodológicas para la realización de estudios de clima Organizacional. [versión electrónica]. *Revista de investigación en administración*, 7, 88-90.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Valencia: Díaz de Santos S.A.
- Martínez, C. (2003). *La gestión empresarial equilibrado objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Marroquín, M & Villa, A. (1995). *La comunicación interpersonal*. Madrid: Mensajero.
- Milkovich G, Boudreau J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. (6º. ed.). México D.F: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Orbegoso, A. (2010). Problemas Teóricos del Clima Organizacional. [versión electrónica]. *Revista de investigación en psicología*, 12, 347-362.
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima*. (Tesis de maestría). Recuperada de Cybertesis de www.cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf

- Payan, P. (2006). *Opinión - gestión del desempeño estratégico de organizaciones*. Recuperado el 15 de abril, 2017 de Online <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=http://search.proquest.com/docview/467458160?accountid=30799>
- Pedraza, E.; Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. [versión electrónica]. *Revista de Ciencias Sociales*, 16, 493 – 505.
- Quero, R., Mendoza, M., & Torres, H. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. [versión electrónica]. *Revista científica electrónica de ciencias sociales*, 9, 22-33.
- Robbins, S, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración un empresario Competitivo*. México DF: Pearson Educacion.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Educacion.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. (6°. ed.). México D.F: Alfaomega
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.
- Tagiuri, R. (1968). *The conceit of organizational climate*. Boston: Harvard univ.
- Soto, B. (s/f) *Qué es el clima organización*. Recuperado el 28 de abril, 2017 de Online <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/>
- Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación, calidad, nutrición, productividad y beneficios*. (2°. ed.). Antioquia: universidad de Antioquia.
- Torres, Y., & Huérfano, E. (2012). *Sector público domina entre los mejores sitios para trabajar*. Recuperado el 25 de abril, 2017 de Online <http://eleconomista.com.mx/sistema-financiero/2012/10/16/sector-publico-domina-entre-mejores-sitios-trabajar>
- Vidaurre, R. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de el Salvador punto de partida para la propuesta de un programa de motivación para el personal*. (Tesis de Maestría). Recuperada de ujmd de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/O/ADVD0001155.pdf>

Werther, W. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. (5ª. ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana.

Anexos

ENCUESTA PARA MEDIR: El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral

Buenos días. Somos estudiantes de la Universidad San Ignacio de Loyola, estamos realizando una investigación acerca de "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi, Lima - 2016" y necesitamos de su colaboración para dar respuesta a las siguientes preguntas.

Usted tiene más de 6 meses laborando en la Cooperativa de ahorro y crédito el Tumi?

- a. Si
- b. No (Fin de la encuesta)

Señale su edad actual.....

Variable1: Clima organizacional

a) Dimensión: Salario

Indicador: Pago por horas extras realizadas

1. ¿La empresa promueve una política de pago por horas extras?

- a. Siempre
- b. Solo cuando es necesario
- c. No

2. ¿Está satisfecho con el pago que recibe por las horas extras que realiza?

- a. Muchas veces
- b. Pocas veces
- c. No nunca.

3. ¿Cuál es el nivel de agrado?

- a. Alto
- b. Bajo
- c. Regular

Indicador: Incentivos

4. ¿Recibes incentivos por parte de la Cooperativa de ahorro y crédito el Tumi?

- a. Si
- b. No
- c. Por temporadas

5. Señala los tipos de incentivos que recibes...

- a. Económico
- b. Viaje
- c. Día libre

b) Dimensión : Relaciones interpersonales

Indicador: Trabajo en equipo

6. ¿Se promueve el trabajo en equipo en la Cooperativa de ahorro y crédito el Tumi?

- a. Si
- b. No
- c. A veces.

7. ¿Con qué frecuencia prefieres trabajar en equipo?

- a. Alta frecuencia
- b. Poca frecuencia
- c. Nunca

8. ¿Cómo calificas la relación con tus compañeros de trabajo?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Mala

Indicador: Reuniones corporativas

9. ¿La cooperativa el Tumi realiza reuniones de confraternidad?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

10. ¿Con qué frecuencia participas de estas actividades?

- a. Alta frecuencia
- b. Poca frecuencia
- c. Nunca

11. Tu asistencia a estas actividades es:

- a. Voluntaria
- b. Obligado
- c. Por coacción
- d. Por amenaza

C) Dimensión: Tipo de liderazgo

12. ¿Consideras que tu jefe inmediato es un líder?

- a. Si
- b. No
- c. En proceso

Indicador: Liderazgo Autocrático

13. ¿Tu jefe inmediato es una persona autoritaria?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

14. ¿Tu jefe inmediato tiene el control sobre todo y todos?

- d. Siempre
- e. Usualmente
- f. Nunca.

Indicador: Liderazgo Paternalista

15. Sientes que tu líder tiene un trato sobreprotector hacia tu persona?

- a. Si
- b. No
- c. A veces.

16. ¿Tu líder te limita en la toma de decisiones?

- a. Siempre
- b. Casi Nunca.
- c. Nunca.

Indicador: Liderazgo Participativo

17. ¿Consideras que tu líder es participativo?

- a. Sí, siempre.
- b. Casi siempre
- c. Nunca.

18. Indicar el grado en el que tu líder valora el aporte del grupo.

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

Variable 2: Desempeño Laboral

A) Dimensión Nivel de eficiencia

Indicador: Tiempo para ejecución de funciones

19. ¿Cumples con el tiempo requerido para la ejecución de todas tus funciones?

- a. Sí, siempre.
- b. Usualmente.
- c. Nunca

20. En qué porcentaje cumples con las metas que establece la cooperativa el Tumi?

- a. Del 0% al 25%
- b. Del 26% al 50%
- c. Del 51% al 100%

a) Dimensión Clima Laboral
Indicador: Satisfacción laboral.

21. ¿Le gusta su actual trabajo?

- a. Me gusta
- b. Me es indiferente
- c. No me gusta

22. ¿Con qué frecuencia usted se siente satisfecho con su trabajo?

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. Nunca

23. Tu satisfacción laboral está relacionado a:

- a. Infraestructura
- b. Horario de trabajo
- c. Relación con tu jefe.

24. ¿En qué nivel ubicas tu satisfacción laboral?

- a. Alto
- b. Regular
- c. Bajo

Indicador Infraestructura.

25. ¿Considera que la cooperativa el Tumi cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas?

- a. Si, en todas las áreas.
- b. En algunas áreas.
- c. No, en ningún área.

26. ¿Cuentas con las herramientas necesarias para la elaboración de tus funciones?

- a. Sí, siempre
- b. No
- c. A veces.

c) Dimensión: Competencias
Indicador: Destrezas

27. ¿Sientes que tus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que realizas?

- a. Sí, siempre.
- b. A veces
- c. Nunca

28. En relación con la pregunta anterior, Indica el nivel de habilidad con el cual te caracterizas a la hora de realizar tus funciones.

- a. Nivel alto
- b. Nivel medio
- c. Nivel bajo

29. ¿La empresa promueve el desarrollo de tus destrezas

- a. Si
- b. No
- c. A veces

Indicador: Trabajo bajo presión

30. ¿En la Cooperativa de ahorro y crédito el Tumi se trabaja bajo presión?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

31. ¿Te sientes a gusto de trabajar bajo presión?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

32. ¿cómo afrontas el trabajo bajo presión?

- a. Bajo
- b. Medio
- c. Alta

Matriz de consistencia.

Título de la investigación: " El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el Tumi, Lima - 2016 "							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO	JUSTIFICACIÓN
¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el tumi, 2016?	Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la cooperativa el tumi. - 2016.	Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el tumi.- 2016.	Clima organizacional	Salarios	* Pago por horas extras *Incentivos	* Investigación de tipo descriptivo correlacional - causal. *Diseño de investigación no experimental *Muestra de 80 personas *Se uso la encuesta como instrumento para la recoleccion de datos	*Criterio Teórico, este trabajo de investigación permitirá aportar información novedosa que favorezca un mayor entendimiento de la problemática del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el tumi, tomando en cuenta diferentes factores que ayudaran a entender que mejoras se pueden proporcionar en un futuro. Además de mencionar que no se ha encontrado estudio alguno de esta problemática en dicha institución, por lo cual los resultados serían oportunos para las exigencias que se desarrollan en toda institución por los avances que se están generando en el país.
				Relaciones interpersonales	*Personas que trabajan en equipo *Reuniones de confraternidad		
				Tipos de liderazgo	*Liderazgo autocratico *Liderazgo paternalista *Liderazgo participativo		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Desempeño laboral	Nivel de eficiencia	* Tiempo para ejecución de funciones *Metas cumplidas	*Criterio Práctico, a través de los resultados obtenidos se podrá sugerir y/o recomendar estrategias de mejoras o planes de intervención orientada a la solución del problema identificado en la organización. También ayudará a recomendar a la institución estrategias y planes de contingencia que servirán como soporte preventivo para que en el futuro estos problemas no se repitan o, en todo caso tener mejores herramientas de solución. Se pondrá a disposición de los directivos de la organización todos los hallazgos para que actúen preventivamente cuando lo consideren necesario	
*¿Cómo influyen las escalas salariales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa el tumi, 2016?	*Analizar la influencia de las escalas salariales en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa el tumi.- 2016.	*Existe relación significativa entre las escalas salariales y el desempeño de los trabajadores de la cooperativa el tumi. - 2016.	Clima Laboral	*Satisfacción laboral *Infraestructura	*Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el tumi. - 2016.		
*¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el tumi, 2016?	*Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el tumi.- 2016.	*Existe relación significativa entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el tumi. - 2016.	Competencias	*Destrezas *Trabajo bajo a presión.			
*¿Cómo influye el Estilo de Liderazgo Organizacional en el desempeño laboral los trabajadores de la Cooperativa el tumi, 2016?	*Analizar la influencia del Liderazgo Organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa el tumi.- 2016.	*Existe relación significativa entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el tumi. - 2016.				Criterio metodológico, se justifica porque como autora del presente estudio vamos a elaborar y construir el instrumento recolección de datos que va a medir las variables en la presente investigación. Este aporte es muy importante porque es una propuesta innovadora a partir de la revisión bibliográfica de nuestro tema de investigación. Este aporte tecnológico es un aporte para la comunidad científica, toda vez que es un legado para futuros investigadores orientados al estudio de la misma problemática.	