

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN SEDE  
REAL PLAZA EN LA CIUDAD  
DE TRUJILLO 2015”**

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Br. Guevara Contreras Franklin Iván

Br. Tafur Chávez Andersson Johan Jesús

**ASESOR:**

Dr. Vilca Tantapoma Eduardo

**Trujillo-Perú  
2015**

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Dando cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN SEDE REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2015”.

Realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es conocer la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken, a partir de la recolección y análisis de la información.

Hemos debido recurrir a fuentes y personas para obtener la presente información, franqueando dificultades.

Es nuestro mayor deseo que representantes de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo hagan suya nuestra investigación para contribuir al desarrollo de la organización.

### **Atentamente:**

Guevara Contreras, Franklin Iván

Tafur Chávez, Anderson Johan Jesús

## **DEDICAMOS ESTA TESIS**

*A Dios y a nuestros padres; quienes  
han sido, son y serán siempre  
nuestros ejemplos a seguir.*

*A nuestros familiares y compañeros  
quienes nos alentaron siempre a  
crecer personal y profesionalmente.*

*A nuestros profesores y  
asesores que contribuyeron  
en nuestra formación  
profesional*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por brindarnos la oportunidad y la dicha de la vida, al brindarnos los medios necesarios para continuar nuestra formación como estudiantes, y siendo un apoyo incondicional para lograrlo ya que sin Él no habiéramos podido.*

*A las personas que directa o indirectamente participaron opinando, corrigiendo y dando ánimos al desarrollar el presente informe de tesis.*

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores; por ello se realizó un diagnóstico de la situación actual en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo, en el cual se evidencio el impacto que este tiene en los trabajadores.

La metodología empleada en la investigación fue la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumentos de aplicación de estas.

La población de estudio estuvo constituida por 17 trabajadores, los mismos que fueron considerados como muestra a tratar, de los cuales nuestra población y muestra uno fueron los 14 colaboradores y nuestra población y muestra dos fueron los 3 jefes.

Mediante la utilización de métodos estadísticos se constató los porcentajes del impacto de la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores.

La investigación concluye que la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores es positiva, teniendo en cuenta que un alto porcentaje de los encuestados se sientes motivados y a gusto con el trato que la empresa les brinda evidenciando que Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza se preocupa por su personal permitiendo así el logro de los objetivos mutuos, trabajadores y empresa.

**Palabras Clave:** Clima Laboral, Influencia, Desempeño de los Trabajadores.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the influence of the working environment in the performance of workers; therefore a diagnosis of the current situation was held at the company headquarters Kentucky Fried Chicken Royal Square in the city of Trujillo, in which the impact this has on workers was evident.

The methodology used in the research was the survey as a technique and questionnaires as instruments for implementing these.

The study population consisted of 17 workers, the same sample were considered to be treated, which shows one our population and were the 14 employees and our population were 3 shows two heads.

Using statistical methods percentages of the impact of the influence of the working environment in the performance of workers it was found.

The research concludes that the influence of the labor climate in worker performance is positive, given that a high percentage of respondents feel motivated and comfortable with the deal that the company gives them showing that Kentucky Fried Chicken headquarters Plaza Real cares about his staff thus allowing the achievement of mutual goals, and company workers.

**Keywords:** Work Environment, Influence Worker Performance.

## ÍNDICE

	<b>Pag.</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>VII</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>IX</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>X</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Formulación del problema.....	12
1.1.1 Realidad problemática.....	12
1.1.2 Enunciado del problema.....	13
1.1.3 Antecedentes del problema.....	13
1.1.4 Justificación.....	16
1.2 Hipótesis.....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.4 Marco Teórico.....	17
1.5 Marco Conceptual.....	25
<b>II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>27</b>
2.1 Material.....	28
2.1.1 Población.....	28
2.1.2 Marco de muestreo.....	28
2.1.3 Unidad de análisis.....	28
2.1.4 Muestra.....	28

2.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
2.2 Procedimientos.....	29
2.2.1 Diseño de Contrastación.....	29
2.2.2 Análisis de variables.....	30
2.2.3 Procedimiento y análisis de datos.....	30
<b>III. PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
3.1 Presentación de resultados.....	32
3.2 Discusión de resultados.....	53
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
4.1 Conclusiones.....	56
4.2 Recomendaciones.....	57
<b>V. LISTA REFERENCIA.....</b>	<b>58</b>
<b>VI. ANEXOS.....</b>	<b>60</b>
ANEXO N°1 Instrumento de Investigación .....	61
ANEXO N°2 Matriz de Consistencia .....	67
ANEXO N°3 Operacionalización de Variables.....	70
ANEXO N°4 Contrastación de Hipótesis.....	73
ANEXO N°5 Tabla de Criterios.....	76
ANEXO N°6 Dimensiones, Indicadores e Ítems del Clima Laboral .....	78
ANEXO N°7 Dimensiones, Indicadores e Items del Desempeño de los trabajadores.....	81

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla N°01:</b> Identificación con la empresa.....	<b>32</b>
<b>Tabla N°02:</b> Trabajo en equipo dentro de la empresa .....	<b>33</b>
<b>Tabla N°03:</b> Eficacia de los cursos de capacitación para la realización del trabajo .....	<b>34</b>
<b>Tabla N°04:</b> Importancia de la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones de sus áreas .....	<b>35</b>
<b>Tabla N°05:</b> Favoritismo evitado por el responsable .....	<b>36</b>
<b>Tabla N°06:</b> Sueldo justo por el trabajo realizado .....	<b>37</b>
<b>Tabla N°07:</b> Sueldo pagado a tiempo .....	<b>38</b>
<b>Tabla N°08:</b> Relación laboral positiva con los superiores .....	<b>39</b>
<b>Tabla N°09:</b> Relación laboral positiva entre compañeros de trabajo .....	<b>40</b>
<b>Tabla N°10:</b> Recompensa por el buen desempeño laboral .....	<b>41</b>
<b>Tabla N°11:</b> Facilidades de ascender en la empresa.....	<b>42</b>
<b>Tabla N°12:</b> Interés de la empresa en el desarrollo personal de los trabajadores.....	<b>43</b>
<b>Tabla N°13:</b> Errores en la ejecución del trabajo .....	<b>44</b>
<b>Tabla N°14:</b> Trabajo terminado en el tiempo establecido .....	<b>45</b>
<b>Tabla N°15:</b> Uso racional de los recursos en la empresa.....	<b>46</b>
<b>Tabla N°16:</b> Supervisión frecuente a los trabajadores .....	<b>47</b>
<b>Tabla N°17:</b> Iniciativa en las labores que realiza en la empresa.....	<b>48</b>
<b>Tabla N°18:</b> Mejor desempeño laboral del trabajar en equipo .....	<b>49</b>
<b>Tabla N°19:</b> Adecuada orientación a los clientes .....	<b>50</b>
<b>Tabla N°20:</b> Conflictos evitados por los trabajadores dentro de la empresa.....	<b>51</b>
<b>Tabla N°21:</b> Adaptación del trabajador al ritmo del trabajo .....	<b>52</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°01:</b> Identificación con la empresa.....	<b>32</b>
<b>Gráfico N°02:</b> Trabajo en equipo dentro de la empresa .....	<b>33</b>
<b>Gráfico N°03:</b> Eficacia de los cursos de capacitación para la realización del trabajo .....	<b>34</b>
<b>Gráfico N°04:</b> Importancia de la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones de sus áreas .....	<b>35</b>
<b>Gráfico N°05:</b> Favoritismo evitado por el responsable .....	<b>36</b>
<b>Gráfico N°06:</b> Sueldo justo por el trabajo realizado .....	<b>37</b>
<b>Gráfico N°07:</b> Sueldo pagado a tiempo .....	<b>38</b>
<b>Gráfico N°08:</b> Relación laboral positiva con los superiores .....	<b>39</b>
<b>Gráfico N°09:</b> Relación laboral positiva entre compañeros de trabajo .....	<b>40</b>
<b>Gráfico N°10:</b> Recompensa por el buen desempeño laboral .....	<b>41</b>
<b>Gráfico N°11:</b> Facilidades de ascender en la empresa.....	<b>42</b>
<b>Gráfico N°12:</b> Interés de la empresa en el desarrollo personal de los trabajadores.....	<b>43</b>
<b>Gráfico N°13:</b> Errores en la ejecución del trabajo .....	<b>44</b>
<b>Gráfico N°14:</b> Trabajo terminado en el tiempo establecido .....	<b>45</b>
<b>Gráfico N°15:</b> Uso racional de los recursos en la empresa.....	<b>46</b>
<b>Gráfico N°16:</b> Supervisión frecuente a los trabajadores .....	<b>47</b>
<b>Gráfico N°17:</b> Iniciativa en las labores que realiza en la empresa.....	<b>48</b>
<b>Gráfico N°18:</b> Mejor desempeño laboral del trabajar en equipo .....	<b>49</b>
<b>Gráfico N°19:</b> Adecuada orientación a los clientes .....	<b>50</b>
<b>Gráfico N°20:</b> Conflictos evitados por los trabajadores dentro de la empresa .....	<b>51</b>
<b>Gráfico N°21:</b> Adaptación del trabajador al ritmo del trabajo .....	<b>52</b>

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

### **1.1.1 Realidad Problemática:**

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido al rápido desarrollo de la tecnología y la información, al cambio continuo del conocimiento y a la aparición de nuevos modelos de administración y gestión, por lo general donde se prioriza los objetivos, los resultados, la medición de estos de manera constante y la expansión de las organizaciones.

Las organizaciones hoy en día son más que simples locales generadores de dinero. “Las organizaciones son un subsistema de la sociedad y se encuentra vinculada a ella en todo aspecto” (Parsons, 2013, p. 12). Es por esto que resulta necesario que las organizaciones se hallen en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista un óptimo clima laboral de los trabajadores que impacte en el desempeño de la organización para el logro de los objetivos planificados.

El destino de una organización entonces depende en gran parte de sus recursos humanos, recurso motor que permite incrementar la competitividad de la empresa, logrando sinergia entre lo económico y lo social, este último considerado como el capital intelectual en el cual debe invertirse cada día más. Palma (2012) afirma: “Hay que tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas y el medio es más competitivo, por lo que el tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito” (p.34).

Aun así es importante señalar que a la fecha existen organizaciones que no le dan el suficiente valor al tema de clima laboral, menos aún a la posible influencia negativa en el desempeño de su personal.

Robbins (2010) afirma: “El clima laboral puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización” (p.

27). El clima laboral puede ser un elemento de influencia en el comportamiento de quienes la componen, negativo o positivo.

La empresa Kentucky Fried Chicken, franquicia con presencia internacional y nacional se ha sumado a la larga lista de empresas donde el tema de clima laboral es política de la organización, donde este, está estrechamente vinculado con el desempeño directo de los trabajadores; es así que con la presente investigación se relacionaron estas dos variables para determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores.

### **1.1.2 Enunciado del Problema:**

¿De qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015?

### **1.1.3 Antecedentes:**

#### **1.1.3.1 Internacionales:**

Calva y Hernández (2012), para obtener el grado de licenciada de Administración de Empresas, en su tesis titulada “Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012” de la Universidad de las Américas, sede Puebla – México, concluyó:

Que en las organizaciones, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que éste tiene sobre el comportamiento de los trabajadores. Asimismo, que la empresa Interceramic-Puebla conoce las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen sus empleados logrando con ello, que se sientan en confianza y aporten más de sí en la institución. Esta conclusión ratifica la afirmación teórica de que

cuanto más se conoce al trabajador y este más conoce a su institución, ambos conocimientos permitirán mejores y mayores resultados.

Uría (2013), para obtener el grado de licenciada en Administración, en su tesis titulada “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, Ecuador 2013”, de la Universidad San Francisco de Quito - Ecuador; concluye:

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.

Para obtener un buen desempeño laboral es necesario favorecer y fomentar las buenas relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, base del buen funcionamiento de este, con el propósito de incrementar el capital humano y así sentirse satisfechos con el trabajo y transmitir este sentimiento hacia los clientes.

#### **1.1.3.2 Nacionales:**

Montenza (2014), para obtener el título de enfermería, en su tesis titulada “Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Essalud, Chiclayo 2014”, de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, concluye:

Que el clima laboral y el desempeño laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas y el mercado

cambiante en el que se vive actualmente y cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Se encontró que existe asociación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y el desempeño de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital.

Quintero (2014), para obtener el título de Administración, en su tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014”, de la Universidad Mayor de San Marcos, concluye:

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal “Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago”, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de la Institución a través de un desempeño eficiente y eficaz

#### **1.1.3.3 Locales:**

Gutiérrez (2014), para obtener el título en administración, en su tesis titulada “Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC, Trujillo 2014” de la Universidad Nacional de Trujillo, concluye:

El diagnóstico dio como resultado que el clima laboral de los trabajadores de la empresa Representaciones Laredo SAC arroja una percepción negativa que repercute de la misma forma en el desempeño laboral del último trimestre, teniendo consecuencias en sus ganancias y la fidelidad del personal en sentirse identificado con su trabajo, con esto también se afirma que la relación entre las dos variables es directa, asumiendo como

ejemplo el caso de esta empresa para tomar acciones reales en la búsqueda de un clima laboral óptimo para una buena gestión de cualquier organización.

#### **1.1.4 Justificación:**

##### **1.1.4.1 Justificación Teórica:**

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre clima laboral y desempeño de los trabajadores, analizar la realidad problemática, identificar y evaluar el nivel de clima laboral y desempeño de los trabajadores y determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal. Ello le permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos en una realidad concreta, la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

##### **1.1.4.2 Justificación Práctica:**

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de clima organizacional y desempeño del personal, que repercuten en los intereses de la empresa. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios y recomendaciones que regulen y garanticen una óptima gestión de recursos humanos en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

##### **1.1.4.3 Justificación Metodológica:**

Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo de técnicas (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y métodos estadísticos. Con ello se pretende determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los

trabajadores. Así, los resultados de la investigación se apoyan en una metodología de la investigación válida en el medio.

## **1.2 HIPÓTESIS:**

El clima laboral influye de manera favorable en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015.

## **1.3 OBJETIVOS:**

### **1.3.1 Objetivo general:**

Determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015.

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- A.** Analizar la realidad problemática del clima laboral de la empresa.
- B.** Evaluar el nivel de clima laboral en la empresa.
- C.** Identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa.

## **1.4 MARCO TEÓRICO:**

### **1.4.1 Clima laboral:**

#### **1.4.1.2 Definiciones:**

Chiavenato (2009) afirma: “El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales

que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo”. (p.25)

Para Méndez (2006):

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.76)

#### **1.4.1.3 Importancia del clima laboral:**

Goncalves (2000) nos dice sobre la importancia del clima laboral, lo siguiente:

El estudio del clima laboral, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. (p, 56)

#### **1.4.1.4 Tipos de clima laboral:**

Chiavenato (2010) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

##### **a) Clima tipo autoritario - explotador:**

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, y la satisfacción y la motivación son inexistentes.

**b) Clima tipo autoritario – paternalista:**

Es aquel en que la dirección tiene confianza flexible en sus empleados, como la de un amo con su siervo, bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores, siendo estas últimas por lo general irrelevantes.

**c) Clima tipo participativo - consultivo:**

Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima. Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.

**d) Clima tipo participativo – grupal:**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Es

aquel donde los procesos de toma de decisiones están diversificados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles.

#### **1.4.1.5 Dimensiones del clima laboral:**

Según Robbins & Timothy (2013, pp. 62-63) las dimensiones del clima laboral son las siguientes:

- 1. Organización:** Son estructuras creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas.
- 2. Satisfacción:** es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración y las relaciones humanas.
- 3. Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. La motivación se basa en las recompensas obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un trabajador y el desarrollo personal de este.

#### **1.4.1.6 Características del clima laboral:**

Hellriegel & Slocum (2004, pp.102-103) comenta sobre las características del clima laboral lo siguiente:

- a) Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- b) Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- c) Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- d) Es afectado por diferentes variables estructurales, como por ejemplo el estilo de dirección, políticas, planes de gestión y el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

#### **1.4.1.7. Efectos del clima laboral:**

Para Chiavenato (2009):

Un buen clima o un mal clima laboral, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. (p.45)

#### **1.4.2. Desempeño laboral:**

##### **1.4.2.1. Definiciones:**

Según Newstron (2001):

El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (p, 56)

Robbins & Timothy (2013) el desempeño es laboral es:

Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. (p.36)

#### **1.4.2.2. Factores que Influyen en el desempeño laboral:**

Con respecto a los factores que influyen en el desempeño laboral, Davis & Newtrom (1999) plantean que:

##### **A. Satisfacción del trabajo:**

Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

### **B. Autoestima:**

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

### **C. Trabajo en equipo:**

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo entre el mismo grupo laboral y con los usuarios a quienes presta el servicio.

#### **1.4.2.3. Importancia del desempeño laboral:**

Para Robbins & Timothy (2013, pp. 58-59) la importancia del desempeño laboral es la siguiente:

- A.** Es importante para el desarrollo administrativo, conociendo puntos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.
  
- B.** Esta técnica es importante porque permite determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora.

C. Otro uso importante de las evaluaciones al colaborador, es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

#### **1.4.2.4. Objetivos del desempeño laboral:**

Para Robbins & Timothy (2013) los objetivos de la evaluación de los trabajadores sirven para:

A.El mejoramiento del desempeño laboral.

B.Reajustar las remuneraciones.

C.Ubicar a los trabajadores en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas.

D.La rotación y promoción de trabajadores. (p. 22)

#### **1.4.2.5. Dimensiones del desempeño laboral:**

Para Robbins & Timothy (2013, pp. 47-48) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

##### **1. Capacidad laboral:**

La capacidad laboral se refiere directamente a la habilidad que tienen las personas para realizar por su experiencia conocimiento o inteligencia un trabajo.

##### **2. Desarrollo:**

Permite a las personas desarrollar u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa; implica un autoconocimiento, autoestima,

autodirección y autoeficacia, que conlleva al bienestar laboral, cuyo fin es lograr la excelencia personal para ser líderes. Involucra a las relaciones intrapersonales y a la adaptabilidad.

## **1.5 MARCO CONCEPTUAL:**

### **Beneficios económicos**

Todo beneficio debe contribuir a la organización, de modo que sea igual a los costos o, por lo menos, los disminuye o los compensa al producir algún retorno. Este concepto está estrechamente relacionado con la remuneración que constituye todo “cuanto el empleado recibe beneficios, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización. (Kotler y Keller, 1994, p.156)

### **Clima laboral**

“No es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad” (Brunet, 1987, p.56).

### **Compromiso organizacional**

Consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, se caracteriza por creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y, el deseo de pertenecer a la organización. (Robbins, 1998, p.78)

### **Condiciones de trabajo**

Comprenden las condiciones del ambiente en que se realiza el trabajo, si lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la productividad y el rendimiento en sus funciones, Evalúan el grado de adaptación de la persona al

ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño. (Cabrera, 2004, p.84)

### **Desempeño laboral**

El comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones. (Chiavenato, 2000, p.89)

### **Diagnóstico organizacional**

El proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, o como un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional. (Baca, 2005, p.35)

### **Eficiencia laboral**

La eficiencia laboral muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable. Un trabajador eficiente aporta tranquilidad a cualquier jefe que siente que puede delegar y confiar en su trabajo bien hecho. Una empresa está formada por personas que suman valor a un equipo común. (Andrade, 2005, p.97)

### **Satisfacción laboral**

“En términos generales, vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en su centro laboral” (Robbins, 1998, p. 47).

## **II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS**

## **2.1 MATERIAL**

### **2.1.1 Población:**

#### **2.1.1.1 Población 1:**

N1: Conformada por los 14 trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015.

#### **2.1.1.1 Población 2:**

N2: Conformada por los 3 jefes de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015.

### **2.1.2 Marco de muestreo:**

#### **2.1.2.1 Marco de muestreo 1:**

Se tomó como referencia a todos los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015. (14 trabajadores)

#### **2.1.2.2 Marco de muestreo 2:**

Se tomó como referencia a todos los jefes de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015 (3 jefes).

### **2.1.3 Unidad de análisis**

Trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015.

### **2.1.4 Muestra**

#### **2.1.4.1 Muestra 1:**

M1: Se consideró como muestra a la totalidad de trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad

de Trujillo, los cuales ascienden a un número 14 trabajadores. Será de tipo censal.

#### **2.1.4.2 Muestra 2:**

M2: Se consideró como muestra a la totalidad de jefes de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo, los cuales ascienden a un número 3 jefes. Será de tipo censal.

### **2.1.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:**

#### **2.1.5.1 Técnicas:**

##### **2.1.5.1.1 Encuestas:**

Se aplicaron a los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015.

#### **2.1.5.2 Instrumentos:**

##### **2.1.5.2.1 Cuestionarios:**

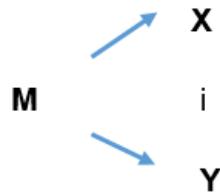
Se aplicaron dos tipos de cuestionarios, el primero, orientado al clima laboral, elaborado para ser llenado por los 14 trabajadores; y el segundo, orientado al desempeño de los trabajadores, elaborado para ser llenado por los 3 jefes en función a los 14 trabajadores.

## **2.2 PROCEDIMIENTOS**

### **2.2.1 Diseño de contrastación:**

Para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño de dos casillas pertenecientes al Diseño Descriptivo Correlacional.

### Gráfico de diseño de contrastación:



### Dónde:

**M** = Muestra de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo año 2015

**X** = Clima laboral

**i** = Influencia

**Y** = Desempeño de los trabajadores

### 2.2.2 Análisis de variables

- a) **Variable Independiente:** Clima laboral.
- b) **Variable Dependiente:** Desempeño de los trabajadores.

### 2.2.3 Procesamiento y análisis de datos

Se aplicarán las siguientes técnicas para analizar la información obtenida de la investigación:

- Análisis documental.
- Conciliación de datos.
- Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.
- Formulación de gráficos.

Se aplicarán las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- Ordenamiento y clasificación.
- Procesamiento manual.
- Proceso computarizado con Excel, Word y P.Point.

# **III. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### 3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

#### 3.1.1. Resultados de la encuesta a los trabajadores:

TABLA N°1

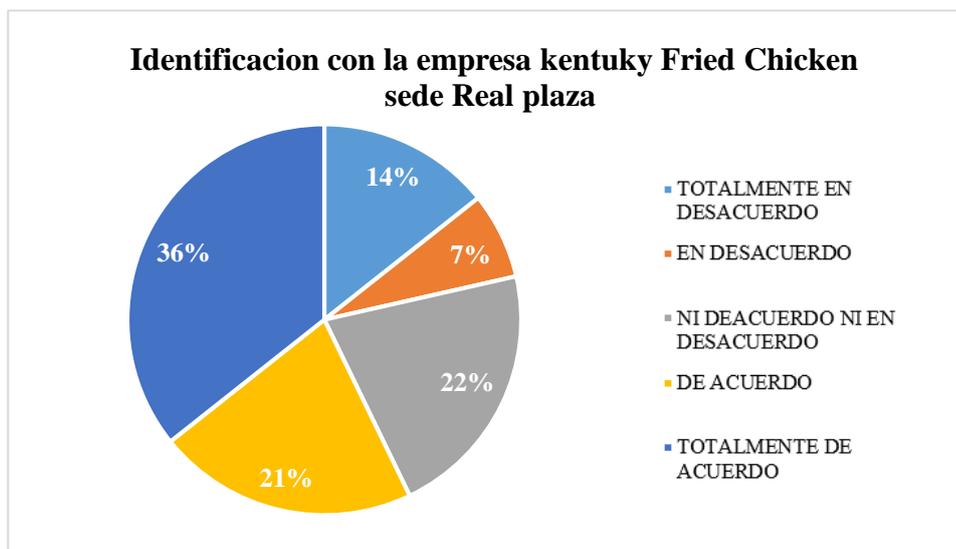
#### Identificación con la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza

CALIFACIÓ	FI	%
Totalmente en desacuerdo	2	14%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21%
De acuerdo	3	21%
Totalmente de acuerdo	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: aplicación de encuesta

Elaboración: por autores

GRÁFICO N°1



Fuente: aplicación de encuesta

Elaboración: por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 36% se siente totalmente identificado con la empresa, el 7% señaló la opción en desacuerdo y el 22% se mostró indiferente.

**TABLA N°2**

**Trabajo en equipo dentro de la empresa Kentucky Fried Chicken**

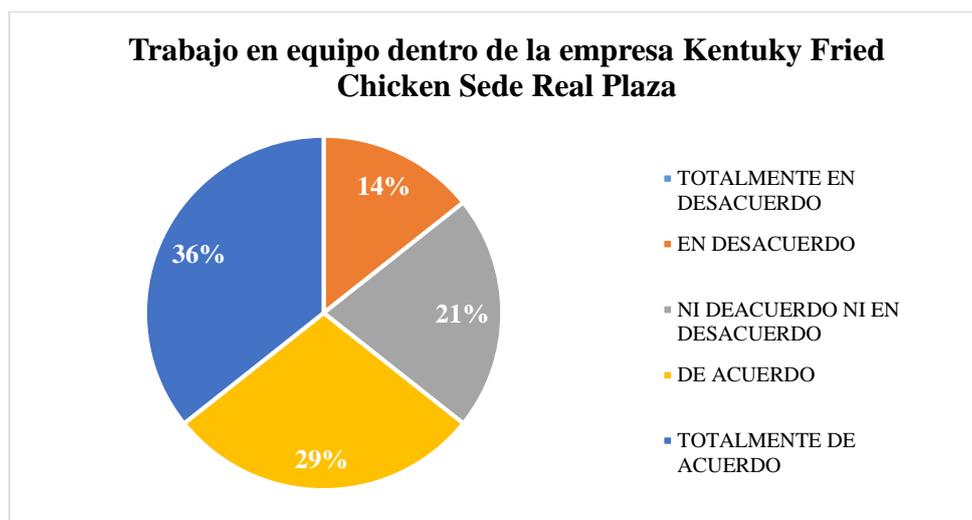
**sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°2**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 36% señalo que está totalmente de acuerdo , el 29 % de los trabajadores está parcialmente de acuerdo, el 21% señalo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 14% está totalmente en desacuerdo.

**TABLA N°3**

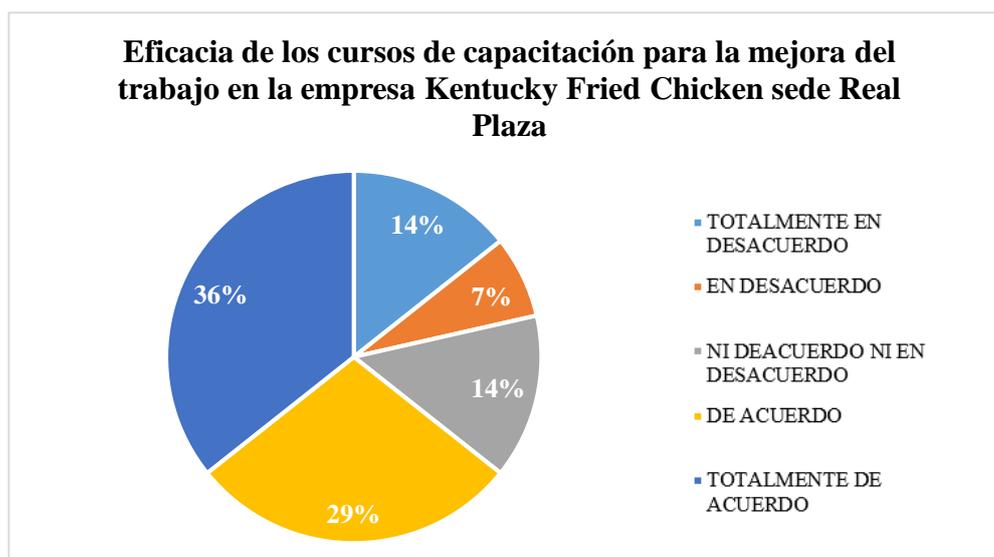
**Eficacia de los cursos de capacitación para la realización del trabajo  
en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	14%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°3**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 36% señaló que está totalmente de acuerdo, el 29% señaló que está de acuerdo, el 14% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% señaló estar en desacuerdo y el 14% señaló estar totalmente en desacuerdo.

**TABLA N°4**

**Importancia de la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones**

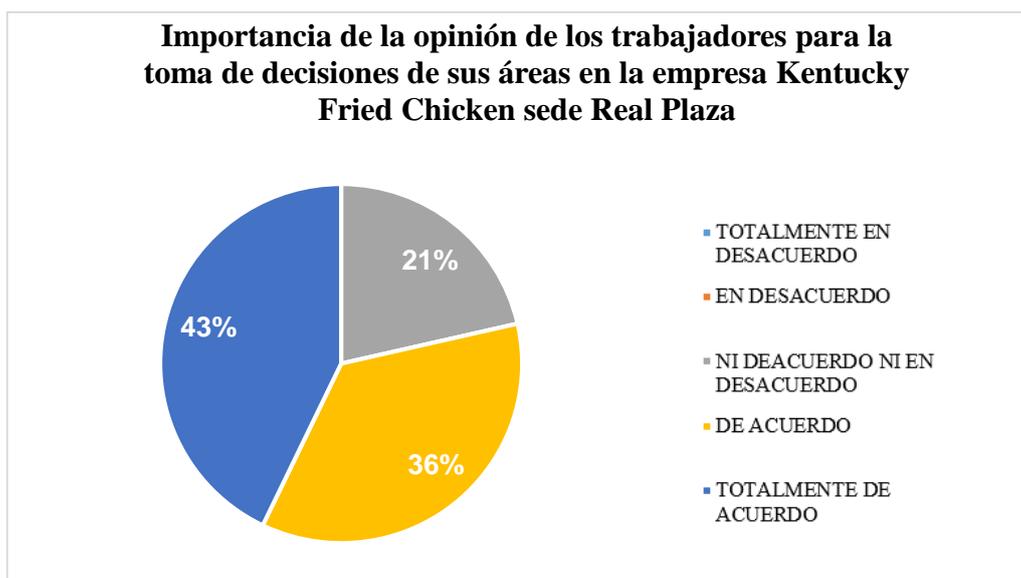
**de sus áreas en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21%
De acuerdo	5	36%
Totalmente de acuerdo	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°4**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados el 43% opina que está totalmente de acuerdo en la importancia de la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones, el 36% opina que está totalmente de acuerdo y 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**TABLA N°5**

**Favoritismo evitado por el responsable en la empresa Kentucky Fried**

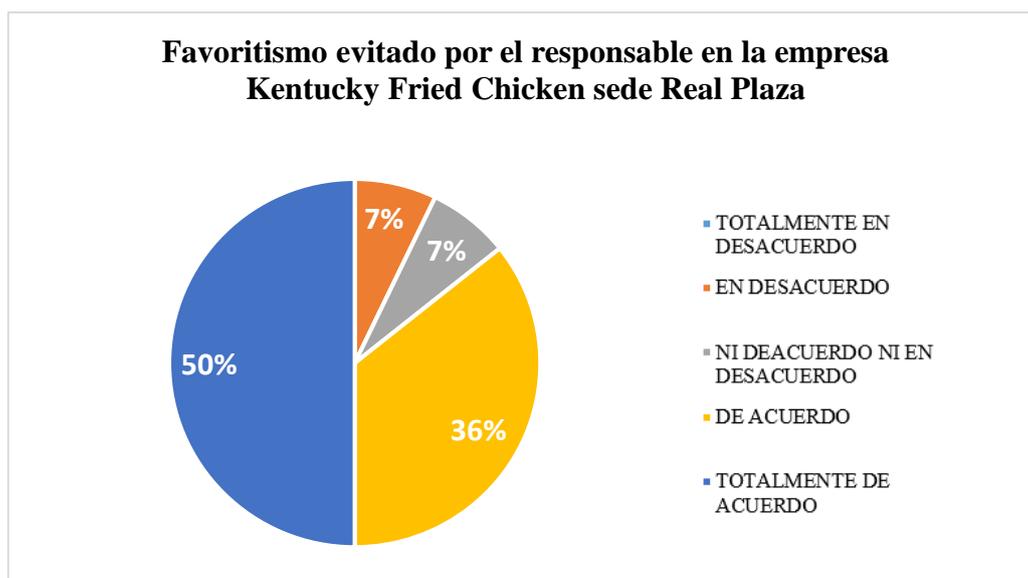
**Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
De acuerdo	5	36%
Totalmente de acuerdo	7	50%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°5**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados el 50% opina que está totalmente de acuerdo, el 36% opina que está parcialmente de acuerdo, 7% señaló ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 7% está en desacuerdo.

**TABLA N°6**

**Sueldo justo por el trabajo realizado en la empresa Kentucky Fried**

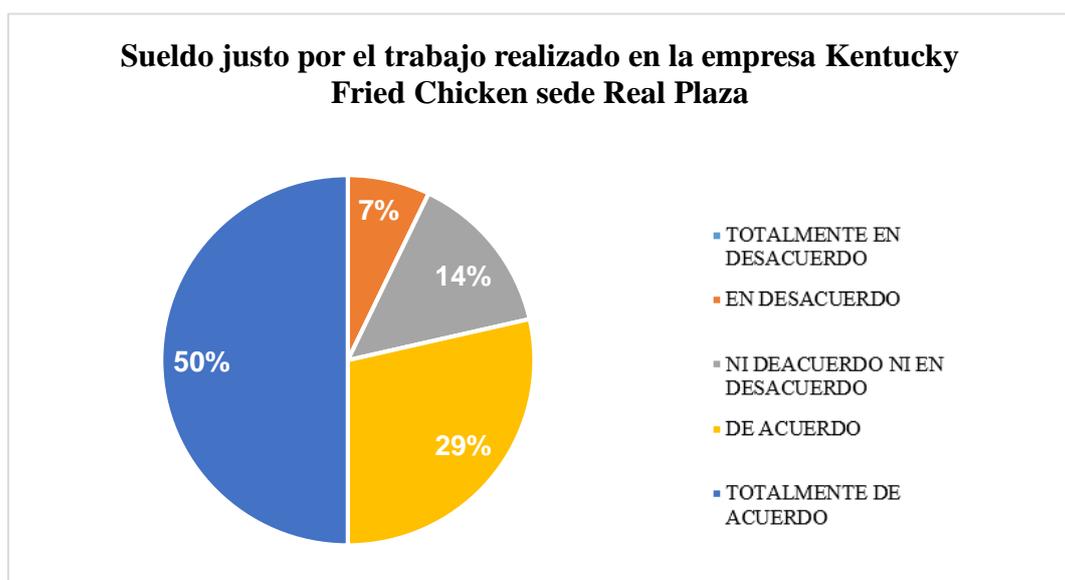
**Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	7	50%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°6**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados el 50% respondió que está totalmente de acuerdo, el 29% respondió que está de acuerdo, el 14% se mostró indiferente y el 7% se encuentra en desacuerdo.

**TABLA N°7**

**Sueldo pagado a tiempo por la empresa Kentucky Fried Chicken**

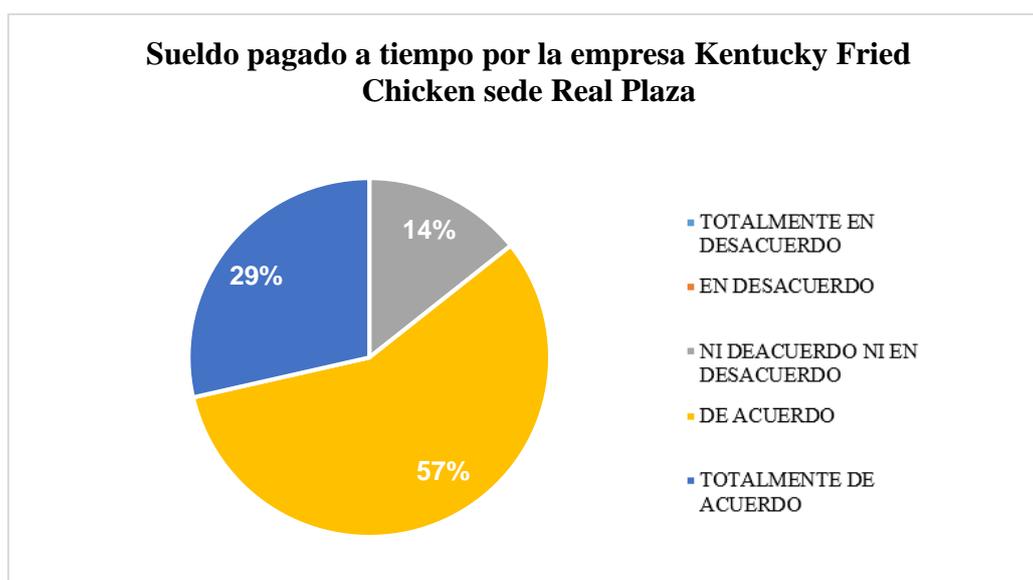
**sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	8	57%
Totalmente de acuerdo	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°7**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados el 29% respondió que está totalmente de acuerdo, el 57% está parcialmente de acuerdo y el 14% respondió que es indiferente.

**TABLA N°8**

**Relación laboral positiva con los superiores en la empresa Kentucky**

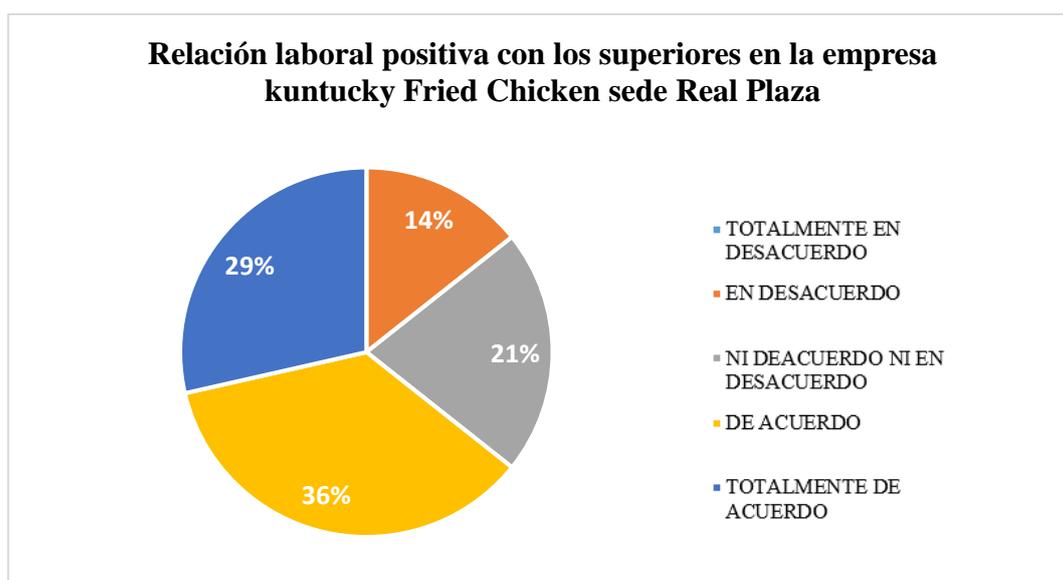
**Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21%
De acuerdo	5	36%
Totalmente de acuerdo	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°8**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados el 36% opina que está parcialmente de acuerdo, el 29% respondió que está totalmente de acuerdo, el 21% respondió que es indiferente y el 14% está en desacuerdo.

**TABLA N°9**

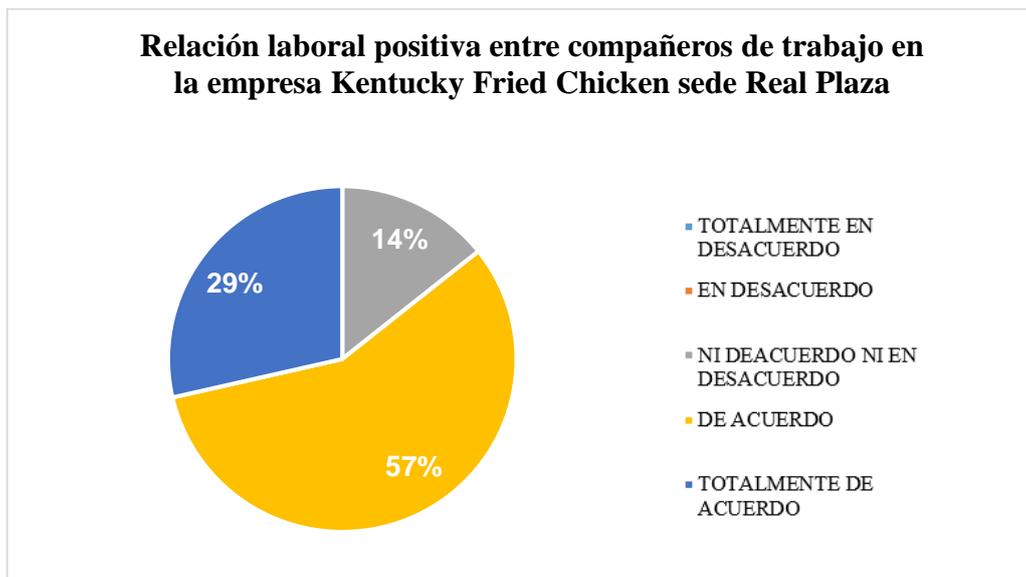
**Relación laboral positiva entre compañeros de trabajo en la empresa**

<b>Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza</b>		
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	8	57%
Totalmente de acuerdo	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°9**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados el 57% opina que está parcialmente de acuerdo con que existe una relación positiva entre compañeros, el 29 % respondió que está totalmente de acuerdo y 14 % indicó que se muestra indiferente.

**TABLA N°10**

**Recompensa por el buen desempeño laboral en la empresa Kentucky**

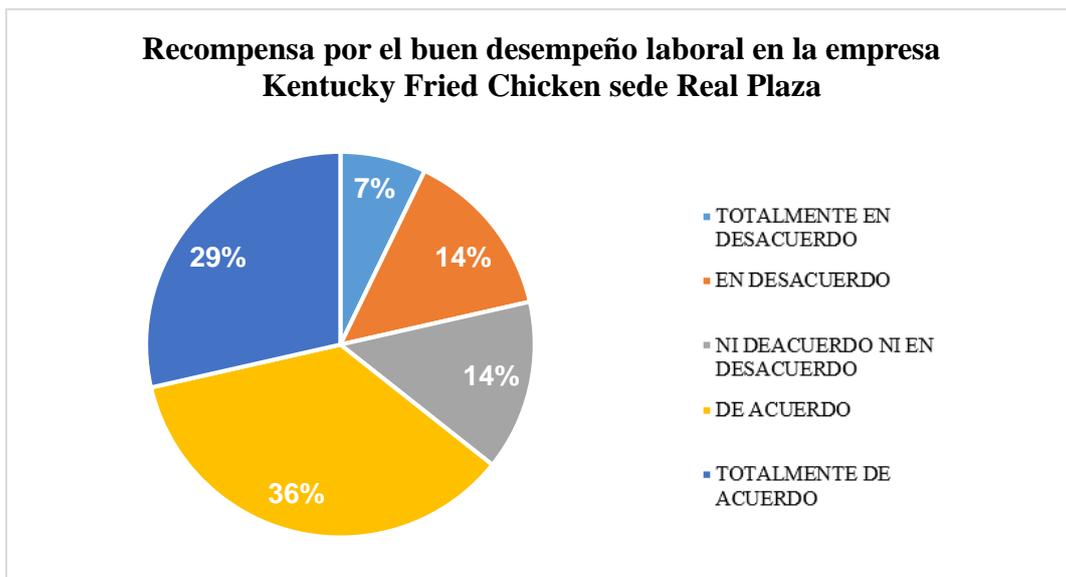
**Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	7%
En desacuerdo	2	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	5	36%
Totalmente de acuerdo	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°10**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados el 36% respondió que está totalmente de acuerdo, el 29% respondió que está parcialmente de acuerdo, el 14% respondió que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el otro 14% respondió que está en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo.

**TABLA N°11**

**Facilidades de ascender en la empresa Kentucky Fried Chicken**

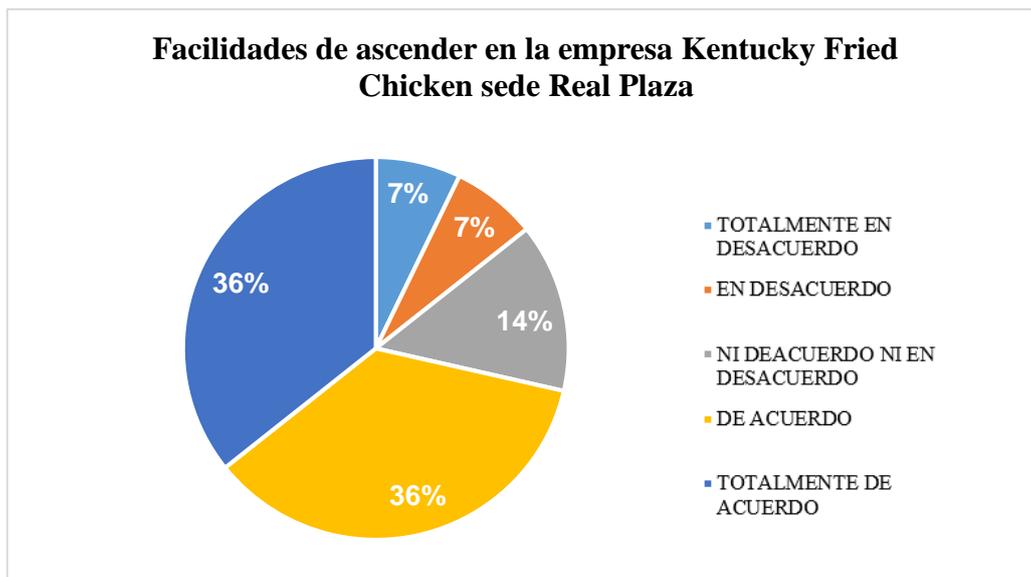
**sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	7%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	5	36%
Totalmente de acuerdo	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°11**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados 36% respondió que está totalmente de acuerdo, el 36% respondió que está parcialmente de acuerdo, el 14% respondió que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7 % respondió que está en desacuerdo y el otro 7% totalmente en desacuerdo.

**TABLA N°12**

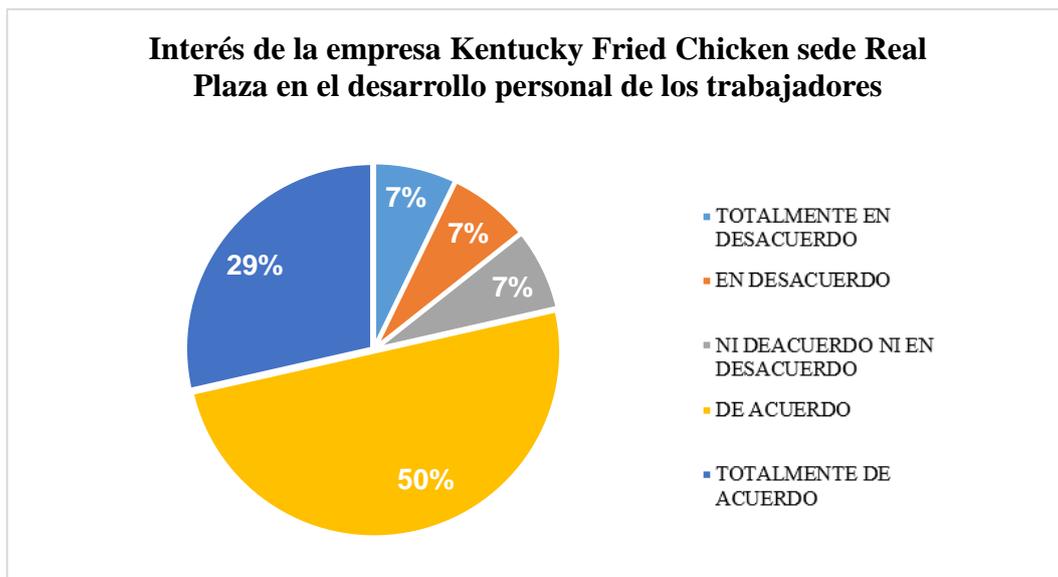
**Interés de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en el desarrollo personal de los trabajadores**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	7%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
De acuerdo	7	50%
Totalmente de acuerdo	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°12**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestados 50% respondió que está totalmente de acuerdo, el 29% respondió que está parcialmente de acuerdo, el 7% respondió que es indiferente, el 7% respondió que está en desacuerdo y el otro 7% totalmente en desacuerdo.

### 3.1.2. Resultados de la encuesta a jefes:

TABLA N°13

#### Errores en la ejecución del trabajo en la empresa Kentucky Fried

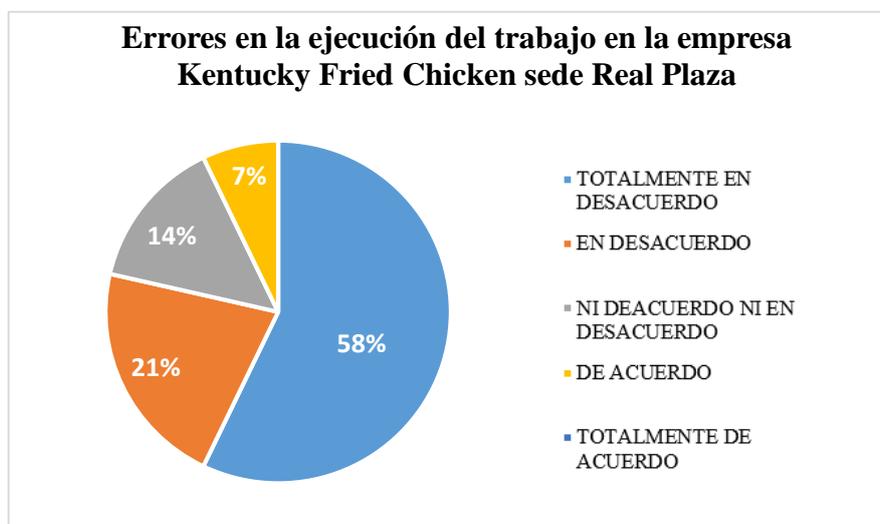
##### Chicken sede Real Plaza

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente en desacuerdo	8	58%
En desacuerdo	3	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	1	7%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: aplicación de encuesta

Elaboración: por autores

GRÁFICO N°13



Fuente: aplicación de encuesta

Elaboración: por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 58% respondió que está totalmente en desacuerdo con la presencia de errores en la ejecución del trabajo en la empresa mientras que el 7% está de acuerdo.

**TABLA N°14**

**Trabajo terminado en el tiempo establecido en la empresa Kentucky**

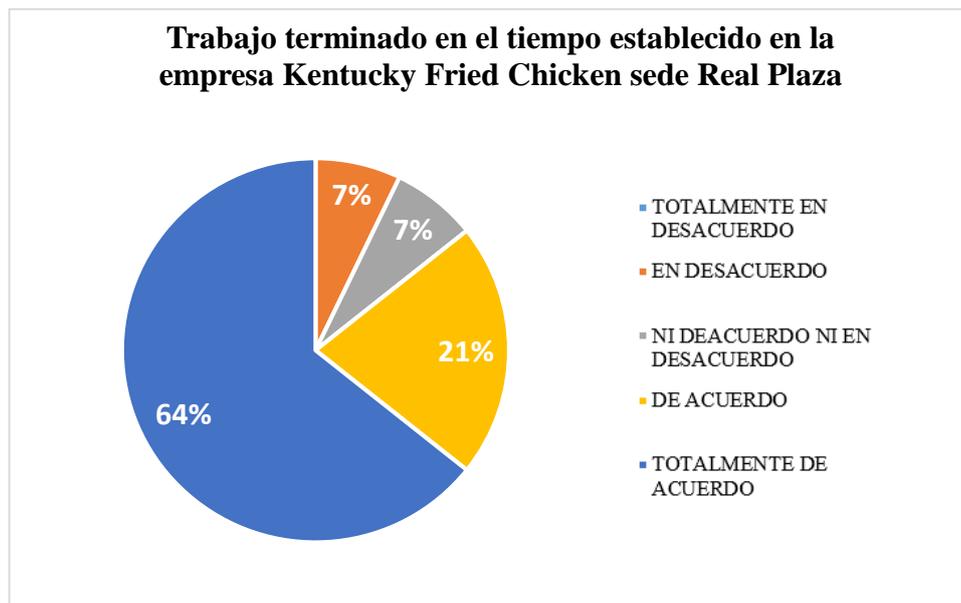
**Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
De acuerdo	3	21%
Totalmente de acuerdo	9	64%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°14**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 64% está totalmente de acuerdo, el 21% está de acuerdo, el 7% se mostró indiferente, el 7% está en desacuerdo y el 7% restante está totalmente en desacuerdo.

**TABLA N°15**

**Uso racional de los recursos en la empresa Kentucky Fried Chicken**

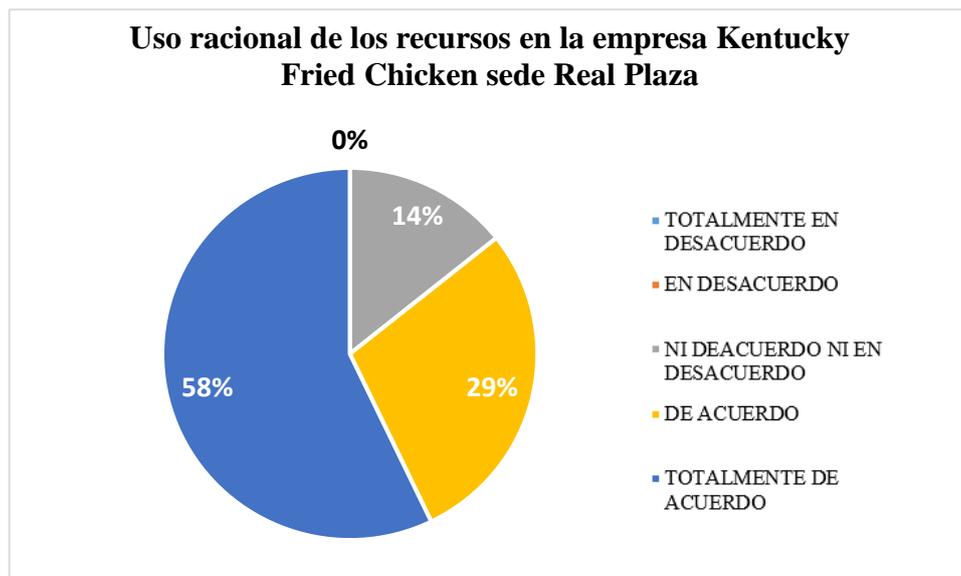
**sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	8	58%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°15**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 58% respondió que está totalmente de acuerdo con que se hace un uso racional de los recursos en la empresa, mientras que el 14% indicó estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**TABLA N°16**

**Supervisión frecuente a los trabajadores en la empresa Kentucky**

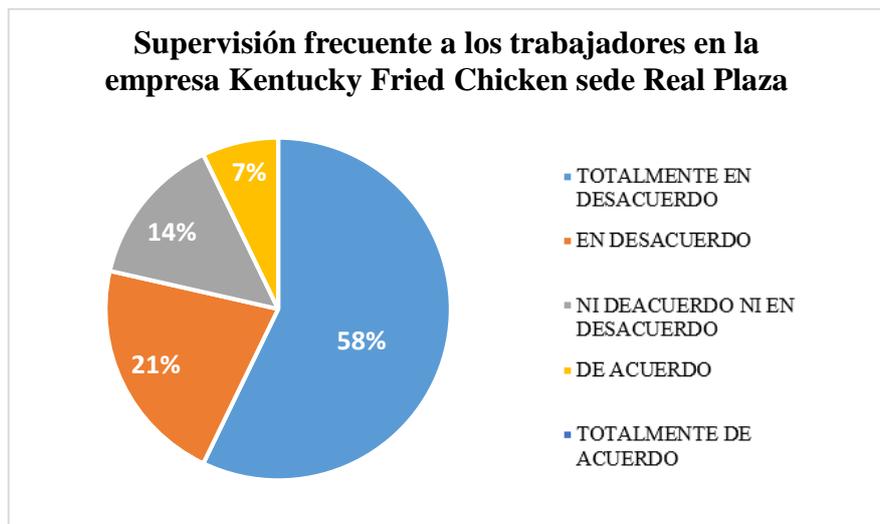
**Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	8	58%
En desacuerdo	3	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	1	7%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°16**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 58% respondió que está totalmente en desacuerdo que se realiza una supervisión frecuente, el 21% marcó en desacuerdo, mientras que el 7% indicó estaba de acuerdo y el 14% se mostró indiferente.

**TABLA N°17**

**Iniciativa en las labores que realiza en la empresa Kentucky Fried**

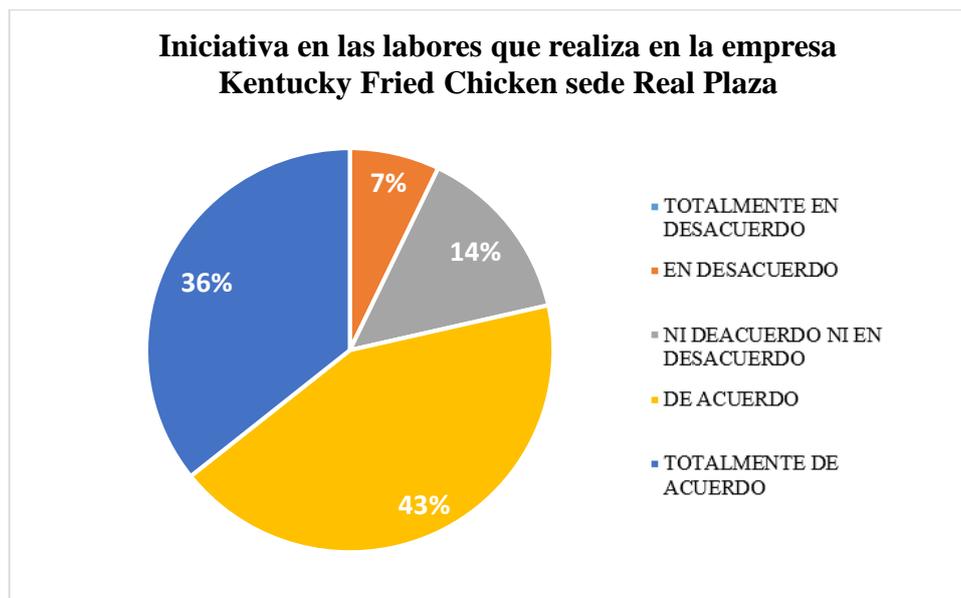
**Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	6	43%
Totalmente de acuerdo	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°17**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 36% respondió que está totalmente de acuerdo en que existe iniciativa en la realización de las labores, el 7% indicó en desacuerdo y el 14% respondió que le era indiferente.

**TABLA N°18**

**Mejor desempeño laboral del trabajar en equipo en la empresa**

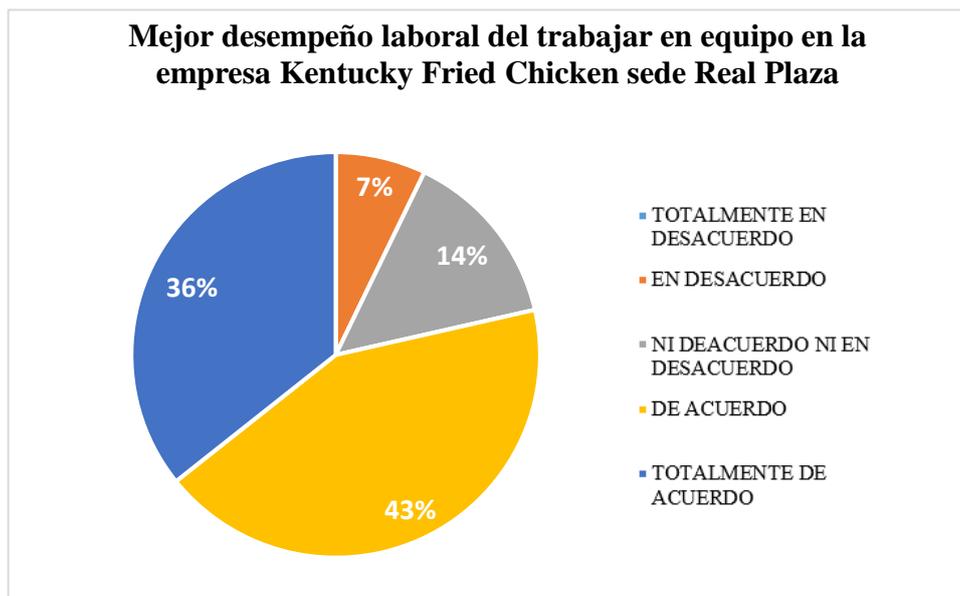
**Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	6	43%
Totalmente de acuerdo	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°18**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 43% respondió que está totalmente de acuerdo en que existe un mejor desempeño laboral cuando trabajan en equipo, el 7% indicó en desacuerdo y el 14% respondió que le era indiferente.

**TABLA N°19**

**Adecuada orientación a los clientes en la empresa Kentucky Fried**

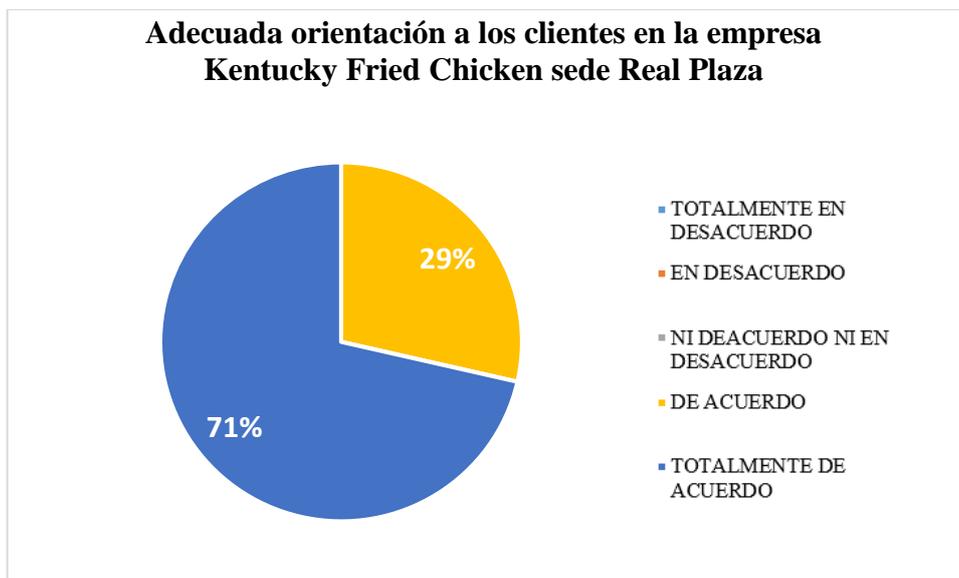
**Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	10	71%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°19**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 71% está totalmente de acuerdo que se brinda una adecuada orientación a los clientes y el 29% está parcialmente de acuerdo.

**TABLA N°20**

**Conflictos evitados por los trabajadores dentro de la empresa**

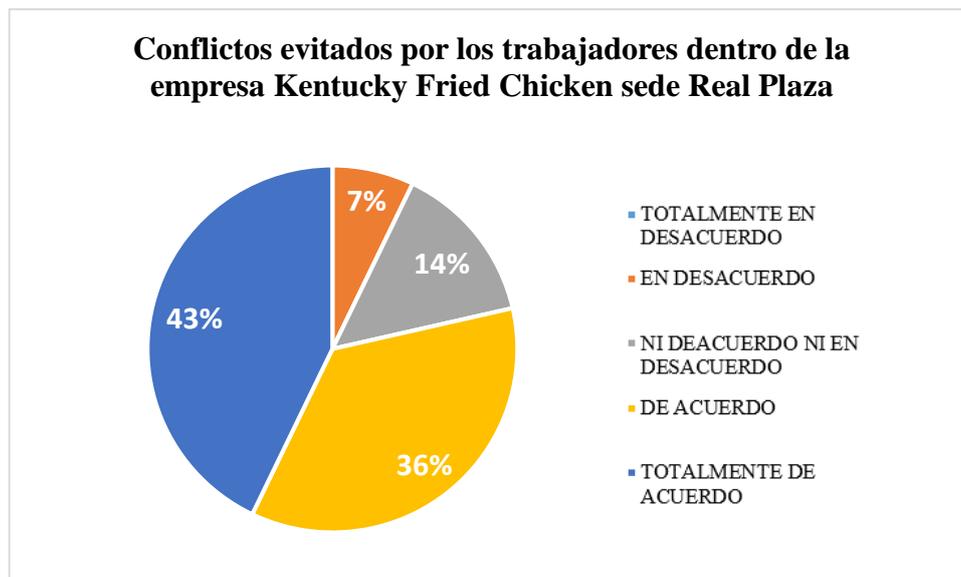
**Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	5	36%
Totalmente de acuerdo	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°20**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 43% está totalmente de acuerdo que estos evitan conflictos, el 36% está parcialmente de acuerdo, el 14% es indiferente y el 7% se muestra en desacuerdo.

**TABLA N°21**

**Adaptación del trabajador al ritmo del trabajo en la empresa**

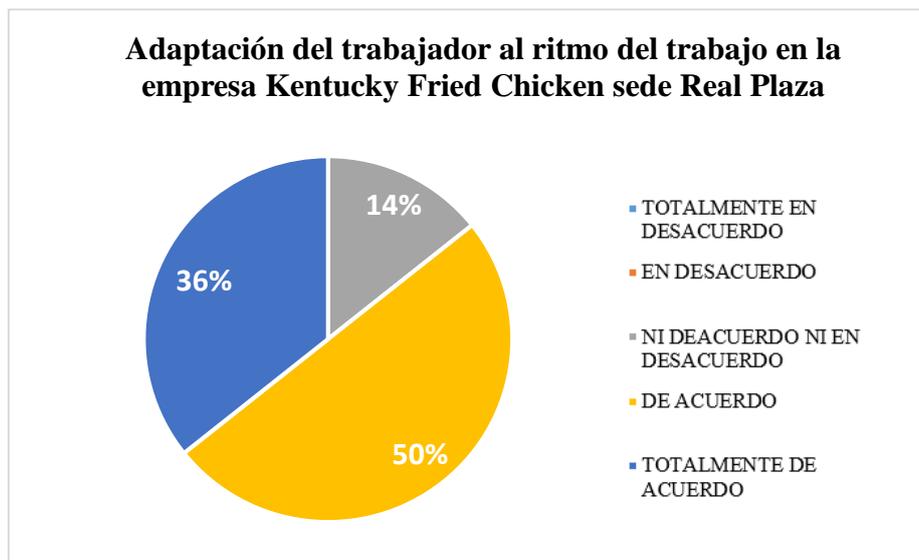
**Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	7	50%
Totalmente de acuerdo	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**GRÁFICO N°21**



**Fuente:** aplicación de encuesta

**Elaboración:** por autores

**Interpretación:** Del total de encuestas aplicadas a los administrativos, el 36% está totalmente de acuerdo que sus trabajadores se sienten adaptados con el ritmo del trabajo, un 50% está parcialmente de acuerdo y un 14% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:**

Tal como se observa en los datos recopilados de las tablas N°4 y N°12, con un 79% en ambas, demostraron que existe un fuerte grado de interés por parte de la empresa en la participación de los trabajadores en decisiones del área, así como en su desarrollo personal de estos; por lo que coincidimos con las autoras Calva y Hernández (2012), quienes proponen que es necesario que las empresas conozcan las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen sus empleados, así como incentivar la participación de estos para la toma de decisiones, logrando con ello que se sientan en confianza y aporten más de sí en la institución. Esta conclusión ratifica la afirmación hecha por Osmin (2010), de que cuanto más se conoce al trabajador y este más conoce a su institución, ambos conocimientos permitirán mejores y mayores resultados.

Uría (2013), en su tesis sobre el clima organizacional, afirma que para obtener un buen desempeño laboral es necesario eliminar el liderazgo autocrático que impide la iniciativa de los trabajadores; también nos dice que se debe fomentar las buenas relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, con el propósito de incrementar el capital humano y así hacer que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo y que transmitan este sentimiento hacia los clientes, lo cual coincide con los resultados positivos (mayores a 57%) de las tablas N° 1, 2, 8, 9, 17, 18 y 19 con respecto a la identificación con la empresa, trabajo en equipo, relación laboral positiva con los superiores y entre compañeros, iniciativa laboral y buen trato al cliente.

Se demuestra también que en las tablas N°6 (79% positivo), N°7 (86% favorable), N°10 (65 % favorable) y N°11 (72 % favorable) que existe amplia relación entre el clima laboral y el hecho de fortalecer a este mediante la motivación y la satisfacción en cuanto a sueldo justo y a tiempo, recompensas otorgadas por buen desempeño laboral y oportunidad de línea de carrera de tal manera ocasiona un óptimo desempeño de los trabajadores; lo que coincide con Quintero (2014) que afirma que el clima

organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de las empresas a través de un desempeño eficiente y eficaz influenciado ampliamente en la satisfacción (remuneraciones) y motivación (recompensas y asensos) de los trabajadores.

Chiavenato (2009), nos dice que para darse una influencia ideal del clima laboral en el desempeño de los trabajadores, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno deben ser positivas, lo cual según la investigación en Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza observamos que este aspecto repercute de manera significativa generando un desempeño de los trabajadores alto, afirmando lo que dice el autor y lo que busca la investigación, determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa.

Los resultados de la investigación se ven fundamentados también por Goncalves (2000) quien afirma que la importancia del clima laboral radica en su estudio, permitiendo conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano, lo cual queda demostrado en el análisis del clima laboral de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza, el cual concluyó que es bueno.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES:**

- 1.** La influencia que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es favorable en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza, ya que los resultados de la investigación demostraron que el clima laboral influye de manera positiva en el desempeño de los trabajadores, lo cual se puede contrastar con los resultados obtenidos y con el análisis estadístico (chi cuadrado).
- 2.** La empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza muestra una gran importancia en lo que concierne al clima laboral, realizando una óptima gestión de recursos humanos lo que se demuestra en el interés del desarrollo personal de sus trabajadores y en la motivación, recompensas y satisfacción económica brindada a los mismos.
- 3.** El clima laboral en la empresa KFC sede Real Plaza es bueno, lo cual se demostró en la Tabla de Criterios (Anexo N°5) que se elaboró en base aspectos específicos de la organización como compromiso, toma de decisiones, formación, trabajo en equipo, liderazgo, motivación y satisfacción.
- 4.** El nivel de desempeño laboral en la empresa KFC sede Real Plaza es alto, lo cual se demostró en la Tabla de Criterios (Anexo N°5) que se realizó con los resultados positivos obtenidos (superiores al 65% en todos los casos) en lo que concierne a capacidad y desenvolvimiento laboral.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

- 1.** Existen pequeños porcentajes desfavorables y de indiferencia, que a pesar de no ser significativos y de no representar una amenaza directa para el clima y desempeño laboral de la empresa, de igual forma deben ser superados.
- 2.** Mantener la buena gestión de recursos humanos que viene llevando la empresa, en aspectos como motivación y satisfacción laboral, sistema de recompensas e interés del desarrollo personal de sus colaboradores.
- 3.** Se sugiere llevar a cabo reuniones de integración laboral entre superiores y colaboradores para una mejor relación entre los miembros.
- 4.** Optimizar la organización del trabajo, mediante una revisión de sus procesos operativos con el fin de implementar una mejor tecnología que simplifique el trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

### LIBROS:

- Andrade (2005). “*Diccionario de Economía*”. España: Simón.
- Brunet (1987). “*El Clima Laboral*”. México: Poder.
- Baca (2005). “*Diagnostico Organizacional*”. España: Gisa.
- Cabrera (2004). “*Condiciones de Trabajo*”. Quito: Universitaria.
- Chiavenato (2000a). “*Administración de Recursos Humanos*”. Colombia:McGrawHill
- Chiavenato (2006b). “*Características del Desempeño Laboral*”. Colombia: Mc Grawhill.
- Chiavenato (2009c). “*Clima laboral*”. Colombia: Mc Grawhill.
- Chiavenato (2009d). “*Efectos del Clima Laboral*”. Colombia: Mc Grawhill.
- Chiavenato (2010e). “*Tipos de Clima Laboral*”. Colombia: Mc Grawhill.
- Davis y Newtron (1999).”*Factores que Influyen en el Desempeño Laboral*”. España: Civita.
- Goncalves (2000). “*Fundamentos del Clima Organizacional*”. México: Azteca.
- Hellriegel y Slocum, (2004). “*Características del Clima Laboral*”. España: Cisne.
- Kotler y Keller (1994). “*Beneficios Económicos*”. España: Planeta.
- Méndez y Álvarez (2006). “*Productividad Laboral*”. México: Crisma.
- Newtron (2001). “*Desempeño Laboral*”. Madrid. Civitas.
- Osmin (2010). “*Reconocimiento Laboral*”. Chile:kactus.
- Palma (2012). “*Éxito Empresarial, Definición de Clima Laboral*”. Guatemala: Oscar de león palacios
- Parsons (2013). “*Clima Laboral*”. México: Balam.

Robbins (1998a). "*Compromiso Organizacional*". Venezuela: Camana.

Robbins (1998b). "*Satisfacción Laboral*". México: Planeta.

Robbins (2010c). "*Desempeño Organizacional, Obstáculos*". España: Planeta.

Robbins y Timothy (2013a). "*Dimensiones del clima laboral*". España: Planeta.

Robbins y Timothy (2013b). "*Importancia del clima laboral*". España: Planeta.

Robbins y Timothy (2013c). "*Desempeño Laboral, Dimensiones con el Desempeño Laboral*". España: Planeta.

### **TESIS:**

Calva y Lucía (2012), "Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012". Mexico: Universidad de las Américas.

Uría (2013), "El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Ecuador: de la Universidad San Francisco de Quito.

Gutiérrez (2014), "Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC, Trujillo 2014": Universidad Nacional de Trujillo.

Montenza (2014), "Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Quintero (2014), "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014": Universidad Mayor de San Marcos.

# **ANEXOS**

**ANEXO N°1**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

## CUESTIONARIO A TRABAJADORES

**INTRODUCCIÓN:** El presente cuestionario reúne un número de 12 preguntas que están orientadas a recaudar información relacionada al clima laboral de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo, lo cual nos permitirá analizar la influencia de este en el desempeño de los trabajadores.

Muchas gracias por su participación.

**Se recomienda marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente:**

1. ¿Se siente identificado con la empresa?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
  
2. ¿Realiza su trabajo en equipo dentro de la empresa?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
  
3. ¿Los cursos de capacitación que ha recibido han sido eficaces para la realización de su trabajo?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
  
4. ¿Toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones de su área de trabajo?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
  
5. ¿Su responsable evita cualquier tipo de favoritismo en la empresa?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.

- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
6. ¿Considera que el sueldo es el justo por su trabajo?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
7. ¿Le pagan a tiempo su sueldo?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
8. ¿Existe una relación laboral positiva con sus superiores?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
9. ¿Existe una relación laboral positiva con sus compañeros de trabajo?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
10. ¿Es recompensado el buen desempeño laboral en la empresa?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
11. ¿Considera que la empresa le da facilidades de ascender?

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

12. ¿La empresa demuestra tener interés en su desarrollo personal?

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

## CUESTIONARIO A JEFES

**INTRODUCCIÓN:** El presente cuestionario reúne un número de 9 preguntas que están orientadas a recabar información relacionada al desempeño laboral de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo, lo cual nos permitirá analizar la influencia de este en el clima laboral de los trabajadores.

Muchas gracias por su participación.

**Se recomienda marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente:**

1. ¿Comete errores en la ejecución de su trabajo?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
  
2. ¿Termina su trabajo en el tiempo establecido?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
  
3. ¿Hace uso racional de los recursos?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
  
4. ¿Requiere de supervisión frecuente?
  - a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
  
5. ¿Tiene iniciativa en las labores que realiza?

- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
6. ¿Su trabajador se desempeña de mejor manera al trabajar en equipo?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
7. ¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
8. ¿Evita los conflictos dentro de la empresa?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.
9. ¿Percibe que se siente adaptado con el ritmo del trabajo en la empresa?
- a. Totalmente en desacuerdo.
  - b. En desacuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. De acuerdo.
  - e. Totalmente de acuerdo.

**ANEXO N°2**  
**MATRÍZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	ITEMS	INSTRUMENTOS DE RECOLECC. DE DATOS	FUENTE
¿De qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Trujillo 2015?	El Clima Laboral influye de manera favorable en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>A. Analizar la realidad problemática del clima laboral de la empresa</p> <p>B. Evaluar el nivel del clima laboral en la empresa</p> <p>C. Identificar el nivel del desempeño laboral en la empresa</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Clima laboral</p>	<p>Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones intrapersonal es que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo.</p>	<p>Organización</p>	<p>Compromiso</p> <p>Equipo</p> <p>Formación</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Liderazgo</p> <p>Remuneración</p> <p>Relaciones</p>	<p>¿Se siente identificado con la empresa?</p> <p>¿Realiza su trabajo en equipo dentro de la empresa?</p> <p>¿Los cursos de capacitación que ha recibido han sido eficaces para la realización de su trabajo?</p> <p>¿Toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones de su área de trabajo?</p> <p>¿Su responsable evita cualquier tipo de favoritismo en la empresa?</p> <p>¿Considera que el sueldo es el justo por su trabajo?</p> <p>¿Le pagan a tiempo su sueldo?</p> <p>¿Existe una relación laboral positiva con sus superiores?</p> <p>¿Existe una relación laboral positiva con sus compañeros de trabajo?</p>	ENCUESTA	TRabajadores



**ANEXO N°3**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE**  
**VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIONES OPERACIONALES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral.	Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo”.	Organización	Compromiso	Cuantitativa	Escala de Likert:  1. Totalmente de acuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.
			Equipo		
			Formación		
			Toma de Decisiones		
			Liderazgo		
		Satisfacción	Remuneración		
			Relaciones		
		Motivación	Recompensa		
			Línea de carrera		
			Desarrollo personal		

Desempeño de los trabajadores	Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Capacidad laboral	Orientación a resultados	Cuantitativa	<p>Escala de Likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente de acuerdo.</li> <li>2. En desacuerdo.</li> <li>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li>4. De acuerdo.</li> <li>5. Totalmente de acuerdo.</li> </ol>
			Trabajo en equipo		
		Desenvolvimiento	Relaciones intrapersonales		
			Adaptabilidad		

**ANEXO N°4**  
**CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**  
**(JI CUADRADA)**

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
CLIMA LABORAL	7	12	26	63	60	168
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	8	7	15	41	55	126
TOTAL	15	19	41	104	115	294

### Nivel de Confiabilidad al 95%

Ho: EL CLIMA LABORAL INFLUYE DE MANERA FAVORABLE EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

Ha: EL CLIMA LABORAL NO INFLUYE DE MANERA FAVORABLE EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

### TABLA DE CONTINGENCIA

NUM ITEMS DE LA ENCUESTA	21
--------------------------	----

	1	2	3	4	5	
X1	0.3	0.6	1.2	3.0	2.9	8
X2	0.4	0.3	0.7	2.0	2.6	6
	0.7	0.9	2.0	5.0	5.5	14

← FRECUENCIAS OBSERVADAS

F. ESPERADA  $\rightarrow \frac{0.7}{14} \times \frac{8}{14}(14) = 0.4$

	1	2	3	4	5	
X1	0.4	0.5	1.1	2.8	3.1	8
X2	0.3	0.4	0.8	2.1	2.3	6
	0.7	0.9	2.0	5.0	5.5	14

← FRECUENCIAS ESPERADAS

Como podemos ver, en la tabla de frecuencias teoricas, las casillas no estan por encima de 5, por lo tanto, para poder saber si existe o no relacion entre ambas variables, deberemos efectuar la **Correccion de Yates** al calcular el valor del estadistico  $\chi^2$

Formula Chi-Cuadrado =  $\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$

Con la Correccion de Yates =  $\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(|O_i - E_i| - 0.5)^2}{E_i}$

A continuacion calculamos  $\chi^2$  con la Correccion de Yates:

Práctico  $\chi^2 = 2.356$

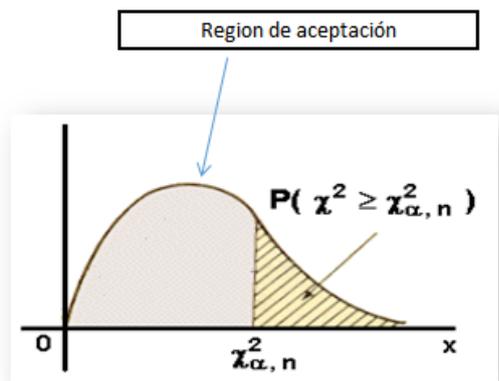
Teórico  $\chi^2_{\alpha, (r-1)(c-1)} \quad \chi^2_{0.05, (2-1)(5-1)} \quad 9.488$

$\chi^2 < 9.48$

**ACEPTAMOS Ho**

- r n° de variables
- c n° de columnas

Hemos trabajado la hipotesis con una sola cola por 2 razones: ya que nos interesa evaluar el efecto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores y el tamaño de muestra es muy pequeño



### COEFICIENTE PHI

Como la Ho se acepto y hay un efecto entre ambas variables calcularemos el grado de asociacion entres estas

coeficiente de intensidad de relacion  $\sqrt{\frac{\chi^2}{n}}$

$\sqrt{\frac{\chi^2}{n}} = 0.56$

Como dicho coeficiente tiene un valor mayor al 0.50, entonces existe una intensidad considerable de relacion entre ambas

**ANEXO N°5**  
**TABLA DE CRITERIOS**

CLIMA LABORAL						
TABLA	NIVELES					
	MALO		REGULAR	BUENO		
N°	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	2	1	3	3	5	
2	0	2	3	4	5	
3	2	1	2	4	5	
4	0	0	3	5	6	
5	0	1	1	5	7	
6	0	1	2	4	7	
7	0	0	2	8	4	
8	0	2	3	5	4	
9	0	0	2	8	4	
10	1	2	2	5	4	
11	1	1	2	5	5	
12	1	1	1	7	4	
	7	12	26	63	60	
	19		26	123		168
				56		
	0 - 24		25 - 36	37 - 60		
	PUNTAJE					

DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES						
TABLA	NIVELES					
	BAJO		MEDIO	ALTO		
N°	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
13	8	3	2	1	0	
14	0	1	1	3	9	
15	0	0	2	4	8	
16	0	0	2	5	7	
17	0	1	2	6	5	
18	0	1	2	6	5	
19	0	0	0	4	10	
20	0	1	2	5	6	
21	0	0	2	7	5	
	8	7	15	41	55	
	15		15	96		126
				42		
	0 - 18		19 - 27	28 - 45		
	PUNTAJE					

**ANEXO N°6**  
**DIMENSIONES, INDICADORES E**  
**ÍTEMS DEL CLIMA LABORAL**

## **1. ORGANIZACIÓN**

### **1.1 Compromiso**

- ¿Se siente identificado con la empresa?  
Identificación con la empresa.

### **1.2 Trabajo en Equipo**

- ¿Realiza su trabajo en equipo dentro de la empresa?  
Trabajo en equipo dentro de la empresa.

### **1.3 Formación**

- ¿Los cursos de capacitación que ha recibido han sido eficaces para la realización de su trabajo?  
Eficacia de los cursos de capacitación para la realización del trabajo.

### **1.4 Toma de Decisiones**

- ¿Toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones de su área de trabajo?  
Importancia de la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones de sus áreas.

### **1.5 Liderazgo**

- ¿Su responsable evita cualquier tipo de favoritismo en la empresa?  
Favoritismo evitado por el responsable en la empresa.

## **2. SATISFACCIÓN**

### **2.1 Remuneración**

- ¿Considera que el sueldo es el justo por su trabajo?

Sueldo justo por el trabajo.

- ¿Le pagan a tiempo su sueldo?

Sueldo pagado a tiempo.

## 2.2 Relaciones

- ¿Existe una relación laboral positiva con sus superiores?

Relación laboral positiva con los superiores.

- ¿Existe una relación laboral positiva con sus compañeros de trabajo?

Relación laboral positiva entre compañeros de trabajo.

## 3. MOTIVACIÓN

### 3.1 Recompensa

- ¿Es recompensado el buen desempeño laboral en la empresa?

Recompensa por el buen desempeño laboral en la empresa.

### 3.2 Línea de Carrera

- ¿Considera que la empresa le da facilidades de ascender?

Facilidades de ascender en la empresa.

### 3.3 Desarrollo Personal

- ¿La empresa demuestra tener interés en su desarrollo personal?

Interés de la empresa en el desarrollo personal de los trabajadores

**ANEXO N°7**

**DIMENSIONES, INDICADORES E**

**ÍTEMS DEL DESEMPEÑO DE LOS**

**TRABAJADORES**

## **1. CAPACIDAD LABORAL**

### **1.1 Orientación a Resultados**

- ¿Comete errores en la ejecución de su trabajo?  
Errores en la ejecución del trabajo.
- ¿Termina su trabajo en el tiempo establecido?  
Trabajo terminado en el tiempo establecido.
- ¿Hace uso racional de los recursos?  
Uso racional de los recursos.
- ¿Requiere de supervisión frecuente?  
Supervisión frecuente a los trabajadores.
- ¿Tiene iniciativa en las labores que realiza?  
Iniciativa en las labores que realiza.

### **1.2 Trabajo en Equipo**

- ¿Su trabajador se desempeña de mejor manera al trabajar en equipo?  
Mejor desempeño laboral al trabajar en equipo.

## **2. DESENVOLVIMIENTO**

### **2.1 Relaciones Intrapersonales**

- ¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?  
Adecuada orientación a los clientes.
- ¿Evita los conflictos dentro de la empresa?  
Conflictos evitados por los trabajadores dentro de la empresa.

### **2.2 Adaptabilidad**

- ¿Percibe que se siente adaptado con el ritmo del trabajo en la empresa?  
Adaptación del trabajador al ritmo del trabajo en la empresa.