



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
INFORME FINAL**

**“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA DISTRIBUIDORA LA FAMILIAS.R.L., EN LA CIUDAD
DE IQUITOS, AÑO 2014”**

**GONZALES TORRES, ADRIANA
PINCHI SIAS, DORA LIZBETH**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

**Iquitos – Perú
2014**

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, salud y sabiduría para continuar superándonos como profesionales y personas de bien para la sociedad.

A nuestros familiares por su amor, comprensión y apoyo incondicional; en este nuevo reto, que nos hemos propuesto alcanzar, el título profesional.

A todos nuestros amigos y amigas, que con sus buenos deseos nos alientan a seguir superándonos; en esta vida tan competitiva en la que vivimos, dentro de un sistema globalizado.

AGRADECIMIENTO

Al rector de la Universidad Científica del Perú, Dr. Juan Remigio Saldaña Rojas; por preocuparse por la calidad educativa dándonos la oportunidad de realizar estudios de profesionales en la ciudad de Iquitos.

Al Decano de la facultad de administración Dr. Jesús A. Gamarra Ramírez; por su gestión para que se desarrollen las clases de titulación, así poder seguir superándonos como profesionales.

A los catedráticos de la Universidad, que con las enseñanzas y consejos que imparten nos forman como profesionales y personas dignas de la sociedad.

A las personas que hicieron posible el trabajo de investigación, por su orientación en la elaboración del presente estudio.

Las Autoras.



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las ... 11:00 am horas del día 11 del mes de Septiembre del año 2015, se reunieron en el aula de E-201 de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

- Lic. Adm. Omar Saldaña Acosta - Presidente
Ing. Adm. Luis Pérez Ordoñez - Miembro
Econ. Juan Rivas Isla - Miembro

Para evaluar la sustentación de las Bachilleres:

ADRIANA GONZALES TORRES Y
DORA LIZBETH PINCHI SIAS

En la modalidad de INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL titulado: "RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DISTRIBUIDORA LA FAMILIA S.R.L. EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2014".

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Table with 5 columns: Indicador, Examinador 1 (Presidente), Examinador 2 (Miembro), Examinador 3 (Miembro), Promedio. Rows include A) Dominio del Tema, B) Calidad de redacción, C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia, D) Calidad de respuestas, E) Uso de terminología especializada, and final scores: Calificación Final (2) and Calificación final (en letras) (CATORCE).

Legenda:

Legend table with 3 columns: Indicador, Descripción, Puntaje. Rows: A Deficiente (1), B Regular (2), C Satisfactoria (3), D Óptima (4).

El Jurado considera Aprobada la sustentación.

Signatures for Presidente, Miembro, and Miembro.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADCIMIENTO.....	iii
ACTA DE SUSTENTACION.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE CUADROS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	13
ABSTRAC.....	14
1. INTRODUCCION.....	15
1.1 Antecedentes de estudio.....	15
1.2. Bases Teóricas.....	17
1.2.1. Clima organizacional.....	18
1.2.2. Desempeño laboral.....	21
1.3. Marco conceptual.....	26
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
2.1. Descripción del problema.....	27
2.2. Formulación del problema de investigación.....	28
2.2.1. Problema general.....	28
2.2.2. Problema específico.....	28
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1. Objetivo general	29
3.2. Objetivo específicos.....	29
4. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	30
4.1. Hipótesis.....	30
4.1.1 Hipótesis general.....	30
4.2.2 Hipótesis derivadas.....	30
4.2. Variables.....	30

4.2.1. Identificación de variables.....	30
4.2.2. Clasificación de variables e indicadores.....	31
5. METODOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
5.1. Tipo de investigación.....	32
5.2. Nivel de investigación.....	32
5.3. Diseño de la investigación.....	33
5.4. Método de recolección de datos.....	34
5.5. Población y muestra de investigación.....	34
5.5.1. Población.....	34
5.5.2. Muestra.....	34
5.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	35
5.6.1. Técnicas.....	35
5.6.2. Instrumentos.....	35
5.6.3. Procedimientos de recolección de datos.....	35
6. RESULTADOS.....	36
7. DISCUSION.....	68
8. CONCLUSIONES.....	75
9. RECOMENDACIONES.....	77
10. BIBLIOGRAFÍA.....	78
11. ANEXOS.....	80
Anexo 1.Cuestionario de encuesta.....	81
Anexo 2.Matriz de estudio.....	83

ÍNDICE DE CUADROS

N°	DESCRIPCIÓN	Página
EL CLIMA ORGANIZACIONAL		
Tabla 01	Intercambio de información opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	36
Tabla02	Coordinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	37
Tabla 03	Respeto al comunicarse los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	38
Tabla 04	Aceptan información los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	39
Tabla 05	Ocultar información opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	40
Tabla 06	Del liderazgo opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	41
Tabla 07	El ambiente físico y seguridad opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	42
Tabla 08	Sinceridad e integridad opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	43
Tabla 09	Capacidad profesional opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	44
Tabla 10	Identificación con la empresa opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	45
Tabla 11	Participa en las actividades de la empresa opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	46
Tabla 12	Asiste a reuniones de trabajo y frecuencia opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	47

Tabla 13	Propicia la participación opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	48
Tabla14	Del clima organizacional de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	49

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 15	Satisfacción con la labor que realiza opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	50
Tabla 16	Actúa con justicia y realismo los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	51
Tabla 17	Aprende a aprender los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	52
Tabla 18	Resolución de problemas de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	53
Tabla 19	Comunicación entre los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	54
Tabla 20	Se siente motivado para realizar su trabajo en la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	55
Tabla 21	Asiste al trabajo los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	56
Tabla 22	Puntualidad de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	57
Tabla 23	Participa en reuniones los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	58
Tabla 24	Trabaja en equipo los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	59
Tabla 25	Cumple con su trabajo los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	60
Tabla 26	Planificación y gestión de proyectos de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	61

Tabla 27	Uso de TIC de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	62
Tabla 28	Uso de máquinas de acuerdo al área donde labora los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	63
Tabla29	Redacta documentos de acuerdo al área donde laboran los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	64
Tabla 30	Gestión de productos y servicios de la empresa de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	65
Tabla 31	Del desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	66
Tabla 32	Clima organizacional Vs Desempeño laboral de la empresa distribuidora <i>La Familia</i> de la ciudad de Iquitos, 2014.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	DESCRIPCIÓN	Página
	EL CLIMA ORGANIZACIONAL	
Figura 01	Intercambio de información opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	36
Figura02	Coordinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	37
Figura 03	Respeto al comunicarse los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	38
Figura 04	Aceptan información los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	39
Figura 05	Ocultar información opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	40
Figura 06	Del liderazgo opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	41
Figura 07	El ambiente físico y seguridad opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	42
Figura 08	Sinceridad e integridad opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	43
Figura 09	Capacidad profesional opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	44
Figura 10	Identificación con la empresa opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	45
Figura 11	Participa en las actividades de la empresa opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	46
Figura 12	Asiste a reuniones de trabajo y frecuencia opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad	47

	de Iquitos, años 2014.....	
Figura 13	Propicia la participación opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	48
Figura 14	Del clima organizacional de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	49

DESEMPEÑO LABORAL

Figura 15	Satisfacción con la labor que realiza opinan los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	50
Figura 16	Actúa con justicia y realismo los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	51
Figura 17	Aprende a aprender los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	52
Figura 18	Resolución de problemas de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	53
Figura 19	Comunicación entre los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	54
Figura 20	Se siente motivado para realizar su trabajo en la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	55
Figura 21	Asiste al trabajo los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	56
Figura 22	Puntualidad de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	57
Figura 23	Participa en reuniones los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	58
Figura 24	Trabaja en equipo los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	59
Figura 25	Cumple con su trabajo los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	60
Figura 26	Planificación y gestión de proyectos de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años	61

	2014.....	
Figura 27	Uso de TIC de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	62
Figura 28	Uso de máquinas de acuerdo al área donde labora los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	63
Figura29	Redacta documentos de acuerdo al área donde laboran los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	64
Figura 30	Gestión de productos y servicios de la empresa de los trabajadores de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	65
Figura 31	Del desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.....	66

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014. Las dimensiones trabajadas; para la variable independiente, son: comunicación, confianza y participación. Para la variable dependiente, fueron: emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y capacidad laboral.

Es una investigación de tipo descriptivo - explicativo, el diseño es descriptivo correlacional, el método es cuantitativo. La población fue de 13 personas y la muestra fue igual al total de la población. La técnica fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los trabajadores de esta empresa, opinan que el clima organizacional es bueno, el 69% de ellos así lo consideran el 77% expresan que el desempeño laboral, es bueno. Aceptándose la hipótesis, existe relación estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de la empresa antes mencionada, en el año 2014.

Palabras claves: clima organizacional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The present study was designed to determine the overall degree of relationship of organizational climate and job performance of the distributor La Familia SRL, in the city of Iquitos, 2014. Worked dimensions; for the independent variable, are: communication, trust and participation. For the dependent variable, were: emotional, responsibility in performing its functions and work capacity.

It is a descriptive research type-explanatory, descriptive correlational design, the method is quantitative. The population was 13 persons and the sample was equal to the total population. The technique was the survey instrument, the questionnaire. The workers of this company, say that organizational climate is good, 69% of them believe so and 77% expressed that job performance is good. Accepting the hypothesis, there is a statistically significant relationship between the variables organizational climate and job performance of the aforementioned company, in 2014.

Keywords: organizational climate and job performance.

1. INTRODUCCION

1.1. Antecedentes de estudio

HERRERA, L. (2012) en su tesis Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas, concluye que pueden haber otros factores que influyen y se relacionan con el desempeño de los colaboradores, pues en este estudio el estrés evidenció no tener ningún impacto sobre él.

MARROQUÍN, S. y PÉREZ, L. (2011) en su tesis El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King, concluye que, el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

URÍA, D. (2011) en su tesis El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. LTDA., de la ciudad de Ambato, concluye que es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda.

CARVAJAL, G. (2000), en su tesis Importancia de la cultura y Clima Organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal civil en el contexto militar; concluyó que, La cultura es un campo magnético que reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades organizacionales, contiene la información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables.

PELAES, O. (2010), en su tesis Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónico; concluye que, se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del

cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional surge en Estados Unidos aproximadamente en la década de 1960, donde se conceptualiza las propiedades del ambiente que perciben los empleados como característico en su contexto laboral. Sobre esta base, el clima está conformado por las percepciones de las variables de comportamiento, estructura y procesos.

GONCALVES (1997) refiere que de todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Por ello, el autor antes mencionado define el clima organizacional como la resultante de las percepciones que tiene el trabajador sobre el ambiente de la organización, lo cual afecta su comportamiento. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros.

Según HALL (1996), el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

ALVES (2000) señala que el clima es el resultante de la percepción que los trabajadores realizan de una realidad objetiva. Un buen nivel de comunicación, respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable a una productividad correcta y un buen rendimiento

PINTADO (2007), menciona que “el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima”

CHIAVENATO (2009) manifiesta “el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización”. Por lo cual se tiene que tener una idea clara de clima institucional, ya que es un factor fundamental en la vida de las organizaciones y procurar su

edificación representa una ruta al progreso, ya que depende y afecta a todos y a cada uno de los miembros que la conforman, como: el gerente, personal administrativo, personal de servicio, clientes y otros.

LIKERT (1961-1972) leído en Centro de Investigación de Servicios Educativos (2007) identificó cuatro tipos de climas en la cual los dos primeros son los de clima cerrado o autoritario y otros dos de clima abierto o participativo.

1. Autoritario o duro.- Donde el director no confía en sus profesores, el clima que se percibe es de temor, los objetivos de trabajo y las decisiones son asumidas por él y solo comunica sin más comentario, creando una atmosfera de recelos, castigos y amenazas y muy pocas veces hay recompensas, la interacción ente los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son únicamente de los jefes.
2. Autoritario benévolo.- El director actúa condescendentemente con los profesores es paternal, la mayor parte de las decisiones son asumidas por el director y ocasionalmente hay delegaciones de poder que no llegan a influir en la dirección, se practica la recompensa y castigos como formas de motivación para los trabajadores, en este clima el director juega con las necesidades sociales de los empleados sin embargo la impresión que se tiene es de un ambiente estable y estructurado.
3. Sistema consultivo.- La dirección tiene confianza en los profesores, Las decisiones son tomadas por el director pero prevé la participación de diversos niveles de la organización permitiéndoles tomar decisiones específicas, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas y los castigos son ocasionales, busca satisfacer necesidades de estima el control es delegado a niveles intermedios. Es una atmósfera dinámica y la administración funcional en base a objetivos a alcanzar.
4. Sistema de participación del grupo.-La toma de decisiones está extendido por toda la organización y existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección la comunicación se da en un sentido horizontal, vertical, ascendente y descendente. Los profesores están motivados a través de la participación e

implicación de los procesos de definición de objetivos en la mejora de los métodos de trabajo y evaluación del rendimiento general, las relaciones de trabajo se basa en la amistad.

Existen relaciones de confianza entre la dirección y los diferentes actores de la organización y la función de control está en todos los niveles de la estructura. Las organizaciones informales que actúan coincidentemente con la estructura formal de la organización. Los esfuerzos de todos se unen para el logro de los objetivos trazados.

Centro de Investigaciones y Servicios Educativos (2007), presentan tres niveles de clima organizacional; los mismos que para esta investigación en la Operacionalización de variables se les considerara como dimensiones.

A. Relaciones con el exterior de la escuela.- Es decir con la comunidad y de cómo ella ve a la institución educativa desde afuera.

RODRÍGUEZ (2004) afirma que está conformado por elementos estructurados, personales y funcionales de la institución y todos ellos integrados, confieren un estilo especial a la institución que dependerá de los resultados que se produzcan en la institución.

B. Relaciones en la escuela.- la cual estaría definido a partir de todas aquellas personas que constituyen la comunidad escolar: el director, los profesores, personal administrativo, auxiliar, los alumnos y los padres de familia.

C. Relaciones en el aula.- Ella está condicionada por las relaciones que se producen entre los profesores, los alumnos y las normas establecidas para el funcionamiento de las clases.

VALDÉS (2004) refiere que en un ambiente positivo de respeto de relaciones afectivas habrá mayores posibilidades de estimular al niño para aprender, otra aspecto son las posibilidades comunicativas que se genera a partir de las tareas diferentes que el docente planifica. Estas formas de comunicación no deben de ser autoritarias ni formales sino afectivas, de cooperación, y a la vez deben ser armoniosas y agradables. Su ejemplo y el ser portador de las normas que trata de

desarrollar, así como el lenguaje coloquial y afectivo que utiliza se constituyen en elementos importantes del clima.

Existen muchas dimensiones de clima organizacional, la que se han considerado para la investigación determinan el clima en la institución educativa. Tomado de MARTÍN (1999), fundamento en TAGIURI, contempla las siguientes dimensiones:

a) La comunicación.- Según FISCHMAN (2000) menciona que la comunicación en las organizaciones debe ser una comunicación efectiva y se logra cuando el líder sabe escuchar y sabe expresarse asertivamente con su personal, a su vez la comunicación es un arma de doble filo “bien utilizada, ayuda a generar un clima de confianza y unión del líder con su personal, mal usada puede generar dolor, rabia e indignación y crear un ambiente destructivo en la organización”

MARTÍN (1999) expresa que, para una buena eficacia en las organizaciones se debe mantener una buena comunicación, sabemos que no existen grupos sin comunicación pero no se puede entender a la comunicación sólo como la transmisión de significados entre los miembros, sino que debe haber un entendimiento de los significados que se transmiten, estos significados son las informaciones, ideas, metas y sueños de la organización.

b) La confianza.- MARTÍN (1999). En las instituciones de alto rendimiento se caracterizan por poseer una gran confianza recíproca entre sus miembros, es decir los miembros creen en la integridad, el carácter y la capacidad de cada integrante.

c) La participación.- Para MARTÍN (1999) es el grado en que, el profesorado y demás miembros de la comunidad educativa participan en las actividades de la institución educativa, como el profesorado propicia la participación de los compañeros, padres y alumnos, cómo actúan en las actividades, cómo es el nivel de trabajo en equipo, cómo se producen las reuniones, cuál es el grado de formación del profesorado, frecuencia de las reuniones, grado de coordinación interna y externa de la institución.

1.2.2. Desempeño laboral

MORA (2007), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Según CHIAVENATO (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en el puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

De igual manera CHIAVENATO (2002) da a conocer las ventajas que tiene una correcta evaluación del desempeño:

1. Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación
2. Políticas de compensación
3. Decisiones de ubicación
4. Necesidades de capacitación y desarrollo
5. Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
6. Imprecisión de la información.
7. Errores en el diseño de puesto.
8. Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

El enfoque que se elija tiene que identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al

departamento de personal. Tal y como indica CHIAVENATO (2002), por norma general el departamento de Recursos Humanos diseña evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos; esta centralización, obedece a la necesidad de uniformar el procedimiento, y esto facilita la comparación de los resultados entre grupos similares de empleados.

La evaluación del desempeño tiene como objetivo, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades, para lograr esto, CHIAVENATO (2002), cree que los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables, si la evaluación no se relaciona con el puesto, no tiene validez, se entiende que la evaluación debe ser práctica para mejor comprensión.

Asimismo, existen estándares que permiten tomar decisiones más objetivas, y se desprenden en forma directa del análisis de puestos, ya que así el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben evaluarse en todos los casos; los parámetros también se pueden dar a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones con el jefe inmediato.

WERTHER y DAVIS (2000) mencionan que los sistemas de calificación que se le dan a cada labor; para que sean útiles deben ser de uso fácil, confiable y calificar los elementos esenciales para determinar el desempeño

Las observaciones en el desempeño se dan de forma directa o indirecta. La observación directa es cuando quien califica el desempeño lo ve en persona y la indirecta es cuando el evaluador debe basarse en otros elementos.

Las mediciones objetivas del desempeño son las que otras personas pueden verificar, por lo general, tienden a ser cuantitativas, por otro lado las mediciones subjetivas, son las calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador.

Asimismo WERTHER y DAVIS (2000), también puntualizan, los desafíos que presenta una evaluación del desempeño:

- Elementos legales. Los sistemas de evaluación del desempeño, deben basarse de forma objetiva, ya que no es válido introducir elementos en el sistema que no resulten transparentes para los auditores internos o externos.
- Prejuicios del evaluador. Cuando el evaluador mide de manera subjetiva el desempeño, puede conducir a distorsiones en los resultados, estas distorsiones se dan principalmente cuando el calificador no conserva su imparcialidad en aspectos como:
 - ✓ Elementos subjetivos: El evaluador permite que sus percepciones y opiniones personales, interfieran en su juicio.
 - ✓ Error por tendencia al promedio: En este caso se tienden a evitar las calificaciones muy altas o las muy bajas, y de esta manera distorsionan sus mediciones para que se acerquen al promedio.
 - ✓ Permisividad e inflexibilidad: Es cuando el evaluador es movido a agradar para tener popularidad o al contrario, trata de imponer un alto grado de respeto y distancia.
 - ✓ Elementos culturales: El evaluador juzga muchas veces, a las personas cuando tienen distinta cultura (costumbres, creencias).

Por su parte ALLES (2002) da a conocer los diferentes métodos de la evaluación del desempeño a partir de: características, conductas o resultados.

1. Métodos basados en características. Son los que sirven para medir, hasta qué punto un empleado posee ciertas características, que la empresa considera importantes, son sencillos y fáciles de administrar.

Escalas gráficas de calificación. Cada característica por evaluar se representa mediante, una escala en que el evaluador, indica hasta qué grado el empleado posee esas características.

Método de escalas mixtas. Es una modificación de la escala básica, en lugar de evaluar las características en una sola escala, se dan tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.

Método de distribución forzada. Este método exige que el evaluador elija, entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables.

2. Métodos basados en el comportamiento. Estos permiten al evaluador identificar el punto en que cierto empleado se aleja de la escala, también se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían, o no exhibirse en el puesto.

Método de incidente crítico. Está relacionado con la conducta del evaluado, cuando esta origina un éxito o un fracaso, poco usual en alguna parte del trabajo. Tiene como ventaja abarcar todo el período evaluado y de este modo facilitar, el desarrollo y la autoevaluación por parte del empleado.

Escala de observación de comportamiento. Enfoque de evaluación que mide la frecuencia observada en una conducta, la escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia, con que se observa cada una de las preguntas.

3. Métodos basados en resultados. Estos métodos evalúan los logros de los empleados, son más objetivos que los otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados.

Mediciones de productividad. Es una forma para alinear a los empleados, con los objetivos de la organización, aunque muchas veces se puede contaminar por factores externos, sobre los cuales los empleados no tienen influencia.

Administración por objetivos. Califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas, mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe. Es un sistema que conforma un ciclo, comienza por el establecimiento de metas, y termina volviendo al mismo punto, la descripción de la meta, se acompaña de una descripción detallada,

de cómo hará ese empleado para alcanzarla, luego de un tiempo, el empleado hace su propia autoevaluación, sobre lo logrado en datos reales.

Se puede notar en las teorías citadas, el estrés engloba una serie de síntomas, patologías y señales de alerta que pueden llegar a afectar a la persona en su vida laboral; es por eso que la importancia de esta investigación radica en identificar si el estrés es un factor limitante en el desempeño de los vendedores, para así lograr que la empresa tenga una producción satisfactoria.

1.3. Marco conceptual

a. CLIMA:

En sentido figurado, la palabra 'clima' se usa también para referirse a las conjunto de condiciones o circunstancias que caracterizan una situación. Se utiliza de un modo similar a la palabra 'ambiente'. Se suele identificar especialmente con la percepción, la actitud y las relaciones existentes en un grupo de personas. Por ejemplo, 'clima de malestar', 'clima de crispación' o 'clima de confusión'. (www.significados.com/clima/)

b. DESEMPEÑO LABORAL:

Es 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. (URÍA, 2011).

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Las empresas están integrada por personas; gerente, sub-gerente, trabajadores y la comunidad en general de distintas edades y condiciones sociales. El estudio solo considero a los trabajadores de la empresa, quienes conviven en el mismo ámbito durante varias horas al día. Es una comunidad activa que forma parte de la sociedad y sus miembros tienen los mismos problemas personales y sociales que el resto de la población. Por eso no debe extrañar que en la empresa se originen conflictos.

La empresa se dedica a la compra y venta de golosinas en general, abarrotes, bazar, al por mayor y menor, pudiendo exportar e importar y efectuar todo tipo de operaciones comerciales en sus aspectos principales y accesorios; comprar y vender productos farmacéuticos, juguetería, representaciones, librería y útiles escolares, adquirir y asumir negocios, comprar, alquilar, cambiar, adquirir concesiones, celebrar contratos, vender, comprar bienes muebles e inmuebles, arredrar y negociar bienes, actividades de la construcción en general y estudios de ingeniería y arquitectura, compra venta de inmuebles, corretaje en general, prestación de toda clase de servicios profesionales, de consultoría y asesoría, representación de firmas nacionales o extranjeras, además mediante la compra venta, distribuir productos o bienes de cualquier tipo de origen nacional o extranjero; y en general dedicarse a todos aquellos actos, contratos y operaciones que las leyes peruanas permitan o que los socios acuerden emprender en cumplimiento de los fines sociales de la empresa.

El clima organizacional de la empresa distribuidora La Familia S.R.L. de la ciudad de Iquitos en el año 2014, se encuentra anacrónico, causando situaciones perjudiciales en el desempeño laboral; motivo por el cual, el interés en determinar el grado de relación que produce la variable independiente en la variable dependiente antes mencionadas. Esta problemática debe tener pronta solución ya que si no fuera así traería como consecuencias: incumplimiento en trabajo, conflictos entre trabajadores, no existiera trabajo en equipo, mala comunicación entre compañeros de trabajo, desmotivación, etc.

Por lo expuesto se formulan las siguientes interrogantes:

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014?

2.2.2. Los problemas específicos son:

- a) ¿Cómo es el clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014?
- b) ¿Cómo está el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014?
- c) ¿Cuál es el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.

3.2. Objetivos específicos

- a) Describir el clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.
- b) Describir el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.
- c) Relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.

4. HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.

4.1.2. Hipótesis derivadas

- a) El clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, es bueno.
- b) El desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, es bueno.
- c) Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.

4.2. Variables

4.2.1. Identificación de variables

Variable Independiente (X): El clima organizacional

Variable dependiente (Y): El desempeño laboral

4.2.2. Clasificación de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES
Variable independiente (X): El clima organizacional	Comunicación	Intercambio de información	- Siempre
		Coordinación	
		Respeto al comunicarse	
		Aceptación de la información	
		Ocultar información	
	Confianza	Liderazgo	- Algunas veces
		Ambiente físico y seguridad	
		Sinceridad e integridad	
		Capacidad profesional	
	Participación	Identificación con la empresa	- Casi nunca
		Participa en las actividades de la empresa	
		Asiste a reuniones de trabajo y frecuencia	
Propicia la participación			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES
Variable dependiente (Y): El desempeño laboral	Emocionalidad	- Satisfacción con la labor que realiza	- Siempre
		- Actúa con justicia y realismo	
		- Aprender a aprender	
		- Resolución de problemas	
		- Comunicación	
		- Se siente motivado para realizar su trabajo	
	Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	- Asistencia al trabajo	- Algunas veces
		- Puntualidad	
		- Participa en reuniones	
		- Trabaja en equipo	
		- Cumple con su trabajo	
	Capacidad laboral	- Planificación y gestión de proyectos	- Casi nunca
		- Uso de TIC	
		- Uso de maquinaria de acuerdo al área donde labora	
		- Redacta documentos de acuerdo al área donde labora	
- Gestión de productos y servicios de la empresa			
			- Nunca

5. METODOS DE INVESTIGACIÓN

5.1. Tipo de investigación

Utilizando la clasificación empleada por SÁNCHEZ y REYES (1996) la investigación puede ser tipificada como “investigación sustantiva” ya que trata de describir y explicar un fenómeno. Descripción y explicación, en este sentido, aparecen estrechamente relacionados ya que es obvio que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conoce sus características.

La investigación es, también, de tipo “descriptivo – explicativo”. La investigación será descriptiva porque pondrá de manifiesto las características actuales que presentaba un fenómeno determinado, en nuestro caso sería la actual situación del clima organizacional y del desempeño laboral en la empresa distribuidora *La Familia*. SÁNCHEZ y REYES (1996) señala que este tipo de investigación trata de responder a las preguntas: ¿Cómo es el fenómeno y cuáles son sus características? Por su parte, la investigación será explicativa en la medida que se orientará al descubrimiento de los factores que pueden incidir en la ocurrencia de dicho fenómeno, en nuestro caso sería establecer si la mejora del clima organizacional tiene relación con la mejora del desempeño laboral. De acuerdo a lo manifestado por SÁNCHEZ y REYES (1996) este tipo de investigación trata de responder a las preguntas: ¿Por qué se presenta así el fenómeno? ¿Cuáles son los factores o variables que están afectándolo?

5.2. Nivel de investigación

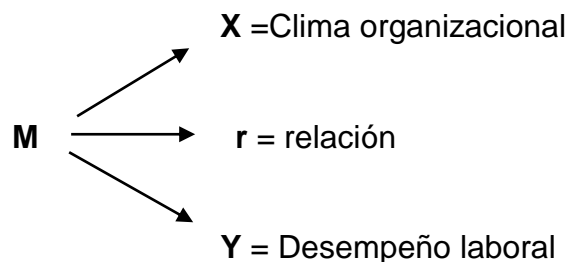
La investigación es “descriptivo correlacional”. En la medida que se ocupará de esclarecer las relaciones entre las variables "clima organizacional" y "desempeño laboral" y cómo los valores de una se modifican cuando aumentan o disminuyen los valores en la otra. Si bien la presente investigación es descriptiva por cuanto delinearé las características que presentan las variables elegidas ("clima organizacional" y "desempeño laboral") en la muestra seleccionada, por otro lado en lo referente a su nivel de investigación, es un “estudio de comprobación de hipótesis causales”. De acuerdo a SÁNCHEZ y REYES (1996) este nivel de investigación “son los estudios orientados a buscar un nivel de explicación científica que a su vez permita la predicción”. Es decir, la investigación es explicativa en la medida que

intenta esclarecer sí el desempeño laboral depende, en alguna medida de la clima organizacional.

5.3. Diseño de la investigación

De acuerdo al tipo de investigación adoptado (descriptivo explicativo) el presente estudio asumió un diseño "descriptivo correlacional". Es decir, primero se describieron las variables consideradas (clima organizacional y desempeño laboral), posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para determinar cuál es el grado de relación entre ambas variables.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Donde:

M = es la muestra del estudio

Ox = representan las mediciones en clima organizacional

Oy = representa la medición en desempeño laboral

"r" = hace mención a la posible relación entre ambas variables

El diseño estadístico es, pues, un diseño correlacional, el mismo que se llevó a cabo aplicando el análisis de correlación producto-momento de Person sumiendo un nivel de significación de 0.05.

Se aplicaron "parámetros descriptivos" (medidas de tendencia central y de dispersión) a fin de caracterizar y describir al grupo estudiado. Se aplicaron "parámetros de correlación para variables intervalares" (coeficiente de correlación lineal producto-momento de Pearson) para determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se elaborarán las tablas, gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

La verificación de las Hipótesis se efectuó comparando el enunciado formulado en la hipótesis con el resultado obtenido en el procedimiento correlacional llevado a cabo.

5.4. Método de recolección de datos

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo para evaluar los diferentes procesos y actividades en la empresa distribuidora *La Familia* en la ciudad de Iquitos en el año 2014.

5.5. Población y muestra de investigación

5.5.1. Población

La población estuvo conformada por 13 trabajadores de la empresa distribuidora *La Familia* de la ciudad de Iquitos.

5.5.2. Muestra

Fue el total de la población por ser un número mínimo, es decir, 13 trabajadores; como se muestra en la tabla:

CARGO	CANTIDAD
Gerente general	01
Gerente financiero	01
Contador general	01
Auxiliares contables	04
Auxiliares en ventas	02
Chofer	01
Almacenero	03
TOTAL	13

Se utilizó el muestreo aleatorio o probabilístico porque, las unidades de análisis tienen que estar dispuestas de modo tal que el proceso de selección dé una probabilidad de selección a todas y cada una de las unidades que figuran en la población. Cada uno de los elementos de la población tiene la misma probabilidad de integrar parte de la muestra.

5.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

5.6.1. Técnicas

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue: la encuesta para ambas variables: Independiente= Clima organizacional y dependiente= Desempeño laboral.

5.6.2. Instrumento

El instrumento de recolección de datos para ambas variables fue el cuestionario; que fue sometido a prueba de validez antes de su aplicación.

Para determinar la validez del instrumento de recolección de información, se utilizó el juicio de expertos, mejor conocida como validez de contenido, para ello se seleccionaron de manera independiente un grupo de tres (03) expertos en el área para que juzguen los ítems del instrumento en términos de relevancia del contenido de redacción y la claridad del mismo; con la información que aporten los expertos se harán los ajustes necesarios al instrumento y se procederá a aplicar en la muestra de la población seleccionada.

5.6.3. Procedimientos de recolección de datos

- ❖ Se solicitó autorización al Gerente general de la empresa distribuidora *La Familia* de la ciudad de Iquitos en el año 2014.
- ❖ Se elaboró el instrumento de recolección de datos: el cuestionario de encuesta.
- ❖ Se sometió a prueba de validez de expertos (03 expertos especialistas) y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.
- ❖ Se procesó los datos encontrados.
- ❖ Se elaboró el informe final.

6. RESULTADOS

6.1. Análisis univariable

6.1.1. Variable independiente (X): El clima organizacional

6.1.1.1. Dimensión comunicación

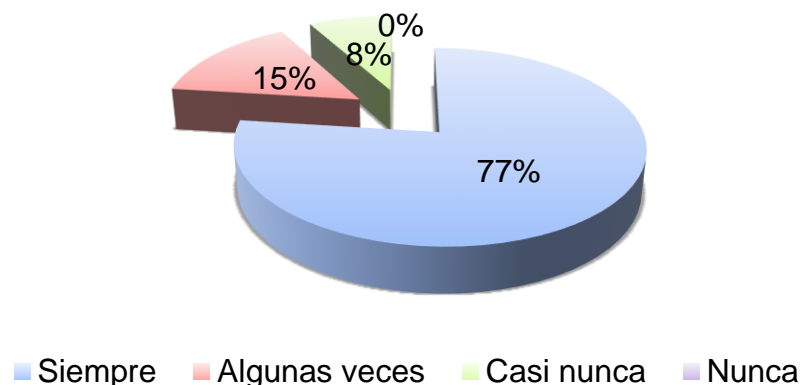
En la tabla y figura N° 01: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el intercambio de información, respondieron 77% que siempre, 15% algunas veces 8% casi nunca.

Tabla N° 01: Intercambio de información opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014

Intercambio de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	77%	77%
Algunas veces	02	15%	92%
Casi nunca	01	08%	100%
Nunca	00	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 01: Intercambio de información de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 01.

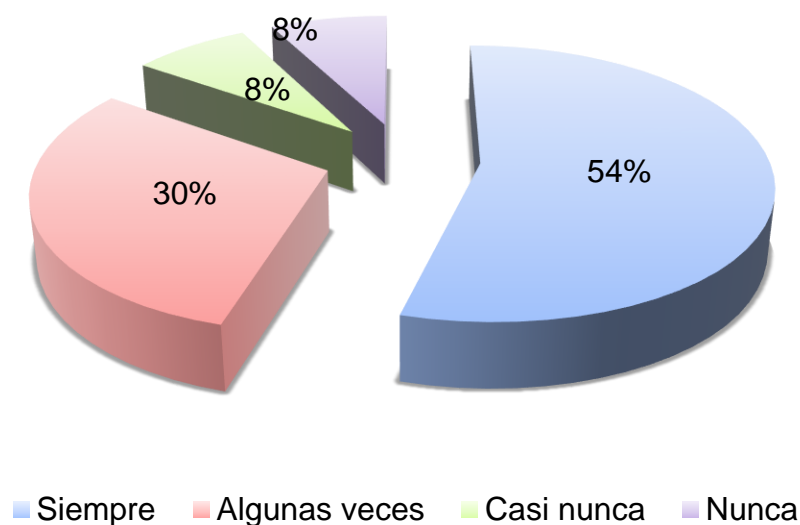
En la tabla y figura N° 02: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la coordinación, respondieron 54% que siempre, 31% algunas veces 8% casi nunca y 8% nunca.

Tabla N° 02: Coordinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Coordinan	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	07	54%	54%
Algunas veces	04	30%	84%
Casi nunca	01	8%	92%
Nunca	01	8%	100%
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 02: Coordinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 02.

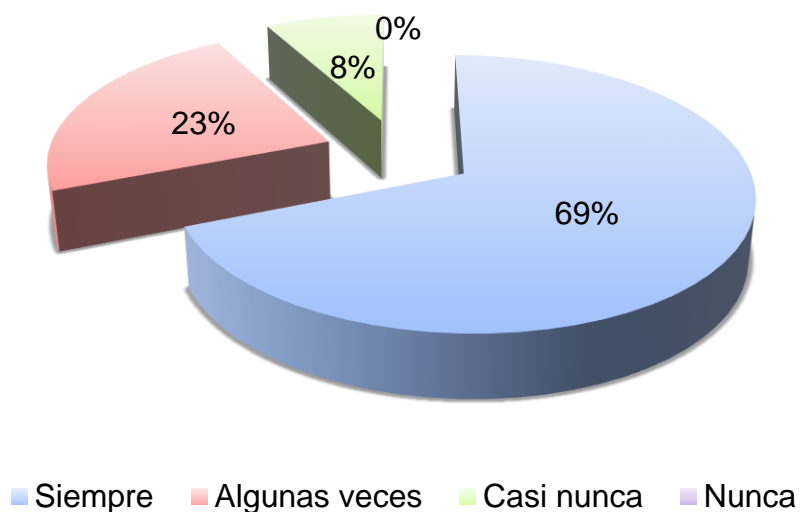
En la tabla y figura N° 03: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre respeto al comunicarse, respondieron 69% que siempre, 23% algunas veces 8% casi nunca.

Tabla N° 03: Respeto al comunicarse los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Respeto al comunicarse	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	09	69%	69%
Algunas veces	03	23%	92%
Casi nunca	01	8%	100%
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 03: Respeto al comunicarse entre los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 03.

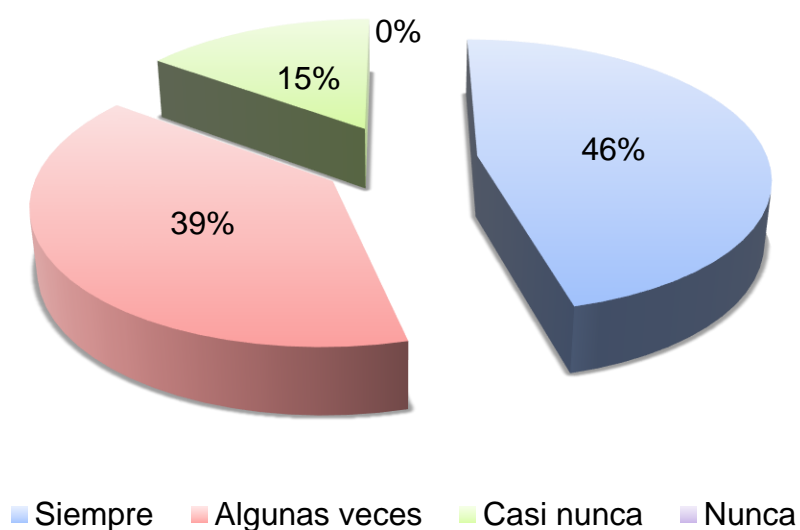
En la tabla y figura N° 04: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre aceptan información, respondieron 46% que siempre, 39% algunas veces 15% casi nunca.

Tabla N° 04: Aceptan información los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Aceptan información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	06	46%	46%
Algunas veces	05	39%	85%
Casi nunca	02	15%	100%
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 04: Aceptan información los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 04.

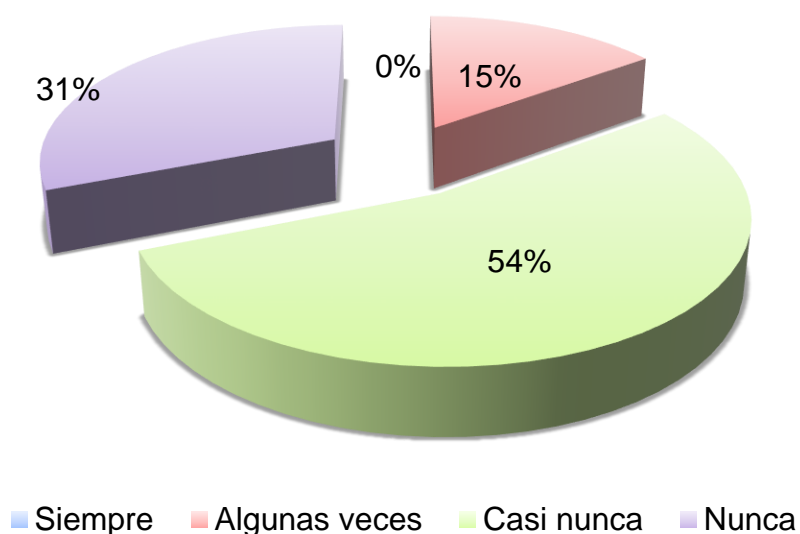
En la tabla y figura N° 05: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre ocultan información, respondieron 54% que casi nunca, 31% nunca, 15% algunas veces.

Tabla N° 05: Ocultar información opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014

Ocultar información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	-----	-----	-----
Algunas veces	02	15%	15%
Casi nunca	07	54%	69%
Nunca	04	31%	100%
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 05: Oculta información los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 05.

6.1.1.2. Dimensión confianza

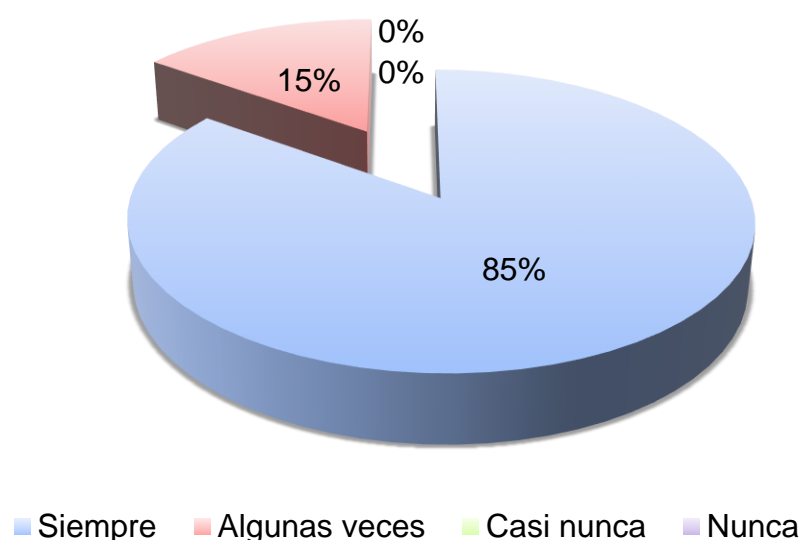
En la tabla y figura N° 06: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre del liderazgo, respondieron 85% que siempre y 15% algunas veces.

Tabla N° 06: Del liderazgo opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014

Del liderazgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	85%	85%
Algunas veces	02	15%	100%
Casi nunca	-----	-----	-----
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 06: Del liderazgo opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 06.

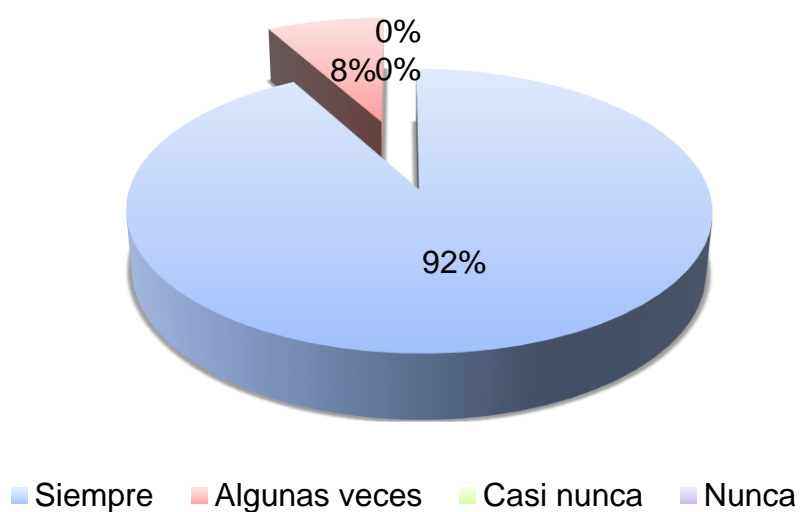
En la tabla y figura N° 07: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el intercambio de información, respondieron 92% que siempre y 8% algunas veces.

Tabla N° 07: El ambiente físico y seguridad opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

El ambiente físico y seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	92%	92%
Algunas veces	01	8%	100%
Casi nunca	-----	-----	-----
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 07: Intercambio de información de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 07.

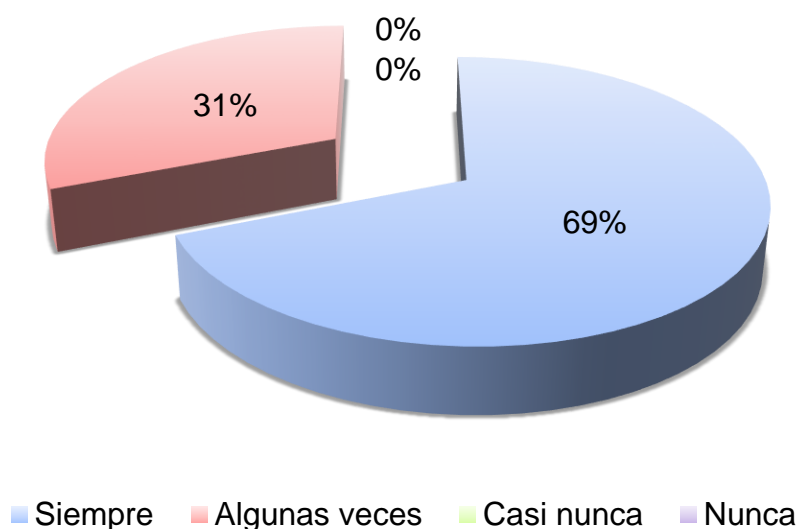
En la tabla y figura N° 08: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la sinceridad e integridad, respondieron 69% que siempre y 31% algunas veces.

Tabla N° 08: Sinceridad e integridad opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Sinceridad e integridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	09	69%	69%
Algunas veces	04	31%	100%
Casi nunca	----	----	----
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 08: Sinceridad e integridad opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 08.

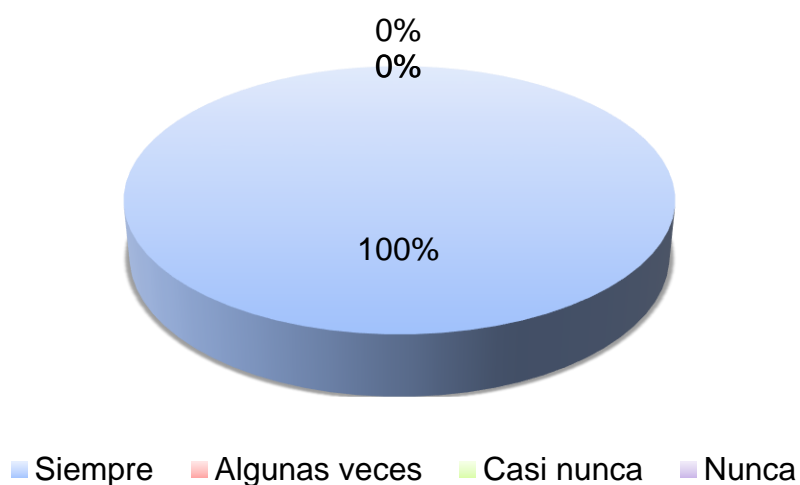
En la tabla y figura N° 09: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la capacidad profesional, respondieron 100% que siempre.

Tabla N° 09: Capacidad profesional opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Capacidad profesional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	100%	100%
Algunas veces	-----	-----	-----
Casi nunca	-----	-----	-----
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 09: Capacidad profesional opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 09.

6.1.1.3. Dimensión participación

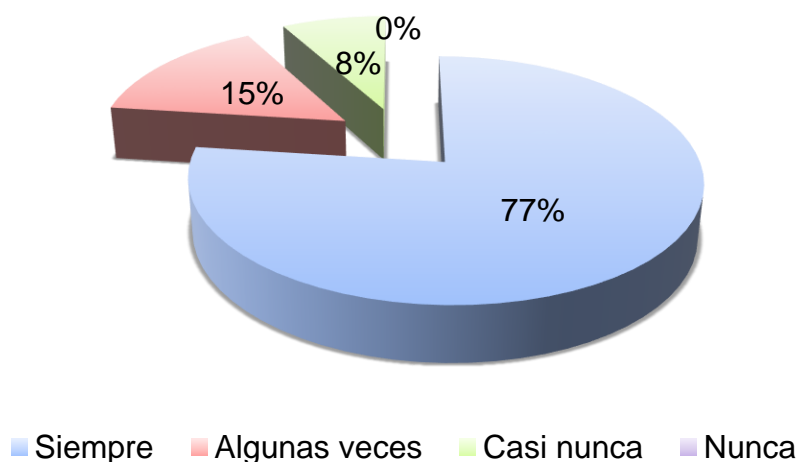
En la tabla y figura N° 10: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la identificación con la empresa, respondieron 77% que siempre, 15% algunas veces 8% casi nunca.

Tabla N° 10: Identificación con la empresa opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Identificación con la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	77%	77%
Algunas veces	02	15%	92%
Casi nunca	01	8%	100%
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 10: Identificación con la empresa opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 10.

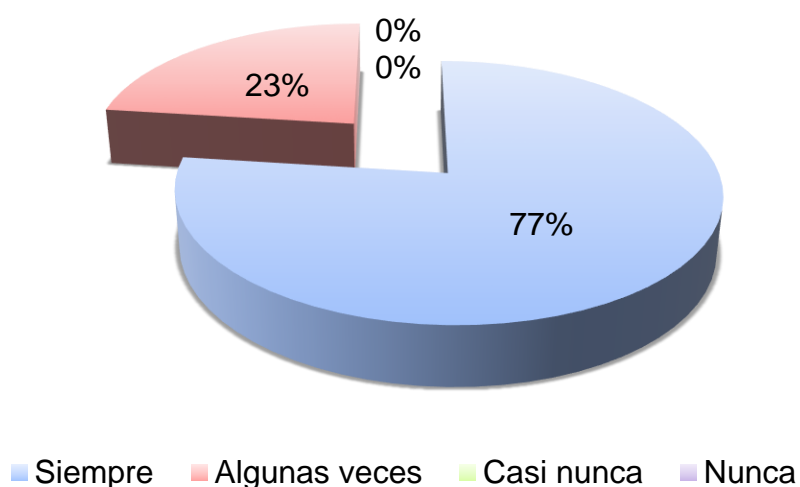
En la tabla y figura N° 11: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre participa en las actividades de la empresa, respondieron 77% que siempre y 23% algunas veces.

Tabla N° 11: Participa en las actividades de la empresa opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Participa en las actividades de la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	77%	77%
Algunas veces	03	23%	100%
Casi nunca	-----	-----	-----
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 11: Participa en las actividades de la empresa opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 11.

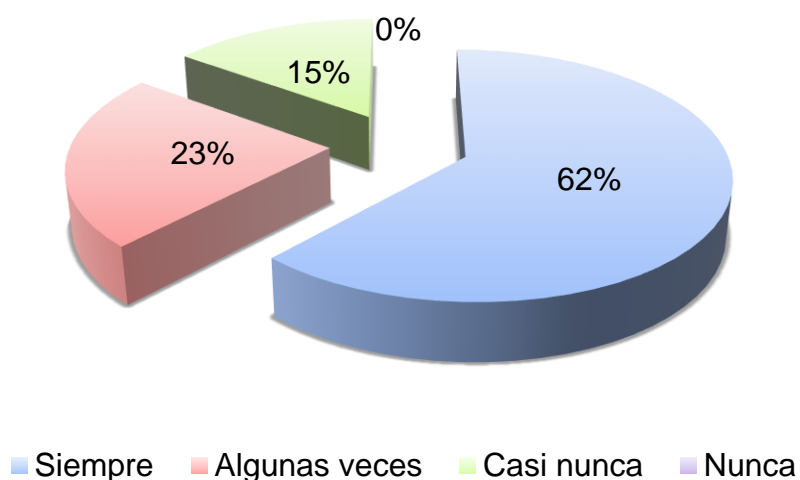
En la tabla y figura N° 12: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre asiste a reuniones de trabajo y frecuencia, respondieron 62% que siempre, 23% algunas veces 15% casi nunca.

Tabla N° 12: Asiste a reuniones de trabajo y frecuencia opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Asiste a reuniones de trabajo y frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	08	62%	62%
Algunas veces	03	23%	85%
Casi nunca	02	15%	100%
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 12: Asiste a reuniones de trabajo y frecuencia opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 12.

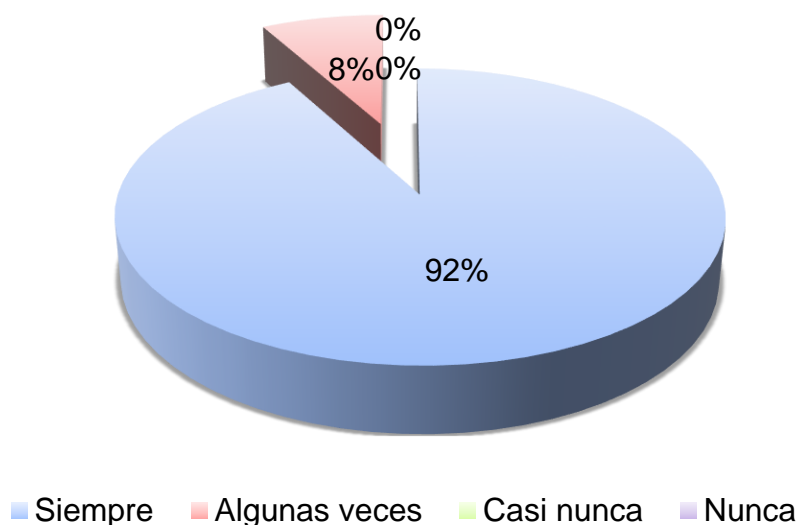
En la tabla y figura N° 13: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre propicia la participación, respondieron 92% que siempre y 8% algunas veces.

Tabla N° 13: Propicia la participación opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Propicia la participación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	92%	92%
Algunas veces	01	8%	100%
Casi nunca	-----	-----	-----
Nunca	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 13: Propicia la participación opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 13.

De la variable independiente(Y): Clima organizacional

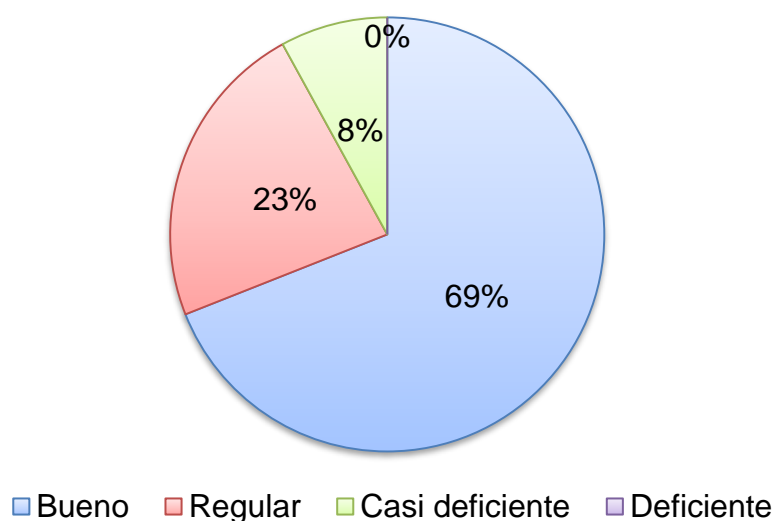
En la tabla y figura N° 14: se aprecia que el clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, dio como resultado que, el 69% es bueno, 23% regular 8% casi deficiente.

Tabla N° 14: Del clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Del clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	09	69%	69%
Regular	03	23%	92%
Casi deficiente	01	8%	100%
Deficiente	-----	-----	-----
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 14: Del clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 14.

6.1.2. Variable dependiente (X): Desempeño laboral

6.1.2.1. Dimensión emocionalidad

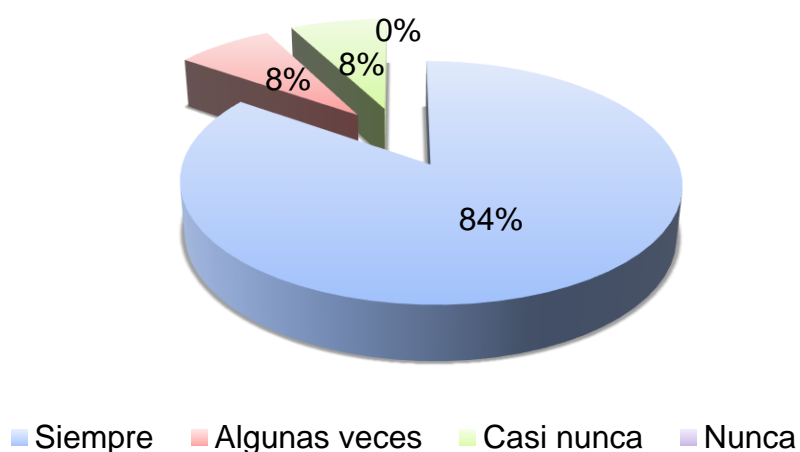
En la tabla y figura N° 15: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el intercambio de información, respondieron 84% que siempre, 8% algunas veces 8% casi nunca.

Tabla N° 15: Satisfacción con la labor que realiza opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Satisfacción con la labor que realiza	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	84%	85%
Algunas veces	01	8%	92.6%
Casi nunca	01	8%	100%
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 15: Satisfacción con la labor que realiza opinan los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 15.

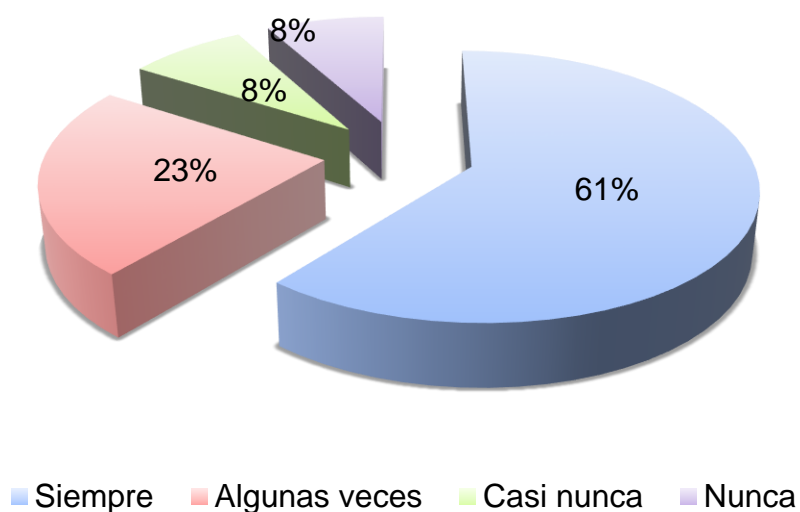
En la tabla y figura N° 16: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre actúa con justicia y realismo, respondieron 61% que siempre, 23% algunas veces 8% casi nunca y 8% nunca.

Tabla N° 16: Actúa con justicia y realismo los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Actúa con justicia y realismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	08	61%	61%
Algunas veces	03	23%	84%
Casi nunca	01	8%	92%
Nunca	01	8%	100%
TOTAL	13	100%	-----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 16: Actúa con justicia y realismo los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 16.

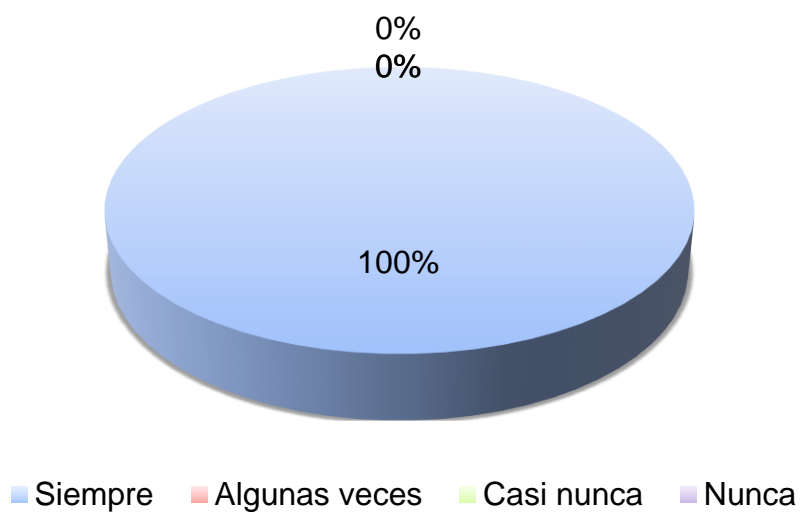
En la tabla y figura N° 17: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre aprende a aprender, respondieron 100% siempre.

Tabla N° 17: Aprende a aprender los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Aprende a aprender	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	100%	100%
Algunas veces	----	----	----
Casi nunca	----	----	----
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 17: Aprende a aprender los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 17.

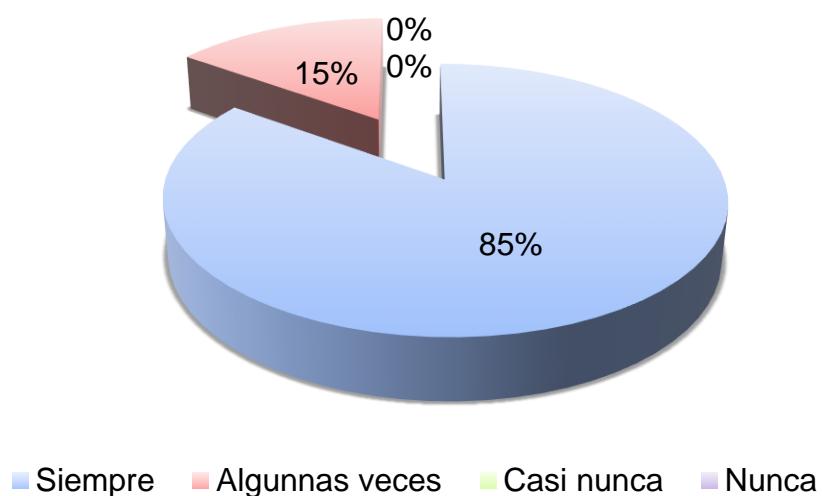
En la tabla y figura N° 18: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre resolución de problemas, respondieron 85% que siempre y 15% algunas veces.

Tabla N° 18: Resolución de problemas de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Resolución de problemas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	85%	85%
Algunas veces	02	15%	100%
Casi nunca	----	----	----
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 18: Resolución de problemas de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 18.

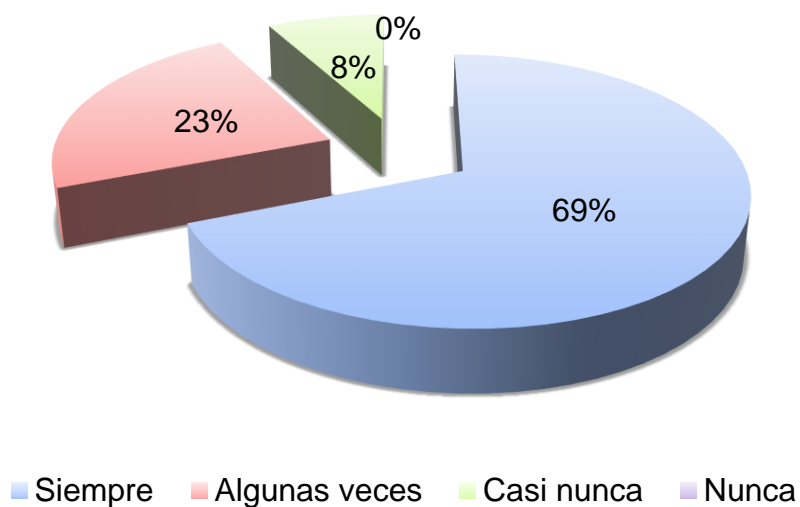
En la tabla y figura N° 19: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre resolución de problemas, respondieron 69% que siempre, 23% algunas veces y 8% casi nunca.

Tabla N° 19: Comunicación entre los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	09	69%	69%
Algunas veces	03	23%	92%
Casi nunca	01	8%	100%
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 19: Comunicación entre los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 19.

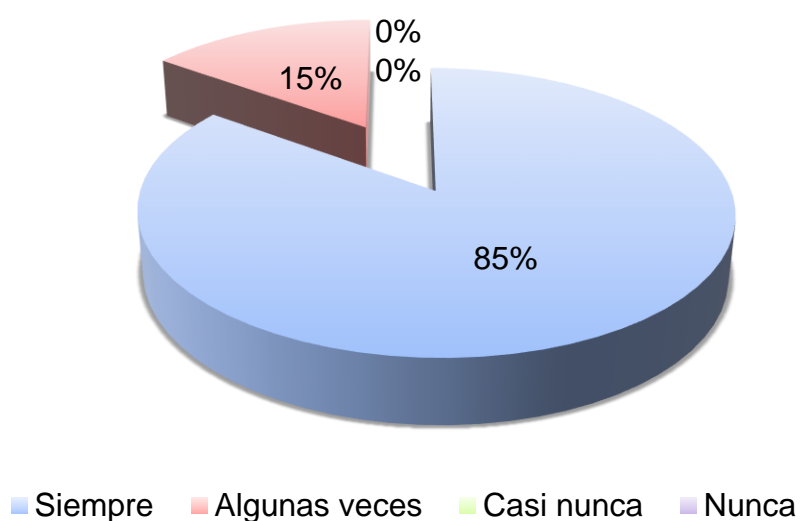
En la tabla y figura N° 20: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre se siente motivado para realizar su trabajo, respondieron 85% que siempre y 15% algunas veces.

Tabla N° 20: Se siente motivado para realizar su trabajo en la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Se siente motivado para realizar su trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	85%	85%
Algunas veces	02	15%	100%
Casi nunca	----	----	----
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 20: Se siente motivado para realizar su trabajo de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 20.

6.1.2.2. Dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones

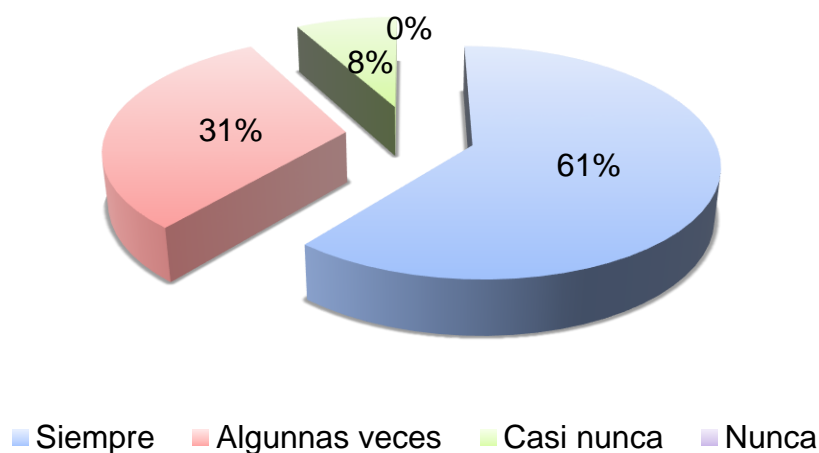
En la tabla y figura N° 21: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre asiste al trabajo, respondieron 61% que siempre, 31% algunas veces y 8% casi nunca.

Tabla N° 21: Asiste al trabajo los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Asiste al trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	08	61%	61%
Algunas veces	04	31%	92%
Casi nunca	01	8%	100%
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 21: Asiste al trabajo los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 21.

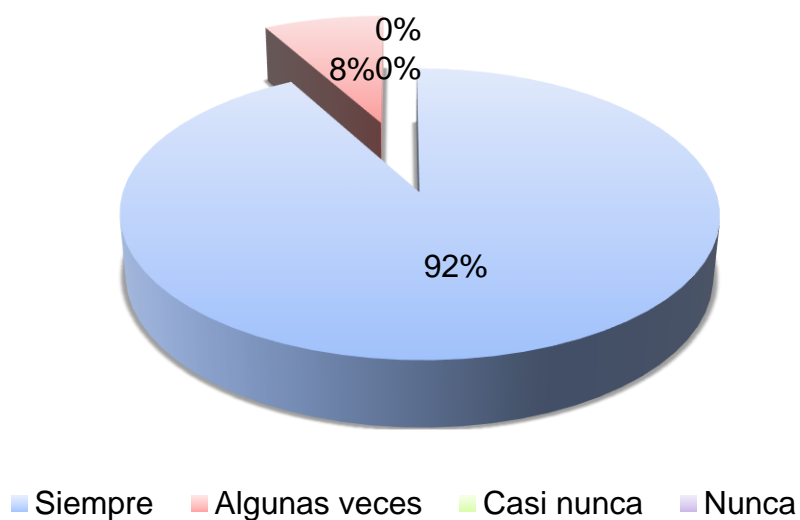
En la tabla y figura N° 22: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre puntualidad, respondieron 92% que siempre y 8% algunas veces.

Tabla N° 22: Puntualidad de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Puntualidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	92%	92%
Algunas veces	01	8%	100%
Casi nunca	----	----	----
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 22: Puntualidad de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 22

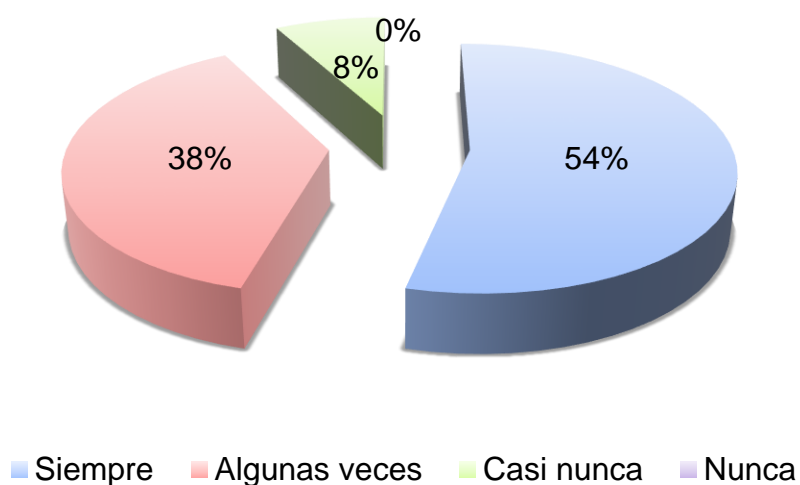
En la tabla y figura N° 23: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre participa en reuniones, respondieron 54% que siempre, 38% algunas veces y 8% casi nunca.

Tabla N° 23: Participa en reuniones los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Participa en reuniones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	07	54%	54%
Algunas veces	05	38%	92%
Casi nunca	01	8%	100%
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 23: Participa en reuniones los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 23

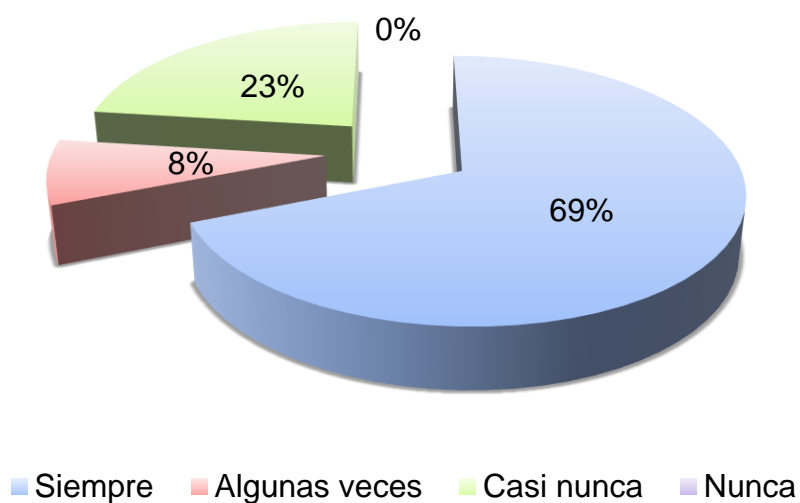
En la tabla y figura N° 24: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre trabaja en equipo, respondieron 69% que siempre, 23% casi nunca y 8% algunas veces.

Tabla N° 24: Trabaja en equipo los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Trabaja en equipo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	09	69%	69%
Algunas veces	01	8%	77%
Casi nunca	03	23%	100%
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 24: Trabaja en equipo los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 24

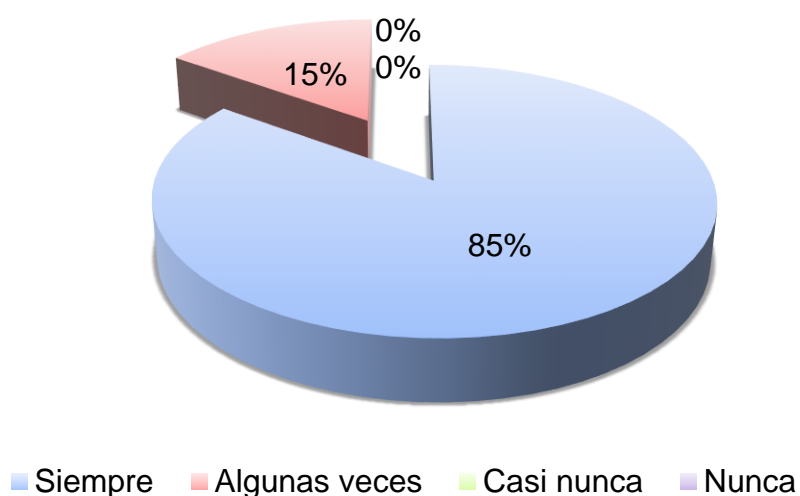
En la tabla y figura N° 25: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre cumple con su trabajo, respondieron 85% que siempre y 15% algunas veces.

Tabla N° 25: Cumple con su trabajo los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Cumple con su trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	85%	85%
Algunas veces	02	15%	100%
Casi nunca	----	----	----
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 25: Cumple con su trabajo los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 25

6.1.2.3. Dimensión capacidad laboral

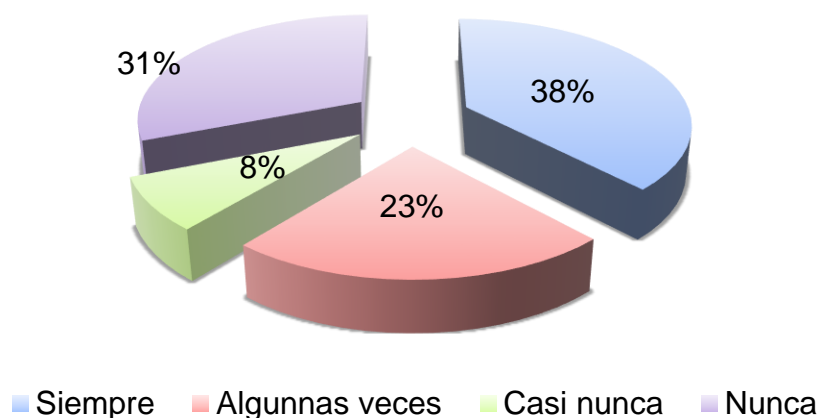
En la tabla y figura N° 26: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la planificación y gestión de proyectos, respondieron 38% que siempre, 31% nunca, 23% algunas veces y 8% casi nunca.

Tabla N° 26: Planificación y gestión de proyectos de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Planificación y gestión de proyectos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	05	38%	38%
Algunas veces	03	23%	61%
Casi nunca	01	8%	69%
Nunca	04	31%	100%
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 26: Planificación y gestión de proyectos de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 26

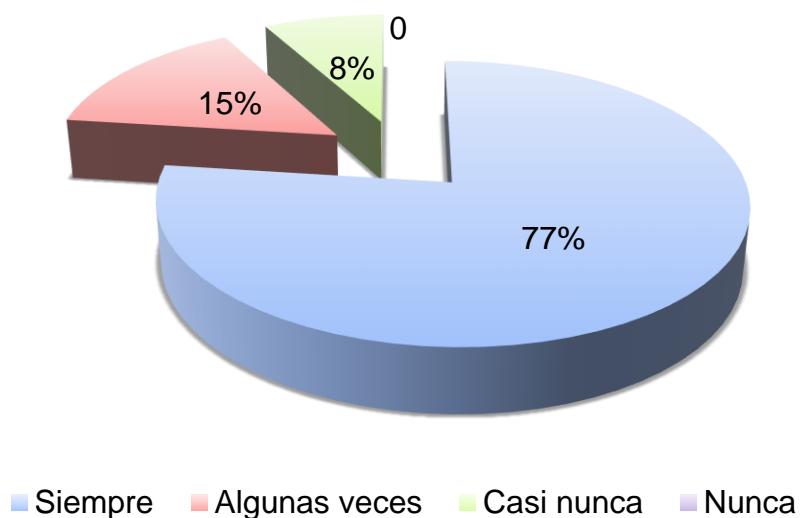
En la tabla y figura N° 27: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el uso de TIC, respondieron 77% que siempre, 15% algunas veces y 8% casi nunca.

Tabla N° 27: Uso de TIC de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Uso de TIC	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	77%	77%
Algunas veces	02	15%	92%
Casi nunca	01	8%	100%
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 27: Uso de TIC de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 27

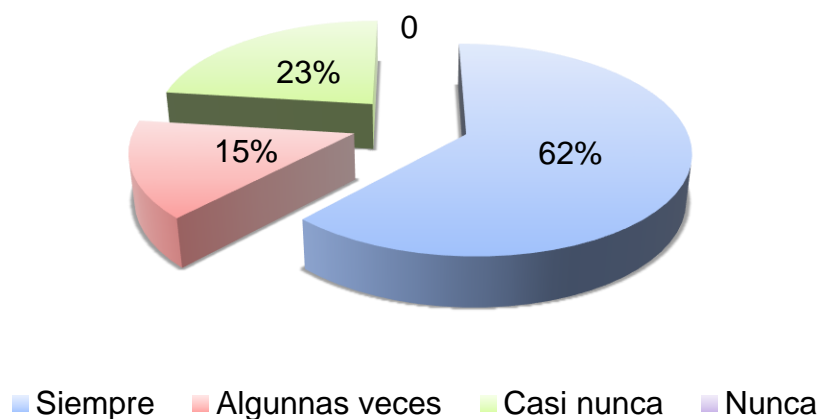
En la tabla y figura N° 28: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el uso máquinas de acuerdo al área donde labora, respondieron 62% que siempre, 23% casi nunca y 15% algunas veces.

Tabla N° 28: Uso de máquinas de acuerdo al área donde labora los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Uso de máquinas de acuerdo al área donde labora	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	08	62%	62%
Algunas veces	02	15%	77%
Casi nunca	03	23%	100%
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 28: Uso de máquinas de acuerdo al área donde labora los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 28

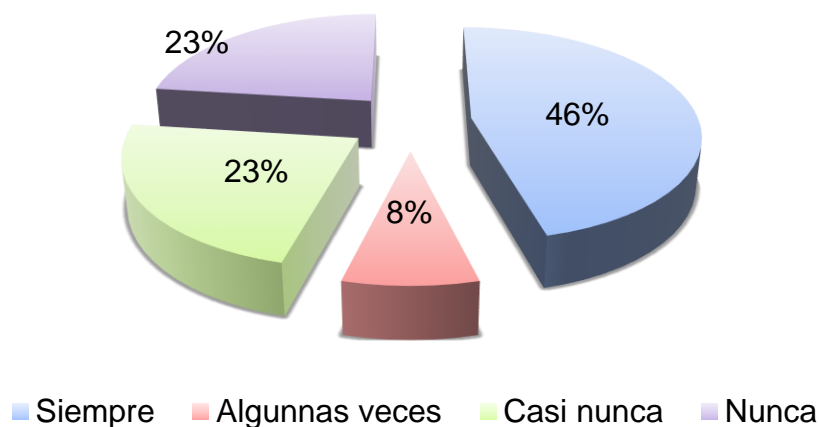
En la tabla y figura N° 29: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre redacta documentos de acuerdo al área donde laboran, respondieron 46% que siempre, 23% casi nunca y nunca, 8% algunas veces.

Tabla N° 29: Redacta documentos de acuerdo al área donde laboran los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Redacta documentos de acuerdo al área donde laboran	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	06	46%	46%
Algunas veces	01	8%	54%
Casi nunca	03	23%	77%
Nunca	03	23%	100%
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 29: Redacta documentos de acuerdo al área donde laboran los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 29

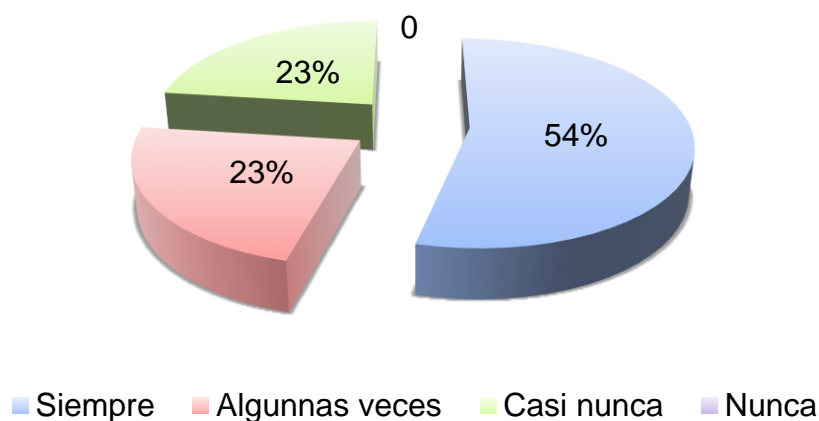
En la tabla y figura N° 30: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre gestión de productos y servicios de la empresa, respondieron 54% que siempre, 23% algunas veces y 23% casi nunca.

Tabla N° 30: Gestión de productos y servicios de la empresa de los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Gestión de productos y servicios de la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	07	54%	54%
Algunas veces	03	23%	77%
Casi nunca	03	23%	100%
Nunca	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 30: Gestión de productos y servicios de la empresa los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 30

De la variable dependiente (Y): El desempeño laboral

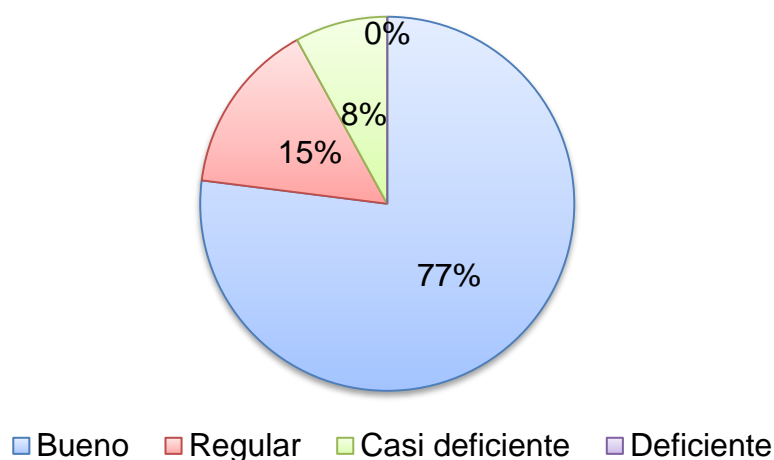
En la tabla y figura N° 31: se aprecia que el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, dio como resultado que, el 77% es bueno, 15% regular 8% casi deficiente.

Tabla N° 31: Del desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014.

Del desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	10	77%	77%
Regular	02	15%	92%
Casi deficiente	01	8%	100%
Deficiente	----	----	----
TOTAL	13	100%	----

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos – 2014.

Figura N° 31: Del desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, años 2014



Fuente: Tabla N° 31

6.2. Análisis bivariante

Tabla N° 32: Clima organizacional Vs Desempeño laboral de la empresa distribuidora *La Familia* de la ciudad de Iquitos, 2014

Clima organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Buena		Regular		Casi deficiente		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Buena	06	46%	02	15%	01	8%	09	69%
Regular	03	23%	----	----	----	----	03	23%
Casi deficiente	01	8%	----	----	----	----	01	8%
Total	10	77%	02	15%	01	8%	13	100%

Fuente: Base de datos, 2014.

En el Tabla N° 32, se observa que los trabajadores de la empresa distribuidora *La Familia*, opinan el 69% que el clima organizacional es buena, y el desempeño laboral es buena; 77%.

Al aplicar coeficiente de Gamma $\gamma = 0,72$ indica que existe una asociación media alta entre las variables.

Para conocer si dicha relación es estadísticamente significativa o se debe al azar, se aplicó la prueba de Chi cuadrado para un $\alpha = 0,05$ donde se encuentra que $\chi_c^2 = 11,3940$ y $p = 0,761$; aceptándose la hipótesis que existe relación estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de la empresa distribuidora *La Familia* de la ciudad de Iquitos, 2014.

7. DISCUSION

Al analizar los resultados del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa distribuidora *La Familia* de la ciudad de Iquitos, 2014; se observó que:

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Referente a la dimensión comunicación:

En la tabla N° 01:concerniente a la pregunta: sobre el intercambio de información, respondieron 77% que siempre; el autor Chiavenato, 2009expresa que es volver común un mensaje o una información, entre compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

En la tabla N° 02:concerniente a la pregunta: sobre la coordinación, respondieron 54% que siempre; como ya habíamos visto, coordinación es la capacidad que tiene uno o varios sujetos de ordenar diferentes elementos con la finalidad de lograr un objetivo en común.

En la tabla N° 03: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre respeto al comunicarse, respondieron 69% que siempre; el autor Valdés, 2004 manifiesta en base al respeto se crea un ambiente positivo, que estimulara a los sujetos a aprender, creando así un clima idóneo para que estos mismos desempeñen sus labores.

En la tabla N° 04: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre aceptan información, respondieron 46% que siempre; según lo señalado por Martin, 1999 dentro de una organización para poder brindar información a los trabajadores es de vital importancia que exista una buena comunicación entre los sujetos.

En la tabla N° 05: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre ocultan información, respondieron 54% que casi nunca; de Acuerdo a lo dicho por Martin, 1999 para que una

organización se caracterice por su alto rendimiento, sus miembros deben confiar entre sí, deben ser personas íntegras.

Referente a la dimensión confianza:

En la tabla N° 06: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el liderazgo, respondieron 85% que siempre; esto se debe a que el líder debe desarrollar ciertas cualidades como por ejemplo ser motivador, mostrarse comprometido, reconocerse, etc. Mediante esta posición se le permite dirigir o guiar determinado grupo de personas.

En la tabla N° 07: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el intercambio de información, respondieron 92% que siempre; Valdez, 2004 señala que en un ambiente positivo en el que existe una buena comunicación, basada en el respeto, se lograra un ambiente positivo el mismo que propiciara el intercambio de información entre los trabajadores.

En la tabla N° 08: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la sinceridad e integridad, respondieron 69% que siempre; valores propios del ser humano, que contribuyen a lograr un ambiente laboral positivo para el desarrollo de las funciones de cada uno de los trabajadores.

En la tabla N° 09: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la capacidad profesional, respondieron 100% que siempre; de acuerdo a lo anteriormente visto el trabajador inteligente, capaz, talentoso, está en la capacidad de realizar cualquier tipo de actividad vinculada al ámbito en el que sobresalen, completan exitosa y satisfactoriamente cualquier tipo de tarea que se les indique.

Referente a la dimensión participación:

En la tabla N° 10: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la identificación con la empresa,

respondieron 77% que siempre; es aquella circunstancia en la que el trabajador se involucra con la empresa, en sus posibles proyectos, etc. Logrando así una mejora en el rendimiento de los trabajadores, en la productividad y en la calidad.

En la tabla N° 11: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre participa en las actividades de la empresa, respondieron 77% que siempre, el grupo social al participar en las actividades debe expresar sus iniciativas, sus necesidades o demandas, defender intereses con la finalidad de alcanzar objetivos económicos, sociales o políticos con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

En la tabla N° 12: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre asiste a reuniones de trabajo y frecuencia, respondieron 62% que siempre, estos resultados se deben a que las reuniones de trabajo frecuentemente genera entre los trabajadores una relación de pertenencia a una organización que entre los miembros del grupo están presente.

En la tabla N° 13: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre propicia la participación, respondieron 92% que siempre; estos resultados se deben a que en una organización para su mejor desarrollo de su clima las persona que propicia la participación deben motivar a los trabajadores, una cualidad propia de un líder.

Análisis en general del clima organizacional

En la tabla N° 14: se aprecia que el clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, dio como resultado que, el 69% es bueno; estos resultados se deben a que no todos tenemos los mismos comportamientos según Hall, 1996 manifiesta que el clima organizacional es el conjunto de propiedades inherentes al ambiente laboral, que finalmente será la fuerza que determine la conducta y comportamiento del trabajador dentro de la organización.

VARIABLE PENDIENTE (X): DESEMPEÑO LABORAL

Referente a la dimensión emocionalidad:

En la tabla N° 15: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el intercambio de información, respondieron 84% que siempre, para Chiavenato, 2009 el intercambiar un mensaje o una información entre los trabajadores es la manera ideal de mantener a los trabajadores comunicados creando así una conexión entre ellos.

En la tabla N° 16: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre actúa con justicia y realismo, respondieron 61% que siempre, está estrechamente ligado a la verdad, principio que posee un trabajador que intenta sobreponer la verdad en sus pensamientos expresiones y acciones.

En la tabla N° 17: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre aprende a aprender, respondieron 100% que siempre; para Valdés, 2004 es adquirir nuevos conocimientos donde se debe tener predisposición, por parte del trabajador de la organización y a su vez existir un ambiente positivo que estimule el aprendizaje.

En la tabla N° 18: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre resolución de problemas, respondieron 85% que siempre; para Chiavenato, 2002 a través de la resolución de problemas uno está contribuyendo con la organización, lo que a su vez es un indicador que el trabajador está identificado con la empresa, así mismo el dar solución a un problema es una cualidad propia de un líder.

En la tabla N° 19: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre comunicación, respondieron 69% que siempre; según Fischman, 2000 la comunicación en una organización debe ser fluida, el líder debe saber escuchar a las personas a su cargo y a su vez sabe llegar

a ellas de manera acertada, la misma que si es bien utilizada generara un clima de confianza y de unión entre los miembros de la organización.

En la tabla N° 20: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre se siente motivado para realizar su trabajo, respondieron 85% que siempre; para Hall, 1996 el clima organizacional es un aspecto fundamental cuando hablamos de la motivación, ya que de existir un buen clima organizacional el personal estará motivado lo que conllevara a que le sea mucho más fácil realizar sus tareas y alcanzar sus metas.

Referente a la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones:

En la tabla N° 21: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre asiste al trabajo, respondieron 61% que siempre; para Carvajal, 2000 la asistencia al centro de trabajo es una obligación de cada trabajador, que está relacionado a la responsabilidad, lo que denota el compromiso y la identificación con la organización, que se verá reflejada en el desempeño de sus funciones.

En la tabla N° 22: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre puntualidad, respondieron 92% que siempre; para Carvajal, 2000 el concepto de puntualidad está inmerso en la responsabilidad, el mismo que se verá reflejado en los objetivos alcanzados por cada trabajador, que demuestra que su motivación lo que demuestra que laboran en un clima organizacional positivo.

En la tabla N° 23: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre participa en reuniones, respondieron 54% que siempre; de acuerdo a lo anteriormente visto participar en reuniones creara en el trabajador una relación de pertenencia con la organización lo que creara un clima organizacional positivo.

En la tabla N° 24: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre trabaja en equipo, respondieron 69% que siempre; para Martin, 1999, trabajo en equipo es la actividad que

desarrollaran dos o más trabajadores con la finalidad de alcanzar un objetivo en común, para lograr este objetivo miembros del grupo deberán comunicarse fluidamente, lo que generara que se vaya logrando un clima organizacional positivo.

En la tabla N° 25: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre cumple con su trabajo, respondieron 85% que siempre; según Carvajal, 2000 este es otro concepto ligado a responsabilidad, pero medido en base a resultados.

Referente a la dimensión capacidad laboral:

En la tabla N° 26: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre la planificación y gestión de proyectos, respondieron 38% que siempre, estos resultados se deben a que los trabajadores desconocen si el líder realiza lo antes mencionado.

En la tabla N° 27: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el uso de TIC, respondieron 77% que siempre, los resultados se deben a que los empleados se desenvuelven en diferente ámbitos unos tienen que trabajar diariamente con la tecnología y otros no, Goncalves (1997) refiere que de todos los enfoques en el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. .

En la tabla N° 28: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre el uso máquinas de acuerdo al área donde labora, respondieron 62% que siempre esta respuesta se debe a que según el cargo que desempeñan los trabajadores tienen necesidad de operar algún tipo de máquinas y otros no.

En la tabla N° 29: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre redacta documentos de acuerdo al área donde laboran, respondieron 46% que siempre, estos resultados se deben a que no todos los trabajadores tienen que redactar documentos.

En la tabla N° 30: se aprecia que los trabajadores de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, a la pregunta sobre gestión de productos y servicios de la empresa, respondieron 54% que siempre, cada trabajador debe conocer sus funciones dentro de la empresa para que los productos o servicios que ofrecen salgan al mercado sin ningún inconveniente o retraso lo que no sería beneficioso para la empresa.

Análisis en general del desempeño laboral:

En la tabla N° 31: se aprecia que el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L. en la ciudad de Iquitos, dio como resultado que, el 77% es buena; la evaluación del desempeño tiene como objetivo, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades, para lograr esto, Chiavenato (2002), cree que los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables, si la evaluación no se relaciona con el puesto, no tiene validez, se entiende que la evaluación debe ser práctica para mejor comprensión.

ANÁLISIS BIVARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL VS. DESEMPEÑO LABORAL

En el Tabla N° 32, se observa que los trabajadores de la empresa distribuidora *La Familia*, opinan el 69% que el clima organizacional es buena, y 77% que el desempeño laboral, es bueno. Al aplicar coeficiente de Gamma $\gamma = 0,72$ indica que existe una asociación media alta entre las variables. Al aplicar la prueba de Chi cuadrado para un $\alpha = 0,05$ donde se encuentra que $\chi_c^2 = 11,3940$ y $p = 0,761$ laboral es buena; aceptándose la hipótesis que existe relación estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de la empresa distribuidora *La Familia* de la ciudad de Iquitos, 2014, estando de acuerdo constando de acuerdo con el autor CARVAJAL, G. (2000), que manifiesta que la cultura es un campo magnético que reúne a todos los que en ella trabajan, contiene información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables.

8. CONCLUSIONES

La investigación realizada sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa distribuidora *La Familia* de la ciudad de Iquitos, 2014; concluye en:

DEL OBJETIVO GENERAL

Se determinó el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014. Que es buena en ambas variables. Al aplicar coeficiente de Gamma $\gamma = 0,72$ indica que existe una asociación media alta.

DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Se identificó el clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, dio como resultado que, el 69% es bueno; estos resultados se deben a que no todos tenemos los mismos comportamientos según Hall, 1996 manifiesta que el clima organizacional lo determina la conducta y comportamiento del trabajador dentro de la organización.
- b) Se evaluó el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, dio como resultado que, el 77% es buena; la evaluación del desempeño tiene como objetivo, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades, para lograr esto, Chiavenato (2002), cree que los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.
- c) Se relacionó el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, al aplicar la prueba de Chi cuadrado para un $\alpha = 0,05$ donde se encuentra que $\chi_c^2 = 11,3940$ y $p = 0,76$ aceptándose la hipótesis de que existe relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio.

DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Se acepta la hipótesis planteada por la investigación de que: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.

DE LAS HIPÓTESIS DERIVADAS

Se acepta la hipótesis planteada de que: el clima organizacional de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, es bueno.

Se acepta la hipótesis planteada de que: el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, es bueno.

Se acepta la hipótesis de que: existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.

9. RECOMENDACIONES

Ante los planteamientos expuestos en esta investigación se hace necesario considerar, las siguientes recomendaciones:

- Seguir mejorando el clima laboral de la empresa y lograr la identificación plena de los empleados con la organización y mejorar los procesos que llevan a lograr la misión.
- Difundir políticas que permitan al personal involucrarse y participar en el proceso laboral. Las políticas deberán proyectarse por toda la empresa a fin de sensibilizar al personal para trabajar sobre la importancia del desempeño y los climas de trabajos favorables como factores claves de éxito.
- Elaborar un programa para mejorar el clima organizacional fundamentado en los siguientes enfoques: (a) Principios y valores de la organización, determinando a través de un diagnóstico o una auditoria de valores y de manera consciente, si ellos realmente son el vínculo que llevará a la organización hacia el éxito, (García y Dolan, 1997), expresan que para la reformulación se debe considerar a los valores como esfuerzos humanos, tanto en el ámbito personal como en el organizacional; (b) las creencias, mitos, ceremonias, símbolos, lenguaje, comportamientos, liderazgo, comunicación. (c) para el clima organizacional: realizar encuestas y entrevistas a todos los grupos de referencia de la organización a fin de determinar lo que ellos consideran malo bueno del clima de trabajo; ello permitirá plantear un escenario identificado por las actitudes y opiniones sobre la organización; (d) del estilo gerencial: en función del diagnóstico sobre los principios, valores, creencias, ritos y clima organizacional, el estilo de gerencia representa la cima de la organización.
- Evaluar los resultados obtenidos por los diagnósticos y dar un nuevo direccionamiento interno a la organización.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Alles, A., 2002. Desempeño por competencias Evaluación de 360. Edición Única. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alves, J., 2000. Liderazgo y clima organizacional. Revista de Psicología del Deporte. 1-2 (9). pp. 123-133. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/clima-Organizacional.113112.HTML>.
- Brunet, L., 2002. El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas. México.
- Carvajal, G., 2000. Importancia de la cultura y Clima Organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal civil en el contexto militar; Decanato de Postgrado y Extensión; Dirección de investigación; tesis para Especialización en Gerencia de recursos Humanos; Universidad de Santa María; pág. 78.
- Centro de Investigación de Servicios Educativos, 2007. Módulo 4 Relaciones interpersonales en la institución educativa. Lima: CISE PUCP.
- Chiavenato, I., 2000. "Administración de Recursos Humanos". (5ta ed.).
- Chiavenato, I., 2002. Gestión del Talento Humano. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., 2009. Comportamiento organizacional. Bogotá: Mac Graw Hill. Interamericana, S.A.
- Fischman, D., 2000. El espejo de un líder. Lima: El Comercio – Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Goncalves, A., 1997. Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad, Internet, diciembre.
- Hall, R., 1996. Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. 2da Edición. México: Printice Hall.
- Herrera, L., 2012. Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas; tesis para optar el título de licenciada en Psicología Industrial/Organizacional; Universidad Rafael Landívar; Facultad de Humanidades; Departamento de Psicología; Retalhuleu - Guatemala; marzo; 68 pp.
- Malhortra, N., 2004. Investigación de Mercado. 4ta Edición. México: Pearson Educación

- Marroquín, S. y Pérez, L., 2011. El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King; para optar el título de Licenciada Psicóloga, Universidad de San Carlos de Guatemala – Guatemala; en el mes febrero; pág. 90.
- Martín, M., 1999. Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden. 2ª Edición. España-Madrid. Recuperado de www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf
- Mora, C., 2007. Rendimiento, Desempeño, Alcance. Venezuela. Consultado el: 30.06.2011. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>
- Pelaes, O., 2010. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónico; Facultad de ciencias Administrativas, Unidad de posgrado; para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas; Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima – Perú; pág. 185.
- Pintado, E. 2007. Comportamiento Organizacional. Lima: Arconde S. R. L.
- Rodríguez, N., 2004. El clima escolar. Revista digital “Investigación y educación” Revista Nº 7, volumen 3 marzo. Extraído el 28 de enero del 2010 desde www.c.sif.es/andalucía/modules/mod_sevilla/archivos/revistaense/n7v3/clima.PDF.
- Sánchez, C.; Reyes, M., 1996. Metodología y diseño de la investigación científica. Editorial Inide, 2da. Edición. Printed in Perú.
- Uría Calderón, D., 2011. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. LTDA., de la ciudad de Ambato; Facultad de Ciencias Administrativas; trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera de empresas; Universidad Técnica de Ambato – Ecuador; 117 pp.
- Valdés, H., 2004. El desempeño del maestro docente y su evaluación. La Habana: Pueblo y Educación.
- Werther, J. y Davis, K., 2000. Administración de Personal y Recursos Humanos. (5ta Ed). Mc Graw Hill
- www.significados.com/clima/

ANEXO

Anexo 1. Cuestionario de encuesta

(Para medir la variable clima organizacional y desempeño laboral)

Buenos... me encuentro realizando una encuesta para recolectar información de la tesis nominada "Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014". La información que me brinde será utilizada estadísticamente. Le agradezco conteste con toda sinceridad.

I. Datos informativos:

Empresa distribuidora *La Familia* S.R.L. de la ciudad de Iquitos.

Cargo: _____ Sexo: _____

Condición: _____ Años de servicio: _____

Estado civil: _____ Edad: _____

Instrucciones:

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Algunas veces	(4) Siempre
------------------	-----------------------	--------------------------	--------------------

Nº	ÍTEMS	ESCALA			
Clima organizacional					
Comunicación		1	2	3	4
1	Intercambian información				
2	Coordinación				
3	Respeto al comunicarse				
4	Aceptación de la información				
5	Ocultar información				
Confianza					
6	Liderazgo				
7	Ambiente físico y seguridad				

8	Sinceridad e integridad				
9	Capacidad profesional				
10	En la institución hay beneficios de su trabajo				
Participación					
11	Identificación con la empresa				
12	Participa en las actividades de la empresa				
13	Asiste a reuniones de trabajo y frecuencia				
14	Propicia la participación				
Desempeño laboral					
Emocionalidad		1	2	3	4
15	Satisfacción con la labor que realiza				
16	Actúa con justicia y realismo				
17	Aprender a aprender				
18	Resolución de problemas				
19	Comunicación				
20	Se siente motivado para realizar su trabajo				
Responsabilidad en el desempeño de sus funciones					
21	Asistencia al trabajo				
22	Puntualidad				
23	Participa en reuniones				
24	Trabaja en equipo				
25	Cumple con su trabajo				
Capacidad laboral					
26	Planificación y gestión de proyectos				
27	Uso de TIC				
28	Uso de maquinaria de acuerdo al área donde labora				
29	Redacta documentos de acuerdo al área donde labora				
30	Gestión de productos y servicios de la empresa				

Gracias por su colaboración.

Anexo 2. Matriz del estudio

Título: “Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora *La Familia* S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENCIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿Cuál es grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014?	Determinar el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.	Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.	Variable independiente (X): El clima organizacional	Comunicación	Intercambio de información	El tipo de la investigación fue descriptivo – explicativo. El nivel fue descriptivo correlacional. El diseño fue el descriptivo correlacional. El método fue el cuantitativo. La población fueron 13 personas. La muestra por ser mínima fue el total de la población. La técnica fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario de preguntas.	
							Coordinación
							Respeto al comunicarse
							Aceptación de la información
					Ocultar información		
					Confianza		Intercambio de información
							Coordinación
							Respeto al comunicarse
							Aceptación de la información
					Participación		Identificación con la empresa
							Participa en las actividades de la empresa
							Asiste a reuniones de trabajo y frecuencia
					Propicia la participación		
			Variable dependiente (Y): El desempeño laboral	Emocionalidad	Satisfacción con la labor que realiza		
						Actúa con justicia y realismo	
						Aprender a aprender	
						Resolución de problemas	
					Comunicación		
					Se siente motivado para realizar su trabajo		
					Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Asistencia al trabajo	
						Puntualidad	
						Participa en reuniones	
						Trabaja en equipo	
						Cumple con su trabajo	
					Capacidad laboral	Planificación y gestión de proyectos	
				Uso de TIC			
				Uso de maquinaria de acuerdo al área donde labora			
				Redacta documentos de acuerdo al área donde labora			
					Gestión de productos y servicios de la empresa		
Específicos 1) ¿Cómo es el clima organizacional de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014? 2) ¿Cómo está el desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014? 3) ¿Cuál es el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014?	Específicos 1) Identificar el clima organizacional de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014. 2) Evaluar el desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014. 3) Relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.	Derivadas 1) El clima organizacional de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, es bueno. 2) El desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014, es bueno. 3) Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la distribuidora <i>La Familia</i> S.R.L., en la ciudad de Iquitos, año 2014.					