



S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Tuxtepec

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
RENDIMIENTO DE PERSONAL DE
FERRETERÍA LA OAXAQUEÑA S. DE R.L.
DE C.V.**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO (A) EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

DAYSY GIRON APO

NUM. DE CONTROL
M19350003

ASESOR:

DR. DIONICIO PARRA VALIS



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Tuxtepec
Subdirección Académica

Autorización de Presentación Electrónica de Tesis

San Juan Bautista Tuxtepec, Oax., **11/enero/2022**

No. de Oficio 0135

**C. DAYSY GIRÓN APO
EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON NÚMERO DE CONTROL M19350003
PRESENTE**

POR MEDIO DE LA PRESENTE ME PERMITO COMUNICARLE QUE EL COMITÉ TUTORIAL INTEGRADO POR LOS CC. DIONICIO PARRA VALIS, ÁLVARO DÍAZ AZAMAR, ROSA EUGENIA DÍAZ MENÉNDEZ Y ISABEL LIRA VÁSQUEZ, REVISÓ Y APROBÓ EN SU TOTALIDAD EL TRABAJO PROFESIONAL DENOMINADO "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO DE PERSONAL DE FERRETERÍA LA OAXAQUEÑA S. DE R.L. DE C.V." PRESENTADO POR USTED COMO PRODUCTO DE TESIS DE ACUERDO AL LINEAMIENTO DE TITULACIÓN CORRESPONDIENTE, PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN.

POR LO ANTERIOR Y DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES SE LE DA TRÁMITE LEGAL PARA QUE PROCEDA A LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL.

ATENTAMENTE
*Excelencia en Educación Tecnológica
Ciencia y Técnica Presentes al Futuro*

**JULIÁN KURI MAR
SUBDIRECTOR ACADÉMICO**

ccp. Archivo
MIMC/mdom*



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTEPEC

**SUBDIRECCIÓN
ACADÉMICA**



Av. Dr. Victor Bravo Ahuja Num. 561, Col. Predio el Paraíso, C.P.68350 Tuxtepec, Oaxaca
Tel. (287) 8751044 y (287) 51880 e-mail: cyd_tuxtepec@tecnm.mx | tuxtepec.tecnm.mx



2022 Flores
Año de Magón
PRELUDIO DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



Carta de Cesión de Derechos Autorales

Título de la Tesis	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO DE PERSONAL DE FERRETERIA LA OAXAQUEÑA S. DE R.L. DE C.V.
Autor principal	Daisy Girón Apo
Email de contacto	Dey_21_89@hotmail.com
Segundo autor	Dr. Dionicio Parra Valis
Tercer autor	Dr. Álvaro Díaz Azamar
Cuarto autor	Mtra. Rosa Eugenia Díaz Menéndez
Quinto autor	Dra. Isabel Lira Vásquez
Registro ISBN / ISSN (Cuando aplique)	N/A

Tuxtepec, Oaxaca **19/NOVIEMBRE/2021**

Por este conducto manifiesto que es mi libre voluntad el ceder los derechos patrimoniales relativos a la obra literaria de la cual soy el autor, a favor del Tecnológico Nacional de México / Campus Tuxtepec; para que sea publicada, sin más límites que los establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor.

Extiendo la presente para los fines legales a que haya lugar.

Atentamente

Autor1: Daisy Girón Apo

Firma 

Autor2: Dr. Dionicio Parra Valis

Firma 

Autor3: Dr. Álvaro Díaz Azamar

Firma 

Autor4: Mtra. Rosa Eugenia Díaz Menéndez

Firma 

Autor5: Dra. Isabel Lira Vásquez

Firma 

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este momento de mi vida y por darme la oportunidad de cumplir mis objetivos y metas. Agradezco al Lic. Roberto Le royal Rangel Gerente general de la empresa Ferretería la oaxaqueña por el apoyo en mi decisión de estudiar esta maestría y por brindarme las facilidades para la culminación de mis estudios. Al comité tutorial de tesis Dra. Isabel Lira Vásquez, Dra. Zulema Olguín Jácome al Dr. Álvaro Díaz Azamar y al Dr. Dionicio Parra Valis quienes estuvieron en el proceso de mi elaboración de tesis, por brindarme su conocimiento y tiempo para la culminación de la misma.

Dedicatoria

A, mi hijo por ser mi fuente de motivación e inspiración para superarme cada día y poder ser un ejemplo para él.

A mis padres y hermanas por su apoyo incondicional, porque sin ellos esto no hubiera sido posible.

A mi esposo por su paciencia y comprensión.

Daysy Giron Apo

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del personal de Ferretería la Oaxaqueña en Tuxtepec., de acuerdo al enfoque de las variables causales, intermedias y finales basada en la teoría de Rensis Likert (1968). En esta investigación se observa que en los últimos años es lo que ha predominado en las empresas, esto ha generado que el clima organizacional siempre esté presente en ellas y que en la actualidad es uno de los elementos más importantes, ya que ha influido en el rendimiento del personal y por ende en la productividad.

Esta investigación de tipo cuantitativa se basó en la no experimental, transversal o transeccional ya que no se alteró ninguna de las variables, el problema por resolver es, diagnosticar el clima organizacional. Se utilizaron materiales para llevar a cabo el instrumento como bolígrafo, y una encuesta de la relación entre clima organizacional y rendimiento de personal estructurada a base de las condiciones en la que se encuentra la empresa, así como también máquinas de trabajo como computadora e internet, impresora y el uso de hojas de papel.

Los datos recolectados mediante la encuesta aplicada a los 25 colaboradores se analizaron y se obtuvieron hallazgos más resaltantes donde ciertas dimensiones alcanzaron el máximo porcentaje como la motivación y rendimiento. Los cuales son algunos que han influido al clima organizacional desfavorable y que se ha reflejado en la productividad de la empresa, donde se proponen un conjunto de estrategias para mejorar la satisfacción en los colaboradores. De acuerdo a las dimensiones resaltantes en los resultados, cabe mencionar que cuando no existe la motivación, el factor incentivo pasa a tercer termino cuando no existe el reconocimiento y felicitaciones al colaborador por el logro de los objetivos, es por ello que

la relación entre estas dimensiones es tan importante porque puede frenar el desempeño y las realizaciones correctas de las actividades dentro de la organización.

Palabras clave: clima organizacional, rendimiento de personal, variables causales, intermedias y finales.

Abstract (300 palabras)

The main objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the performance of the personnel of Ferretería la Oaxaqueña in Tuxtepec, according to the approach of the causal, intermediate and final variables based on the theory of Rensis Likert (1968).). In this research it is observed that in recent years it is what has prevailed in companies, this has generated that the organizational climate is always present in them and that it is currently one of the most important elements, since it has influenced the staff performance and thus productivity.

This quantitative research was based on the non-experimental, transversal or transectional one since none of the variables was altered, the problem to be solved is to diagnose the organizational climate. Materials were used to carry out the instrument such as a pen, and a survey of the relationship between organizational climate and staff performance structured based on the conditions in which the company is located, as well as work machines such as computers and the Internet. printer and the use of sheets of paper.

The data collected through the survey applied to the 25 employees were analyzed and more outstanding findings were obtained where certain dimensions reached the maximum percentage such as motivation and performance. Which are some that have influenced the unfavorable organizational climate and that has been reflected in the productivity of the company, where a set of strategies are proposed to improve employee satisfaction. According to the outstanding dimensions in the results, it is worth mentioning that when there is no motivation, the incentive factor becomes third term when there is no recognition and congratulations to the collaborator for the achievement of the objectives, that is why the

relationship between these dimensions is so important because it can hamper the performance and proper completion of activities within the organization.

Keywords: organizational climate, personnel performance, causal, intermediate and final variables.

CONTENIDOS

Agradecimientos.....	iv
Dedicatoria	v
Resumen.....	vi
Abstract (300 palabras).....	viii
Índice de figuras	x
Índice de tablas.....	xi
Introducción	12
I. Problema de investigación	14
1.1. Antecedentes	14
Justificación	20
Hipótesis (si aplica)	21
Objetivos	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
II. Marco teórico.....	23
2.1. Clima organizacional	23
2.1.1. Concepto de clima organizacional	23
2.1.2. Tipos de clima organizacional	26
2.1.3. Ventajas de un clima organizacional	29
2.1.4. La importancia de medir el clima organizacional	30
2.1.5 Instrumento de medición de clima organizacional	32
2.1.6. Teoría De Likert	32
2.2 Rendimiento de personal	36
2.2.3 Relación de clima organizacional y rendimiento de personal	42
2.2.4. Importancia de clima organizacional y rendimiento de personal	44
2.3. Satisfacción laboral	45
2.4. Motivación y su importancia	46
2.5 Evaluación de desempeño	48
III. Metodología.....	52
3.1 Materiales e instrumentos	52

3.2 Métodos o procedimientos	56
IV. Resultados.....	57
Conclusiones	72
Recomendaciones	74
Referencias	75
Bibliografía	75
Anexos	78
Glosario.....	81

Índice de figuras

Grafica 1.....	57
Sexo.....	57
Grafica 2.....	58
Edad.....	58
Grafica 3.....	59
Antigüedad.....	59
Grafica 4.....	60
Variables causales: estructura organizativa, administrativa y actitudes.....	60
Grafica 5.....	63
Variables intermedias: motivación.....	63
Grafica 6.....	65
Variable intermedia: comunicación.....	65
Grafica 7.....	66
Variable intermedia: Rendimiento de personal.....	66
Grafica 8.....	67
Variable intermedia: Rendimiento de personal.....	67
Grafica 9.....	69
Variable final: Resultados.....	69

Índice de tablas

Tabla 1	54
<i>Participantes</i>	54

Introducción

La presente investigación se refiere a la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento de personal donde el clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno (García, 2009).

Para el clima organizacional no existe una conceptualización teórica, muchos autores como Goncalve y Chiavenato plantean que el clima organizacional está relacionado con la motivación y que influye directamente en el comportamiento de los colaboradores, y por ende afecta a la productividad de la empresa. Para (Celis, 2014), el clima organizacional tiene una amplia relevancia en la empresa, debido a que es uno de los pilares por el cual se lleva a cabo el cumplimiento de objetivos, la armonía entre el equipo de trabajo y el sentido de pertinencia.

El clima organizacional es importante estudiarlo ya que debido a que proporciona información como el comportamiento, la satisfacción del colaborador, el rendimiento del personal, así como la productividad de la empresa.

De manera operativa, también se suele definir el rendimiento laboral como una función de la capacidad y la motivación del trabajador (Griffin, 1998). En este sentido, si la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo, su resultado conductual es el rendimiento.

Dicho lo anterior se realiza esta investigación para analizar la empresa Ferretería la Oaxaqueña de Tuxtepec y determinar la relación que existe entre clima organizacional y rendimiento de personal. Actualmente la empresa se encuentra sin conocimiento si existe un

clima organizacional positivo o negativo, pero si existen ciertas inconsistencias dentro de ella como rotación de personal y bajo rendimiento de los trabajadores es por ello que nace esta investigación, para conocer los aspectos que influyen en el comportamiento del personal y al buen funcionamiento de la empresa.

El método que se pretende realizar es de tipo cuantitativo mediante un instrumento que pueda medir las percepciones del trabajador, este llamado encuesta, por el cual se plantea analizar de acuerdo a las variables causales intermedias y finales.

Algunas limitaciones existentes que surgieron en el proceso de la investigación fueron en la implementación de recolección de datos, la falta de disponibilidad debido al desinterés de los colaboradores y la autorización para aplicar el instrumento.

I. Problema de investigación

El clima organizacional puede afectar en la productividad de la empresa y el cumplimiento de los objetivos, cuando el rendimiento de los colaboradores es desfavorable, debido a varios factores que este puede causar.

Cuando se hace referencia a clima organizacional se habla de motivación satisfacción y relación entre jefes y colaboradores dentro de la empresa, esto se puede reflejar mucho en el rendimiento del colaborador de acuerdo con su desempeño en sus actividades o el cumplimiento de los objetivos, por tal razón se puede ver con total claridad si tenemos o no un clima favorable en la organización. Cuando existe un colaborador rebelde, rompiendo las reglas, poca adaptación en el puesto, ausentismo, conflicto, baja motivación o mucha rotación de personal se habla que el clima laboral es desfavorable.

La empresa Ferretería la Oaxaqueña, que tiene más de 40 años en el mercado y que se prevé que es la ferretería más grande y de mayor surtido en la zona de la cuenca del Papaloapan, se ha visto afectada por la falta de atención a los clientes. Algunos de los posibles efectos que puede tener este problema son: la falta de motivación a colaboradores, capacitación y la rotación de personal.

El clima organizacional actualmente ha adquirido una importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

1.1. Antecedentes

Cuando se hace énfasis a la palabra administración pensamos de inmediato en muchos conceptos, principios e ideas que pueden ayudar al hombre y a la organización en sus

actividades primordiales. La Administración ha experimentado un sinnúmero de grandes evoluciones a lo largo de la historia de la humanidad, ya que no son los mismos entornos hoy día, que hace algunos años, décadas o siglos, aunque básicamente el ser humano la utiliza por necesidad. Una de sus principales áreas que la administración ha estudiado es el entorno organizacional que lo rodea y que ahora lo llamamos clima organizacional.

Por lo anterior analizaremos a las distintas escuelas en la evolución de la Administración para demarcar en donde nace el concepto de Clima Organizacional y sus primeras conceptualizaciones.

Las primeras señales del clima organizacional vista desde la administración científica y clásica a lo largo de la historia de la Administración, el ser humano se ha transformado de manera progresiva, desde los grandes clásicos como Taylor y Fayol hasta la era de la Administración Moderna.

De esta forma (Delgado, 2002) comenta que en la escuela clásica de la Administración es hasta finales del siglo XIX en que aparecen dos grandes figuras pilares de esta época de la evolución de la Administración Científica: en (Taylor, 1856) citado por (Nelli, 2018) los Estados Unidos de Norteamérica, y el francés (Fayol, 1841), los cuales, aunque contemporáneos realizaron cada uno diferentes aportaciones. Ejemplo de lo anterior son las siguientes aportaciones de Taylor como son:

1. La necesidad de desarrollar la Administración como disciplina científica.
2. Seleccionar científicamente al trabajador, de tal forma que el empleado sea responsable de las tareas para las cuales está verdaderamente capacitado.
3. Capacitar y desarrollar científicamente al trabajador
4. Colaborar entre patrones y empleados.

Si bien es cierto que el enfoque de Taylor fue principalmente visto desde lo económico, en sus últimos años Taylor manifestó un gran interés sobre la dignidad del trabajador, aunque esta fase de sus ideas y principios no fue tan conocida. La aportación que Henri Fayol realizó a la evolución del pensamiento administrativo se centró, no tanto en el individuo, sino en la organización entendida como una entidad productora de bienes y/o servicios (Ibidem, 1).

A diferencia de Taylor mencionan (Terry, 1985) los esfuerzos de Fayol se referían a la “Administración Clásica”, el foco era la empresa como un todo, no solo un segmento de ella. Fue un pionero del concepto de considerar que la Administración estaba compuesta de funciones y su trabajo proporcionó un amplio marco de trabajo a partir del cual podía estudiarse y desarrollarse a la Administración.

Dentro de sus aportaciones están:

1. Áreas funcionales
2. Universalidad de la Administración
3. Los 14 principios (unidad de mando, autoridad, unidad de dirección, centralización, subordinación de interés particular al general, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad, iniciativa y espíritu de equipo)
4. Modelo del proceso administrativo Sin lugar a duda Taylor se enfocó a resolver los diversos problemas que se presentaban en el área de producción principalmente la deficiencia en el desempeño de los trabajadores.

Fayol dirigió sus esfuerzos hacia la identificación de las funciones administrativas y a establecer los llamados principios de la administración en donde universaliza estos conceptos. A pesar de que no se hablaba de clima organizacional Taylor

mencionó a su modelo tradicional en donde los gerentes determinaban cual era la forma más eficiente de realizar tareas de manera repetitiva y después motivaban a los trabajadores mediante un sistema de incentivos salariales. Sin duda los trabajadores eran motivados mediante ganancias económicas. Cabe señalar que en teoría los gerentes eran la representación del liderazgo en el equipo de trabajo y que como un método estratégico para esos tiempos era entre más producción más dinero.

Para (Prado, 2015). La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XIX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se ha generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

Según lo señalado por (Prado, 2015) las primeras definiciones al respecto que se obtuvieron son las siguientes:

(Gilmer, 1964) “Definen al clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para percibir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización”.

(Litwin, 1968) “Consideran al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por lo que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización”.

(Campbell, 1970) “basados en las propiedades del clima organizacional lo definen como un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros. Para los individuos, el clima organizacional forma un conjunto de atributos y expectativas las cuales describen a la organización en términos de características, resultados de comportamiento y contingencias”.

El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno (García, 2009)

Rendimiento de personal

Hoy día millones de personas ocupan un papel importante en la vida laboral. La mayoría, pasa mucho más tiempo en sus lugares de trabajo que en casa olvidando su vida personal como la relación familiar o social. El empleo es considerado como una obligación al llegar a cierta edad para cubrir las necesidades propias y de quienes los rodean. Y, a pesar de que estas necesidades están relacionadas con la identidad personal, autoestima, interacciones sociales; las empresas ahora están diseñadas para reducir costos y beneficios en los empleados, lo que causa en ellos un bajo rendimiento.

Recursos Humanos juega un papel muy importante en este ámbito laboral, ya que ellos están encargados de velar por las necesidades de sus empleados tales como la satisfacción o las condiciones de trabajo. Recursos Humanos está enfocado en hacer que los empleados aporten el máximo de sí mismo y rinda lo mejor posible. Para ello, debe haber prácticas donde los empleados se sientan a gusto en el ámbito en que se desempeñan.

(Fernandez, 2010). Mencionó en su artículo titulado “la influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral” que en el siglo XX el bienestar del empleado no era considerado un elemento primordial para su productividad.

Y hablando del bienestar de los empleados, nos remontamos a las teorías enfocadas a la motivación laboral. Todas estas teorías surgieron por la preocupación de las necesidades de los empleados, tanto económica como emocional para que esto les permita tener una eficacia en su ámbito laboral.

Hay una serie de teorías enfocadas a las necesidades emocionales de los trabajadores, tal es el caso de, (Maslow, 1943) propone su “Teoría de la Motivación Humana” que propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas. De acuerdo con (Diaz, 2010) , expone que este ha sido uno de los enfoques teóricos que más impacto ha tenido sobre la psicología aplicada, incluyendo el área del trabajo. Explica que la existencia de 5 tipos de necesidades jerarquizadas: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima-estimación y de autorrealización

Además de la teoría de Maslow, también existe otra teoría que menciona (Diaz, 2010) en su importante el cual lleva por título la “Teoría X/Y”: (McGregor, 1960) quien especifica los principios que rigen dos modelos distintos de dirección de los trabajadores: **X** para una dirección de estilo taylorista, e **Y** para una dirección humanista.

Justificación

Realizar esta investigación donde se habla de comportamiento de personal resulta fundamental para las empresas, así como también para colaboradores y la sociedad.

Es muy importante que las empresas mantengan un clima organizacional ya que este puede repercutir directamente en la satisfacción de todos los que conforman la estructura organizativa.

Esta investigación busca ampliar la relación que tiene el clima organizacional con el rendimiento del personal, estas dos variables son las más importantes dentro de una organización, es por lo que se pretende aportar conocimiento en la búsqueda de la relación entre las variables mencionadas.

Esto hace que se brinde un mejor servicio al cliente proyectando, a su vez, una mejor imagen tanto de los colaboradores como de la organización.

Se utilizarán técnicas cualitativas y cuantitativas con los colaboradores de la empresa “FERRETERIA LA OAXAQUEÑA S. DE R.L. DE C.V.” se analizarán los resultados para determinar las necesidades de esta, para sugerir implementar nuevas estrategias que ayuden a mejorar la necesidad de los colaboradores.

Hipótesis (si aplica)

1. Variable Independiente: CLIMA ORGANIZACIONAL
2. Variable Dependiente: RENDIMIENTO DE PERSONAL

Hipótesis:

1. El clima organizacional afecta directamente el rendimiento del personal de “Ferretería La Oaxaqueña en Tuxtepec, Oaxaca”.

Objetivos

Objetivo General

1. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del personal de Ferretería la Oaxaqueña en Tuxtepec.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el clima organizacional del personal de Ferretería la Oaxaqueña en Tuxtepec.
2. Analizar el rendimiento del personal de Ferretería la Oaxaqueña en Tuxtepec.
3. Establecer la relación entre el clima organizacional y el rendimiento del personal de Ferretería la Oaxaqueña en Tuxtepec.

II. Marco teórico

2.1. Clima organizacional

El clima organizacional ha tenido una larga trayectoria al pasar de los años, por ello ha tenido cambios desde el nombre hasta su concepto.

Se puede definir como el conjunto de factores que influyen en el desempeño del colaborador sea positivo o negativo, y que este puede afectar directamente al buen funcionamiento, la productividad de la organización, así como el cumplimiento de los objetivos.

2.1.1. Concepto de clima organizacional

(Sherman, 1997) Sostienen que la evaluación del clima organizacional es la expresión general que tienen los colaboradores y los directivos que forman parte de una organización. De igual forma sostiene que el clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral y consecución de metas.

(Goncalve, 1997) Define el clima organizacional que logra mediar entre las características propias de la organización y las tendencias motivacionales que se verán impactadas en el comportamiento de las personas tienen un efecto transversal sobre los resultados de la organización. Algunos ejemplos del impacto en los resultados de la empresa: son la productividad, rotación de personal, satisfacción de personal.

Para (Chiavenato, 1999) Es una cualidad del ambiente organizacional experimentada por los colaboradores de la organización y que influye de una manera directa en su comportamiento.

(chiavenato, 2000) Considera que el clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación, al tener una motivación elevada el clima organizacional tiende a ser más alto proporcionando de este modo satisfacción y mayor participación entre las personas. De forma inversa, un clima bajo proporciona estados de desinterés entre el personal, apatía, insatisfacción y hasta depresión en algunos casos. Por tanto, puede decirse que las propiedades motivacionales van a estar supeditadas por la forma en que los directivos manejen y controlen el ambiente interno de la empresa hacia los empleados.

(Ánzola, 2003) Argumenta que el clima se refiere a las percepciones comúnmente permanentes que los colaboradores tienen con respecto a la organización y que influyen en la conducta de estos. Logrando hacer una diferencia entre una organización y otra.

(Álvarez, 2006) Refiere el clima organizacional como el ambiente o atmósfera propia de cada organización que es producido y percibido por parte de cada individuo de acuerdo con la interacción social y en la estructuración organizacional y es expresado en diversas variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones) generando participación y actitud, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

De acuerdo con (Chiavenato, 2007), el clima organizacional refleja cuán influyente es el ambiente sobre la motivación de los trabajadores, de esta forma, el clima podría ser descrito como la característica del ambiente laboral que presentan los miembros de una organización cómo influye en su conducta.

Sin embargo, de acuerdo con el autor (Orbegoso, 2011) añade que podemos encontrar tres tipos de definiciones de clima organizacional: las definiciones objetivas, definiciones subjetivas, y las definiciones integradoras. Primeramente, debemos comprender a que se refiere cada una, las definiciones objetivas están centradas en las características organizacionales tangibles y que tienen un impacto en la conducta de sus colaboradores, estos son individuos externos de lo que ocurre y tan sólo la perciben y la reflejan. Por otro lado, las definiciones subjetivas que entienden al clima organizacional como las percepciones personales de cada colaborador y no reflejan verdaderamente lo que es la organización.

Para (Celis, 2014), el clima organizacional tiene una amplia relevancia en la empresa, debido a que es uno de los pilares por el cual se lleva a cabo el cumplimiento de objetivos, la armonía entre el equipo de trabajo y el sentido de pertinencia.

De acuerdo con (Celis, 2014), un clima organizacional adecuado propicia un crecimiento personal entre los trabajadores, también puede existir crecimiento profesional y un sentido de pertenencia más elevado hacia la organización. Además, se evidencia un crecimiento como organización, mejor posicionamiento en el mercado, manejo del servicio al cliente con mejor calidad humana y emprendimiento frecuente en la ampliación en el abanico de servicios.

Las definiciones de autores antes mencionados han sido enriquecedoras, a medida que el tiempo transcurre la percepción del clima organizacional cambia, es por lo que son diferentes conceptos; sin embargo, existe mucha relación entre ellos.

Dicho lo anterior se puede decir que, los autores pueden coincidir en ciertas palabras que hacen definir el clima organizacional: la percepción, el entorno y el comportamiento.

De esta manera se puede definir el clima organizacional como el conjunto de percepciones que el colaborador tiene sobre el entorno de la organización y que definen la autoridad que es ejercida por los directivo y jefes; la comunicación, la motivación, el desempeño, la organización que presenta la empresa y el ambiente social en el que desarrollan las actividades de los colaboradores puede afectar el comportamiento del personal.

2.1.2. Tipos de clima organizacional

(Berbel, 2007) Señalan que Likert creador de la “Teoría de los Sistemas” especifica cuatro tipos de clima, relacionados con el tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo.

Sistema 1. Autoritario explotador. La dirección no presenta confianza en los trabajadores, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas solamente por los jefes. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización, y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar en una atmósfera de miedo de castigos y amenazas. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio, en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe, más que en una forma de directrices y de instrucciones específicas. Las interacciones entre supervisores y subordinados son muy escasas y la comunicación es muy deficiente.

Clima autoritativo. Sistema 2. Autoritario paternalista. Hay confianza entre la dirección y los trabajadores, se emplean recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores utilizan mecanismos de control. Da la impresión de que existe un ambiente estable y estructurado. Bajo este tipo de clima las decisiones juegan mucho en las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de una empresa estable y estructurada. Existe una cierta confianza y cordialidad, pero falta una verdadera comunicación entre la dirección, la línea jerárquica intermedia y los empleados.

Clima tipo participativo. Sistema 3. Consultivo. Se basa en la confianza que existe de los superiores hacia sus subordinados, se autoriza a los empleados tomar decisiones concretas, se pretende satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y hay delegación. La atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional, a partir de los objetivos a alcanzar. En este tipo de clima se percibe el ambiente dinámico y proactivo, se satisfacen las necesidades de prestigio y estima, también se motiva a cada uno de ellos, los empleados pueden tomar decisiones y existe la confianza. El nivel de comunicación es aceptable.

Sistema 4. La dirección tiene amplia confianza en los trabajadores, la toma de decisiones tiene como objetivo la integración de todos los niveles, la comunicación se da de forma vertical-horizontal y ascendente-descendente.

Por otro lado (Jerry, 2002) menciona que el clima tiene tres componentes que se aplican a las diferentes percepciones compartidas sobre las dimensiones y aspectos de la vida organizativa:

1. El evaluativo: se valora por parte del personal, de forma compartida grupalmente, la estrategia, la estructura, los sistemas de gestión, los procesos psicosociales y los resultados, considerándolos buenos o malos, positivos o negativos.

2. El emocional: incluye emociones y sentimientos de bienestar o malestar compartidos, aceptación o rechazo, confianza o recelo, etc.

El conductual o intencional: conduce a determinados comportamientos de vinculación o desvinculación, motivación o desmotivación, etc., que siendo efectos del clima generado influyen a su vez sobre él y contribuyen a configurarlo. La cultura incluye otras dimensiones como las creencias, la historia, los héroes, los edificios, los valores y las ideas, etc., tal como hemos explicado anteriormente. Existen diferentes formas de ver los aspectos que integran al clima organizacional, sin embargos todas las opiniones no se comparan ya que cada uno de los autores tienen similitud ante las conductas, comunicación y liderazgo.

2.1.3. Ventajas de un clima organizacional

Tener a los empleados en las mejores condiciones se puede traducir en productividad y satisfacción.

Los principales beneficios de un buen clima organizacional son:

1. Disminución del estrés laboral.
2. Baja rotación del personal.
3. Ideas constructivas y una productividad más alta.
4. Mayor satisfacción personal y profesional.
5. Actitud positiva en el trabajo.
6. Potencia la innovación.
7. Puntualidad.
8. Facilitar la adaptación de las personas a sus puestos de trabajo.
9. Propicia el diálogo y facilita la comunicación.
10. Aumento del compromiso con el trabajo y la empresa.
11. Aumenta la unidad y la confianza.
12. La gestión en equipos será efectiva
13. Con un ambiente cómodo aumentará la comunicación

Estos autores presentan algunos beneficios que trae al hacer una correcta implementación de estrategias de mejora en el clima laboral.

Información útil para tomar decisiones la obtención de información que genera valor a los altos directivos y que da una perspectiva más amplia de cómo se encuentra la organización en cuanto a los esfuerzos que se realizan, de acuerdo con (Reyna, 2013). La información ayudará a tomar medidas correctivas con respecto a los planes puestos en prácticas, determinar acciones nuevas y consolidar lo ya existente.

Inversión efectiva se establecen planes de acción aterrizados a las necesidades puntuales que presenta la organización, logrando focalizar la inversión y generando un ahorro a los proyectos implementados.

- Retención de talento permite prevenir la fuga de talentos dentro de la organización y que repercuten en tener altos niveles de rotación. Dentro de este mismo aspecto, la autora (Reyna, 2013) Menciona que algunos de los principales problemas relacionados a la retención del talento es la desmotivación laboral, la baja en la productividad, huelgas entre muchas otras maneras de expresión de insatisfacción laboral. Para el área de recursos humanos, ayudar a la identificación de fuentes de conflicto que pudiera tener impactos negativos en la organización.

2.1.4. La importancia de medir el clima organizacional

Cuando se analizan ciertos temas que están afectando a la empresa, como puede ser comunicación o la excelencia en el servicio, es importante tener un tipo de medición o diagnóstico para conocer el grado de importancia y el impacto que estos están dando a la empresa.

Según (Goncalves, 2010) Dice “el conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de lo miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que lo componen.

Los diagnósticos periódicos resultantes de las mediciones de clima permiten:

1. Efectuar intervenciones innovadoras de mejora organizacional;
2. Reorientar planes de acción relativos al talento y a los negocios;
3. Poner foco en ciertas áreas de la empresa o dimensiones de gestión, optimizando costos y energía;
4. Generar conciencia en los líderes sobre que pueden o deberían cambiar y en que están bien encaminados.
5. Abrir un canal efectivo de comunicación hacia y desde los empleados;
6. Manifiestar el valor que para la empresa tiene el aporte de opiniones, la escucha y la participación como herramientas potentes de cambio;
7. evitar conflictos antes de que causen malestar;
8. Expresar el interés de la empresa en su gente, en el ambiente en el que transcurren muchas horas de sus vidas.

Ante estos puntos llevar a cabo la medición, se pueden evitar o correr riesgos sobre las actitudes y conductas de los colaboradores. Escuchar también es fuente de reconocimiento y hacer valiosas sus opiniones. Esto generará una condición esencial para el clima favorable.

2.1.5 Instrumento de medición de clima organizacional

A veces es muy complejo pensar como es la forma correcta de medir el clima organizacional, esto debido a que existen un sinnúmero de componentes que pueden afectar.

Los abordajes más comunes son los métodos cuantitativos o auditorías de clima y los métodos cualitativos o perceptivos. Al primer grupo corresponden los cuestionarios, las encuestas y todos los instrumentos que aseguran cierta rigurosidad en las mediciones, permiten realizar un verdadero balance de la situación e identificar los problemas que dan origen a oportunidades sobre las que deciden trabajar o profundizar. Al segundo corresponden a entrevistas, los cuestionarios a personas que se van de la empresa (Gadow, 2010).

La entrevista es uno de los instrumentos más usados y completos que puede existir para conocer las actitudes, conductas expectativas y necesidades que se presentan en la organización con relación a los colaboradores y con el trabajo realizado cotidianamente.

2.1.6. Teoría De Likert

El clima se construye de acuerdo a las actitudes conductas y comportamientos que se observan en el trabajo, es por eso que se dice que se construye sobre realidades dinámicas.

En la teoría de clima organizacional de Likert dice que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros

ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, el salario que gana, la personalidad, actitudes, la conducta, sus capacidades, sus valores, el nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional (Rodríguez, 2016).

Existen tres tipos de variables que según Likert define las características de una organización y estas pueden influir en la percepción de la persona y en el comportamiento (Rodríguez, 2016).

Variables causales. definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones competencias y actitudes

Variables intermedias. Este tipo de variables están orientadas a medir el estado de interno de la empresa, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. estas variables representan gran importancia ya que son las que construyen los procesos organizacionales como como tal de la organización.

Variables finales. Estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

Estas variables trabajan en conjunto, ya que si existiera una modificación de las variables causal en automático se modifican las siguientes. Las variables causales pueden ser modificadas por los gerentes o los miembros de la administración.

Las variables intermedias pueden reflejar el estado en que se encuentra la empresa en los factores como motivación, rendimiento y comunicación, así como también las actitudes.

Las variables finales son los resultados de las variables anteriores, estas pueden ser como, por ejemplo, la productividad, las ganancias y pérdidas de la empresa. Estas variables en conjunto pueden determinar los tipos de clima organizacional.

2.1.7. Factores que influyen en el clima organizacional

Los factores que influyen el clima organizacional, los conforman distintos temas, que pueden ser personal u organizacional, estos pueden ser la toma de decisiones, el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales y la motivación, que a continuación se describen:

1. Liderazgo. Desde la perspectiva organizacional, el *liderazgo* es la capacidad de influir en las actividades de una persona, grupo o equipo que forma parte de una empresa y está orientado a alcanzar objetivos y metas en cierta situación (Fincowsky, 2001). Por eso es muy importante que el gerente o la persona encargada del equipo de trabajo tenga la capacidad y la capacitación adecuada para dirigir planear y organizar, ya que de este depende el cumplimiento de las metas. Mas que todo lo anterior el líder influye, orienta y sobre todo motiva, para que se trabaje con entusiasmo y así lograr los objetivos.
2. Toma de decisiones. A diario se presenta este factor en la vida diaria de un individuo, de la misma manera se presenta en una organización. La toma de decisiones organizacionales suele darse bajo diferentes conjuntos de hechos y circunstancias que, por sus características, pueden agruparse en factores operativos y contextuales, donde los operativos se producen por un alejamiento de experiencias previas o por una desviación de los planes establecidos (Fincowsky, 2001). O como afirma un experto en la toma de decisiones “Casi todas las decisiones importantes se hacen mediante el buen juicio, más que un modelo preceptivo definido” (P. Robbins, 2004).

3. **Comunicación.** Este factor es muy importante, sin ella no se podrían realizar discusiones interacción entre uno y otro. La comunicación es un proceso de interacción social por medio de símbolos, enunciaciones y reenunciaciones. Puede ser interindividual, intergrupala, intraorganizacional o interorganizacional. Es una acción que busca influir las visiones, opiniones, fundamentos y comportamientos de otro u otros utilizando el lenguaje (incluido el lenguaje emotivo y expresivo) como canal de interrelación (Fincowsky, 2001).
4. **Relaciones interpersonales.** Son aquellas acciones que describen el pacto y comunicación que se relaciones entre dos o más personas en distintos momentos. Esto se presenta a diario, ya sea trabajo casa u otros.
5. **Motivación.** La motivación determina la conducta en los miembros de una organización, por lo que resulta un factor importante para el beneficio de la misma. Desarrollando la capacidad de provocar, mantener y dirigir un determinado comportamiento de los trabajadores.

2.2 Rendimiento de personal

En las organizaciones el rendimiento laboral es lo más importante debido a que se refiere al colaborador y esto influye mucho en el resultado de la productividad de la empresa. El cumplimiento de objetivos, metas tareas alcanzadas, horas trabajadas, es lo que hace que el colaborador cumpla con la empresa.

(Motowidlo, 2003). Lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Existen diferentes perspectivas sobre el rendimiento laboral, tal es el caso de (Campbell M. O., 1993) la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo este uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento (Waldman, 1994).

Debido a este término de outputs que se menciona de estos autores, el rendimiento para ellos es el resultado que alcanzan o que producen, es cuantificar lo que ha hecho el colaborador. Desde este punto de vista, medir el rendimiento de manera cuantificable no será la forma más confiable para evaluar al empleado, sin embargo, existen otros puntos de vista de autores donde consideran que el rendimiento es un conjunto de conductas en el entorno laboral.

La productividad, eficiencia y eficacia es el resultado, mientras que el rendimiento es el comportamiento que se dirige a la consecución de dichos resultados.

A través de los años el concepto rendimiento va cambiando, otra vía de acercamiento al rendimiento laboral se realiza desde el modelo de competencias.

El grupo McBer se refiere a competencias comunes, esto es, las que todos necesitan para hacer el trabajo con un estándar mínimo aceptable, y no diferencian a los trabajadores, y competencias diferenciadoras que sí distinguen entre los trabajadores promedio y los buenos. (Williams, 2003).

Lo mencionado de los autores sobre rendimiento, centrarse en las conductas del empleado es demasiada atención y los resultados no serán los esperados, ahora, si se dirige hacia los outputs se corre el riesgo de también no tener una mejor perspectiva del colaborador. Si nos enfocamos en el modelo de competencias como lo mencionaba el grupo McBer de reconocer la importancia del rendimiento mediante competencia, evaluando varios tipos de factores, este, puede dar mejores resultados, tomando en cuenta que la conducta también será un factor de evaluación del rendimiento.

De manera operativa, también se suele definir el rendimiento laboral como una función de la capacidad y la motivación del trabajador (Griffin, 1998). En este sentido, si la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo, su resultado conductual es el rendimiento.

La motivación es el origen, fundamento y destino de cualquier actividad desarrollada por el ser humano; así como también es el motivo de la conducta de cada persona. No obstante, cabe señalar que los efectos de la motivación son momentáneos, pasajeros y reversibles; los cuales están limitados por el tiempo, fundamentalmente porque las necesidades y los intereses del individuo varían con frecuencia (Fincowsky, 2001).

La motivación es parte fundamental del rendimiento personal, este puede dar inicio a un desempeño positivo o negativo dentro de la empresa. No se debe olvidar, que, para tener a un colaborador motivado, se debe tener capacitación constante, y no solamente sobre el desempeño en la organización, también, a nivel personal. Una persona deberá tener intereses personales, aspiraciones tener ambiciones o superarse a nivel profesional o crecer dentro de la empresa. El querer obtener algo en la vida u obtener algo a través del trabajo, también es parte de tener un colaborador motivado queriendo siempre cumplir día a día con sus objetivos.

(Fincowsky, 2001) Define que, en la medida en que el individuo se encuentre motivado y presente un comportamiento congruente con las exigencias de la organización, podrá esperarse que su rendimiento y productividad sean beneficiosos tanto para la organización como para el empleado.

Así una evaluación de desempeño puede presentar de la manera más exacta posible, cómo se comportará un colaborador en el área de trabajo de acuerdo a estos resultados. Su comportamiento, su forma de ver los problemas y de qué manera reaccionará en el momento de solucionarlo, así se podrá definir su rendimiento y productividad de su trabajo.

Lo que se busca es que el colaborador esté contento, satisfecho con su trabajo, y que al mismo tiempo de resultados con su productividad y cumplimiento de los objetivos establecidos de la organización.

Para (Fincowsky, 2001) menciona que por lo que respecta a la satisfacción del trabajador y a su productividad, es posible identificar dos casos que podrían implicar el fracaso de la relación laboral:

1. Cuando el empleado se encuentra satisfecho en su empleo, pero no realiza un trabajo productivo que le sirva a la organización. Esto ocurre, por ejemplo, cuando alguien obtiene un sueldo que le permite vivir de manera cómoda, pero dedica sus horas laborales a resolver cuestiones personales y trabaja lo mínimo indispensable. Claro que esto representa una dificultad para la organización que requiere la máxima productividad de sus trabajadores.
2. Cuando el trabajo que realiza el empleado es productivo, pero afecta de manera directa su realización personal. Tal sería el caso, por ejemplo, de un estudiante universitario empleado en una empresa que le exige trabajar horas extras, obligándolo a perder clases y retrasar sus estudios por cumplir los requerimientos laborales.

Estas situaciones se pueden relacionar con muchos otros casos que se relacionan con el acuerdo entre empleado y empleador. Donde se espera lo mejor el uno del otro en cuestión de relación laboral, que incluye tanto la visión de la empresa como retribuciones, compensaciones y crecimiento laboral de acuerdo con el trabajador.

Esto tiene relación directa con la productividad y el rendimiento de personal, si un colaborador está satisfecho con el acuerdo que existe entre trabajador y organización, trabajara con interés en sus actividades, se sentirá comprometido, desarrollara nuevas ideas, será creativo y aportara a mejoras de la empresa y de esta forma cumplirá las metas y objetivos de la organización.

Por el contrario, un individuo desmotivado presentará un comportamiento inadecuado que no favorecerá en las expectativas de la empresa, no tendrá interés, será irresponsable, y o tendrá preocupación por el trabajo a realizar.

2.2.1. Importancia del rendimiento de personal

Si la organización espera que el individuo se comprometa con sus objetivos, se adapte a sus necesidades, así como establezca buenas relaciones con el resto de sus integrantes, etc., debe ofrecerle estímulos y brindarle condiciones de trabajo coherentes con tales requerimientos: posibilidad de crecimiento personal, mayor autonomía, etc.

Existen diferentes tipos para medir el rendimiento del personal, lo importantes es que, sea el adecuado para la organización en el que se vaya a realizar, para esto también el responsable de evaluar no deberá pertenecer a la institución. Existen distintos métodos para evaluar, entre los más destacados son;

1. Método de puntuación. En este se deberá generar los capítulos que se quiera integra los puntos a valorar del rendimiento del personal y que son importantes para la productividad. Se deberá otorgar un valor a cada uno de los puntos.
2. Método de la descripción. Esta tiene la finalidad de definir o describir las características del colaborador, ya sea positivo o negativo. El encargado o departamento correspondiente realizara las descripciones y marcará las positivas y negativas, entre más positivas tenga el colaborador mejor rendimiento obtendrá.

Método de autoevaluación. En esta, el mismo colaborador se evaluará su rendimiento en base al análisis de su puesto, donde encontrara los problemas que tiene en su área y podrá elaborar propuestas de mejora.

2.2.3 Relación de clima organizacional y rendimiento de personal

El rendimiento de personal se ha relacionado con las cualidades que el colaborador tiene para desempeñar el puesto, sin embargo, esto tiene mucho que ver con el clima organizacional de la empresa y que no solo es responsabilidad de los empleados, sino, también del ambiente, los jefes o del liderazgo.

El clima organizacional para (Alvares, 1995) citado por (Solarte, 2009)“define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad”.

Para (Motowidlo, 2003). citado por (Diaz, 2010), afirma que el rendimiento laboral “lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.”

Para una empresa existen diversos factores que pueden ser importantes o que son vitales para su buen funcionamiento, sin olvidar lo administrativo, financiero, o productivo. El talento humano como recientemente se le refiere al ser humano en una organización es el principal factor que se debe tratar antes que cualquier otro.

La actitud de un colaborador puede cambiar de acuerdo a las perspectivas que tenga sobre, las relaciones laborales, la forma de autoridad de las figuras jerárquicas, el ambiente o las condiciones dentro de la empresa, esto, puede afectar directamente al rendimiento de personal.

(Fernandez, 2008) Asegura que el comportamiento y las actitudes de las personas, de igual manera que las relaciones laborales influyen de manera considerable en el medio ambiente laboral, en pocas palabras, el clima laboral juega un papel fundamental para que el rendimiento del colaborador sea el más adecuado.

Otra de las definiciones sobre el clima laboral la menciona (Sudarsky, 1977) citado en (Gril, 2017) afirmando que el clima organizacional es un concepto integrado mediante las políticas administrativas, tecnología, los procesos de toma de decisiones, entre otras... definen el clima y las motivaciones y a su vez, el comportamiento de los equipos de trabajo y personas influenciadas por ellos.

(Solarte, 2009) menciona que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, y las organizaciones son uno de esos ambientes que están conformados por diversas personas, grupos, colectividades que llegan a generar diversos comportamientos y aquellos comportamientos llegan afectar dicho ambiente, dicho esto, cada organización está conformado por una universalidad de pensamientos, personalidades y muchos más factores de cada persona que hacen que el ambiente laboral cambie constantemente e incide en el comportamiento y desempeño de los trabajadores.

Esto a su vez implica que, las edades o los perfiles con los que la empresa contrata a los colaboradores influyen en los comportamientos o el ambiente que este puede causar. Si tiene el trabajador adecuado para el puesto adecuado, las relaciones de jefe y subordinado va fluir de manera adecuada; así como también la realización de las actividades serán muy eficientes.

Si el proceso de selección de personal se hace adecuadamente significa que, se tendrá al personal apto para la realización de operaciones que se encuentre dentro de la organización, esto reduce el riesgo de satisfacción y de motivación. A veces las empresas carecen de información para el reclutamiento de personal y esto tiene por consecuencia problemas internos y externos que se verán reflejados en los clientes. Por eso es muy importante están a la vanguardia con los nuevos cambios que se están viviendo.

2.2.4. Importancia de clima organizacional y rendimiento de personal

El lugar y ambiente donde el trabajador se desenvuelve cotidianamente y que puede durar más de 8 horas diarias, se puede considerar parte de su hogar, ya que, pasa más tiempo en su trabajo conviviendo con los compañeros, que en casa con su familia.

Es por ello que la empresa debe considerar desde el lugar físico como sus herramientas muebles o el lugar donde realiza sus actividades, así como, el ambiente que se vive entre compañeros y jefes.

Al contar con un entorno agradable, una excelente comunicación y un liderazgo efectivo, cualquier organización puede lograr sus metas y objetivos.

Un análisis del clima organizacional permitirá detectar los factores que afectan de manera positiva o negativa a la productividad. Cuando se mide el clima organizacional influye en el rendimiento del personal, a través de las percepciones de los mismos. La motivación, también es un factor que influye en el rendimiento, el trato que el jefe le brinde a su equipo de trabajo, o la relación que exista entre compañeros.

La importancia de medir el clima organizacional es un factor muy importante, porque este influye en el rendimiento de personal, las consecuencias sean positivas o negativas, que será definida por la percepción de los colaboradores tendrá mucho que ver las condiciones que se encuentre la organización.

2.3. Satisfacción laboral

Esta se puede definir como la actitud del colaborador que tiene dentro del trabajo, esta actitud está basada en los valores y creencias que se desarrollan en la organización.

Para (Mankeliunas, 1987) se puede considerar como satisfacción al estado de un organismo en el que los aspectos motivadores han llegado al objetivo, o como una vivencia de la persona que ha estimulado sus deseos y apetitos.

(Mankeliunas, 1987), dice, la satisfacción en el trabajo se puede considerar como la satisfacción individual en una relación laboral dentro de una organización; el concepto de satisfacción está ligado siempre con un trabajo determinado.

Desde la perspectiva de (Guil, 1995), la satisfacción laboral se puede entender como una actitud y grupo de actitudes surgidas en la persona con relación a su situación de trabajo; estas pueden ser referidas al trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo en la empresa

Otro concepto es el siguiente: “Satisfacción en el trabajo: Actitudes positivas o negativas de los individuos hacia su trabajo” (Baron, 1996).

De acuerdo con los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral

2.4. Motivación y su importancia

Desde el punto de vista situacional y de desarrollo humano, la motivación se refiere a los objetivos y valores más inmediatos que la persona tiene en relación con su trabajo, mismos que pueden estar o no íntimamente ligados a las necesidades sociales o biológicas aprendidas, y que varían de manera notable de un individuo a otro según la edad, la etapa de desarrollo y la interacción que establece con distintos grupos o equipos de la organización en que interviene (Fincowsky, 2001).

Motivarse es una activación de energía o, si se quiere, un proceso personal que depende de cada uno, pero también del medio ambiente en el que dicha persona se encuentra (Olaz Capitán, 2016). Depende también de la edad, la educación que se ha tenido en la infancia. Todos estos factores influyen al comportamiento que se puede presentar durante una jornada de trabajo con los compañeros.

Los estudios de Hawthorne

A finales de la década de 1920, en un entorno en donde la administración se enfocaba, sobre todo, como un simple proceso de dirigir y controlar a los trabajadores en su ambiente laboral, una serie de estudios comenzaron a plantear el problema de la motivación en el Trabajo y la relación entre los individuos y los grupos. Esto de acuerdo en aquella década se luchó por el bienestar de los trabajadores donde, los principales objetivos fue mejorar las condiciones del trabajador y así, poder lograr una productividad más eficiente.

“El disparador de esta nueva perspectiva administrativa fueron los conocidos estudios de Hawthorne, realizados por el psicólogo Elton Mayo en la planta de Chicago de la Western Electric Company entre 1927 y 1932. Mayo y sus colaboradores descubrieron que, bajo determinadas circunstancias, los incentivos en materia de descanso, incrementos salariales y mejora de las condiciones laborales de índole general, resultan menos importantes para incrementar la productividad que motivar a los empleados procurando satisfacer necesidades sociales como mantener su moral en alto, estimular las interrelaciones satisfactorias con los demás miembros de su grupo de trabajo, brindarles asesoría y conservar abiertas las vías de comunicación con ellos. Este fenómeno, basado en la atención que se brinda al individuo para aumentar su productividad, en la actualidad se conoce como “efecto Hawthorne”.”

(Fincowsky, 2001).

A partir de esto fueron cambiando muchos aspectos, entre ellos la importancia del trabajo en equipo, que ayuda mejorar la vida social de la persona. Hoy en día sabe que para el colaborador lo más importante es ser reconocido socialmente y de pertenecer a un grupo determinado, así como, ser aceptados ante ellos.

Desde ese punto de vista, las demandas y quejas que el personal presenta no son siempre objetivas; por el contrario, suelen ser manifestaciones de problemas que no están de manera estricta relacionados con esos síntomas y que no siempre son derivados de la empresa.

Por otro lado, la motivación ha influido en el rendimiento del colaborador. Cuando el colaborador se da cuenta que la empresa tiene el interés por el bienestar de ellos y mejorar las condiciones del ambiente, esta mejora su desempeño, y logra los objetivos; por lo tanto, la empresa logra la productividad.

2.5 Evaluación de desempeño

Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales (Fincowsky, 2001).

Se puede definir como un procedimiento que se lleva a cabo a través de capacitación o asesorías cada cierto tiempo para evaluar, medir y obtener resultados. Estos resultados pueden servir para mostrar si el colaborador se encuentra realizando sus actividades de acuerdo a su puesto, este también, puede mostrar donde necesitan mejoras y porqué.

(Fincowsky, 2001) menciona que “la evaluación del desempeño se realiza para establecer si todos los integrantes de la organización realizan su trabajo de la mejor manera posible, y si esto es suficiente para asegurar el logro de los objetivos organizacionales propuestos. En un nivel más profundo, lo que se busca con esta evaluación es contribuir al desarrollo personal y profesional de los integrantes de la organización, mejorar los resultados organizacionales, y determinar cómo se puede aprovechar de la mejor manera posible los recursos humanos disponibles”. Adicionalmente, Alles sostiene que las evaluaciones de desempeño son necesarias para:

1. *Tomar decisiones sobre promociones y remuneración.*
2. *Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo.*
3. *Brindar retroalimentación a la fuerza laboral respecto de su desempeño; en este sentido, es oportuno señalar que casi todas las personas necesitan y esperan esa retroalimentación, pues es a partir de ella que pueden saber si deben modificar su comportamiento*

Las evaluaciones son una herramienta que algunas organizaciones pueden utilizar para mantener y mejorar su productividad y facilitar el progreso hacia sus objetivos estratégicos. El gobierno federal de Estados Unidos comenzó a evaluar sus trabajadores en 1842, cuando el Congreso aprobó una ley que requería que los empleados de los departamentos administrativos fueran evaluados cada año (Bohlabder, Snell, & Morris, 2018).

El propósito principal de esta evaluación de desempeño es mejorar el rendimiento del colaborados ya que es la forma de medir su trabajo, si lo realiza correctamente o carece de información para desarrollar. Esto también influye mucho en su comportamiento ya que, si no se encuentra motivado o contento en el puesto esta evaluación lo puede definir.

Un estudio demostró que las organizaciones con sistemas solidos de administración del desempeño tienen de 40 a 50% más probabilidad de superar a sus competidores en los aspectos de crecimiento de los ingresos, productividad, rentabilidad, y valor de mercado (Bohlabder, Snell, & Morris, 2018).

Dicho lo anterior, se puede mostrar que realizar evaluaciones cada cierto tiempo en una empresa, es vital para poder seguir adelante con los objetivos y metas. La información recabada de estas evaluaciones es muy valiosa ya que son un punto de referencia hacia dónde dirigirse con los empleados, si se necesita capacitación, remuneración o retroalimentación. La empresa tendrá un enfoque más seguro para aplicar las acciones correspondientes para los colaboradores.

Para medir el desempeño de colaborador se debe tomar en cuenta su conducta, el perfil de puesto, así (Fincowsky, 2001).menciona que para llevar a cabo la evaluación es necesario:

- 1. Contar con una herramienta de evaluación apropiada (en la mayoría de los casos se trata de cuestionarios, mismos que deben incluir instructivos).*
- 2. Capacitar con anticipación a los evaluadores respecto de los temas a estimar, los métodos para llevar a cabo su labor, y las técnicas que usarán, todo esto con el propósito de que realicen una valoración justa y objetiva de los empleados, pues de ello dependerá el éxito o fracaso de la evaluación.*

3. *Definir las características del puesto a evaluar, ya que tanto el evaluador como el evaluado deben tener claros los conceptos que se tomarán como base de la evaluación.*

Se dice que para terminar con una evaluación de desempeño se debe realizar entrevistas directamente con el colaborador para abordar las dudas, así como también después de obtener los resultados comunicarle su jefe directamente a la persona para retroalimentar la información, cabe resaltar que también puede existir un margen de error en los resultados, es por ello que dirigirse directamente con el evaluado puede mejorar estos resultados.

III. Metodología

La metodología es el conjunto de técnicas y procedimientos que se utiliza para el desarrollo de un proceso de investigación, con el fin de recopilar información y datos para obtener resultados. Esta información ayuda para analizar los resultados con el fin de cumplir con el objetivo general de la investigación.

Existen diferentes métodos para la realización de la metodología por mencionar algunos: cualitativa, cuantitativa y descriptiva.

3.1 Materiales e instrumentos

En base a la presente investigación de clima organizacional y rendimiento de personal se presentarán los aspectos metodológicos para alcanzar los objetivos, así como también el método cuantitativo que se utilizará.

(Fernandez, Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación, 2017) “indica que la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para ser inferencia en una población”. Cuyo objetivo es alcanzar la relación que existe entre clima organizacional y rendimiento de personal.

El problema por resolver es, diagnosticar el clima organizacional, utilizando un método cuantitativo, el cual es obtener información a través de un cuestionario escrito, este, también llamado encuesta, se presenta a través de una serie de preguntas a los colaboradores que describen ciertos factores particulares que representan a la organización. La encuesta se

proporcionará a los colaboradores en una hoja tamaño carta con preguntas impresas (Anexo 1).

Se realiza la encuesta con todo el personal, auxiliares de piso, personal de limpieza, cajeros, supervisores, jefes y gerentes.

La presente evaluación se llevó a cabo en la empresa Ferretería La Oaxaqueña S. de R.L. de C.V. dentro de la oficina administrativa, donde se adquirió la sala de juntas para realizar la encuesta. Cuenta con el mobiliario adecuado mesa y silla, iluminación y ventilación (Anexo 2).

Esta información tendrá como resultado la respuesta de la pregunta de investigación, por lo cual apoyará al desarrollo de la investigación.

La empresa cuenta con 25 empleados, por lo cual a todos se les aplicara la encuesta, incluyendo desde los recién ingresados hasta los de mayor antigüedad. Se considera muestra censal ya que se seleccionó el 100% de la población.

A continuación, se detalla el proceso que se llevara a cabo para la realización de la investigación, donde especifica el tipo de método para su realización mencionando desde el lugar donde se presentara, el diseño, y respondiendo al marco teórico.

Esta investigación es tipo no experimental, ya que no se alteró ninguna de las variables y se pretende observar las situaciones ya existentes. El alcance de esta investigación es transversal o transeccional, se realizó en un periodo determinado con el fin de identificar las

variables de clima organizacional y rendimiento de personal, y así describir las consecuencias y las situaciones que se presentan.

Instrumento

Bolígrafo, y una encuesta de la relación entre clima organizacional y rendimiento de personal estructurada a base de las condiciones en la que se encuentra la empresa, esto fue, a través de los conocimientos y orientación del gerente Lic. Roberto Le Royal Rangel y el Ing. Sergio Cardoso Limón.

Así como también máquinas de trabajo como es impresora y computadora para la elaboración de las preguntas y el uso de hojas de papel bond para la impresión.

La estructura de la misma se forma de conceptos específicos (Motivación, Comunicación, Liderazgo Condiciones físicas de la empresa, rendimiento del personal, satisfacción en el trabajo y comportamiento) con 21 preguntas y de respuestas cortas (Nunca, Casi Nunca, A veces, y Siempre) donde Nunca = Desfavorable y Siempre = Favorable. (Anexo 2).

Operacionalización de las variables

- 1. Clima organizacional**
- 2. Rendimiento de personal**

Participantes

Tabla 1

Participantes

Colaboradores	Genero	Edad	Antigüedad	Puesto
1	Femenino	31	14	Vendedor
2	Femenino	30	8	Asistente
3	Femenino	28	5	Asistente
4	Femenino	20	1	Cajera
5	Femenino	23	6	Auxiliar de piso
6	Femenino	30	2	Auxiliar de piso
7		24		Coordinador de piso
	Femenino			
8	Femenino	20	2	Vendedor
9	Femenino	21	3	Vendedor
10	Femenino	22	4	Vendedor
11	Femenino	30		Pagos
12	Femenino	34		Limpieza
13	Femenino	31	14	Asistente
14	Femenino	27	4	Compras
15	Masculino	34	8	Vendedor
16	Masculino	23	3	Seguridad
17	Masculino	23	3	Seguridad
18	Masculino	29	3	Vendedor
19	Masculino	19	2	Auxiliar de piso
20	Masculino	19		Auxiliar de bodega
21	Masculino	22	1	Auxiliar de bodega
22	Masculino	25	3	Cajero
23	Masculino	22	2	Auxiliar de piso
24	Masculino	20	1	Inventario

3.2 Métodos o procedimientos

Este procedimiento será expresado de manera cronológica. Esta investigación que se llevó a cabo de acuerdo a lo mencionado en el planteamiento de problema, hipótesis y variables, así como el marco teórico, se efectuará de manera cuantitativa por medio de una encuesta. Este llevará un orden de acuerdo al organigrama de la empresa, se empezará por los gerentes, personal administrativo, coordinadores, cajeros, vendedores, auxiliares de piso y por último encargado de bodega.

Se solicitará autorización a la empresa para la entrada de la persona externa que realizará la aplicación de la encuesta que estará orientada a las dos variables del problema.

Clima organizacional y rendimiento del personal.

Se incluye diagrama que representa el proceso de la investigación.



IV. Resultados

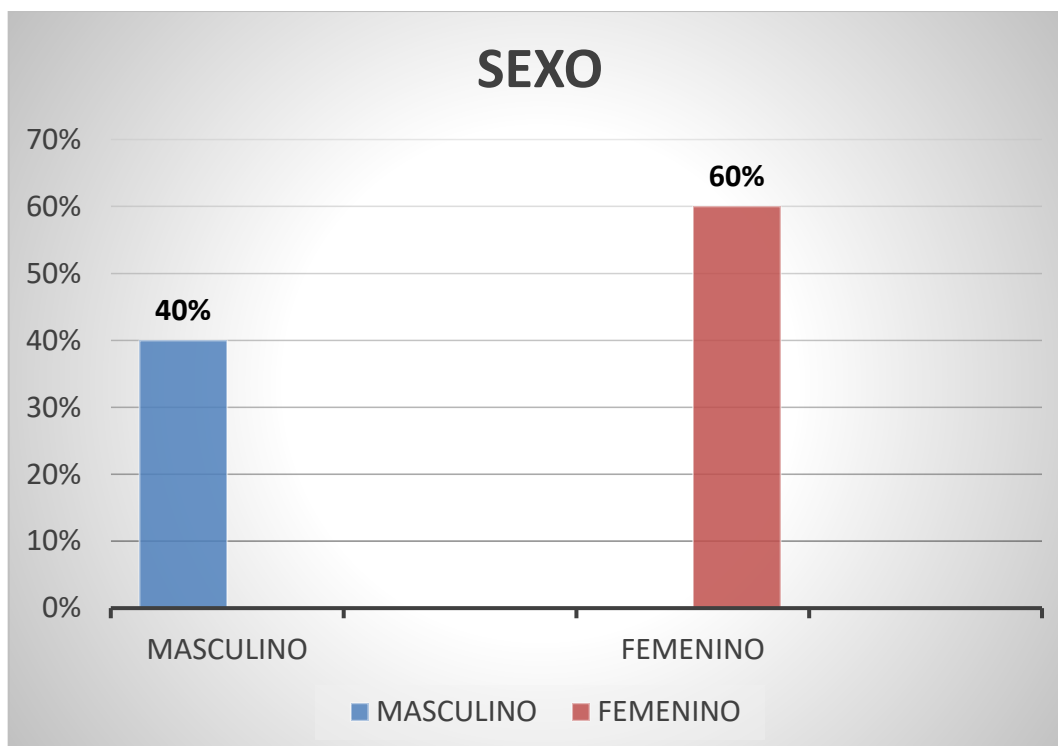
De acuerdo a la encuesta aplicada, a continuación, se presentan los resultados de la investigación, mediante las técnicas e instrumentos de estudio cuantitativo. Por lo cual se presentarán mediante gráficas la información recopilada y su relación con las variables independientes, la cual tendrá los resultados de las percepciones de cada uno de los colaboradores respecto a clima organizacional y rendimiento de personal.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre las encuestas aplicadas se derivaron los siguientes hallazgos con respecto a las variables causales intermedias y finales.

Iniciando esta encuesta del personal de Ferretería la Oaxaqueña S. de R.L. de C.V. se muestra el porcentaje que representa el sexo femenino y masculino.

Grafica 1

Sexo



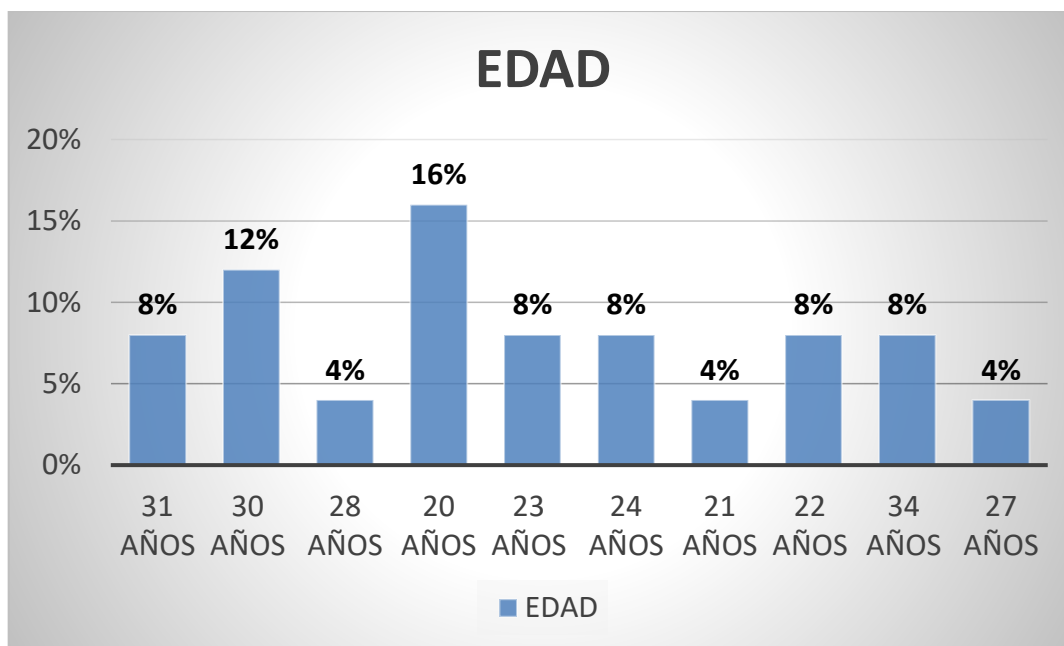
Fuente: Elaboración propia

En esta grafica 1, se presenta que la mayoría es de sexo femenino con el porcentaje del 60% y el 40% del sexo masculino.

En la próxima grafica se presentan las edades de la población encuestada.

Grafica 2

Edad



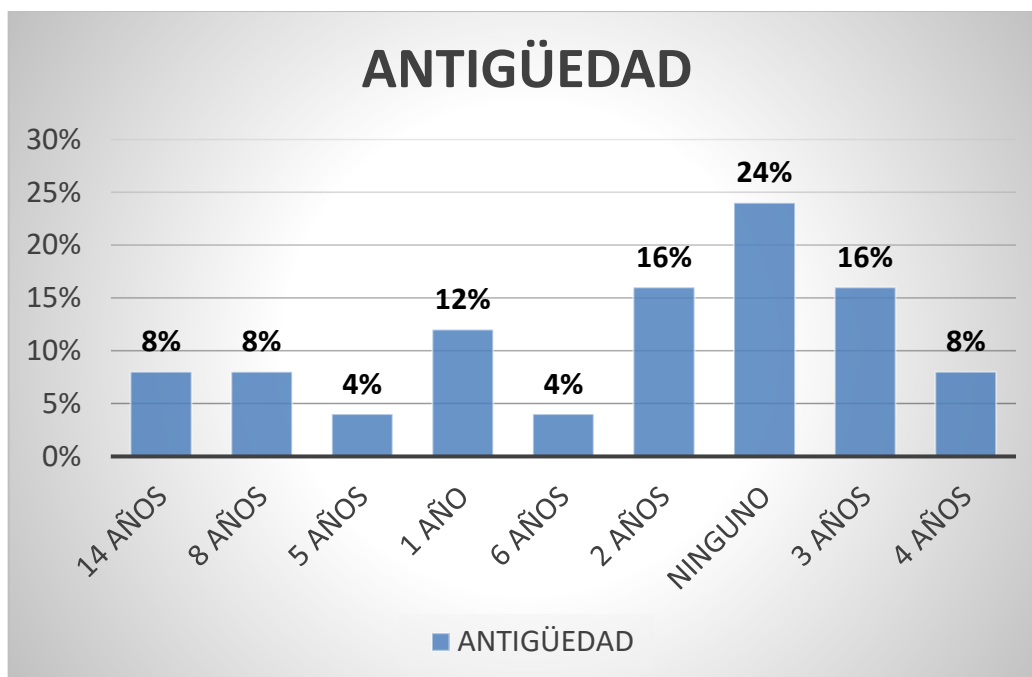
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al resultado de las encuestas el 16% son de 20 años, el 12% son de 30 años mientras que el 8 % representa a los de 31, 22 y 34 años y el 4% de 27 y 28 años. Lo cual la mayoría de la muestra son de 20 años.

De acuerdo al cuestionario aplicado, la antigüedad es otro resultado de la población

Grafica 3

Antigüedad



Fuente: Elaboración propia

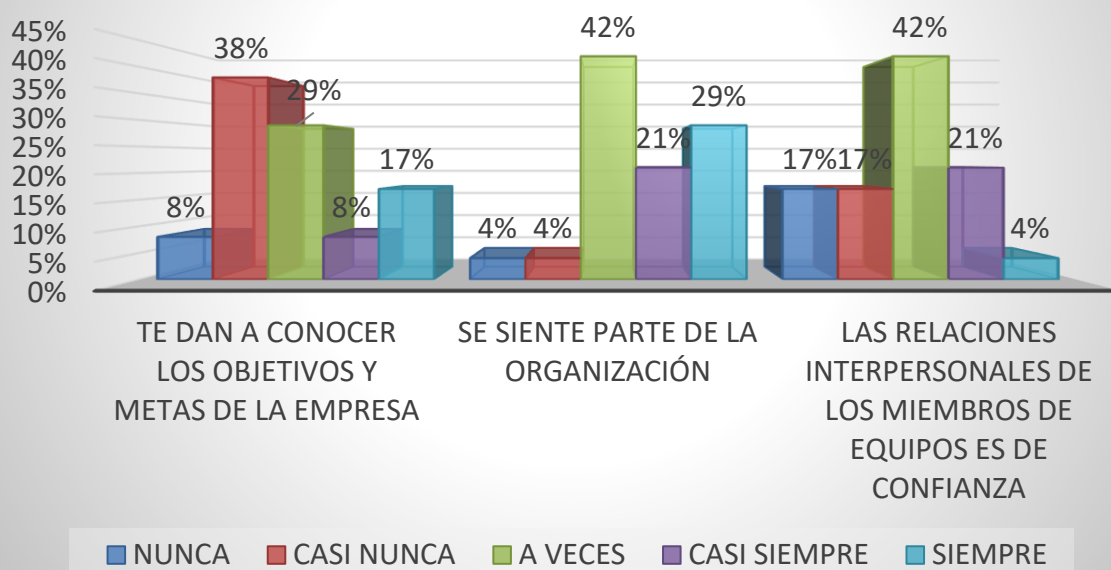
En torno al tiempo de servicio que ha prestado el 24% no tiene siquiera un año de antigüedad, esto quiere decir que la mayoría son nuevos, el 16% tienen 2 y 3 años, el 12% tienen 1 año de antigüedad, el 8% tiene 4, 8, y 14 años, y solo el 4% 6 años de antigüedad. Este resultado dado de las encuestas, puede mostrar que muchos son nuevos y la información que pueden tener sobre su puesto o por la empresa están en proceso o capacitación.

Dentro de las variables causales planteadas por Likert (Rodríguez, 2016) menciona la estructura organizativa, las decisiones y actitudes, de acuerdo a esto se puede interpretar las políticas, normas, objetivos y el sentido de pertenencia, una de las dimensiones más importantes dentro del clima organizacional ya que vienen siendo la cabeza de la empresa.

Grafica 4

Variables causales: estructura organizativa, administrativa y actitudes

VARIABLES CAUSALES: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, ADMINISTRATIVA Y ACTITUDES



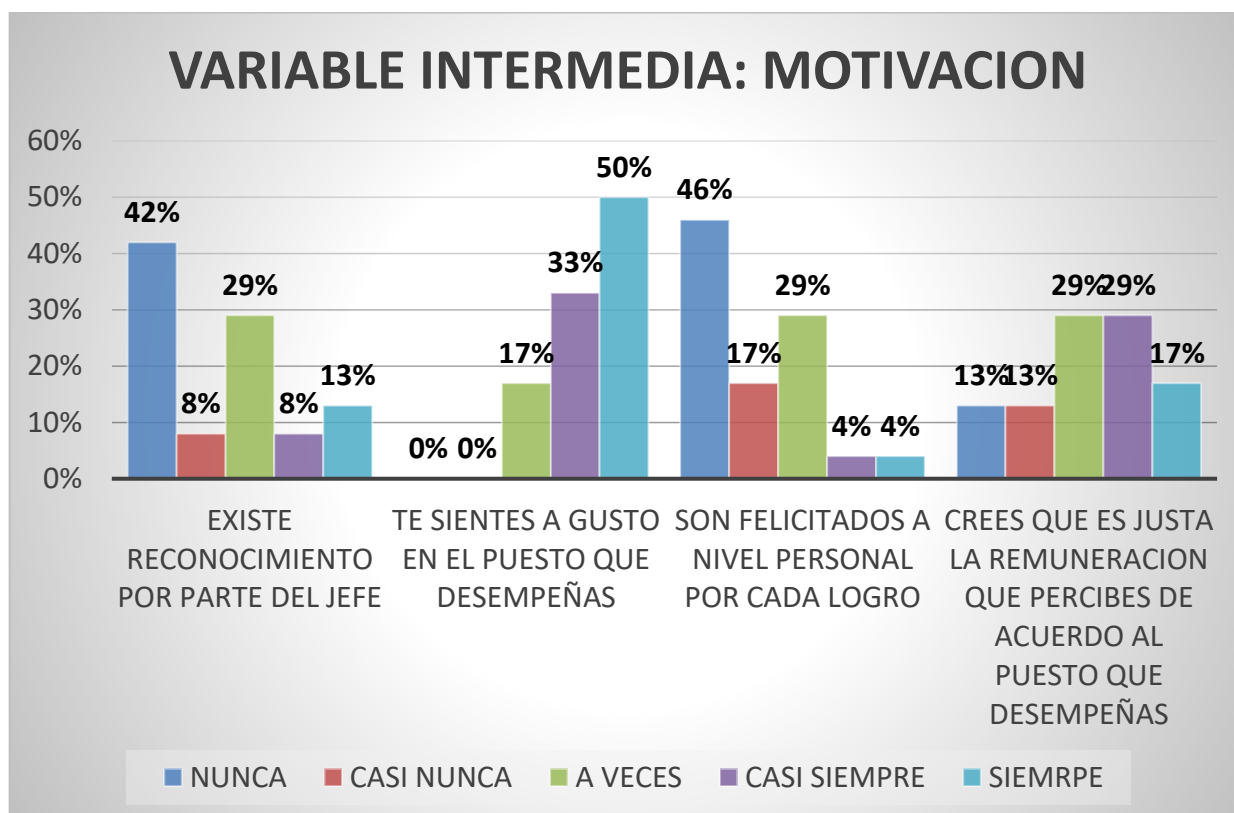
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica variables causales se puede observar que el 38% de los colaboradores declara que no le dan a conocer los objetivos y metas de la empresa, a diferencia del 29% que dice que “a veces” si le dan a conocer los objetivos y metas el 17% dice que siempre y el 8% casi siempre y 8%, lo cual esto puede generar confusión al momento de sentirse parte de la empresa o identificarse con ella, un 19% dice que a veces, esto debido a no conocer los objetivos de la empresa gran parte de ellos no están enterados. El 42% de la población considera que “a veces” se siente parte de la empresa mientras que el 29% declara que “siempre” el 21% “casi siempre”, el 4% “casi nunca” y el 4% “nunca” se siente parte. En este resultado podemos reflexionar, que, el no conocer los objetivos y metas genera el sentido de pertenencia negativo por lo cual la integración y la relación que existe entre los miembros de equipo no existe una confianza. Debido a estos resultados podemos definir que se puede estar generando un malestar organizacional. el 42% de la población indica que “a veces” las relaciones interpersonales de los miembros de equipo es de confianza mientras que el 21% casi siempre el 17% “nunca”, el 17% “casi nunca” y el 4% siempre, este resultado puede no ser bueno pero tampoco malo ya que el 42% declara que a veces existe confianza, esto podría ser beneficioso para la empresa, ya que el exceso de confianza puede ocasionar distorsiones en la relaciones de trabajo con los jefes y subordinados, mientras que el no tener nada de confianza también puede ocasionar mucha rigidez y no puede existir desenvolvimiento.

De acuerdo a la variable intermediaria que menciona Likert (Rodriguez, 2016) está orientado a medir el estado interno de la empresa tales aspectos como la motivación comunicación y la toma de decisiones. Con estos ítems que a continuación se menciona se pretender medir la satisfacción del colaborador dentro de la empresa y que están enmarcadas por los incentivos y reconocimiento que se le otorgan.

Grafica 5

Variables intermedias: motivación



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 5 variables intermedias, se puede interpretar uno de los aspectos mencionados, que es la motivación, en la investigación se obtuvieron los siguientes resultados, el 42% declara que “nunca” existe reconocimiento por parte del jefe, mientras que el 29% dice “a veces” el 13% “siempre”, el 8% “casi nunca” y el 8% “casi siempre”. Las respuestas de los colaboradores no fueron favorables de acuerdo al reconocimiento por parte de los jefes, no hay interés por parte de la empresa hacia el colaborador, no se reconoce la labor que efectúa dentro de la empresa o por cada logro obtenido en su puesto desempeñado, no se reconoce cuando realizan bien su tarea.

En el segundo ítem los resultados marcados resaltan el 50% de la población que declara “siempre” se siente a gusto en el puesto que desempeña, la mitad de los colaboradores se sienten contentos con las actividades que realizan, mientras que el 33% declara “casi siempre” el 17% “a veces” y el 0% “nunca” y “casi nunca”. Los resultados fueron favorables para la empresa, puesto que las personas son las adecuadas para cada puesto, en este caso el desempeño del colaborador es bueno de acuerdo a estas respuestas.

Dentro de las felicitaciones a nivel personal por cada logro el 46% declara que “nunca”. El 29% dice que “a veces” mientras que el 17% “casi nunca”, el 4% “casi siempre” y el 4% “nunca”. Estos resultados pueden definir que existe insatisfacción por parte del colaborador debido a la falta de interés por parte de la empresa, esto puede provocar las malas relaciones, y como consecuencia la desmotivación por realizar bien su trabajo todos los días.

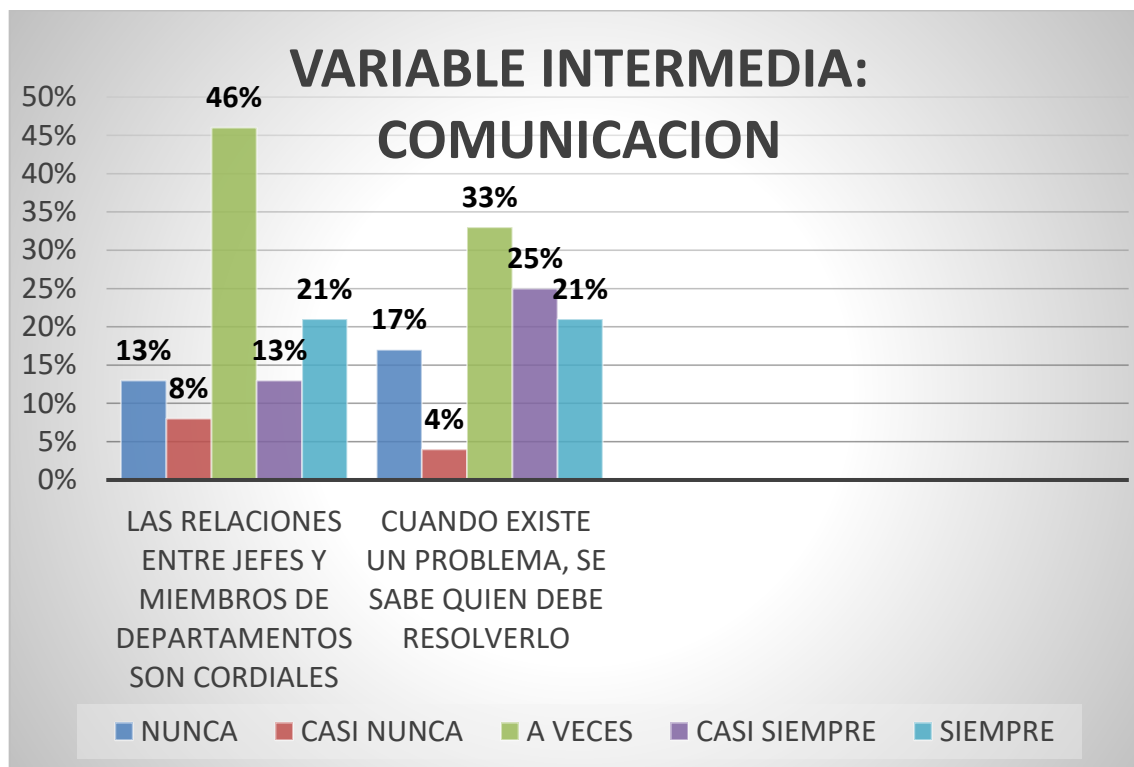
Sin embargo, las remuneraciones obtenidas por el trabajo realizado indica el 29% “a veces” mientras que el 29% “casi siempre”, se pueden definir que es justo para los trabajadores de acuerdo a los resultados obtenidos. El 17% dice “siempre” cuando solo el 13% “nunca” y el 13% “casi nunca” en este aspecto el salario no es problema y que se ha logrado asignar con satisfacción en sus remuneraciones de la persona adecuada al puesto adecuado.

Por lo tanto, se puede observar que no existe un mecanismo como tal para estimular al colaborador con los compromisos de metas y objetivos originando que la empresa no se desarrolle con efectividad.

Dentro de las variables intermedia se menciona la comunicación donde se pretende medir la comunicación que existe entre jefes y los miembros de los departamentos.

Grafica 6

Variable intermedia: comunicación



Fuente: Elaboración propia

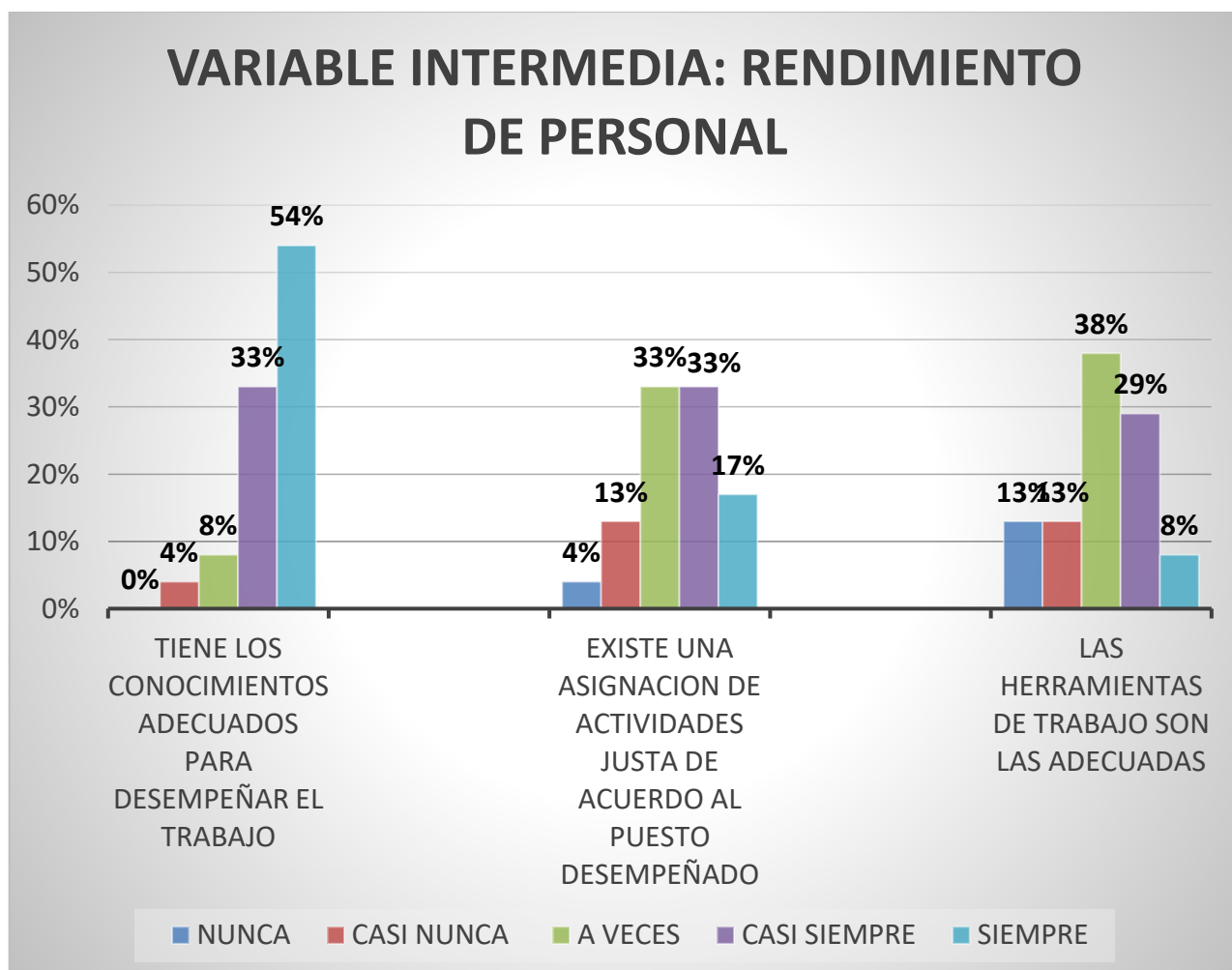
En la gráfica 6 variable intermedia: comunicación, declara el 46% de la población que “a veces” las relaciones entre jefes y miembros de departamentos son cordiales, no es muy buena la relación ya que el 21% dice “nunca” por tal razón, se tiene que mejorar ese tipo de comunicación que se está manejando, porque existe cierto factor que no está llevando el 100% del objetivo de la comunicación. y no están fluyendo adecuadamente. Mientras que el 13% dice siempre, el 13% “casi siempre” y solo el 8% “casi nunca”.

En conclusión, con esta variable se puede decir que se debe mejorar el sistema de comunicación para que pueda fluir correctamente y se logren solucionar los problemas con mayor efectividad.

Otra variable intermedia es el rendimiento de personal donde se busca medir el desempeño de cada uno de los colaboradores dentro de la empresa.

Grafica 7

Variable intermedia: Rendimiento de personal



Fuente: Elaboración propia

Es una de las más importantes dentro de la organización ya que dependemos de este para generar productividad en la empresa.

Dentro de los resultados podemos observar en la gráfica 7 variable intermedia: Rendimiento de personal que el colaborador tiene los conocimientos adecuados para desempeñar el trabajo, donde el 54% de los colaboradores siempre tienen los conocimientos adecuados, el 33% “casi siempre” el 8% “a veces” y el 4% “casi nunca” y el 0% “nunca” esto es una buena noticia, debido a que, si el colaborador tiene los conocimientos adecuados, quiere decir que puede generar sus actividades y tareas sin ningún problema.

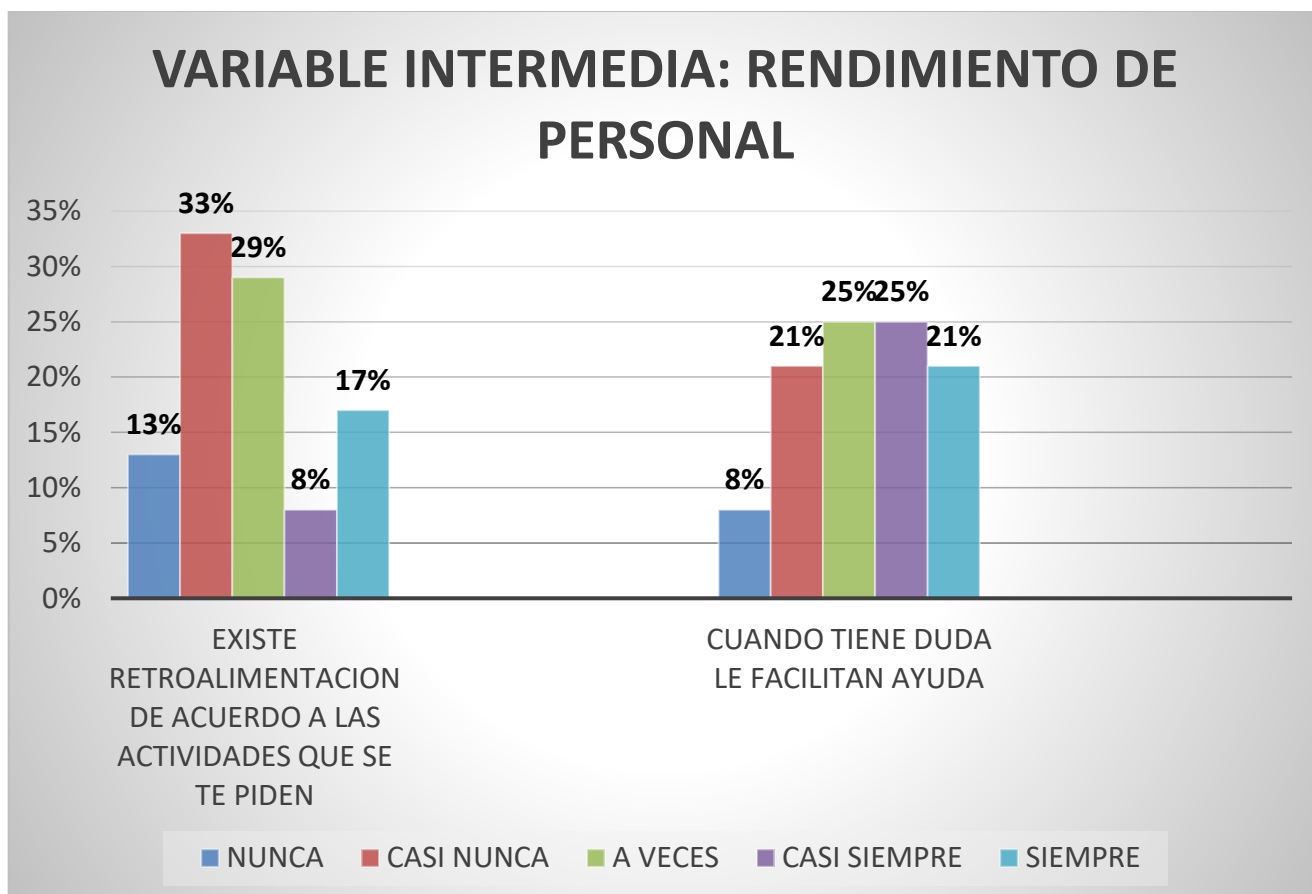
En la asignación de actividades justa se encuentra un 33% que indica a veces y el otro 33% casi siempre, mientras el 13% “casi nunca, el 17% siempre y solo el 4% “nunca”. esto se puede tomar como buena noticia y tomarlo de manera positiva donde se puede decir que los colaboradores no están siendo explotados o que tienen exceso de carga de trabajo para realizar sus actividades asignadas en tiempo.

De acuerdo a las herramientas de trabajo si son las adecuadas el 29% “casi siempre, el 38% “a veces” mientras que el 13% “casi nunca” e igual el 13% “nunca” y solo el 8% “siempre”. no están teniendo las herramientas necesarias para llevar a cabo sus actividades la mayoría de la población faltan por obtenerlas. este resultado hace saber que probablemente no estén realizando sus actividades correctamente por la falta de herramientas.

De la variable intermedia: rendimiento de personal, se continúa analizando los resultados obtenidos.

Grafica 8

Variable intermedia: Rendimiento de personal



Fuente: Elaboración propia

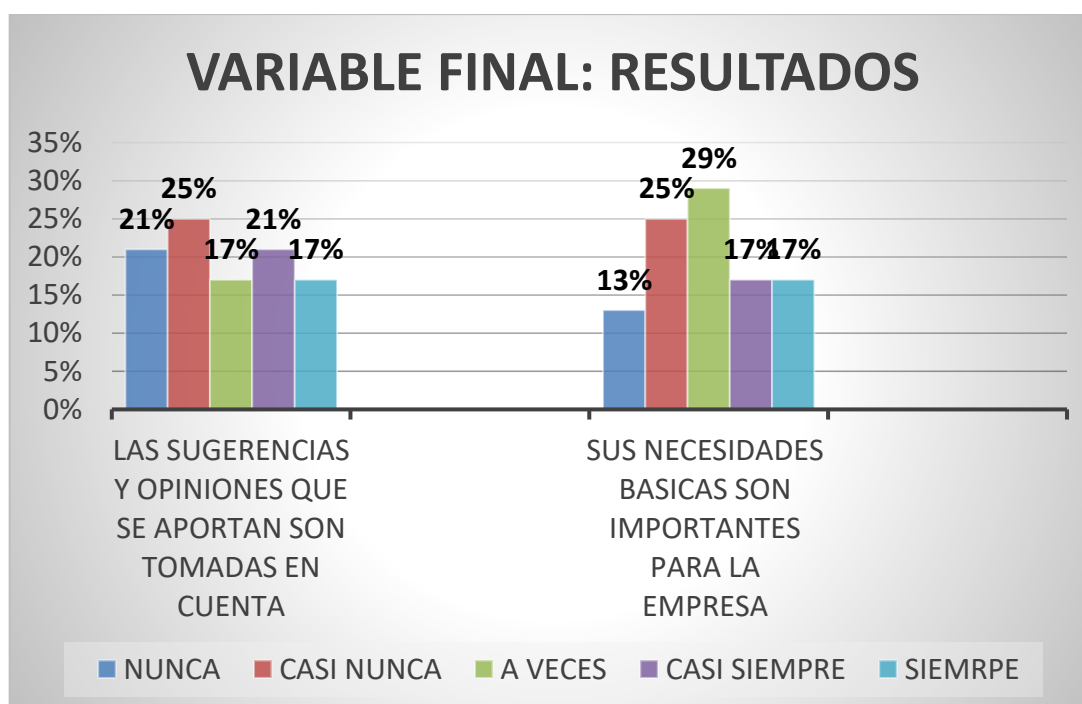
De acuerdo a las actividades que se les pide el 20% indica que “a veces” tienen retroalimentación cuando el 33% dice que “casi nunca”, el 13% “nunca”, el 17% “siempre” y solo el 8% “casi siempre”. Como conclusión, no existe retroalimentación de acuerdo a las actividades que se le pide, esto puede generar un margen de error a la hora de efectuar la actividad de manera correcta.

Dentro de la solución o aclaración de dudas para la realización del trabajo el 25% de los colaboradores dicen que “casi siempre” le facilitan la ayuda y el 25% “a veces” cuando 21% “siempre” y el 25% “casi nunca”, y solo el 8% “nunca” este resultado se puede tomar como positivo para la realización de las actividades por lo cual se puede decir que si facilitan la ayudan.

Por último, se encuentra la variable final la cual se conforma por los resultados de las variables causales y variables intermedias y que están alineados a los objetivos propuestos que debe alcanzar cada departamento en una empresa.

Grafica 9

Variable final: Resultados



Fuente: Elaboración propia

En esta encuesta el 25% de los colaboradores dice que sus aportaciones no son tomadas en cuenta para la mejora de la empresas, que el 21% “nunca” son tomadas en cuenta, el 17% “a veces”, el 21% “casi siempre” y el 17% “siempre” y para su buen funcionamiento por lo cual puede causar un problema y una deficiencia en la productividad, de acuerdo con esta investigación se ha definido que los colaboradores son los que puede aportar mayores beneficios y mejoras para la empresa debido a que ellos viven el día a día con sus actividades y que no existe persona más experta para aportar mejoras al puesto que ellos que lo desempeñan directamente.

Otro punto que refleja la productividad de la empresa es que, si el colaborador es importante para la empresa y que, si sus necesidades son importantes para ella, el 29% dice que, son importantes, pero a veces, el 25% “casi nunca” el 17% “casi siempre” empatando con el 17% “siempre” y solo el 13% “nunca “, esto se puede interpretar que tal vez no al 100% pero si una parte de sus necesidades. Es importante tomar medidas y mejorar las técnicas o sistema que se lleva para cubrir las necesidades de los colaboradores, ya que, si los trabajadores están contentos y satisfechos, la empresa fluye de manera eficiente y por ende la productividad llega. Los colaboradores son clientes internos de la empresa, por la cual también se deben atender sus necesidades y mantenerlos felices.

Finalmente, los resultados que se obtuvieron de acuerdo a las variables mencionadas las causales, intermedias y finales, se pudieron analizar y se determinó que existe un tipo de clima organizacional autoritario explotador donde se puede concluir con los siguientes puntos.

- Los jefes y gerente no generan confianza a los demás miembros de los departamentos de la organización.
- La gerencia es la única que puede tomar las decisiones.

- No se permite la participación, opiniones y sugerencias de los miembros de empresa.
- La gerencia no da a conocer los objetivos y metas.
- La comunicación no es favorable

Se puede concluir que la relación que existe con el rendimiento de personal, si influye ciertos aspectos que componen el clima organizacional. Los colaboradores no pueden dar un desempeño, un rendimiento si la organización no le da la importancia debida, si no se tiene el interés hacia ellos cubriendo las necesidades para que se sienta satisfecho trabajando y realizando sus actividades.

Conclusiones

A lo largo de la presente investigación se logró demostrar que las teorías sobre el clima organizacional se muestra que varía en función de los investigadores y que no existe una unificación en las definiciones, sin embargo se analizó que sí coinciden en un elemento fundamental para su definición: es la percepción, que significa la apreciación de los individuos a través de lo que reciben, sienten u observan, como por ejemplo las relaciones entre personas, el ambiente físico (infraestructura y elemento físico).

De acuerdo a lo anterior se observa que en los últimos años es lo que ha predominado en las empresas, esto ha generado que el clima organizacional siempre esté presente en ellas y que en la actualidad es uno de los elementos más importantes, ya que ha influido en el rendimiento del personal y por ende en la productividad.

Una de las variables intermedias que menciona la teoría de Likert es la motivación, la cual es una de las dimensiones que ha generado problema para el rendimiento de personal, lo cual algunos factores como el incentivo pasa a tercer término cuando no existe reconocimiento y felicitaciones al colaborador por lograr un objetivo en la empresa, este punto puede frenar el desempeño y las realizaciones correctas de las actividades dentro de la organización. La satisfacción viene por consiguiente de la motivación, donde también se genera a través de un trabajador contento, ya que puede afectar el comportamiento positivo como negativamente y como consecuencia el desarrollo productivo y el de la organización.

Estos fueron uno de los hallazgos más importantes que ha generado el clima organizacional y el rendimiento de personal.

Estos resultados encontrados a través de la investigación han cumplido el objetivo principal que es determinar que existe una relación de clima organizacional y rendimiento personal. Lo cual se ha mostrado directamente en el instrumento de medición aplicada en gráficas.

Se argumenta que la hipótesis formulada: el clima organizacional afecta directamente al rendimiento de personal a los colaboradores de Ferrería la Oaxaqueña S. de R.L. de C.V. es aceptada debido a la determinación de los resultados de las dimensiones encuestadas, al nivel alto de porcentajes al cual va dirigido, los factores que influyen para la realización de los colaboradores y de la satisfacción de los miembros de los equipos y de la productividad de la organización.

De acuerdo a la investigación realizada se sustenta la información de esta tesis “El clima organización y el rendimiento de personal de Ferrería la Oaxaqueña S. de R.L. de C.V.”, esto con base a la interpretación en la aplicación de las variables de la teoría de Likert y las relaciones permisibles de cada colaborador, y que de forma independiente se recopiló la información, para dar los resultados y así la detección de puntos y áreas de mejora.

Recomendaciones

De acuerdo a la investigación realizada, la información obtenida y la aceptación de la hipótesis., se dan a conocer las recomendaciones que estimulan las mejoras para la organización, que surgió como efecto de las variables analizadas con respecto a la encuesta realizada.

A partir de estos hallazgos encontrados debido a esta investigación se desarrollan un conjunto de estrategias que permitan fortalecer a la organización y mejore el funcionamiento de la misma.

- Realizar reuniones de concientización y de compromiso con la empresa.
- Fomentar sistemas para reconocer a los trabajadores por su trabajo y desempeño en la empresa, tales como: empleado del mes por puntualidad logro de objetivos etc.
- Capacitación a jefes y gerentes para mejorar el trato a los colaboradores y poder fluir la comunicación entre ambas partes.
- Generar un sistema para mejorar la comunicación entre jefes y miembros de la organización

Referencias

Bibliografía

(s.f.).

Alvares. (1995).

Álvarez, M. (2006).

Ánzola. (2003).

Baron. (1996).

Berbel, G. &. (2007).

Bohlabder, Snell, & Morris. (2018). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Cengage Learning Editores.

Campbell. (1970).

Campbell, M. O. (1993).

Celis. (2014).

Chavenato. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*.

Chiavenato. (1999).

chiavenato. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*.

Chiavenato. (2007).

Delgado. (2002).

Diaz. (2010).

Fayol, H. (1841).

Fernandez. (2008).

Fernandez. (2010).

Fernandez. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación. *Revista Mexicana de Ciencias Agricolas*, 1603-1617.

Fincowsky, E. B. (2001). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. MEXICANA.

Gadow, F. (2010). *Dilemas: la gestion del talento en tiempos de cambio*. Granica.

Garcia. (2009).

Gilmer, F. y. (1964).

- Goncalve. (1997).
- Goncalves, A. (2010). *Dilemas: la gestion de talentos en tiempos de cambio*. Granica.
- Griffin, M. y. (1998).
- Gril, M. (2017).
- Guil, G. y. (1995).
- Jerry, M. (2002). *biblioteca virtual*. Obtenido de Diccionario de Administracion y Finanzas:
<http://oceanodigital.oceano.com/Empresa/welcome.do?at=lp&prd=4&login=gdc&password=ventas>
- Litwin. (1968).
- Mankeliunas. (1987).
- Maslow. (1943).
- McGregor. (1960).
- Méndez. (2009).
- Motowidlo. (2003).
- Nelli, A. (2018).
- Olaz Capitán, A. J. (2016). *COMO TRABAJAR EN EQUIPO A TRAVÉS DE COMPETENCIAS*. MADRID ESPAÑA: NARCEA.
- Orbegoso. (2011).
- P. Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: pearson educacion .
- Prado. (2015).
- Reyna. (2013).
- Robbins. (1998).
- Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de serivcio. *Educacion y Valores*, 18.
- Seisdedos. (s.f.). 1996.
- Sherman, C. &. (1997).
- Solarte. (2009).
- Solarte, G. (2009).
- Sudarsky. (1977).
- Taylor, F. W. (1856).

Terry, F. (1985).

Waldman. (1994).

Williams. (2003).

Anexos

Anexo 1
Instrumento

DETERMINACION DE LAS PERCEPCIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO DE PERSONAL

Esta encuesta tiene como objetivo encontrar las percepciones que el personal tiene sobre el clima organizacional en la empresa Ferretería la oaxaqueña de acuerdo al entorno en el que se encuentra con los compañeros de trabajo y superiores jerárquicos; así como el efecto sobre el rendimiento del personal.

Esta encuesta se aplicará de forma anónima y la información obtenida será utilizada para un proyecto de Tesis de Maestría. Se solicita contestar con absoluta honestidad. Deberá marcar con una "X" la alternativa que, según su opinión, describe con más exactitud la situación actual de la empresa

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1.- ¿El ambiente de trabajo que se respira en la empresa es agradable?					
2.- ¿Las relaciones interpersonales entre los miembros de equipo de trabajo de los distintos departamentos es de confianza?					
3.- ¿Las relaciones entre jefe y los miembros de departamentos son cordiales?					
4.- ¿El trabajo que realiza le gusta?					
5.- ¿Le dan a conocer los objetivos y metas de la empresa?					
6.- ¿Existe reconocimiento por parte del jefe por el cumplimiento de objetivos y metas?					
7.- ¿Las sugerencias y opiniones que se aportan son tomadas en cuenta?					
8. ¿Las herramientas de trabajo son las adecuadas?					
9.- ¿Sus necesidades básicas son importantes para la empresa?					
10.- ¿Se siente parte de la organización?					
11.- ¿Son felicitados a nivel personal por cada logro obtenido dentro de la empresa?					
12.- ¿Se siente a gusto en el puesto que desempeña?					
13.- ¿Tiene los conocimientos adecuados para desempeñar el trabajo?					
14.- ¿El horario de trabajo es el adecuado?					
15.- ¿Mi trabajo es un reto diario, o se considera una tarea más?					
16.- ¿Cuándo existe un problema, se sabe quién debe resolverlo?					
17.- ¿Le dedican tiempo para revisar que se necesita para mejorar el desempeño?					
18.- ¿Existe una asignación de actividades justa de acuerdo al puesto desempeñado?					
19.- Cree que es justa la remuneración que percibe de acuerdo al puesto que desempeñas?					
20.- ¿Existe retroalimentación de acuerdo a las actividades que se te piden?					
21.- ¿Cuándo tiene dudas, Le facilitan la ayuda?					

Anexo 2
Sala de juntas



Glosario

clima laboral

es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores, 25

clima organizacional

expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización, 8

colaboradores

Persona que trabaja con otra en una tarea en común, 10

comportamiento

Reacción que tiene un ser humano de acuerdo al medio ambiente, 9

comunicación

intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla, 26

desempeño

cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea, 19

dinamismo

es cuando se quiere aludir a que algo o alguien posee una energía o fuerza para la acción o la consecución de un objetivo, 23

métodos cuantitativos

Un método cuantitativo se refiere a la utilización de datos numéricos para realizar de forma sistemática, organizada y estructurada una investigación, 28

motivación

estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona, 8

organización.

es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas., 10

percepción

impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos, 21

proceso administrativo

es el modo en que se afronta la gestión de la actividad de la misma a través de sus cuatro fases planeamiento, organización, dirección y control., 12

productividad

Capacidad de producción por unidad de trabajo, 10

rendimiento de personal

producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, 8

salario

es la suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador, 29

variables independientes

La variable independiente es aquella que determina el valor de la variable dependiente. Esto, en un modelo o estudio estadístico., 29

variables intermedias

son aquellas que trasladan el efecto desde las variables independientes hasta las dependientes,

30