



**FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA COMPU+**

SUSTENTADO POR:

**ANDREA NICOLE GARCÍA PERDOMO
MAYRA JUDITH CASTILLO ORELLANA**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.

JULIO, 2018

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVE REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DESIRÉE TEJADA CALVO

VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S

CARLA MARÍA PANTOJA

DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARÍA CASTRO

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA COMPU+**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

ASESOR METODOLÓGICO

TULIO ARNALDO BUESO JACQUIER

ASESOR TEMÁTICO

GABRIELA HUNG MEJÍA

MIEMBROS DE LA COMISIÓN EVALUADORA:

LEIDA NINOSCA POLANCO

LISETTE CÁRCAMO



FACULTAD DE POSTGRADO

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA COMPU+.

AUTORES:

Andrea Nicole García Perdomo y Mayra Judith Castillo Orellana

Resumen

En el presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de conocer cuál es la percepción que tiene cada uno de los colaboradores referente a los factores que intervienen en el clima organizacional y desempeño laboral y si estas variables tiene o no una relación, esto surge debido a que la empresa Compu+ ha presentado un crecimiento acelerado y este crecimiento va de la mano con el crecimiento que según CONATEL ha tenido este rubro en Honduras, sin embargo en el último año se han detectado áreas de oportunidad debido a que la empresa nunca ha realizado estudio de clima organizacional, por lo cual surge la necesidad de analizar si el clima organizacional que se percibe en la empresa influye o tiene una relación con el desempeño laboral. Para llevar a cabo esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental, un diseño transversal y un alcance correlacional de los resultados obtenidos que permitió determinar que no existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

Palabras Clave: Clima, desempeño, organización, recompensa, relación significativa.



POSTGRADUATE FACULTY

RELATION BETWEEN WORK ENVIRONMENTAL ANALYSIS AND THE PERFORMANCE IN THE COMPANY COMPU+

AUTHORS:

Andrea Nicole Garcia Perdomo and Mayra Judith Castillo Orellana

Abstract

The present research work was conducted with the purpose of knowing what is the perception that each of the employees have regarding the variables involved in the organizational climate and work performance and if these variables have a relationship or not, this arises due to the fact that Compu + has presented an accelerated growth that goes along with the growth that according to CONATEL, Honduras has had in this item, however in the last year areas of opportunity have been detected because the company has never conducted a study of organizational climate, for which the need to analyze if the organizational climate that is perceived in the company influences or has a relationship with work performance. To carry out this research, it was developed with a quantitative approach, with a non-experimental study, a transversal design, and a correlational scope to obtained results that allowed to determine that there is no significant relationship between organizational climate and work performance.

Keywords: Climate, performance, organization, reward, significant relationship.

DEDICATORIA

A Dios, porque sin el nada de esto hubiera sido posible, él me puso a las personas correctas en mi camino justo cuando más las necesitaba, me dio sustento aun cuando todo parecía desmoronarse, él tenía un plan en mente muy diferente para mí y me guio por el camino correcto para poder ejecutarlo, me dio un trabajo flexible, una familia comprensiva, una compañera de proyecto con energía inagotable y un hombre a mí lado que me apoya incondicionalmente. Gracias Dios por ser un padre justo y amoroso.

ANDREA NICOLE GARCÍA PERDOMO

En primer lugar, a Dios por darme los medios necesarios para poder salir adelante con mis metas propuestas, a mi familia por siempre estar dándome su apoyo incondicional.

MAYRA JUDITH CASTILLO ORELLANA

AGRADECIMIENTO

Agradecer primero que todo a Dios por sus infinitas bendiciones en todos los aspectos de nuestras vidas.

A nuestros padres y familiares que siempre nos guían por el camino de la rectitud, el trabajo duro y dedicado y el respeto hacia los demás.

A nuestros maestros por orientarnos en la dirección correcta y por compartirnos todos esos conocimientos que ellos obtuvieron a través de su enriquecedora experiencia.

A nuestras parejas que estuvieron con nosotras compartiendo arduas jornadas de desvelo e investigación para la culminación de nuestro proyecto.

A todos lo que hicieron esto posible, muchas gracias.

ANDREA NICOLE GARCÍA PERDOMO & MAYRA JUDITH CASTILLO ORELLANA

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	9
2.1.1 2.1.1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	10
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	14
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	16
2.1.4 Productos y Servicios.....	20
2.2 TEORÍAS	34
2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO	34
2.2.2 TEORIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN Y STRINGER .	34
2.2.3 TEORIA’’ X’’ Y TEORIA Y TEORIA ‘’Y’’ DE MCGREGOR	36
CAPITULO III METODOLOGÍA	39
3.1 CONGRUENCIA METODOLOGICA.....	39
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	39
3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	41
3.1.3 HIPÓTESIS.....	44
3.2 ENFOQUES Y MÉTODOS.....	45

3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.3.1	POBLACIÓN.....	47
3.3.2	UNIDAD DE ANÁLISIS	47
3.3.3	UNIDAD DE RESPUESTA	48
3.3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	49
3.3.5	INSTRUMENTOS.....	49
3.3.6	TÉCNICAS	49
3.3.7	PROCEDIMIENTOS.....	49
3.4	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	50
3.4.1	FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA	50
3.4.2	FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIA.....	50
	CAPITULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS	52
	ANÁLISIS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	52
	ANÁLISIS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	100
4.1	COMPARACIÓN ENTRE LA UNIDAD DE ANÁLISIS Y LA ENCUESTA...	112
4.2	RESULTADOS GLOBALES	115
4.3	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	122
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	125
5.1.1	CONCLUSIONES:.....	125
5.1.2	RECOMENDACIONES.....	126
	BIBLIOGRAFÍA.....	128
	ANEXOS	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Mejores empresas para trabajar en honduras.	16
Tabla 2 Matiz EFE	31
Tabla 3 Matriz del perfil competitivo	32
Tabla 4 Matriz EFI	33
Tabla 5 Matriz foda.....	34
Tabla 6 Matriz metodológica	40
Tabla 7 Complemento de la Matriz metodológica.....	41
Tabla 8 Operacionalización de las variables Clima Organizacional 1/3.....	42
Tabla 9 Operacionalización de las variables Clima Organizacional 2/3.....	43
Tabla 10 Operacionalización de las variables Clima Organizacional 3/3.....	43
Tabla 11 Operacionalización de las variables Desempeño	44
Tabla 12 Alfa de Cronbach de escala EDCO	112
Tabla 13 Estadística de fiabilidad de escala EDCO.....	113
Tabla 14 Alfa de Cronbach de cuestionario de desempeño.	113
Tabla 15 Estadística de Fiabilidad de cuestionario de desempeño.	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Crecimiento de la empresa en número de colaboradores al cierre de cada año.....	4
Ilustración 2: Número de usuarios de internet en Honduras.	5
Ilustración 4 Mejores lugares para trabajar en el mundo Iterbank	11
Ilustración 5 Mejores empresas del mundo para trabajar Atento.....	12
Ilustración 6 mejores empresas del mundo para trabajar Inkafarma.....	12
Ilustración 7 Mejores empresas del mundo para trabajar Scotiabank.....	13
Ilustración 10 Estructura organizacional de la empresa Compu+.....	19
Ilustración 11 ubicación actual de la empresa Compu+.....	20
Ilustración 12 Servicio de monitoreo	21
Ilustración 13 Enlace Punto a Punto	22
Ilustración 14 Enlace Punto a Multipunto.....	23
Ilustración 15 Hotspot	24
Ilustración 16 Tipos de enlace que ofrece la empresa.....	25
Ilustración 17 Metodología de la investigación.	46

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

A continuación, describiremos en este capítulo los elementos del planteamiento del problema de investigación dentro del cual presentaremos la introducción del problema en conjunto con los antecedentes que lo fundamentan y así poder definir la problemática, el enunciado, la formulación del problema, y las preguntas de investigación del cual derivamos el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, con los que trabajaremos los cuales se tratan de despejar en el transcurso del estudio. Finalmente, se elaborará la justificación del proyecto el cual afirmará los resultados que conlleva la realización del mismo.

1.1 INTRODUCCIÓN

El ser humano es un ser curioso que busca la manera de poder analizar todo aquello que hace y de esta forma poder tener una noción de lo que sucede a su alrededor y que tan eficiente es a la hora de dirigir sus acciones, lo que le permitirá trazar un plan de acción. Esta necesidad se ha trasladado al nivel laboral como lo menciona Mazariegos, y es necesario que el ambiente de trabajo sea propicio para que haya un mejor desempeño por parte de los colaboradores, lo cual se ha convertido en un aspecto clave para las empresas hoy en día, sin embargo, las herramientas con las que contamos ahora no siempre estuvieron al alcance de las organizaciones. (Mazariegos Villalonga, 2016)

La cultura organizacional es un conjunto de elementos propios de los componentes de la empresa y los colaboradores que la conforman. El objetivo de toda organización es tener colaboradores eficientes que se desempeñen en torno a la misión y visión de la empresa para así poder impulsarla en el mercado. Con los resultados finales que proyecta el Análisis de Clima Organizacional, nos da una pauta del estado en el que se encuentra la empresa y los colaboradores lo cual permite visualizar las áreas de oportunidad para brindar un ambiente propicio para lograr atraer y retener talento.

En la búsqueda de alcanzar y sostener los objetivos estratégicos de la empresa Compu+ S. de R. L. de C. V. necesita conocer aspectos importantes del Clima Organizacional

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El estudio del clima organizacional se ha desarrollado desde mediados del siglo XIX, en tiempos más recientes ha sido activo, diverso y a lo largo de más de 50 años se ha generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

Forehand y Gilmer definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para identificar a una organización y distinguirla de otras. Taguiri y Litwin consideran al clima organizacional como el resultado o el impacto que generan los miembros de una organización en sus actitudes y motivación (Chavez, 2016).

El Análisis de Clima Organizacional constituye un papel esencial en las organizaciones ya por medio de ella se obtiene información para toma de decisiones, relacionadas con los colaboradores de la empresa con el fin de buscar la mejora permanente en la misma.

Contar con un Clima Organizacional saludable ayuda al departamento de recursos humanos a descartar esa variable como influyente en el déficit de diferentes inconvenientes que se puedan presentar en la empresa, y a asegurarse de que su talento humano se sienta cómodo y satisfecho para poder mantener un alto desempeño y visualizar todo su potencial de desarrollo.

La empresa objeto de estudio es Compu+ S. de R. L. de C.V. que en adelante se referirá como Compu+, es una empresa Familiar fundada en el año 2006, orientada el rubro de venta de equipo para telecomunicaciones de redes inalámbricas y venta del servicio de internet, que en la actualidad está conformada por un equipo de 61 colaboradores, los cuales no cuentan con un Análisis de Clima Organizacional de la empresa.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Definir un problema de investigación es el inicio para un proceso científico por lo tanto será la base de cualquier método de investigación.

Compu+ S. de R. de L. de C. V. es una mediana empresa con un giro comercial orientado a la venta de servicio de internet y equipo de telecomunicaciones para redes inalámbricas, beneficiando a la población del sector norte, occidente y litoral atlántico de Honduras. En los 12 años de permanencia en el mercado nacional la empresa ha tenido un crecimiento notable, tanto en mercado como en recurso humano, por lo que hace dos años se asignó al departamento administrativo desempeñar todas las funciones de un departamento de recursos humanos, sin embargo hasta el momento no se ha realizado estudio anterior para tener conocimiento de la percepción que los colaboradores tiene sobre su ambiente de trabajo y la relación que este tiene con el desempeño de sus colaboradores, ya que han dejado a un lado la implementación de un Análisis de Clima Organizacional.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En las últimas décadas se ha incrementado el fenómeno de la globalización y con ello la exigencia de la mejora e implementación de técnicas de mercadotecnia, las cuales para poder desarrollarse necesita no solo el recurso financiero si no también que el talento humano de las organizaciones se involucre fielmente en los lineamientos establecidos por la empresa, para el logro de sus objetivos y permanencia en el mercado, por lo que la empresa necesita se realice un análisis interno donde se pueda analizar de forma cuantitativa la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño de los colaboradores, ya que trabajando en la mejora de las variables internas de la empresa se puede mejorar en disminuir la migración de clientes que actualmente tiene la empresa.

Año con año la empresa Compu+ está experimentando un crecimiento a todo nivel y lo primordial es que este crecimiento vaya de la mano con un Clima Organizacional saludable pero

es necesario conocer si esta tiene relación con la forma en que los colaboradores realizan sus actividades diarias, con el fin de poder en el mercado de este rubro que va en crecimiento ya que según la tendencia que muestra CONATEL en su reporte trimestral del tercer trimestre del año 2017, refleja que el número de hondureños que utilizan el servicio de internet va en aumento cada año, y al ser Compu+ es una empresa dedicada a este rubro de internet y equipos para telecomunicaciones, se ha visto reflejado el crecimiento del rubro a nivel nacional, para lo cual se necesita que el desempeño este en óptimas condiciones ya que va de la mano con el crecimiento de la empresa.

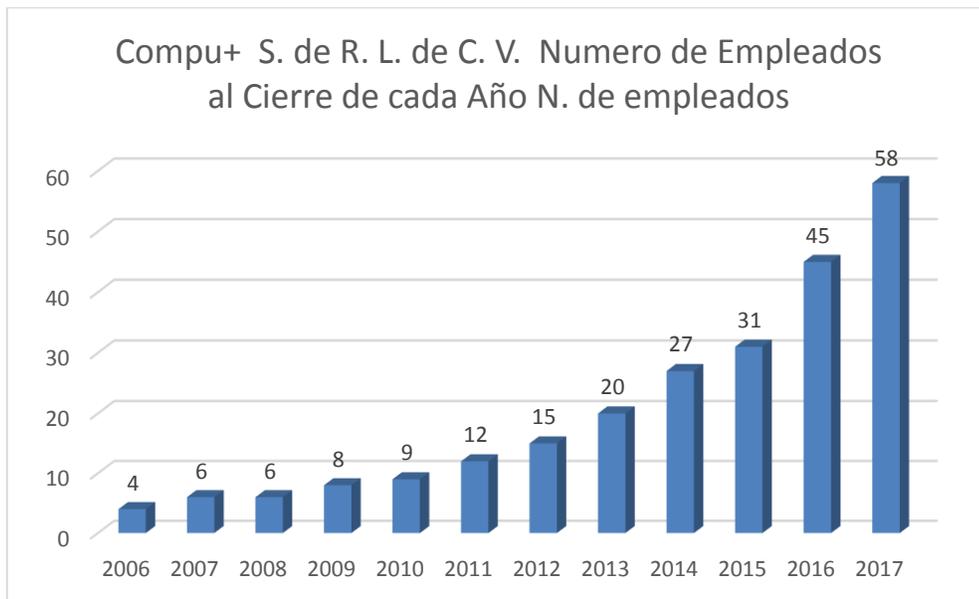
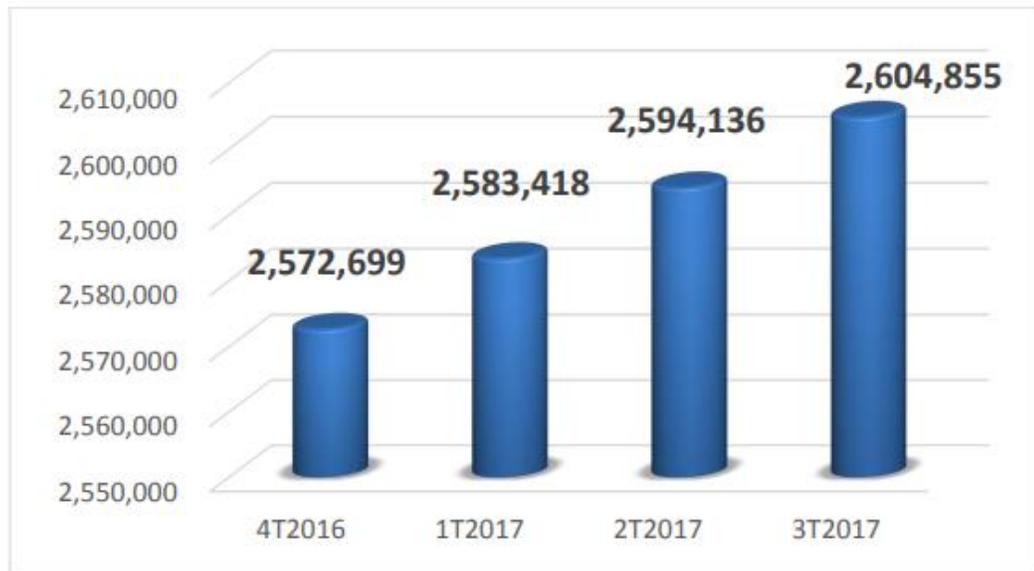


Ilustración 1: Crecimiento de la empresa en número de colaboradores al cierre de cada año.



Se estima que existen 2.6 millones de hondureños que utilizan internet

Ilustración 2: Número de usuarios de internet en Honduras.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con lo antes expuesto surge la siguiente pregunta de investigación.

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- A. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L?
- B. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión estilo de dirección y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L?

- C. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión sentido de pertenencia y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L?
- D. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión retribución y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L?
- E. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión disponibilidad de recursos y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L?
- F. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión estabilidad y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L?
- G. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión claridad y coherencia en la dirección y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L?
- H. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión valores colectivos y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Lograr identificar la relación que tiene el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los colaboradores la empresa Compu+ S de R. L.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Identificar la relación entre Clima Organizacional dimensión relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.
- B. Determinar la relación entre Clima Organizacional dimensión estilo de dirección y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.
- C. Analizar la relación entre Clima Organizacional dimensión sentido de pertenencia y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.

- D. Identificar la relación entre Clima Organizacional dimensión retribución y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.
- E. Determinar la relación entre Clima Organizacional dimensión disponibilidad de recursos y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.
- F. Analizar la relación entre Clima Organizacional dimensión estabilidad y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.
- G. Identificar la relación entre Clima Organizacional dimensión claridad y coherencia en la dirección y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.
- H. Determinar la relación entre Clima Organizacional dimensión valores colectivos y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El Clima Organizacional es el ambiente que se percibe en las empresas, el cual está en constante cambio al punto que puede ser algo positivo, como cuando sucede algo que alegra a todos, por ejemplo, un ajuste salarial, o tóxico, como cuando ocurre un cambio que no esperaban como la salida de un miembro muy querido en la empresa (Sosa, 2018).

El Análisis del Clima Organizacional le permitirá a la gerencia de Compu+, identificar de manera precisa de cómo perciben los colaboradores el clima organizacional, las necesidades de sus empleados, y así mismo si se aplica este análisis periódicamente, se establecerá una tendencia saludable lo cual es vital para la organización, ya que esto impactara las prácticas y procesos, a los líderes y autoridad que manejan a los diferentes equipos y, por último, pero no menos importante, a los colaboradores quienes, con sus actitudes, conductas y comportamientos, le agregan elementos positivos o negativos al clima laboral (Sosa, 2018).

Actualmente la empresa no tiene un registro previo de un estudio del clima organizacional, por lo tanto, el implementar una herramienta de medición les dará información necesaria para toma de decisiones.

El Clima Organizacional también puede verse afectado por motivos externos como el macro ambiente económico, político y comercial de una región, sin embargo, estos son factores que están completamente fuera de nuestro control, por lo que debemos enfocarnos en aquellos aspectos que si podemos controlar, como ser el clima organizacional, el comportamiento de los colaboradores en el desempeño de sus funciones y analizar si ese desempeño tiene relación con la percepción que ellos tienen del clima organizacional de la empresa Compu+.

La evaluación del desempeño es un aspecto básico en la gestión del Recurso humano para tomar decisiones, ya que por medio de la evaluación del desempeño se puede valorar de forma objetiva el rendimiento que tienen los colaboradores de la empresa Compu+.

Por lo antes expuesto La empresa Compu+ se ve en la necesidad de realizar la presente investigación con el fin de determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Este proyecto se considera viable ya que se tiene acceso a la información de la empresa, a los perfiles de puestos, y a los empleados, y tiene la aprobación de parte de la gerencia.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se comenta y profundiza la manera de contextualizar el problema de investigación planteado, mediante el desarrollo de una perspectiva teórica.

Se detallan las actividades que un investigador lleva a cabo para tal efecto: detección, obtención y consulta de la literatura pertinente para el problema de investigación, extracción y recopilación de la información de interés y construcción del marco teórico (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación Sexta Edición, 2014).

Un marco teórico es una forma de entender e interpretar la realidad a través de una serie de conceptos que funcionan como supuestos teóricos que posibilitan el proceso de investigación. (Diccionario, DefinicionABC, 2007)

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Las referencias que se ha ejemplificado a lo largo del documento son el resultado de la información recopilada, que está estrictamente relacionada con nuestro problema de investigación, por lo cual ya podemos comenzar a elaborar el marco teórico, no sin antes integrar todo lo previamente investigado. Es importante tener en mente que a pesar de que la manera en que se ordenan los temas tratados y las teorías dentro de la investigación pueden variar, lo primordial es que el criterio se haya definido independientemente de que sea por subtemas, por teorías, en orden cronológico, etc.

2.1.1 2.1.1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

En la actualidad, la valoración del clima organizacional es uno de los temas más importantes para la administración, ya que conocer la situación interna de una empresa permitirá a los directivos o encargados la planeación de estrategias, toma de decisiones, resolución de problemas, y una gestión adecuada del recurso humano. Incluso nos sirve para encontrar el tipo de relación existente con el desempeño laboral de los trabajadores y contribuir con su mejora. (Universidad Nacional del Centro de Perú, 2017)

Great Place to Work, la firma consultora y de investigación, dedicada a ayudar a las organizaciones en la construcción de sus Grandes Lugares de Trabajo, divulgó la lista de “los mejores lugares para trabajar en el mundo 2017”. Se trata del estudio más grande del mundo en cuanto a la gestión del ambiente laboral se refiere, y en el que participaron 6.600 organizaciones pertenecientes a 57 países. (Portafolio, 2017)

Salesforce, Adecco y SAS Institute lideran, en su orden, la clasificación global, que incluye a las 25 mejores organizaciones para trabajar en el mundo. Entre las 25 multinacionales que integran la lista, más de la mitad (trece compañías) tienen su casa matriz en los Estados Unidos, mientras que nueve de ellas son originarias de Europa y, por primera vez, tres de las empresas reconocidas son latinoamericanas: Natura (Brasil), Belcorp (Perú) y Falabella (Chile). (Portafolio, 2017)

Desde la primera publicación de la lista mundial en 2011 puede observarse un incremento sostenido año a año del Índice de Confianza (Trust Index), el principal indicador del proceso de valoración que mide las percepciones de los colaboradores sobre lo que viven y son sus lugares de

trabajo. Cada vez existe mayor conciencia sobre el hecho de que las organizaciones, los colaboradores y la sociedad se beneficien cuando los empleadores hacen mucho más que cumplir con las leyes laborales básicas; cuando construyen y sostienen la excelencia en sus lugares de trabajo. Esto se traduce en lugares donde las personas, en todas partes del mundo, pueden confiar en sus líderes, se sienten orgullosas por lo que hacen y disfrutan trabajar con sus compañeros de trabajo. (Portafolio, 2017)

2.1.1.1 Rankin de las mejores empresas con mejor clima laboral.

- Interbank: Esta empresa lidera el ranking de las empresas más grandes con el mejor clima laboral. Cuenta con 7.129 colaboradores.



Ilustración 3 Mejores lugares para trabajar en el mundo Interbank

- Cineplanet: Del grupo Intercorp, es la segunda empresa con el mejor clima laboral en la categoría de compañías con más de 1.000 colaboradores. Cuenta con 3.147 colaboradores.

- Atento: La firma de call centers ocupa el tercer puesto de esta categoría. Cuenta con 15.529 colaboradores.



Ilustración 4 Mejores empresas del mundo para trabajar Atento

- Inkafarma: Esta cadena de farmacias del grupo Intercorp ocupa el cuarto lugar del ranking con mejor clima laboral de la categoría. Cuenta con 10.728 colaboradores.



Ilustración 5 mejores empresas del mundo para trabajar Inkafarma

- Scotiabank: Esta corporación ocupa el quinto puesto de las empresas con más de 1.000 trabajadores. Cuenta con 5.426 colaboradores.



Ilustración 6 Mejores empresas del mundo para trabajar Scotiabank

¿Qué es lo que hace a una empresa un excelente lugar para trabajar?

Existen muchos factores uno de ellos tiene que ver con el crecimiento personal, la posibilidad de los colaboradores de desarrollarse en su lugar de trabajo. Otro tema es el poder llevar un equilibrio entre la vida laboral y la personal. También hay mucha preocupación por parte de las empresas por lo relacionado con el bienestar de la gente, la calidad de vida, la salud, el ambiente de trabajo. Tiene que ver con pasarla bien en el puesto de trabajo. Relacionado con esto, cada vez más empresas tratan de que el lugar de trabajo, las oficinas, se parezcan más a un hogar, a una casa, incluso hay oficinas que empiezan a tener sillones y un lugar de entretenimiento. (El Economista, 2017)

¿Los criterios que definen a un buen lugar para trabajar se van modificando con el tiempo, acompañando las prioridades y deseos de los trabajadores de las nuevas generaciones?

Por supuesto. Si una empresa que hace 20 años estaba entre las mejores baja los brazos y se queda haciendo exactamente lo mismo que en aquella época, hoy estaría afuera. Porque la gente

reclama otras cosas; no es lo mismo lo que quiere una persona de 50 años que lo que quiere una persona de 35. (El Economista, 2017)

¿Qué quieren los trabajadores más jóvenes?

Tiempo libre, flexibilidad, la posibilidad de combinar vida laboral con la vida personal. Otra cosa importante es sentirse parte del proyecto: los jóvenes de hoy valoran mucho más en qué proyecto trabajan, en qué marca, para qué empresa, para qué dueños. Buscan empresas más dinámicas, un ambiente de confianza en los líderes y con todos los pares. Esto hace también a las propuestas de valor que tienen que ofrecer las empresas. Son mucho más colaborativos de lo que eran las generaciones anteriores. A lo mejor no tienen tanta profundidad en lo que hacen, pero tienen mucha más capacidad de abrir ventanas, de expandirse. También valoran que las empresas estén comprometidas con la responsabilidad social empresarial, con el cuidado del medio ambiente y con acciones en la comunidad en la que se mueven. (El Economista, 2017)

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

Estos son los Mejores Lugares para Trabajar de Honduras que seducen por su excelente ambiente laboral. Ser reconocidas en el ranking del Great Place to Work® Institute es un galardón de gran peso en Honduras, pues muestra que una corporación le da el lugar que merece a su gente y aporta su grano de arena para hacer una mejor sociedad. (Negocios, 2018)

Un grupo de 17 corporaciones de Honduras encabezaron la lista de Los mejores Lugares Para Trabajar del Great Place to Work Institute en el país centroamericano. Se trata de empresas comprometidas con el bienestar de sus colaboradores, que comprendieron la importancia de abrazar la diversidad y dejar que cada persona ocupe el espacio que le corresponde en la organización. (Negocios, 2018)

En esta ocasión ocupan los primeros lugares DHL Express, Ficohsa -la cual ocupó cuatro puestos distintos en el ranking-, Nestlé Hondureña, Moldeados Centroamericanos (MOLCASA) y Grupo Karim's. Lina Toro, Vicepresidente Regional Talento Humano de Ficohsa explicó que cuentan el 59% de sus colaboradores son mujeres y un 42% ocupan cargos directivos. Tienen una amplia población joven y dinámica, un 5% de su gente es extranjera y se han puesto como meta integrar personas con discapacidad para ocupar el 3% de su población total. (Negocios, 2018)

Las empresas hondureñas que conforman el ranking impulsan programas específicos para motivar el bienestar de sus colaboradores y a la vez conocer sus opiniones, ideas y sentir frente al accionar corporativo. Este es el caso de la Empresa Avícola El Cortijo (Pollos El Cortijo), la cual también quedó en el listado y que desde su política de reclutamiento y selección considera a las personas no solo por el perfil de puesto, sino por las características que muestran, sin importar su edad, sexo, estatus social o ideologías religiosas. (Negocios, 2018)

Natalia Espinoza Reyes, Gerente de Recursos Humanos de El Cortijo explicó que hace unos años decidieron crear espacios para impulsar la diversidad, como sus Desayunos Formativos, que consisten en charlas que facilitan el intercambio de ideas y la disertación. (Negocios, 2018)

En Nestlé desarrollan estrategias, no sólo en Honduras, sino a nivel global, como es su política de maternidad que está amparada en el Convenio sobre la protección de maternidad de la International Labour Organization y que brinda un total de 14 semanas pagadas de licencia de maternidad y derecho de extenderla hasta por seis meses, garantizando el empleo, condiciones de trabajo flexibles y acceso a las salas de lactancia. (Negocios, 2018)

Tabla 1 Mejores empresas para trabajar en honduras.

POS.	NOMBRE
1	DHL Express
2	Ficohsa Pensiones y Cesantías
3	Nestlé Hondureña
4	Moldeados Centroamericanos S.A. (Molcasa)
5	Grupo Karim´s
6	Empresa Avícola El Cortijo
7	Grupo Inversiones La Paz
8	Ficohsa Seguros
9	ACAVISA Honduras S.A.
10	Banco Ficohsa
11	Hotel Holiday Inn Express Tegucigalpa
12	Autofacil Honduras, S.A. de C.V.
13	Tigo
14	Agrolibano
15	Ficohsa Tarjetas
16	Grupo LAFISE
17	Excel Automotriz

Fuente: (Negocios, 2018)

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

2.1.3.1 Historia de Compu+ S. de R. L.

Para comenzar a hablar de Compu+ es necesario hablar de Datos internet ya que Compu+ es una continuidad de Datos, En el año 2002 comienza a funcionar Datos ubicada en el Edificio Núñez Local 2 frente al Gimnasio Municipal de El Progreso.

Con el pasar de los años los socios de datos abrieron 16 Cibercafés ubicados en diferentes sectores que cubría desde Urraco pueblo, las 40, Mezapa, Guaymitas, convirtiéndose datos el

progreso en proveedor de internet para las otras 15 sucursales, ya que el rubro principal de Datos eran las Llamadas a USA.

Visualizaron una baja de ventas en sus oficinas ya que CONATEL otorgó el permiso de venta libre de internet, y las personas ya podían optar a tener internet en sus casas a precios cómodos, más el creciente mercado de ventas de computadoras para uso residencial, esto se vio como una oportunidad para una empresa con las características de Compu+ que incluyera el servicio de soporte técnico en reparación de computadoras teniendo como fortaleza la experiencia en este rubro, además de la venta de equipos de telecomunicaciones es así que en el año 2006 nace COMPU+ S. de R. L. a partir de este momento comienzan a funcionar ambas empresas en conjunto, siendo Compu+ la marca sombrilla. A comienzos de su fundación solo se comercializaba internet a nivel corporativo, pero con la buena publicidad y por la calidad del servicio comenzamos a tener penetración en los clientes residenciales ofreciendo servicios con características corporativas a precio de servicio residencial.

En el año 2010 apertura una sucursal en Tocoa que cubre toda la zona del litoral Atlántico, En el año 2012 se apertura nueva oficina de Ingeniería en San Pedro Sula, para dar soporte a los clientes de nuestro productos así como ampliar la cobertura de internet en esta ciudad, Se abrió una oficina en Miami con el objetivo de suplir el mercado centroamericano de nuestros productos de tele comuniones, siendo hoy por hoy una empresa de prestigio tanto en ventas de internet a nivel residencial y corporativo (ISP) y venta de equipo para telecomunicaciones de redes inalámbricas, actualmente son una empresa autorizado a nivel nacional de la distribución de equipo MikroTik.

2.1.3.2 TIPO DE EMPRESA

Compu+ S de R. L, es una empresa comercial, dedicada a compra venta de producto para redes inalámbricas y telecomunicaciones al por mayor y al detalle, así como también venta del servicio de internet.

2.1.3.3 MISIÓN

Ofrecer Productos y servicios de óptima calidad buscando la eficiencia en todas las operaciones de la empresa contando con un recurso humano comprometido consistente de la importancia de nuestros clientes (Compu+, 2007).

2.1.3.4 VISIÓN

Ser una empresa líder en tecnología y comunicaciones ofreciendo a nuestros clientes soluciones reales, contando con conocimientos solidos forjados atreves de los años, con la mejor infraestructura con tecnología de avanzada con la capacidad de dar respuestas de servicio con cobertura a nivel nacional manteniendo siempre los más altos niveles de calidad (Compu+, 2007).

2.1.3.5 VALORES

- Comportamiento Ético.

Nos esforzamos constantemente por vivir cada día de acuerdo con los altos valores morales, el criterio para medir ese esfuerzo es el mayor o menor respeto a la dignidad de una persona; es todo aquello que va de acuerdo con la dignidad de una persona y no es ético todo aquello que denigre o rebaje a una persona (Compu+, 2007).

- Integridad.

Nuestras acciones son transparentes honestas y leales, protegemos los intereses de las personas o instituciones con quienes establecemos compromisos (Compu+, 2007).

- Respeto.

Ofrecemos un trato digno sin discriminación a nuestros semejantes consientes que el respeto da como resultado relaciones armoniosas y duraderas (Compu+, 2007).

- Responsabilidad.

Manejamos nuestro nivel trabajo con un alto sentido de compromiso, resguardando la imagen de nuestra organización estableciendo relaciones equitativas y estables con nuestros clientes y colaboradores (Compu+, 2007).

- SERVICIO

Nuestro compromiso es una actitud permanente de colaboración con nuestros clientes y externos (Compu+, 2007).

2.1.3.6 ORGANIGRAMA

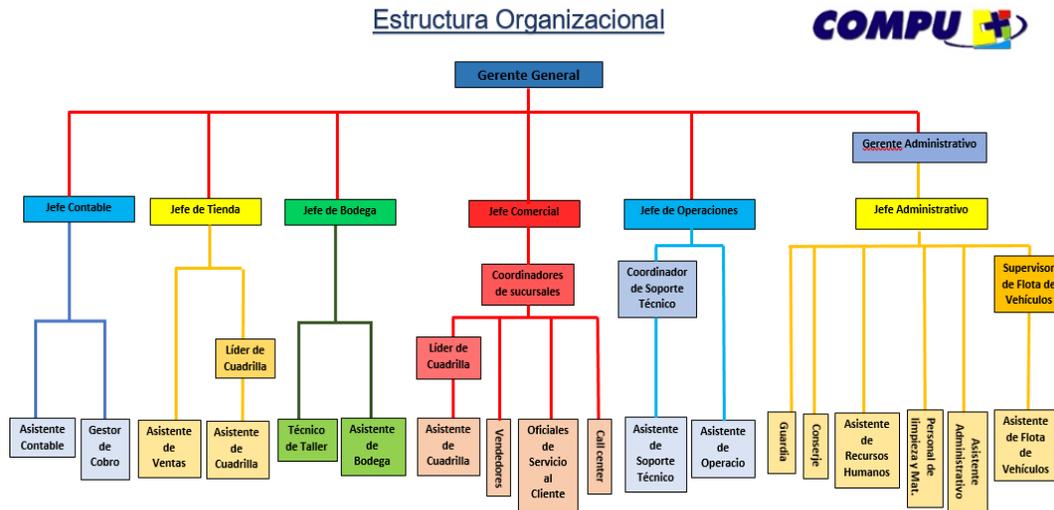


Ilustración 7 Estructura organizacional de la empresa Compu+

2.1.3.7 MICRO LOCALIZACIÓN

La empresa Compu+ está ubicada en la ciudad del progreso, Yoro. Honduras C. A.

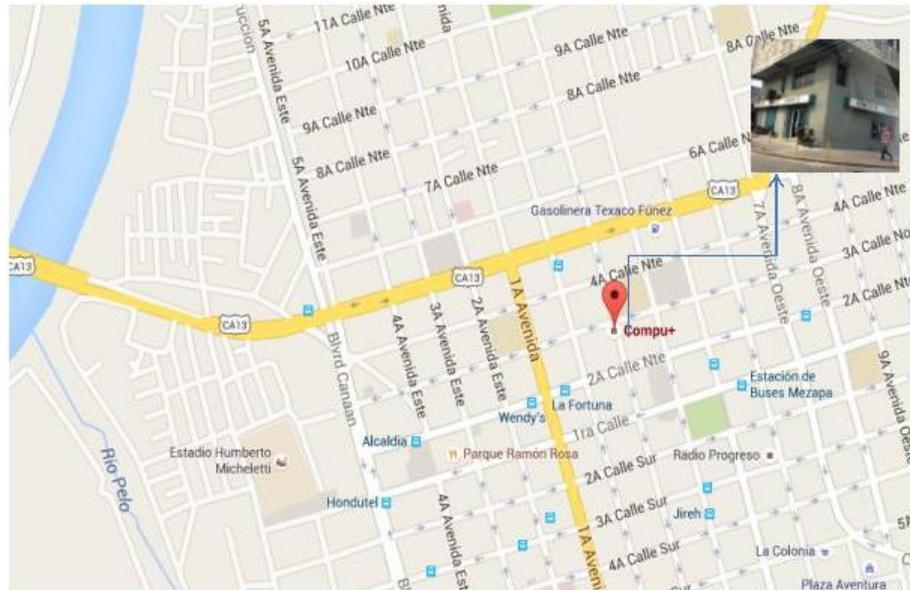


Ilustración 8 ubicación actual de la empresa Compu+

Según el Instituto Nacional de estadística este municipio cuenta aproximadamente con 300,000 habitantes, esto basado en el censo levantado en el año 2017, el 61% de la población es económicamente activa.

2.1.4 Productos y Servicios

2.1.4.1 PRODUCTOS

Venta de equipo para redes al por mayor y al detalle de las marcas:



Como ser Accesorios, antenas 2.4 GHZ, antenas 5.8 GHZ, antena Grid 5.8 GHZ de 26 dBi, mini PCI, y Radio y otros más, estando siempre a la vanguardia de la tecnología más reciente del mercado en equipo para telecomunicaciones y redes inalámbricas.

2.1.4.2 SERVICIO

- *SERVICIO DE MONITOREO*



Ilustración 9 Servicio de monitoreo

(Muestra la manera de tener monitoreado varios sectores a la vez, por medio de cámaras, tomado de Compumas.hn.net, recuperado el 06 de mayo 2013)

La seguridad y la vigilancia es algo que en los últimos años las personas naturales y las empresas están invirtiendo, debido al alto índice de inseguridad que impera en nuestro país, Compu+ brinda el servicio de instalación de cámaras.

- *ENLACES PUNTO A PUNTO*

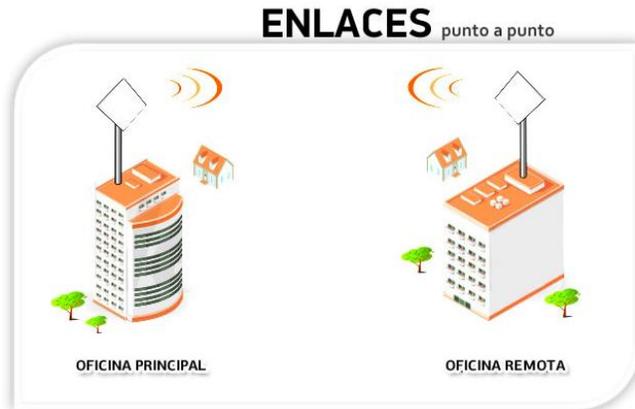


Ilustración 10 Enlace Punto a Punto

Enlace Punto a Punto es ideal para Empresas, tanto gobierno como para las empresas privadas, operadores y proveedores de servicio de internet que están implementando puntos de accesos en la ciudad. Puede ser usado para conectar remotamente edificios de oficinas. Diseñado como un sistema integrado que es sencillo de instalar y no requiere cajas externas de protección, cables y otros accesorios, esto representa una solución económica para el cliente.

- *ENLACES PUNTO A MULTIPUNTO*



Ilustración 11 Enlace Punto a Multipunto

El enlace Punto a Multipunto es ideal para locaciones gubernamentales, municipalidades, operadores y proveedores de servicio de internet inalámbricos que están implementando grandes puntos de accesos y más aún redes inalámbricas que cubren toda la ciudad. Es también recomendable para campus universitarios y locaciones corporativas con numerosas edificaciones dispersadas sobre un área de tamaño significativo.

- *HOTSPOT INTERNET INALÁMBRICO*

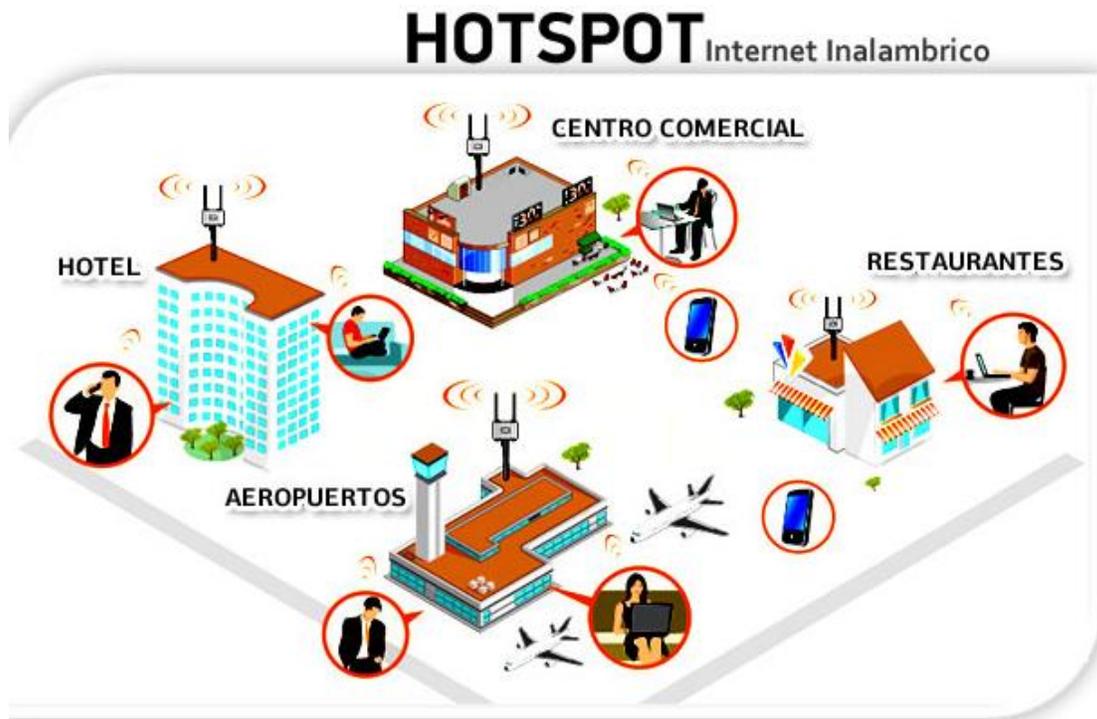


Ilustración 12 Hotspot

Un Hotspot puede ser cualquier lugar en donde hay acceso de manera pública a una red inalámbrica de banda ancha a través de una red inalámbrica. Los Hotspots están a menudo ubicados en lugares densamente poblados y tienen un rango de acceso corto.

Los Hotspots se encuentran a menudo en restaurantes, aeropuertos, librerías, cafeterías, estaciones de servicio, tiendas por departamentos, supermercados y demás lugares públicos. Muchas escuelas y universidades poseen redes inalámbricas en sus campus.

- SERVICIO DE INTERNET

COMPU+

INTERNET DE CALIDAD Y ALTA VELOCIDAD

Instalación Gratis!

GRÁTIS **WiFi** **-5% PRONTO PAGO**

Plan	Por la noche hasta	Precio
Plan 2.5 M	7.5 Megas	\$ 30 ⁰⁰
Plan 4.5 M	13.5 Megas	\$ 40 ⁰⁰
Plan 6 M	18 Megas	\$ 50 ⁰⁰
Plan 7 M	21 Megas	\$ 60 ⁰⁰

Experimenta hasta TRIPLE velocidad

SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE 7AM A 11PM

3361-4728 // 9466-4765 Maria Garcia
 La mejor velocidad del medio... Compu+

SOMOS EL MEJOR INTERNET DE HONDURAS

Ilustración 13 Tipos de enlace que ofrece la empresa

2.1.4.3 CANAL DE DISTRIBUCIÓN POR MEDIO DE INTERMEDIARIOS



Por medio de los intermediarios Compu+ ha logrado que su producto sea comercializado a nivel nacional, ya que es proveedor de grandes empresas dedicadas al rubro de telecomunicaciones, por lo tanto, son necesarios para la empresa.

2.1.4.4 CANAL DE DISTRIBUCIÓN DIRECTA



2.1.4.5 CASA MATRIZ

Casa matriz de Compu+ está situada el barrio Subirana, 3 calle 2 avenida N.E en edificio Compu+, frente al gimnasio municipal el Progreso, Yoro con tel. 2647-0276

Sucursales:

- *OFICINA SANTA ROSA DE COPAN*: Barrió el centro frente a Agencia la mundial.
- *OFICINA TOCOA*

Colonia 18 de septiembre edificio super plaza, local N. 21.

- *OFICINA MIAMI*

11980 SW 144 CT SUITE 110 MIAMI, FLORIDA, 33186, Teléfono: 001 305 978 7832

2.1.4.6 PROVEEDORES

Compu+ tiene una excelente relación con los proveedores, tanto nacionales como internacionales, esto se ha logrado por una buena gestión de compra y a la vez cuidando el récord crediticio que esta empresa le han otorgado.

- Proveedores extranjeros.
- Mikrotik
- Ubiquiti
- Compu+ Equipment
- Teletronic

2.1.4.7 INSTITUCIONES

Compu+ está afiliada a varias instituciones como ser, CONATEL que es quien supervisa a todas las empresas lucrativas y no lucrativas dedicadas al rubro de las telecomunicaciones, Cámara de comercio e Industria de Progreso, Asociación Hondureña de Maquiladores de Honduras, IHSS.

2.1.4.8 COMPETENCIA

Compu+ tiene actualmente tiene competencia directa en la zona de progreso y sus alrededores a una sola empresa llamada Metrópolis, ya que esta empresa cubre las mismas zonas, y los precios son similares no así la calidad , pero al igual que Compu+ están solamente en la línea de internet, la competencia indirecta esta Cable Color, Modem de Tigo y de Claro estos últimos son considerados indirectos o sustitutos ya que no ofrecen la calidad de internet que ofrece Compu+, pero que algunas personas optan por ellos por los costos bajos y adicional a internet les dan otros beneficios.

En el caso de cable color los clientes que buscan economía antes que calidad optan por ellos ya que ofrecen internet y cable a la vez por \$ 30.00 dólares, con baja calidad de servicio de internet

Los modem de Tigo y claro igual que el anterior los clientes optan por este por costos bajos, ya que pueden solo activar promociones de internet solo para el tiempo que lo necesitan sin necesidad de estar atado a una mensualidad.

Nuestro mercado meta son los clientes que buscan calidad en el servicio

2.1.4.9 ANÁLISIS FODA DE COMPU+

FORTALEZAS

- El conocimiento que la empresa tiene en el área de comunicaciones
- Variedad de soluciones en equipo de distancia inalámbricas wifi, wimax frecuencia privada
- Las áreas de cobertura
- Estructuras de costos bajos
- Contar con centro de consolidación y distribución en Miami.
- Condiciones de trabajo favorables

- Canales de distribución efectivos
- venta directo de equipo inalámbrico
- Crédito con proveedores.
- Estructura financiera sana
- Servicio al cliente los 7 días de la semana
- Calidad en el servicio y productos
- Sistema de cómputo adecuado para la administración de la información.

OPORTUNIDADES

- Aperturas de nuevas sucursales, en nuevos mercados.
- Establecimiento de alianzas con empresas líderes en telecomunicaciones en el país, para mejorar la capacidad competitiva.
- Convertirse en empresa líder en distribución de equipo inalámbrico.
- Optimización de recursos.
- Aumento de la demanda del servicio de internet.
- Nuevas empresas dedicadas al rubro de telecomunicaciones que ocupen nuestro producto.
- Creación de equipos más modernos y potentes para mejorar el servicio de internet.

DEBILIDADES

- Localización de casa matriz.
- Estructura Centralizada en el área de operaciones.
- No cuenta con un manual definido de políticas
- No cuenta con manuales de inducción
- No tiene una gestión de Evaluación de desempeño.
- No realiza análisis de clima laboral.

AMENAZAS

- Devaluación de la Moneda.
- Surgimiento de nuevos competidores.
- Creación y aprobación de leyes fiscales y arancelarias.
- Clima y desastres naturales
- Demora del crecimiento de la empresa en el mercado.
- Cambio constante en la tecnología
- Aumento en la publicidad por parte de los competidores.
- Desastres naturales que afecten las torres de telecomunicaciones de la empresa.

2.1.4.10 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR EXTERNO (EFE)

Nota:

La ponderación de las siguientes Matrices está aplicada en un rango de 0.00 sin importancia y 1.00 de mayor importancia

La clasificación está de 1 a 4 donde:

1. Oportunidad menor
2. Oportunidad principal
3. Amenaza menor
4. Amenaza principal

Tabla 2 Matiz EFE

Factores Externos claves	Descripción	Ponderación	Clasificación	Puntuaciones ponderadas
Oportunidades				
1	Aperturas de nuevas sucursales, en nuevos mercados.	0.09	2	0.18
2	Establecimiento de alianzas con empresas líderes en telecomunicaciones en el país, para mejorar la capacidad competitiva.	0.03	1	0.03
3	Convertirse en empresa líder en distribución de equipo inalámbrico.	0.02	1	0.02
4	Optimización de recursos.	0.09	2	0.18
5	Aumento de la demanda del servicio de internet.	0.08	2	0.16
6	Nuevas empresas dedicadas al rubro de telecomunicaciones que ocupen nuestro producto	0.09	2	0.18
7	Creación de equipos mas modernos y potentes para mejorar el servicio de internet.	0.09	2	0.18
AMENAZAS				
1	Devaluación de la Moneda.	0.03	4	0.12
2	Surgimiento de nuevos competidores.	0.09	4	0.36
3	Creación y aprobación de leyes fiscales y arancelarias.	0.09	4	0.36
4	Clima y desastres naturales	0.09	4	0.36
5	Demora del crecimiento de la empresa en el mercado.	0.05	3	0.15
6	Cambio constante en la tecnología	0.09	3	0.27
7	Aumento en la publicidad por parte de los competidores.	0.03	3	0.09
8	Desastres naturales que afecten las torres de telecomunicaciones de la empresa.	0.04	4	0.16
Total		1		2.8

Análisis: El total ponderado es de 2.8 siendo el mínimo que la empresa puede obtener de 2.5 que es el promedio, por lo tanto, anda por encima del medio, significa que la empresa tiene muchas posibilidades de Capitalizar las oportunidades del mercado aplicando las estrategias necesarias, y su vez reducir las amenazas de la industria.

Matriz de Perfil competitivo (MPC)

Con esta herramienta analítica que puede detectar lo competencia más importante de Compu+, he incluso permite hacer un comparativo de estas en base a selección de factores, genera datos importantes para la toma de decisiones

Tabla 3 Matriz del perfil competitivo

Matriz de perfil competitivo (MPC)		Compumas		Metrópolis	
Factores Críticos del Éxito	ponderación	Clasificación	Puntuación	Clasificación	Puntuación
calidad de los servicios	0.15	4	0.60	2	0.30
Publicidad	0.10	3	0.30	3	0.30
Competitividad de los precios	0.10	2	0.20	4	0.40
servicio al cliente	0.15	4	0.60	3	0.45
Credito financiero	0.15	3	0.45	3	0.45
Lealtad de los clientes	0.15	4	0.60	2	0.30
ubicación de las instalaciones	0.10	1	0.10	3	0.30
Participación en el mercado	0.10	2	0.20	3	0.30
Total	1.00		3.05		2.80

Análisis: esta matriz arroja resultados que demuestran que Compu+ tiene mayor ventaja competitiva, ya que anda un 0.25 arriba que la competencia, se puede observar que el factor de éxito “ Calidad de los servicios” con una puntuación de 0.60.

Matriz de evaluación del factor interno (EFI)

La Matriz EFI sirve para evaluar las fortalezas y debilidades de diferentes departamentos de la empresa, como ser: mercadeo, gerencia, recursos humanos.

Tabla 4 Matriz EFI

N.	Factores internos claves	Ponderación	Clasificación	Puntuaciones ponderadas
1	Servicio al cliente los 7 días de la semana	0.08	4	0.32
2	calidad en el servicio y productos	0.09	4	0.36
3	estructura de costos bajos	0.06	3	0.18
4	contar con centro de distribución en Miami	0.07	3	0.21
6	personal capacitado	0.07	4	0.28
7	uso de presupuestos para gastos operativos mensuales	0.03	3	0.09
8	canales de distribución efectivos	0.03	3	0.09
9	sistemas de cómputo adecuado para la administración de información	0.05	3	0.15
	Debilidades			0
10	Localización de la casa matriz	0.06	1	0.06
11	estructura centralizada de operaciones	0.4	2	0.8
12	no cuenta con procedimientos y políticas de control de inventario eficaces	0.06	1	0.06
	TOTAL	1		2.60

Análisis: el resultado total ponderado es de 2.60 indica que la empresa esta apenas .1 del promedio de la posición estratégica interna.

Matriz FODA

Una vez realizado el análisis FODA de la empresa, se pueden crear estrategias combinando las fortalezas con las oportunidades, las debilidades con las oportunidades, las fortalezas con las amenazas, y las debilidades con las amenazas.

Tabla 5 Matriz foda

	<p>Fortalezas -F</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.El conocimiento que la empresa tiene en el área de comunicaciones 2. Variedad de soluciones en equipo de distancia inalámbricas wifi, wimax frecuencia privada 3. Las áreas de cobertura a nivel local 4. Estructuras de costos bajos 5. Contar con centro de consolidación y distribución en Miami. 6. Condiciones de trabajo favorables 7. venta directo de equipo inalámbrico 8. Crédito con proveedores. 9. Estructura financiera sana 10. buen clima laboral 	<p>Debilidades -D</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Localización de casa matriz. 2. Estructura Centralizada en el área de operaciones. 3. No cuenta con un manual definido de políticas 4. No tiene perfiles de puestos 5. No cuenta con manuales de inducción
<p>Oportunidades- O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aperturas de nuevas sucursales 2. Establecimiento de alianzas con empresas líderes en telecomunicaciones en el país. 3. Convertirse en empresa líder en distribución de equipo inalámbrico 4.crecimiento de la cartera de clientes 5. optimizacion de recursos 	<p>Estrategia FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. firmar contratos con las compañías líderes en telecomunicaciones, mostrándole la variedad de equipo de distancias inalámbricas wifi, wimax frecuencia privada. Y a la vez demostrándole el conocimiento que la empresa tiene en esta área (O2,F1, F2) 2. invirtiendo mas en la publicidad a nivel nacional y no solo local para aperturas de nuevas sucursales en otras regiones del país, aprovechando que tenemos crédito de nuestros proveedores para inventario inicia.(O1, F8.) 3. con la estructura de costos bajos y un buena publicidad se puede convertir en la empresa líder en distribución de equipo inalámbrico (O3, F4) 	<p>Estrategia DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. cambiar la localización de la casa matriz al lugar mas adecuado con la apertura de nuevas oficinas o sucursales.(D1.O1) 2. un manual de políticas traera como beneficios la optimizacion de recursos. (D4, O5)
<p>Amenazas - A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Devaluación de la Moneda. 2.Nuevos competidores. 3 Creación y aprobación de leyes fiscales 4. Clima y desastres naturales 	<p>Estrategia FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la experiencia y el conocimiento en el área de telecomunicaciones, estructura de costos bajos ayudara a hacerle frente a nuevos competidores. (F1, F4, A2) 2. la estructura de costos bajos y la estructura financiera sana hace que en caso de cualquier desastre se de respuesta de manera inmediata a la reparacion del daño, (F4,F9, A 4) 	<p>Estrategia DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. con un manual de políticas y procedimientos sera mas facil reponerse por daños ocasionados por desastres naturales con instuccionen precisas tecnicas.(D3,A4)

2.2 TEORÍAS

2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO

2.2.2 TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN Y STRINGER

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación (López C. , 2001).

La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima.

Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo (López C. , 2001)

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima

que existe en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como (López C. , 2001):

- Estructura: Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización (López C. , 2001)
- Responsabilidad: Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias (López C. , 2001).
- Recompensa: Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho, Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo (López C. , 2001).
- Riesgo: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos (López C. , 2001).
- Calor: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados (López C. , 2001).

- Apoyo: Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo (López C. , 2001).
- Estándares de desempeño: Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento, se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño (López C. , 2001).
- Conflicto: Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan (López C. , 2001).
- Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (López C. , 2001).

2.2.3 TEORÍA "X" Y TEORÍA Y TEORÍA "Y" DE MCGREGOR

La teoría X y la teoría Y de McGregor, dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano, adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad (López C. , 2001).

Douglas McGregor fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas, muy pragmáticas, por cierto, tienen aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teorías y modas gerenciales (López C. , 2001).

McGregor en su obra “El lado humano de las organizaciones” describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran los trabajadores solo actúan sobre amenaza y el yugo, mientras que la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar (López C. , 2001).

Veamos con más detenimiento las premisas de las dos posturas:

Teoría X

Está basada en el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio, el trabajo es una forma de castigo, que los trabajadores son pocos ambiciosos, lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación (López C. , 2001).

2.2.3.1 Las premisas de la teoría X son:

Al ser humano medio no le gusta trabajar y evitará a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda;

En términos sencillos a los trabajadores si no se les hostigamiento no trabajan. La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa;

El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

“Este comportamiento no es una consecuencia de la naturaleza del hombre. Más bien es una consecuencia de la naturaleza de las organizaciones industriales, de su filosofía, política y gestión”
McGregor (López C. , 2001).

2.2.3.2 Teoría Y

Los directivos de la Teoría Y consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados (López C. , 2001).

Los supuestos que fundamentan la Teoría Y son:

El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí.

No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.

En condiciones normales el ser humano medio aprenderá no solo a aceptar responsabilidades sino a buscarlas.

La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización.

CAPITULO III METODOLOGÍA

Metodología de la investigación constituye el medio indispensable para canalizar u orientar una serie de herramientas teórico-prácticas para la solución de problemas mediante el método científico. Estos conocimientos representan una actividad de racionalización del entorno académico y profesional fomentando el desarrollo intelectual a través de la investigación sistemática de la realidad (Sampieri., 2017).

3.1 CONGRUENCIA METODOLOGICA

En los capítulos anteriores se definió el planteamiento del problema, la justificación del porque se está desarrollando esta investigación, y se abordó sobre el micro, macroentorno y análisis interno de la empresa en estudio, en este capítulo se confirmará la relación entre el planteamiento del problema y la metodología que se va a utilizar.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Para poder visualizar de manera más clara y rápida la congruencia de la investigación se utiliza la Matriz metodológica que permitirá ver de forma secuencial la definición del problema, el objetivo general, las preguntas de investigación, objetivos específicos, la variable dependiente y las variables independientes con el fin de identificar si existe una relación lógica entre los elementos de la investigación.

A continuación, se presenta la matriz metodológica:

Tabla 6 Matriz metodológica

Matriz Metodológica					
Problema	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivo Específico	Variable Independiente	Variable Dependiente
¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.?	1. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.?	Lograr identificarla la relación que tiene el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los colaboradores la empresa Compu+ S de R. L.	1. Identificar la relación entre Clima Organizacional dimensioe relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.	Relaciones Interpersonales	C l i m a O r g a n i z a c i o n a l
	2. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión estilo de dirección y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.?		2. Determinar la relación entre Clima Organizacional dimensión estilo de dirección y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.	Estilo de Dirección	
	3.¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión sentido de pertenencia y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.?		3.Analizar la relación entre Clima Organizacional dimensión sentido de pertenencia y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.	Sentido de Pertenencia	
	4.¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión retribución y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.?		4. Identificar la relación entre Clima Organizacional dimensión retribución y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.	Retribución	

Tabla 7 Complemento de la Matriz metodológica

	5. ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión disponibilidad de recursos y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.?		5. Determinar la relación entre Clima Organizacional dimensión disponibilidad de recursos y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L	Disponibilidad de Recursos	C l i m a O r g a n i z a c i o n a l
	6.¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión estabilidad y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L. ?		6. Analizar la relación entre Clima Organizacional dimensión estabilidad y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.	Estabilidad	
	7.¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión claridad y coherencia en la dirección y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.?		7. Identificar la relación entre Clima Organizacional dimensión claridad y coherencia en la dirección y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.	Claridad y Coherencia en la Dirección	
	8.¿Qué relación existe entre Clima Organizacional dimensión claridad y coherencia en la dirección y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.?		8. Determinar la relación entre Clima Organizacional dimensión valores colectivos y el Desempeño Laboral de la empresa Compu+ S de R. L.	Valores Colectivos	

3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems (Galindo, 2013).

Tabla 8 Operacionalización de las variables Clima Organizacional 1/3

Variables	Definición		OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.					
	Conceptual	Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Categoría	Escala	Técnica
C l i m a o r g a n i z a c i o n a l	Es la acción de cumplir una obligación, realizar o dedicarse a una actividad.	En el ámbito laboral es el nivel que se alcanza de acuerdo a su destreza y su esfuerzo.	Relaciones Interpersonales	Respuesta a los reactivos correspondientes de la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero, Echeverri, y Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones. 2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo. 3. Los miembros del grupo son distantes conmigo. 4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo. 5. El grupo de trabajo valora mis aportes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre 2.- Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca 	Likert	Encuesta (escala de clima organizacional (EDCO))
			Estilo de Dirección	Respuesta a los reactivos correspondientes de la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero, Echeverri, y Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo. 2. El jefe es mal educado. 3. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo. 4. Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias. 5. El jefe desconfía del grupo de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre 2.- Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca 		
			Sentido de Pertenencia	Respuesta a los reactivos correspondientes de la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero, Echeverri, y Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa. 2. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades. 3. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial. 4. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa. 5. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre 2.- Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca 		

Tabla 9 Operacionalización de las variables Clima Organizacional 2/3

Variables	Definición		OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.					
	Conceptual	Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Categoría	Escala	Técnica
C l i m a o r g a n i z a c i o n a l	Es la acción de cumplir una obligación, realizar o dedicarse a una actividad.	En el ámbito laboral es el nivel que se alcanza de acuerdo a su destreza y su esfuerzo.	Retribución	Respuesta a los reactivos correspondientes de la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero, Echeverri, y Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010).	1. Realmente me interesa el futuro de la empresa. 2. Recomendando a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo. 3. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa. 3. Sin remuneración no trabajo horas extras. 4. Sería más feliz en otra empresa.	1. Siempre 2.- Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	Likert	Encuesta (escala de clima organizacional (EDCO))
			Disponibilidad de Recursos	Respuesta a los reactivos correspondientes de la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero, Echeverri, y Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010).	1. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo. 2. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado. 3. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo. 4. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo. 5. La iluminación del área de trabajo es deficiente.	1. Siempre 2.- Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca		
			Estabilidad	Respuesta a los reactivos correspondientes de la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero, Echeverri, y Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010).	1. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño. 2. La empresa brinda estabilidad laboral. 3. La empresa contrata personal temporal. 4. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales. 5. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	1. Siempre 2.- Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca		

Tabla 10 Operacionalización de las variables Clima Organizacional 3/3

Variables	Definición		OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.					
	Conceptual	Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Categoría	Escala	Técnica
o r g a n i z a c i o n a l	Es la acción de cumplir una obligación, realizar o dedicarse a una actividad.	En el ámbito laboral es el nivel que se alcanza de acuerdo a su destreza y su esfuerzo.	Claridad y Coherencia en la Dirección	Respuesta a los reactivos correspondientes de la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero, Echeverri, y Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010).	1. Entiendo de manera clara las metas de la empresa. 2. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas. 3. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas. 4. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa. 5. Las metas de la empresa son poco entendibles.	1. Siempre 2.- Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	Likert	Encuesta (escala de clima organizacional (EDCO))
			Valores Colectivos	Respuesta a los reactivos correspondientes de la escala de clima organizacional (EDCO) de Acero, Echeverri, y Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010).	1. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno. 2. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales. 3. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente. 4. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras. 5. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	1. Siempre 2.- Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca		

Tabla 11 Operacionalización de las variables Desempeño

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.								
Variables	Definición		Dimensiones	Indicador	Ítem	Categoría	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
D e s e m p e ñ o	Es la acción de cumplir una obligación, realizar o dedicarse a una actividad.	En el ámbito laboral es el nivel que se alcanza de acuerdo a su destreza y su esfuerzo.	Desempeño en la función	Respuestas al cuestionario de desempeño laboral (Sum, 2015).	1. Realizo mis actividades laborales correctamente dentro de mi puesto de trabajo. 2. La evaluación del desempeño ayuda a mejorar mis debilidades laborales. 3. Mi jefe inmediatamente me motiva para mejorar mi desempeño. 4. La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral. 5. Si mi desempeño laboral es bueno puede optar por un ascenso laboral dentro la empresa.	1. Totalmente en desacuerdo 2.-En Desacuerdo 3. De cuerdo 4. Totalmente descuerto	Likert	Encuesta
			Características individuales	Respuestas al cuestionario de desempeño laboral (Sum, 2015).	1. Se con exactitud qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mi trabajo. 2. Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno. 3. Mi jefe felicita cuando realizo correctamente mi trabajo. 4. Considero que la capacitación que me brinda la empresa es la adecuada para desempeñarme de mejor manera. 5. Se con exactitud qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mi trabajo.	1. Totalmente en desacuerdo 2.-En Desacuerdo 3. De cuerdo 4. Totalmente descuerto	Likert	Encuesta

3.1.3 HIPÓTESIS

Son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado.

A continuación, se plantean las hipótesis de la presente investigación:

de la teoría existente (Williams, 2003) y deben formularse a manera de proposiciones (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación Sexta Edición, 2014).

H1. Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional analizando los factores de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos y el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Compu+

Ho. No existe una relación significativa entre el Clima Organizacional analizando los factores de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución,

disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos y el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Compu+

3.2 ENFOQUES Y MÉTODOS

Nuestro proyecto de investigación utilizo un enfoque cuantitativo con un tipo de estudio no experimental, el diseño que se utilizo es transversal y tiene un alcance correlacional. Para la muestra se tomó en cuenta la totalidad del universo ya que Compu+ solo cuenta con 61 empleados y la técnica de evaluación implementada fue un Análisis de clima Laboral, y evaluación del desempeño.



Ilustración 14 Metodología de la investigación.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para nuestro análisis de clima laboral utilizamos un diseño de investigación transversal debido a que necesitamos recolectar datos de la empresa Compu+, sin embargo, esto se hizo únicamente en un solo momento, es decir, tomamos las referencias del estudio en un tiempo único y de esta manera lograr identificar nuestras variables y determinar la relación que estas tienen.

Los diseños transaccionales correlacionales tienen como objetivo analizar la relación existente entre dos variables en una población. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en

un contexto en particular. (De pronóstico de una cifra o valores) (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, 2010).

3.3.1 POBLACIÓN

La Población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer más a fondo en una investigación por lo cual según Pineda (1994) citado por López (2004) la misma puede estar conformada por elementos dentro de un mismo universo como ser personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (PINEDA et al 1994:108).

En nuestro medio esto lo constituyen los artículos de prensa, editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto en conjunto con las personas. (López P. L., 2004).

Para la presente investigación se tomará en cuenta la totalidad del universo.

3.3.2 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis se define como el foco en quien o quienes se centra la investigación, por lo cual pueden ser los participantes, objetos, algunos sucesos e incluso las comunidades de estudio, que depende del planteamiento de investigación y del alcance del estudio. (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación Sexta Edición, 2014).

Para esta investigación, la unidad de análisis para esta investigación son los empleados de la empresa Compu+.

3.3.3 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta utilizada en esta investigación será la relación que existe entre las variables de Relaciones Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la Dirección, Valores Colectivos y el Clima Laboral de la Empresa Compu+.

Para la medición de los datos de esta investigación del clima organizacional se usará la escala de Likert, con un total de 5 posibles respuestas:

1. Siempre
- 2.- Casi Siempre
3. Algunas Veces
4. Muy pocas veces
5. Nunca

De igual manera para la medición de datos del desempeño laboral se usará una encuesta con escala de Likert, con un total de 4 posibles respuestas:

1. Totalmente en desacuerdo
- 2.-En Desacuerdo
3. De cuerdo
4. Totalmente de acuerdo

3.3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

La investigación utilizó un enfoque cualitativo al integrar la herramienta de análisis que se implementó dentro de la empresa por medio de la encuesta.

3.3.5 INSTRUMENTOS

Fernando Castro Márquez citando a de Aguiar (2016) indica que los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

Para la presente investigación el instrumento utilizado fue la encuesta escala de clima organizacional (EDCO), cuestionario de desempeño laboral.

3.3.6 TÉCNICAS

El instrumento elegido se compone de 40 preguntas orientadas al análisis del clima organizacional de Compu+, y el cuestionario de 10 preguntas para análisis de desempeño laboral que involucran las variables independientes con sus respectivas dimensiones teniendo como finalidad el evaluar la relación que tiene el clima laboral y el desempeño en la empresa Compu+.

3.3.7 PROCEDIMIENTOS

Consiste en aplicar la herramienta de análisis con el propósito de obtener datos que sean de relevancia para poder identificar cual es la relación que tienen el clima organizacional de la empresa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Previo a realizar la aplicación de las encuestas se lanzaron 5 pruebas piloto a 5 diferentes colaboradores de la empresa, con el fin de tener la certeza de que las preguntas fueran de fácil entendimiento, de los cuales no se tuvo ningún cambio, ya que estas herramientas estaban entendibles.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de investigación son múltiples tipos de herramientas que brindan información y conocimiento útil requerido para realizar una investigación y al mismo tiempo generar conocimiento, las cuales pueden variar según sea la necesidad del proceso de investigación (Mejia Jervis, 2017).

Para la presente investigación, se consultaron fuentes de información primarias y secundarias.

3.4.1 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA

Son aquellas que contienen la información original de un tema y que la información se ha mantenido intacta, en otras palabras, no ha sido interpretada o analizada por un investigador o institución (Garcia Gonzalez, 2017).

Las fuentes primarias utilizadas en este análisis son:

- La base de datos de la empresa Compu+
- La encuesta aplicada

3.4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIA

Las fuentes secundarias son el producto de años de investigación las cuales son utilizadas de forma exclusiva únicamente cuando se encuentran fuentes cien por ciento confiables. Su objetivo principal es indicar qué fuentes nos pueden proporcionar información por lo cual nos remiten a documentos primarios (Garcia Gonzalez, 2017)

Entre las fuentes secundarias que utilizamos se encuentran:

- Revistas y documentos en línea
- Tesis

- Libros de texto y revistas
- CRAI.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Para la realizar la presente investigación las limitantes que se presentó limitantes fueron

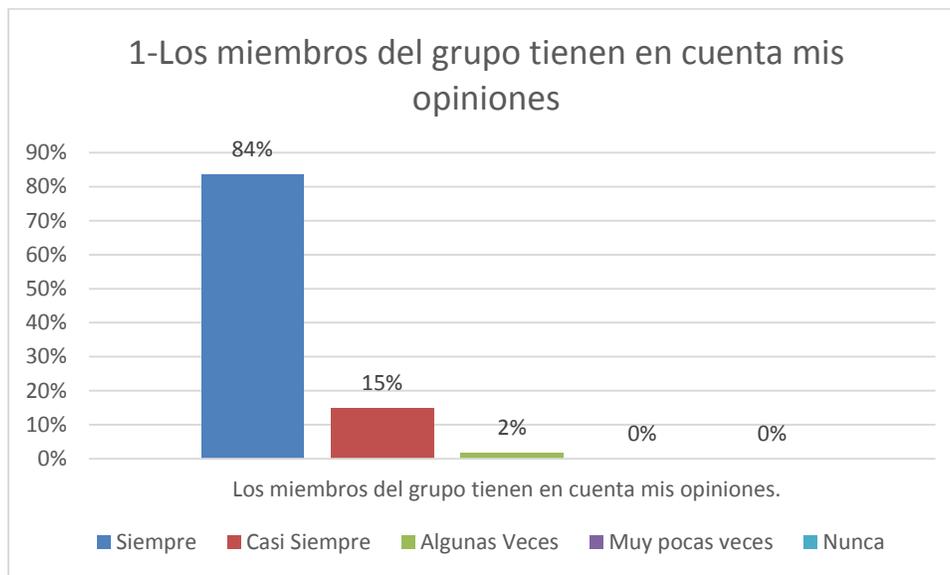
- El factor Tiempo.
- La empresa no cuenta con una base de datos de medición de clima organizacional, por lo tanto, no se puede realizar un comparativo.

CAPITULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS

ANÁLISIS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

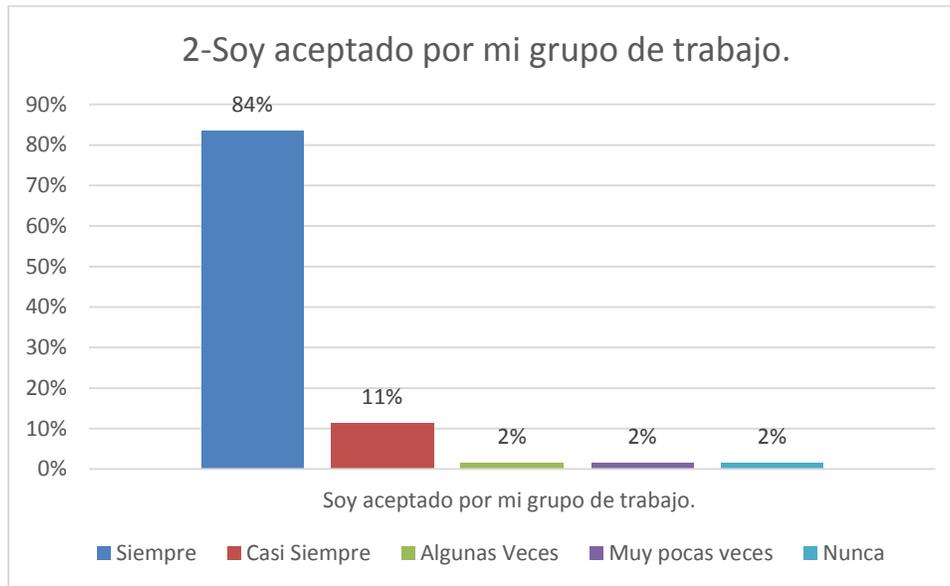
Dimensión Relaciones Interpersonales

1. El miembro del grupo tiene en cuentas mis opiniones.



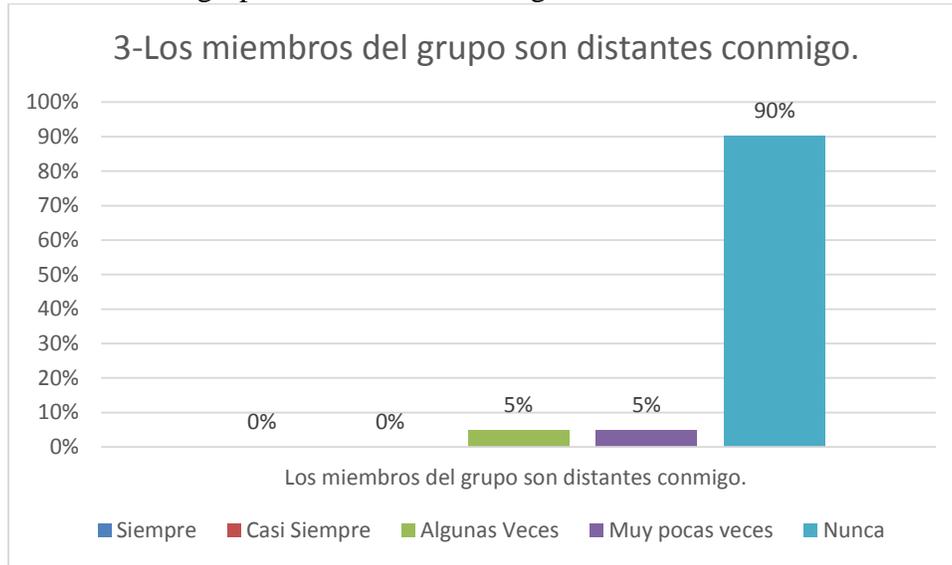
Del 100% de los encuestados un 84% concedió que siempre los miembros del grupo de trabajo toman en cuenta sus opiniones, mientras que un 2% dijo que algunas veces le toman en cuenta sus opiniones en el grupo.

2. Soy aceptado en mi grupo de trabajo.



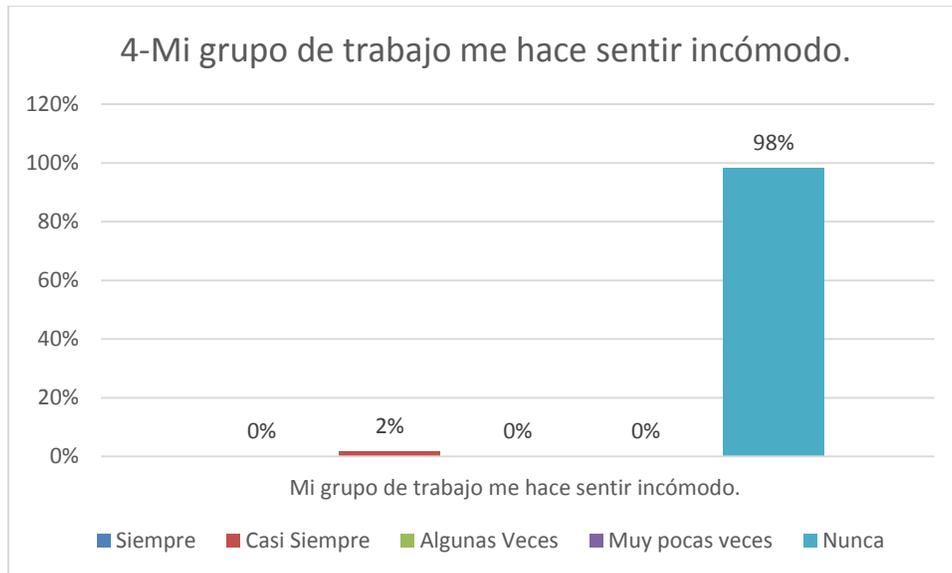
Del 100% de los encuestados un 84% coincidió en que siempre es aceptado en su grupo de trabajo, mientras que un 2% dijo que nunca se siente aceptado por su grupo de trabajo.

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo.



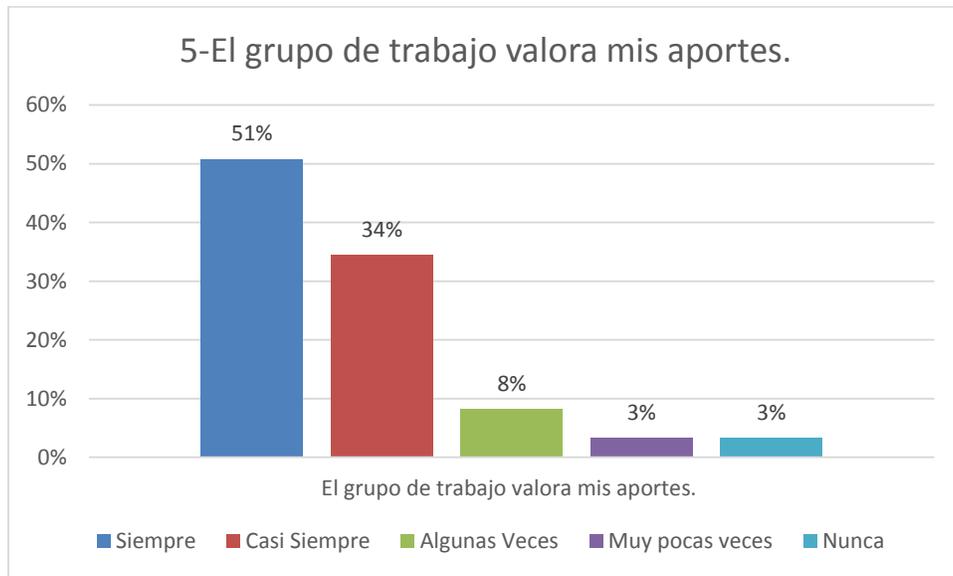
Del 100% de los encuestados un 90% considera que en su grupo nunca han sido distantes con ellos, mientras que un 5% dijo que algunas veces se siente al grupo distante con ellos.

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo



Del 100% de los encuestados un 98% coincidió en que en el grupo de trabajo nunca lo hacen sentir incomodo, mientras que un 2% dijo que casi siempre el grupo de trabajo lo hace sentir incómodo.

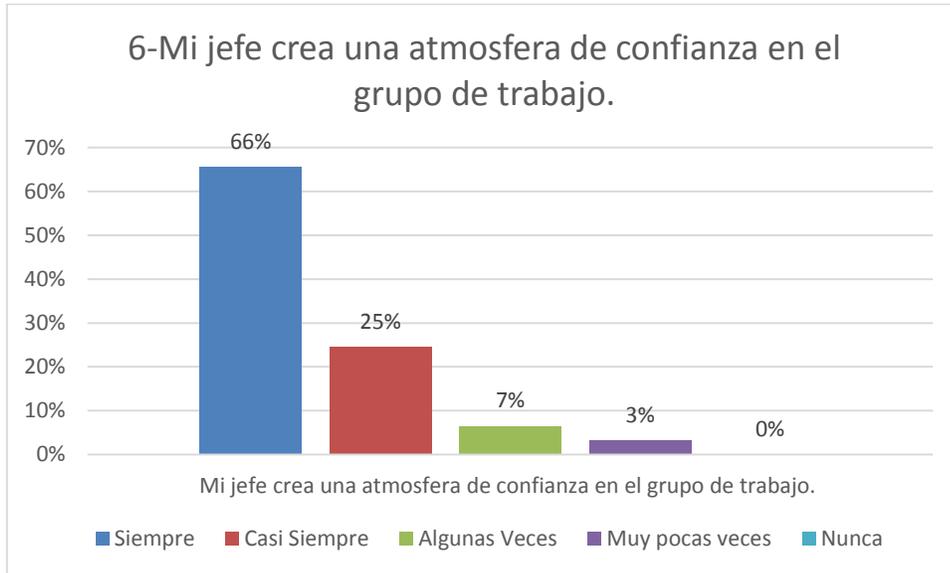
5. El grupo de trabajo valora mis aportes.



Del 100% de los encuestados el 51% está de acuerdo que en su grupo de trabajo siempre valoran sus aportes, mientras que el 3% considero que nunca le toman en cuenta sus aportes.

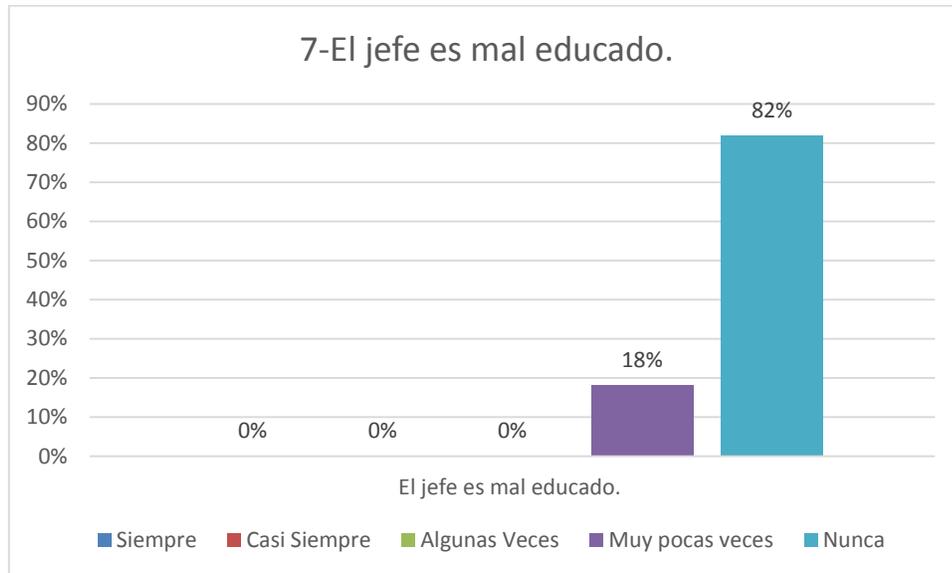
Dimensión Estilo de Dirección

6. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.



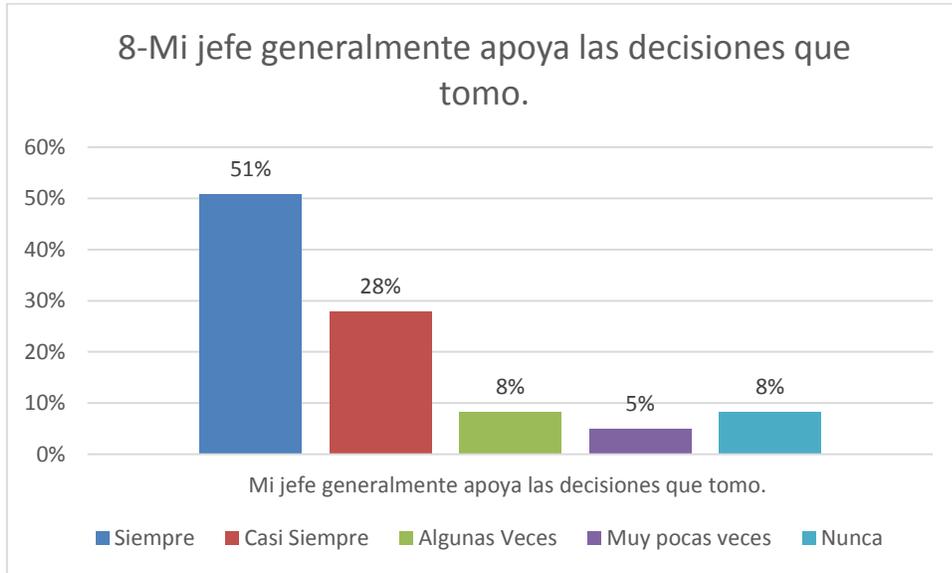
Del 100% de los encuestados el 66% coinciden en que el jefe siempre crea una atmosfera de confianza, mientras que un 3% no está de acuerdo ya que consideran que su jefe no crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.

7. El jefe es mal educado.



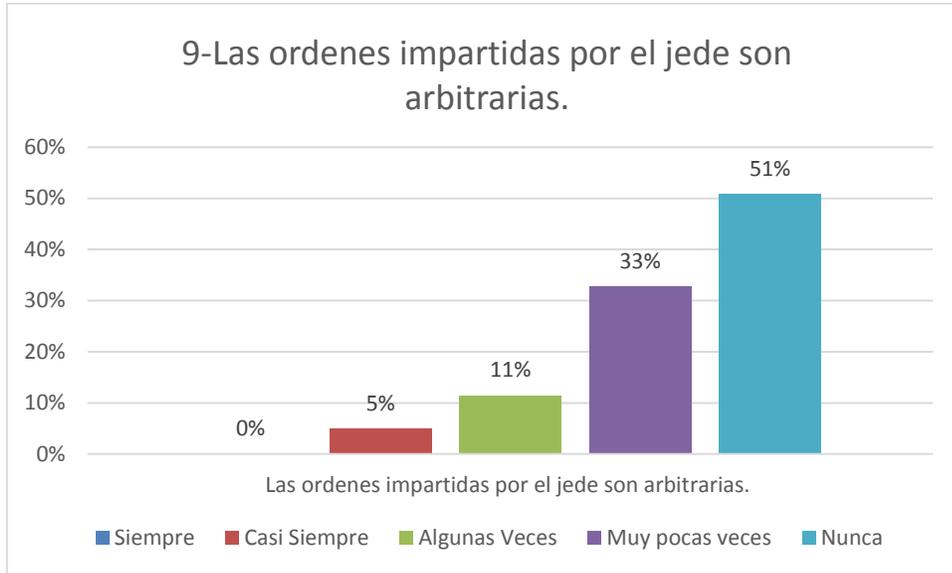
Del 100% de los encuestados un 82% coincido que los jefes nunca son mal educados con ellos, mientras que un 18% dijo que muy pocas veces.

8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.



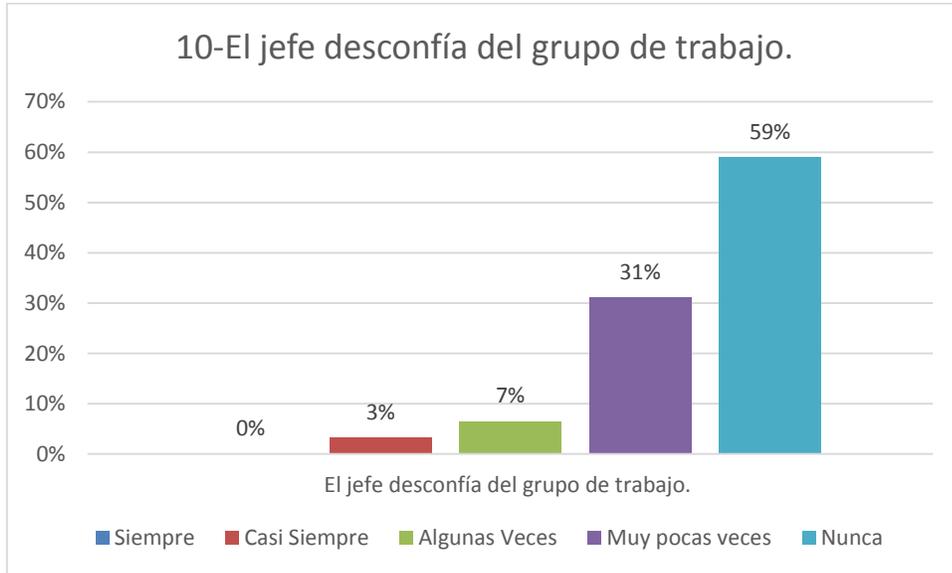
Del 100% de los encuestados un 51% dijo que siempre su jefe inmediato apoya las decisiones que toma, mientras que un 28% dijo que casi siempre, y un 8% dijo que solo algunas veces les apoyan las decisiones que toman un 5% dice que muy pocas veces le toman apoyan las decisiones que toma, mientras que un 8% dice que nunca le toman en cuenta las daciones que toma.

9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.



Del 100% de los encuestados un 51% dijo que nunca las órdenes del jefe son arbitrarias, un 33% dijo que muy pocas veces son arbitrarias, un 11% dijo que solo algunas veces son arbitrarias, mientras que un 5% dijo que casi siempre.

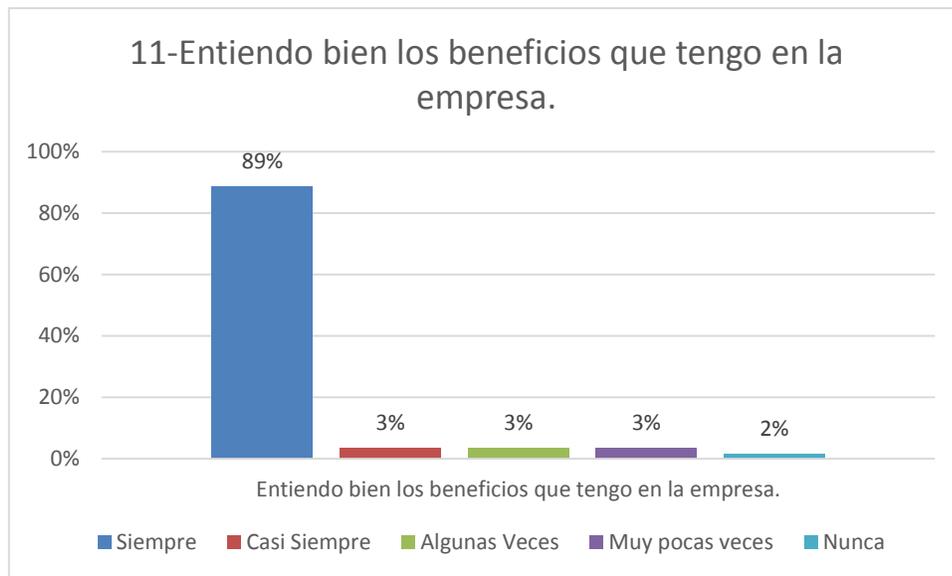
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo.



Del 100% de los encuestados dijo un 59% que nunca, un 31% dijo que muy pocas veces, un 7% dijo que su jefe solo algunas veces desconfía del grupo de trabajo, mientras que un 3% dijo que casi siempre el jefe desconfía del trabajo que está realizando el grupo.

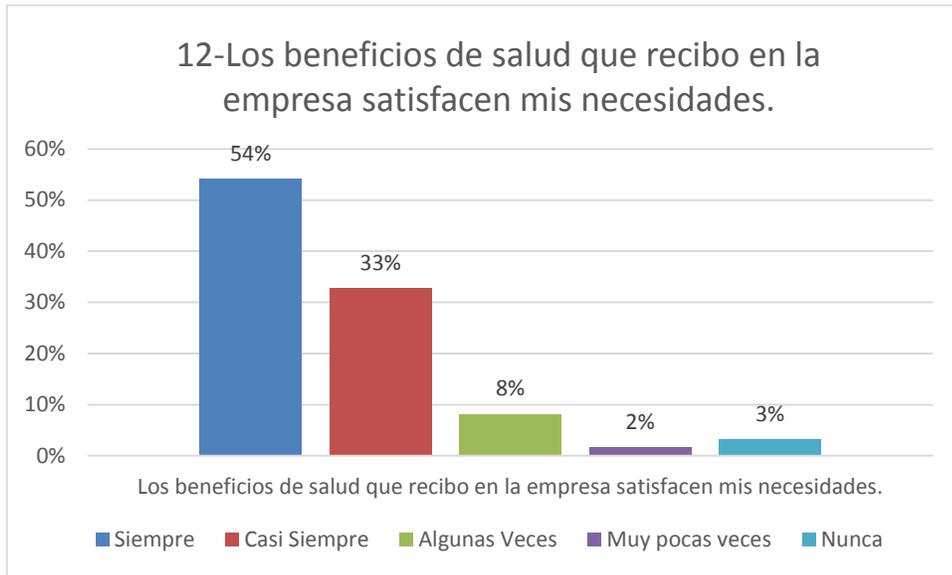
Dimensión Sentido de Pertenencia

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.



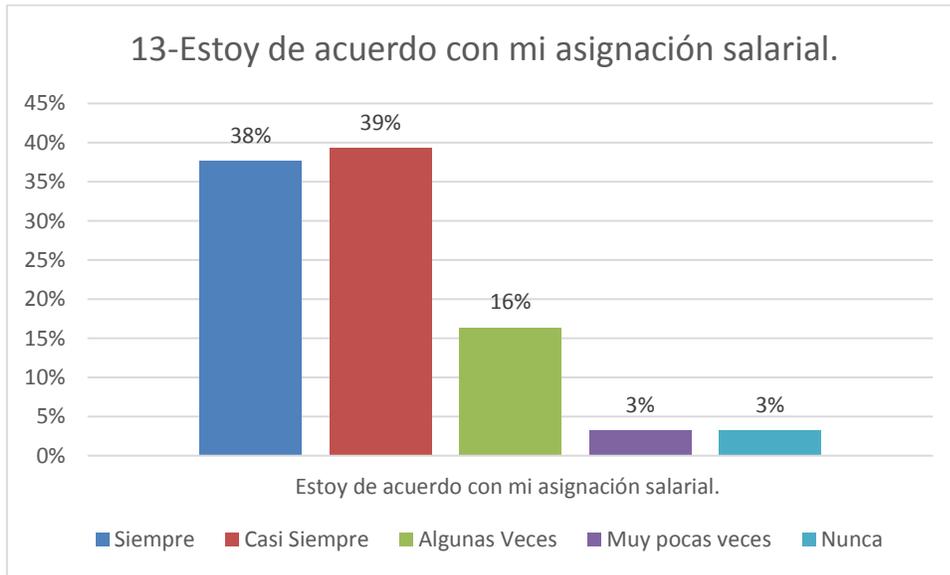
Del 100% de los encuestados un 89% dijo que siempre entiende los beneficios de la empresa ósea que conocen muy bien cuales son, mientras que un 3% en cada una de las siguientes respuestas dijeron que casi siempre, algunas veces, y muy pocas veces entendían los beneficios que les otorga la empresa, mientras que un 2% dice nunca entiende los beneficios que la empresa les otorga.

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.



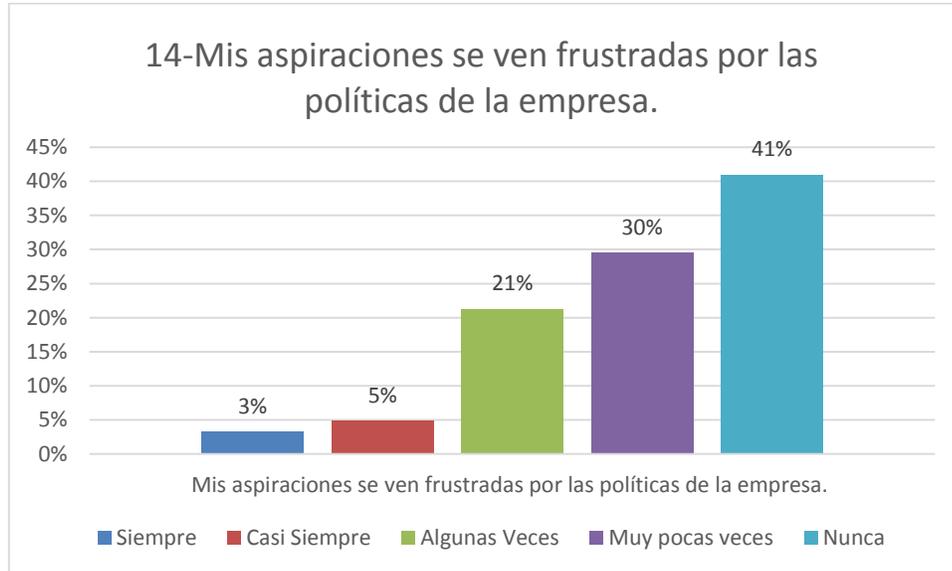
Del 100% de los encuestados un 54% dice que son satisfactorios los beneficios que la empresa le da en el tema de salud, un 33% dijo que casi siempre, un 8% dijo que algunas veces, otro 2% dijo que muy pocas veces, mientras que un 3% dijo que nunca, ósea que consideran que el beneficio en cuanto a salud que la empresa ofrece no les es para nada satisfactorio.

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.



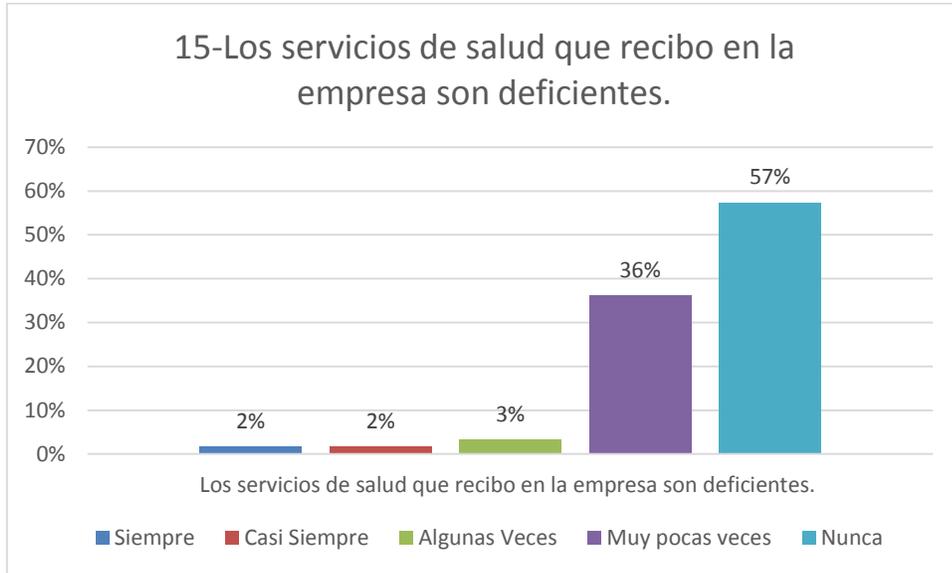
Del 100% de los encuestados un 38% dice que siempre está de acuerdo con su salario, un 39% dijo que casi siempre está de acuerdo con el salario que recibe, mientras que un 16% dijo que solo algunas veces, mientras que con un 3% cada uno mencionaron que muy pocas veces, y nunca están de acuerdo con el salario que reciben.

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa



Del 100% de los encuestados un 41% dijo que nunca sus aspiraciones personales se ven frustradas por las políticas de la empresa, un 30% coincidió que muy pocas veces, un 21% dice que solo algunas veces, un 5% dice que casi siempre, mientras que un 3% dice que siempre se ven frustradas sus aspiraciones por políticas de la empresa.

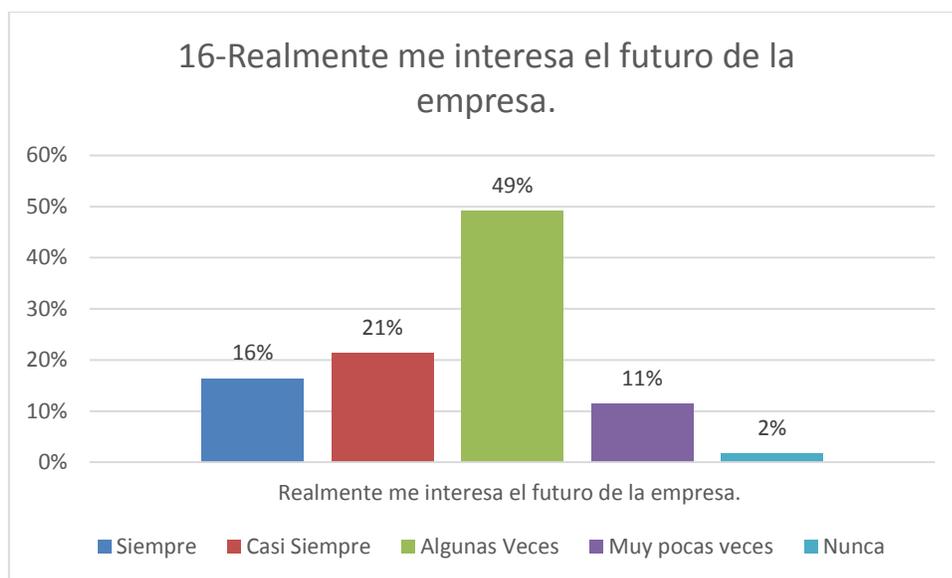
15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.



Del 100% de los encuestados un 57% coincidió que nunca son suficientes los servicios de salud que reciben por parte de la empresa, mientras que un 36% dice que muy pocas veces, otro 3% dijo que algunas veces sienten que el servicio de salud que recibe de la empresa son suficientes, un 2% dijo que casi siempre son suficientes, mientras que un 2% dijo que siempre son suficientes estos servicios.

Dimensión Retribución

16. Realmente me interesa el futuro de la empresa.



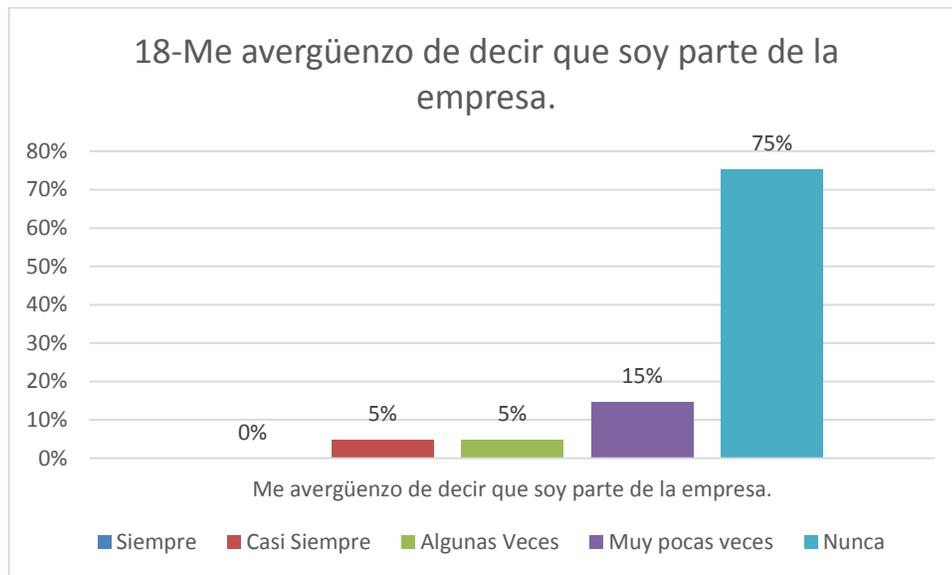
Del 100% de los encuestados un 49% coincidieron que algunas veces les interesa el futuro de la empresa, mientras que un 16% dijo que siempre, un 21% dijo que casi siempre, un 11% dijo que muy pocas veces se interesa por el futuro de la empresa, y un 2% dijo que nunca.

17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.



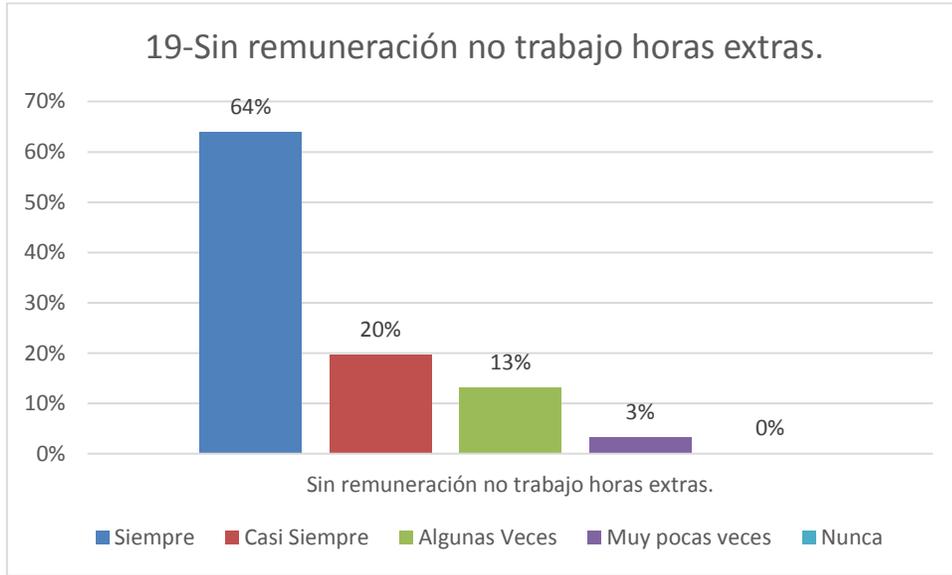
Del 100% de los encuestados un 75% dijo que siempre recomendaría a sus amigos esta empresa para trabajar, mientras que un 11% dijo que casi siempre la recomendaría, un 2% dijo que algunas veces, y un 3% dijo que solo algunas veces, mientras que un 8% dijo que nunca.

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa



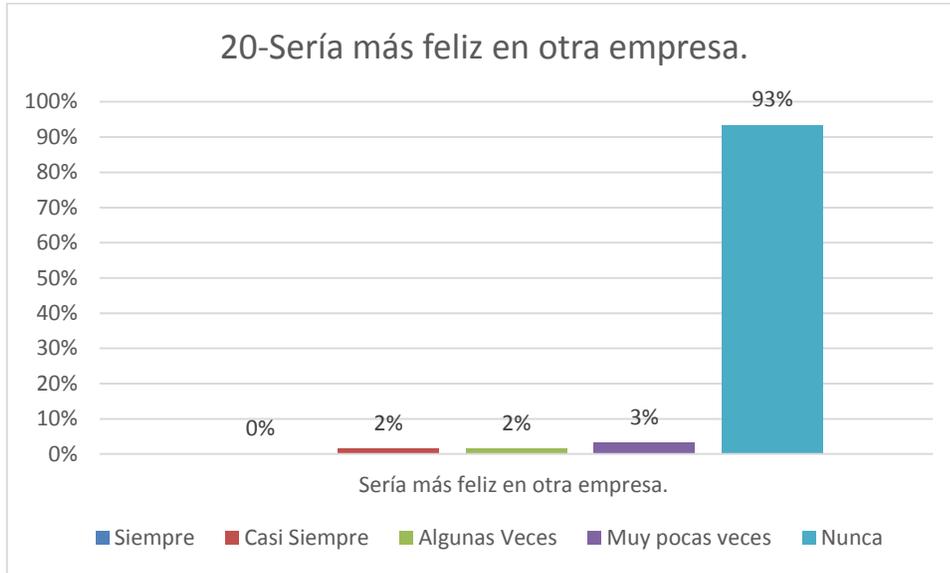
Del 100% de los encuestados un 75% coincidieron en que nunca se avergüenzan de decir que trabajan en la empresa, mientras que un 15% dijo que muy pocas veces y un 5% dijo que 5% que solo algunas veces, otro 5% dijo que casi siempre

19. Sin remuneración no trabajo horas extras.



Del 100% de los encuestados un 64% dijo que siempre sin remuneración trabajaría horas extras, un 20% dijo que casi siempre trabajaría horas extras aun y cuando no hay remuneración, un 13% dijo que algunas veces, un 3% dijo que algunas veces trabajaría sin remuneración, y un 3% dijo que muy pocas veces.

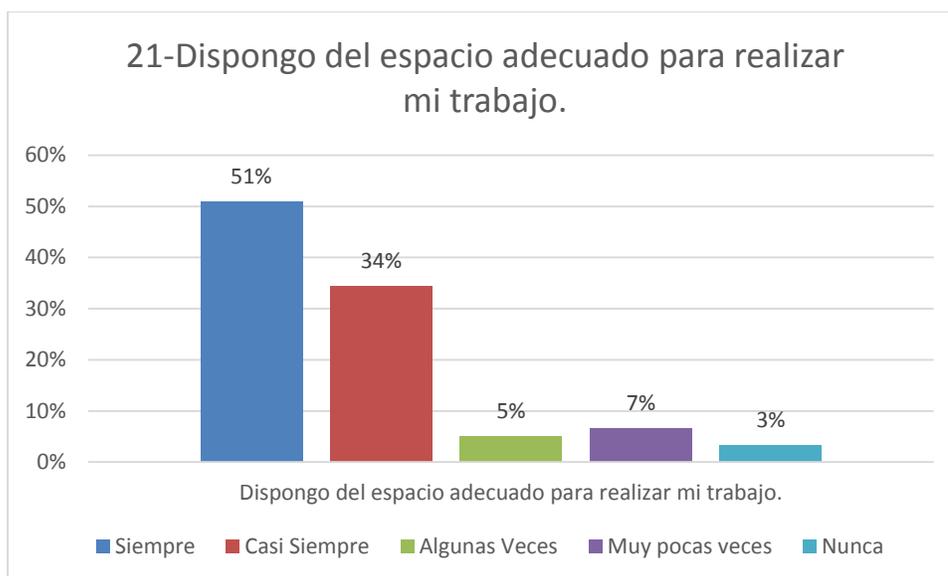
20. Sería más feliz en otra empresa.



Del 100% de los encuestados un 93% dijo que nunca sería más feliz en otra empresa, un 3% dijo que muy pocas veces, un 2% dijo que algunas veces, mientras que un 2% dijo que casi siempre sería más feliz en otra empresa.

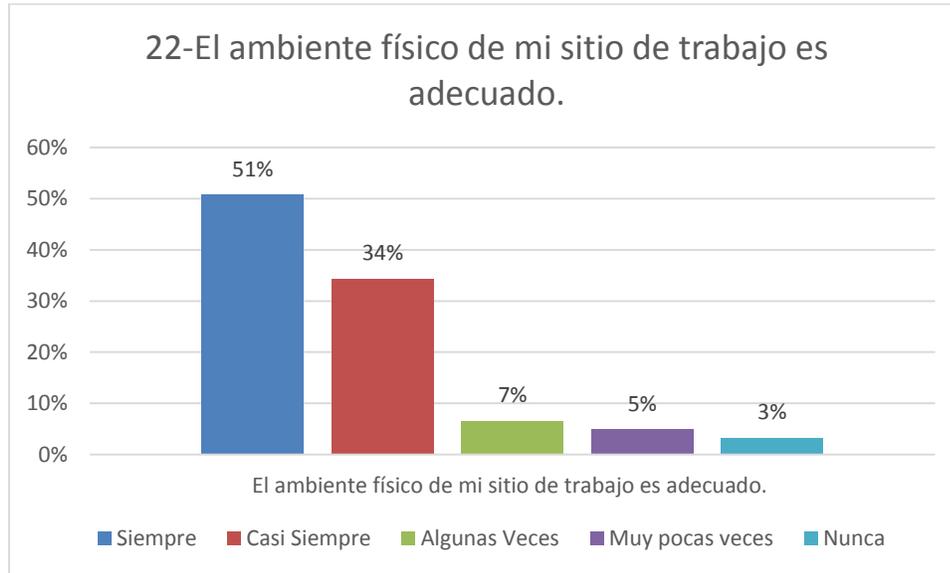
Dimensión Disponibilidad de Recursos

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.



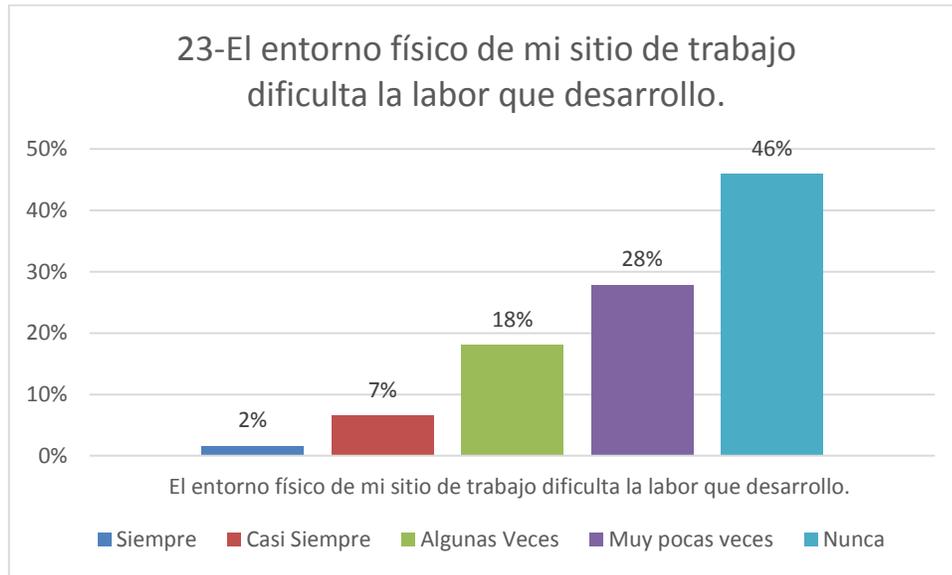
Del 100% de los encuestados un 51% mencionaron que siempre disponen del espacio adecuado para realizar el trabajo, y un 34% dijo que casi siempre el espacio es adecuado para realizar el trabajo, un 5% dijo que solo algunas veces, un 7% dijo que muy pocas veces, y un 3% dijo que nunca.

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.



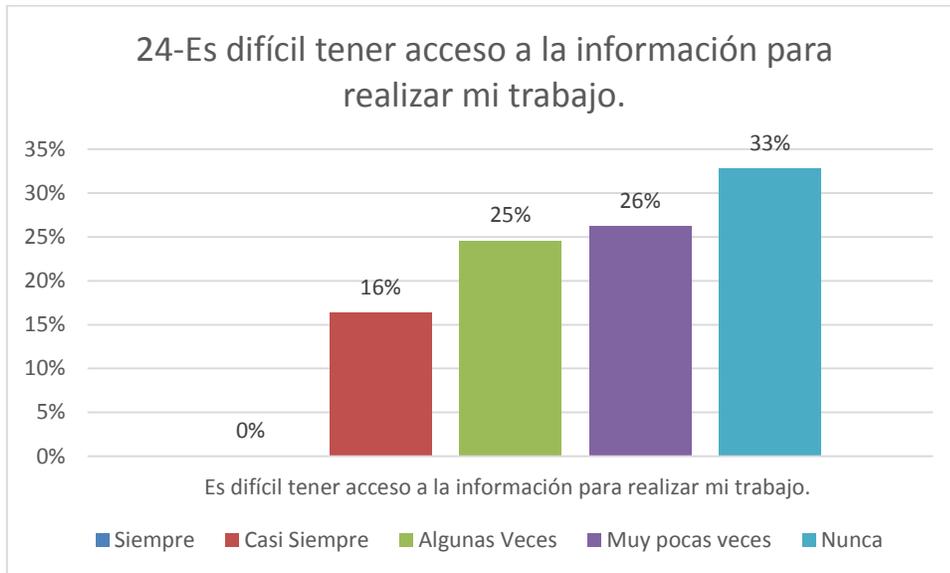
Del 100% de los encuestados un 51% dijo que el espacio físico del sitio de trabajo es el adecuado, un 34% dijo que casi siempre, un 7% dijo que solo algunas veces sentían que su sitio de trabajo era el adecuado, mientras que un 5% dijo que muy pocas veces, mientras que un 3% dijo que nunca el espacio físico del sitio de trabajo nunca es el adecuado.

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.



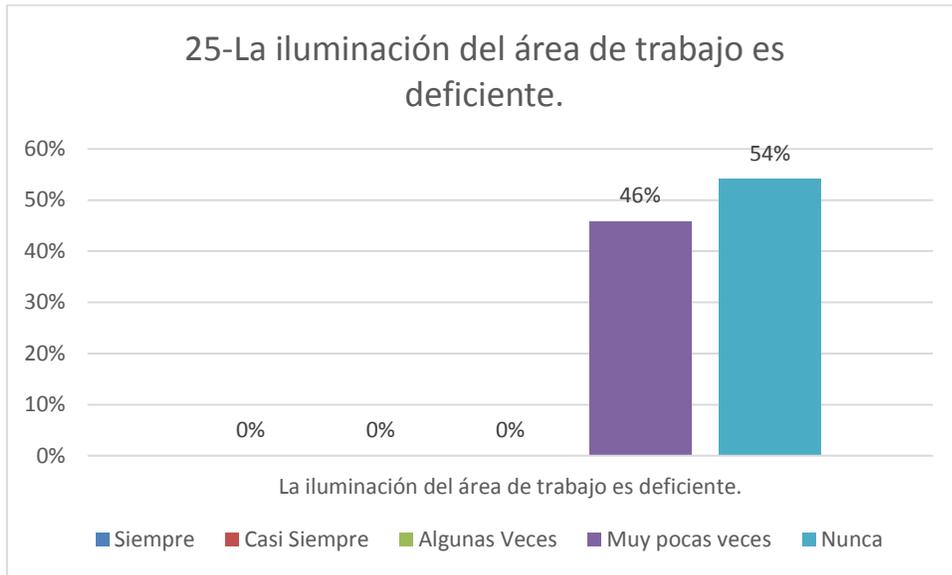
Del 100% de los encuestados un 2% dijo que siempre el entorno físico en el trabajo dificulta la labor que desarrolla, un 7% dice que casi siempre, un 18% dijo que unas algunas veces, un 28% dijeron que muy pocas veces el entorno físico del sitio de trabajo dificulta la labor desarrollada, mientras que un 46% dice que nunca han considerado que el entorno físico donde trabajan dificulta la labor desarrollada.

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.



Del 100% de los encuestados un 16% dijo que casi siempre es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo, mientras 25% de los encuestados dijo que solo algunas veces, un 26% dijo que muy pocas veces, mientras 33% dijo que nunca es difícil tener acceso a la información para realizar el trabajo.

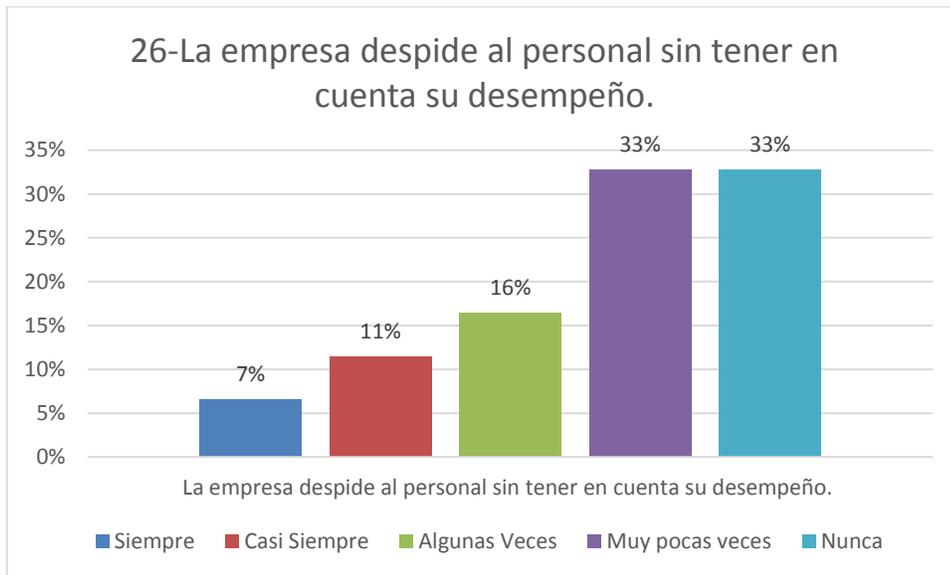
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente.



Del 100% de los encuestados un 54% dijo que nunca la iluminación del sitio de trabajo es deficiente, mientras que un 46% restante dijo que muy pocas veces.

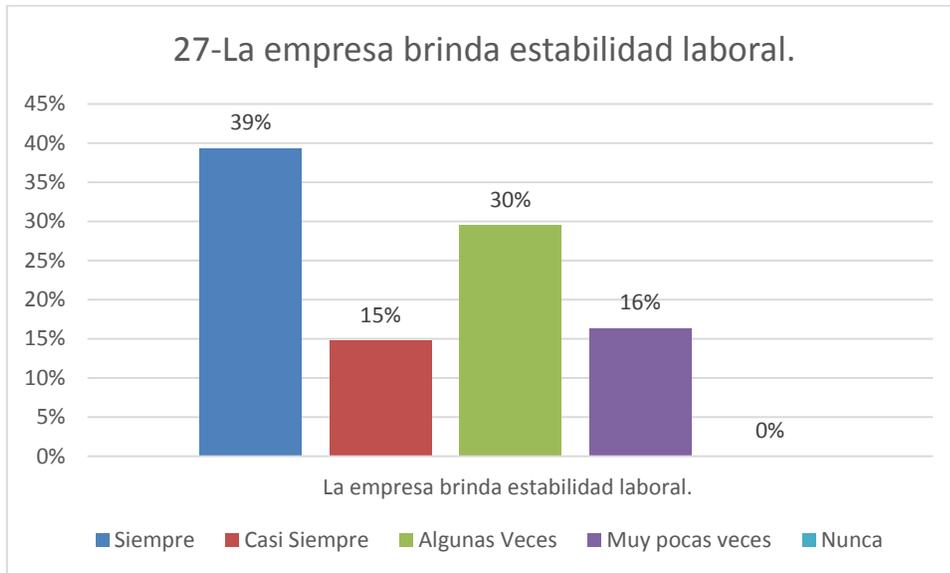
Dimensión Estabilidad

26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.



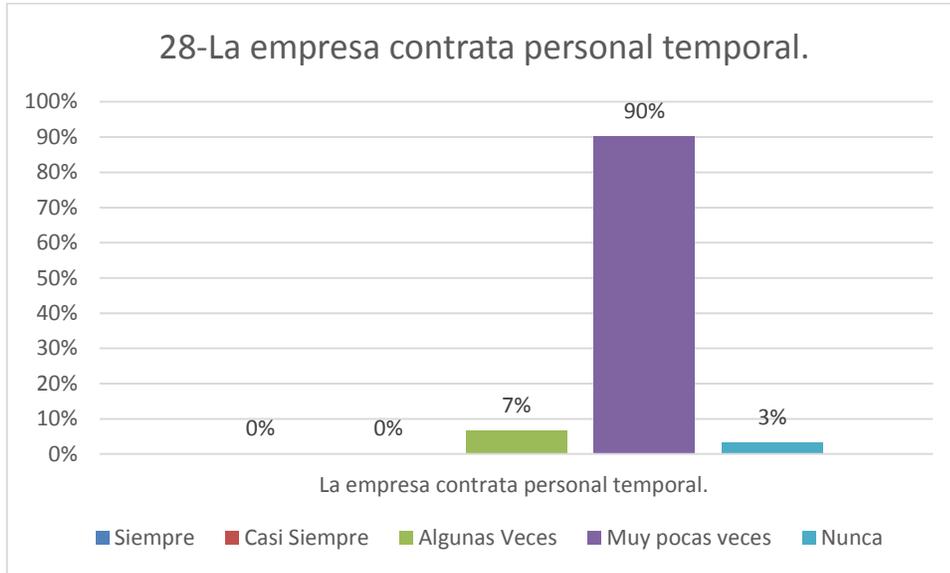
De los 100% de los encuestados un 7% dijo que la empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño, un 11% dijo que casi siempre, un 18% dijo que algunas veces despiden al personal sin tomar en cuenta su desempeño, un 33% dijo que muy pocas veces la empresa despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño, mientras que el 33% restante dice que nunca la empresa ha despedido al personal sin tener en cuenta su desempeño.

27. La empresa brinda estabilidad laboral.



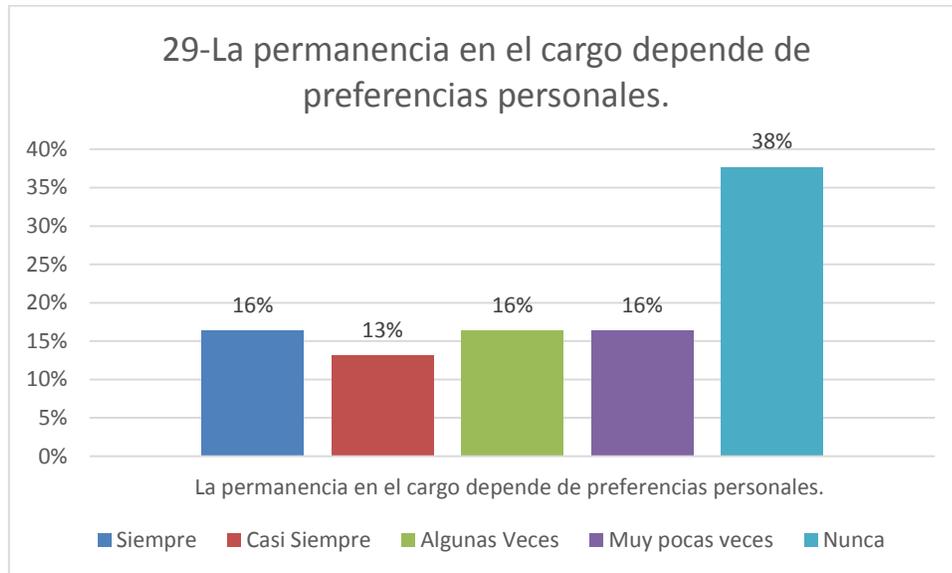
Del 100% de los encuestados un 39% dijo que siempre la empresa brinda estabilidad laboral, mientras que un 15% dijo que casi siempre, y un 30% dijo que algunas veces, mientras que un 16% dijo que la empresa muy pocas veces brinda estabilidad laboral.

28. La empresa contrata personal temporal.



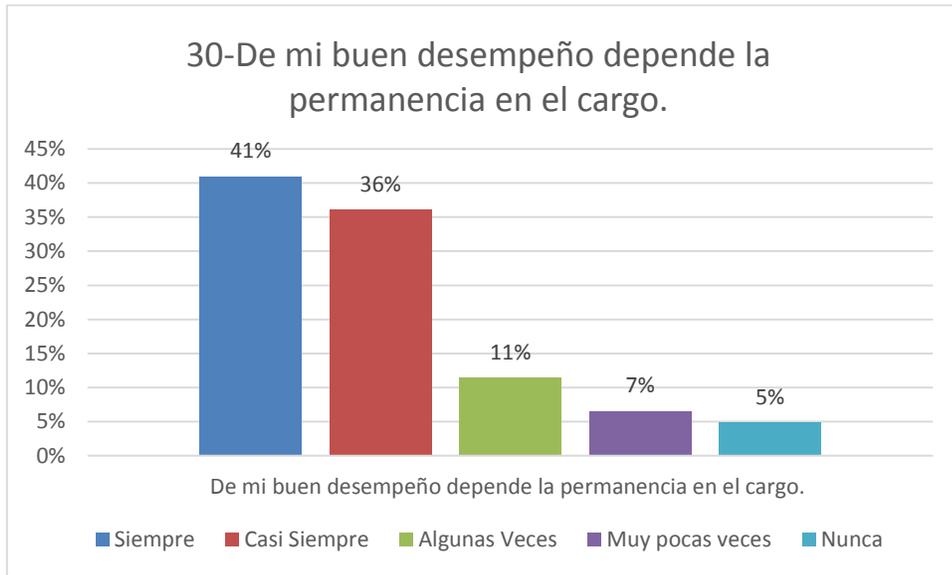
Del 100% de los encuestados un 90% dijo que muy pocas veces la empresa contrata personal temporal, un 7% dice que solo algunas veces, mientras que un 3% dice que nunca.

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.



Del 100% de los encuestados un 38% dijo que nunca la permanencia en el cargo es por preferencias personales, un 16% dijo que muy pocas veces, otro 16% dijo que algunas veces, un 13% dijo que casi siempre, mientras que un 16% dice que siempre la permanencia en el cargo es por preferencias personales.

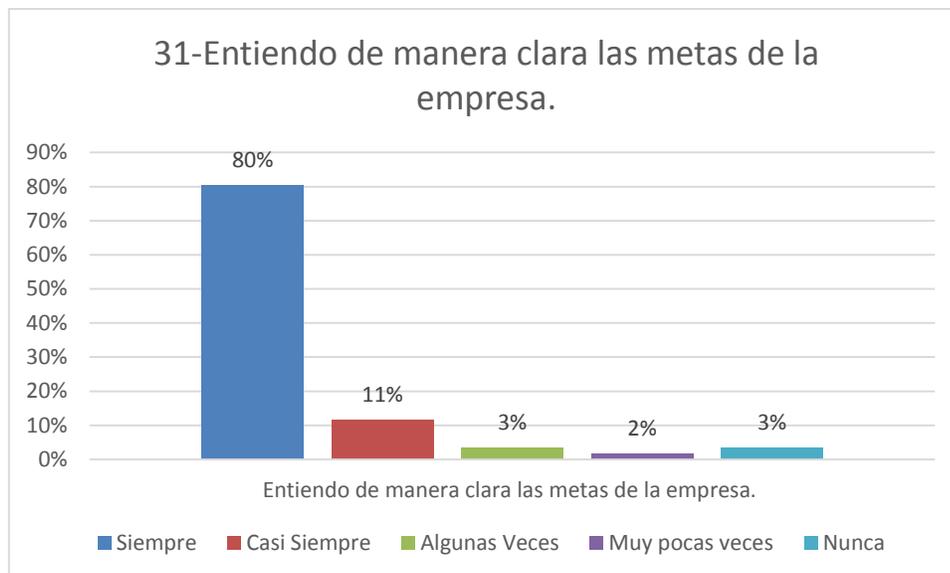
30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.



Del 100% de los encuestados un 41% dice que su buen desempeño le da la permanencia en el cargo, seguido por un 36% que dijo que eso ocurre casi siempre, un 11% dijo que algunas veces, un 7% dijo que muy pocas veces, mientras que un 5% dijo que nunca la permanencia en su cargo dependía de su buen desempeño.

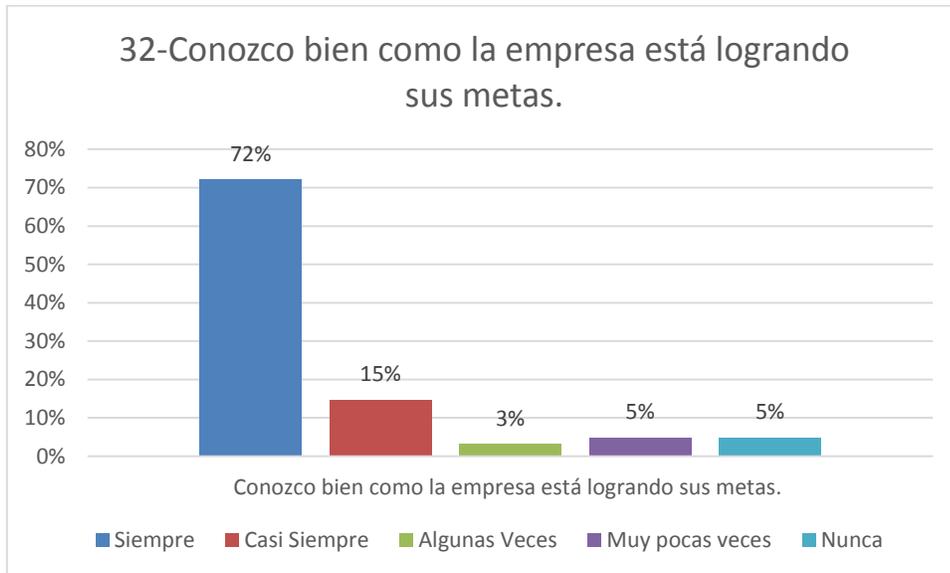
Dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección

31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa.



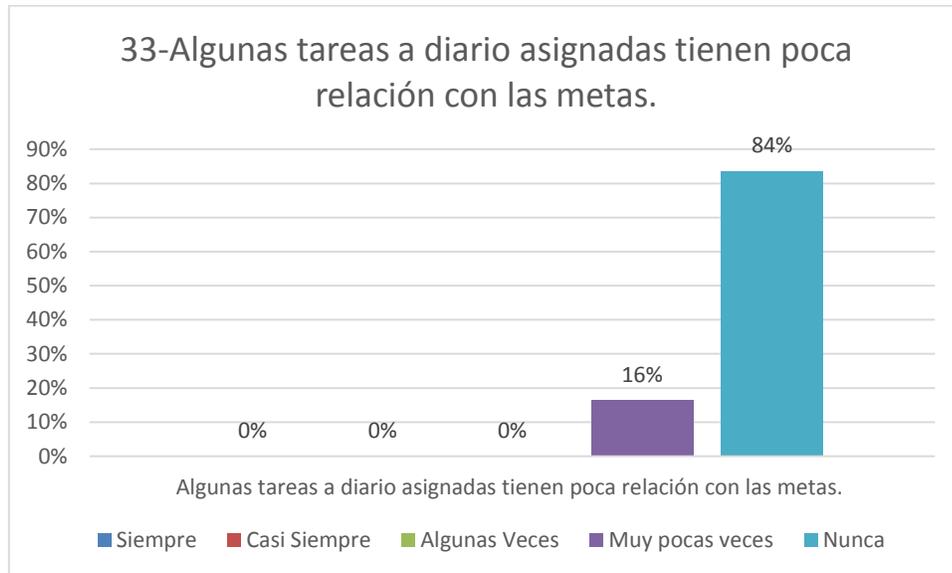
Del 100% de los encuestados un 80% dijo que siempre entiende de manera clara las metas de la empresa, un 11% dijo que casi siempre las entiende, mientras que un 3% dijo que solo algunas veces, un 2% dijo que muy pocas veces, mientras que el otro 3% dijo que nunca entendía las metas de la empresa.

32. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.



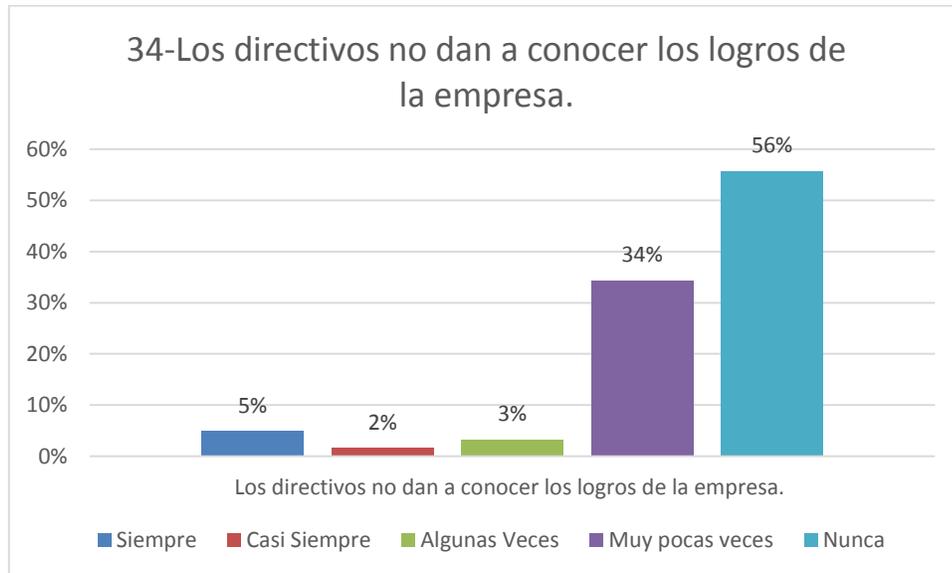
Del 100% de los encuestados un 72% dijo que siempre conoce como la empresa está logrando sus metas, un 15% dijo que casi siempre lo conoce, un 3% dijo que algunas veces lo conocía, un 5% dijo que muy pocas veces, mientras que un 5% restante dijo que nunca conocía como la empresa alcanzaba las metas.

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.



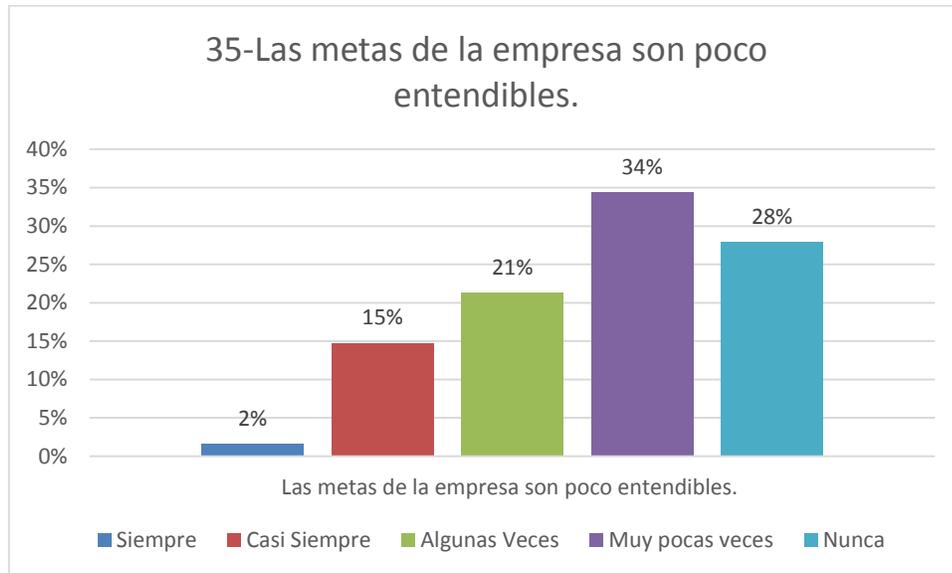
Del 100% de los encuestados un 84% dijo que nunca alguna tarea a diario asignadas tiene poca relación con las metas, mientras que un 16% dijo que muy pocas veces.

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.



Del 100% de los encuestados un 5% dijo que siempre los directivos no dan a conocer los logros de la empresa, un 2% dijo que casi siempre, un 3% dijo que solo algunas veces consideraban que los directivos no dan a conocer los logros de la empresa, un 34% dijo que muy pocas veces, mientras que el 56% restante dijo que nunca no dan a conocer los logros de la empresa.

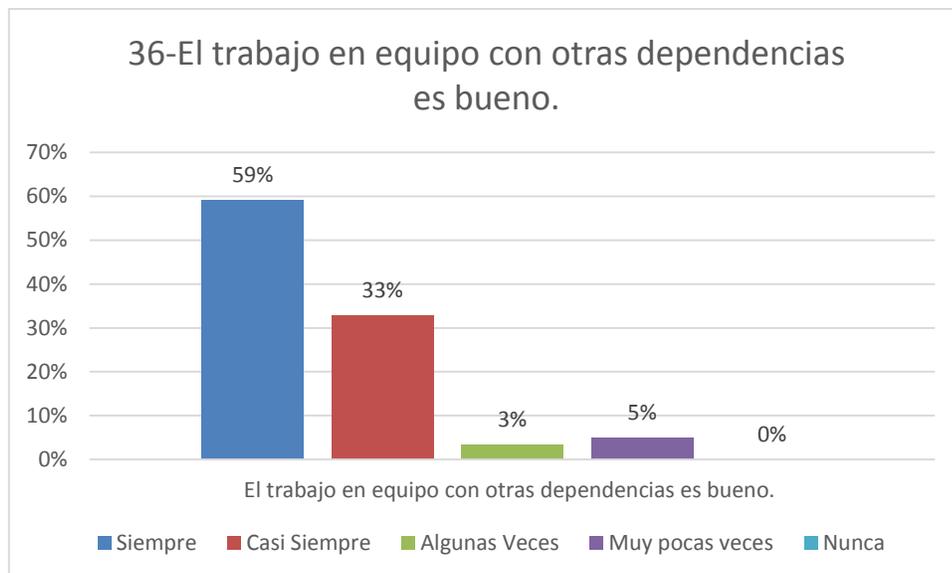
35. Las metas de la empresa son poco entendibles



El 100% de los encuestados un 2% dijo que las metas de la empresa son poco entendibles, un 15% dijo que casi siempre son poco entendibles, un 21% dijo que algunas veces, un 34% dijo que muy pocas veces las metas de la empresa son poco entendibles, mientras que un 28% dijo que las metas de la empresa nunca son poco entendibles.

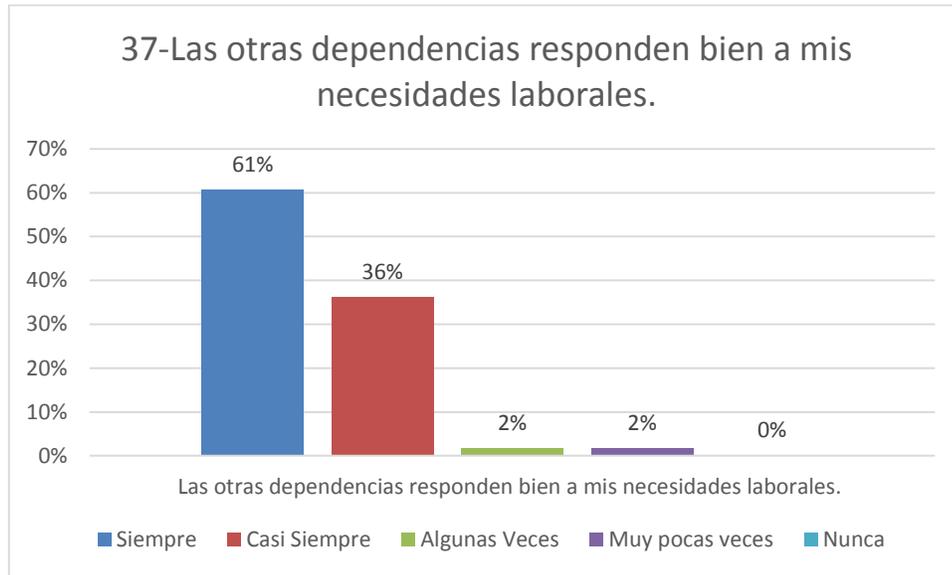
Dimensión Valores Colectivos

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.



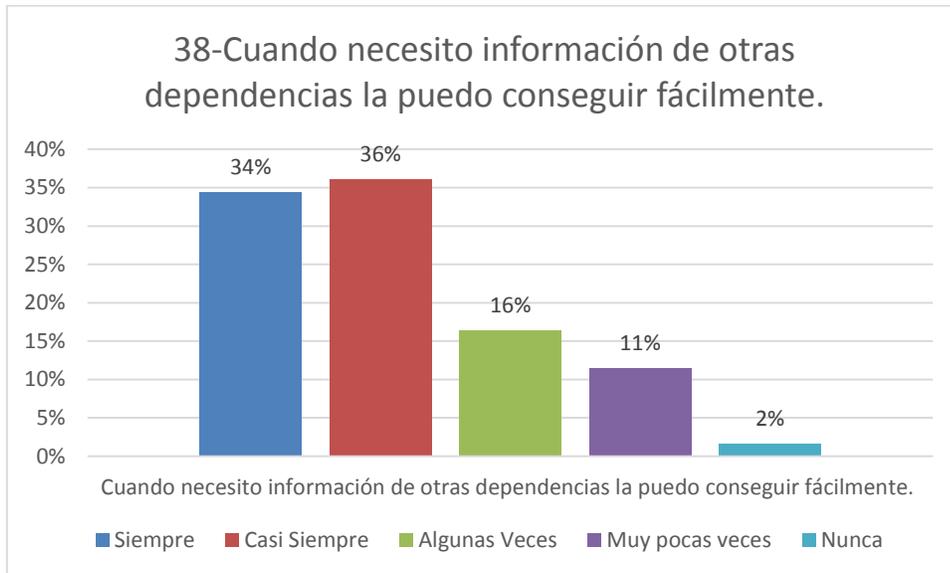
Del 100% de los encuestados un 59% dijo que siempre el trabajo en equipo con otras dependencias es bueno, mientras que un 33% dijo que casi siempre, un 3% dijo que algunas veces es bueno, un 5% dijo que muy pocas veces es bueno el trabajo en equipo con otras dependencias.

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.



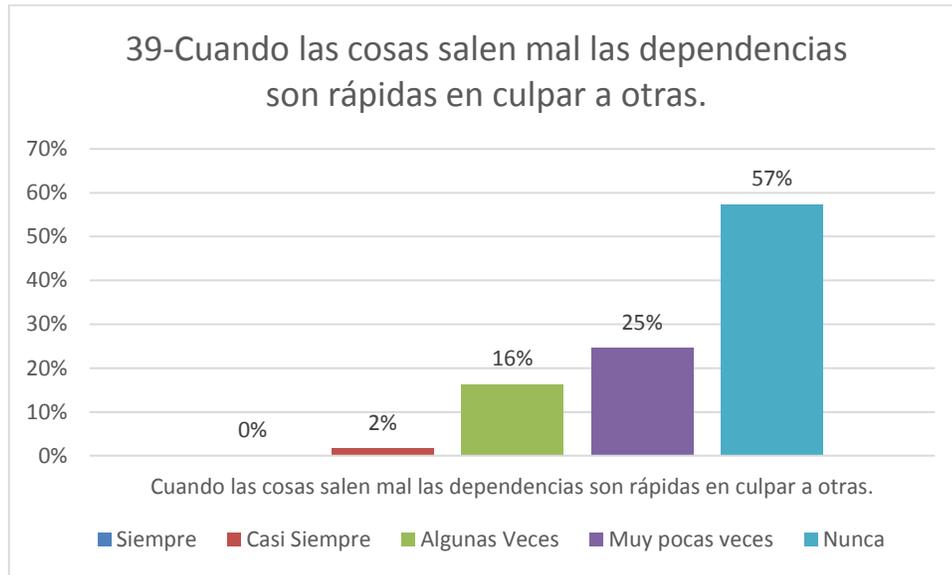
Del 100% de las personas encuestadas un 61% dijo que siempre las otras dependencias responden a mis necesidades laborales, un 36% dijo que casi siempre, un 2% dijo que algunas veces y otro 2% dijo que muy pocas veces.

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.



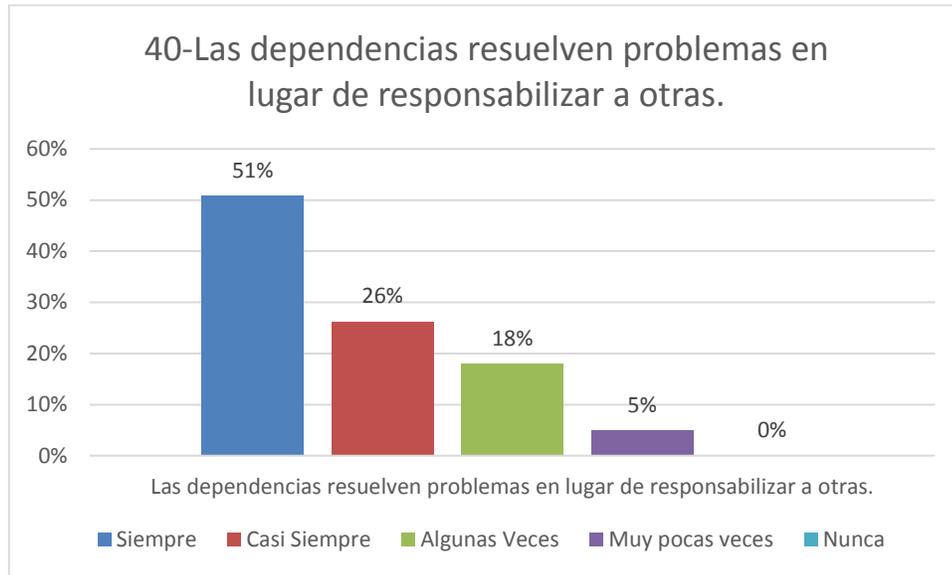
Del 100% de los encuestados un 34% dijo que siempre cuando necesitan información de otras dependencias es fácil conseguirlas, un 36% dijo que casi siempre la pueden conseguir fácilmente, un 16% dijo que solo algunas veces pasaba eso, un 11% dijo que muy pocas veces cuando necesitaban conseguir información de otras dependencias la podían conseguir de forma fácil, mientras que el 2% restante dijo que nunca podían conseguir la información de forma fácil.

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.



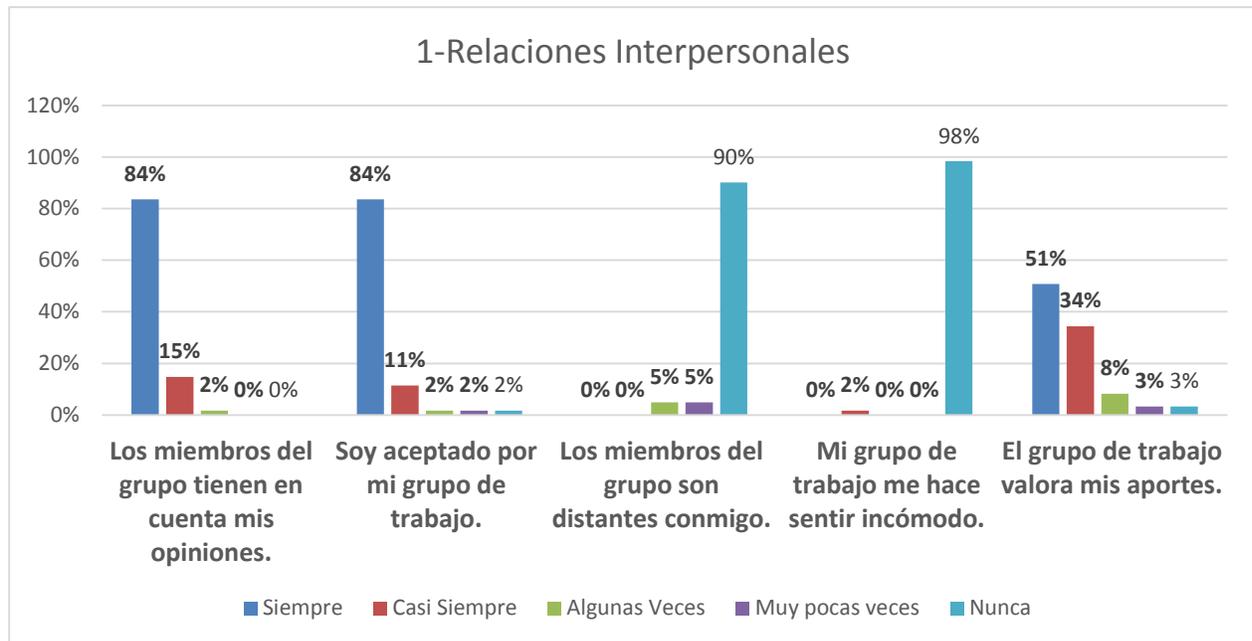
Del 100% de los encuestados un 57% dijo que nunca cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas para culpar, un 25% dijo que muy pocas veces ocurre, un 16% dijo que algunas veces buscan al culpable cuando las cosas salen mal, mientras que el 2% restante dijo que casi siempre buscan un culpable.

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.

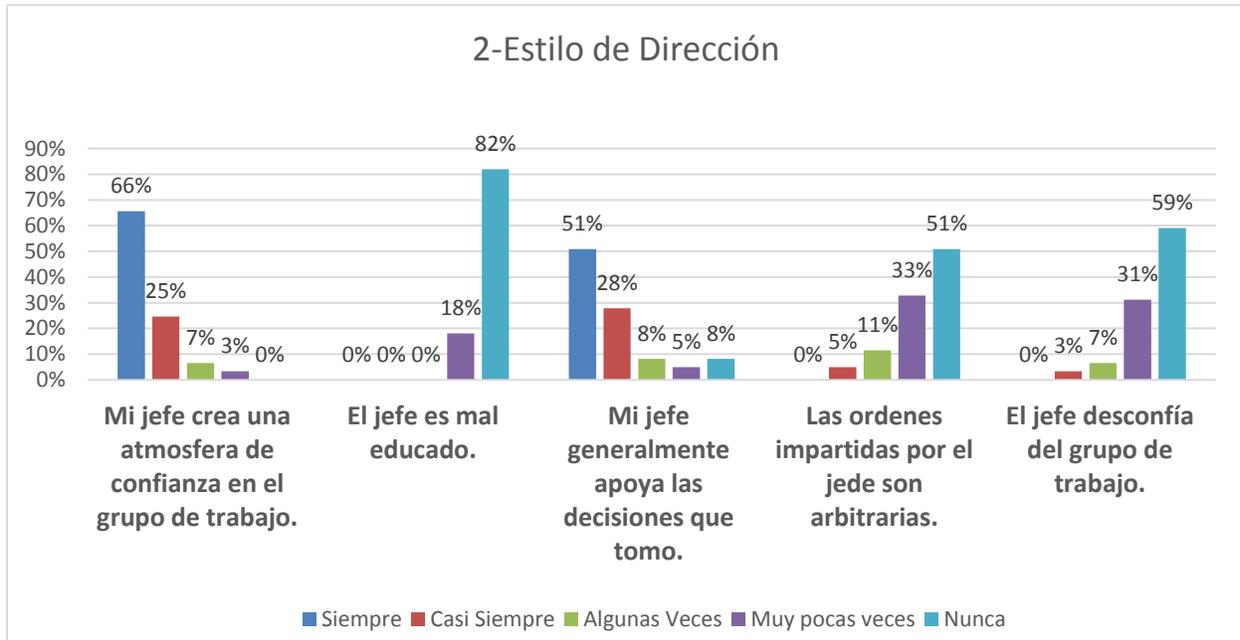


Del 100% de los encuestados un 51% dijo que las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras personas, un 26% dijo que casi siempre resuelven el problema en vez de responsabilizar a alguien, un 18% dijo que algunas veces, mientras que el 5% restantes dijo que muy pocas veces.

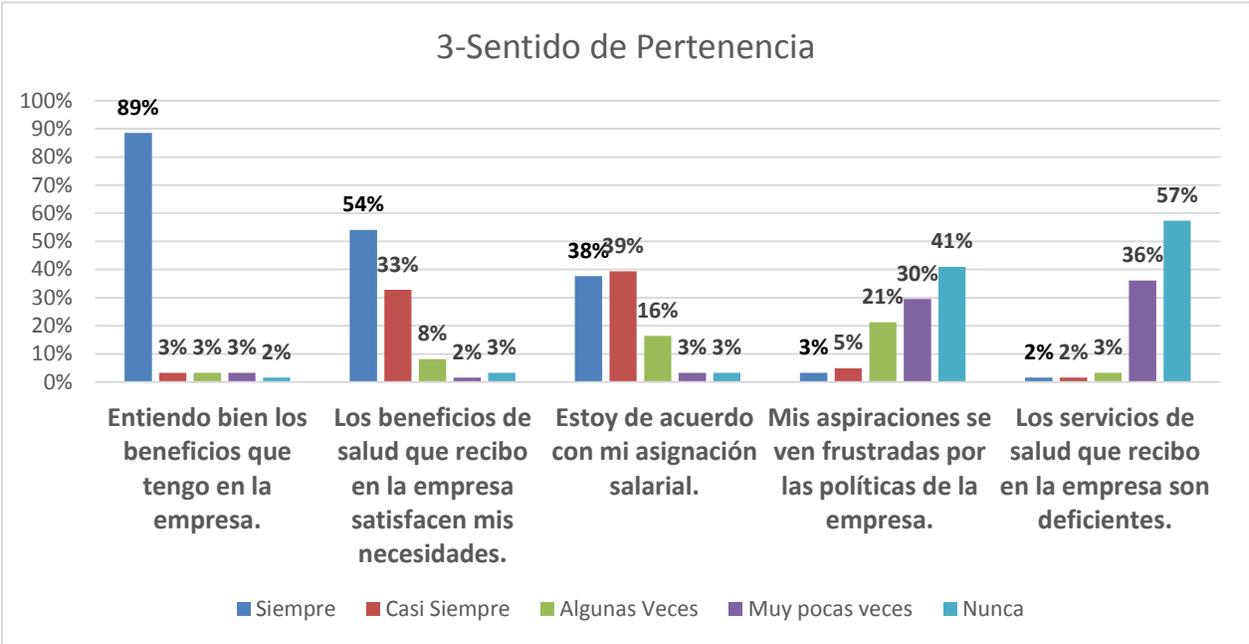
ANÁLISIS COMPACTADO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL



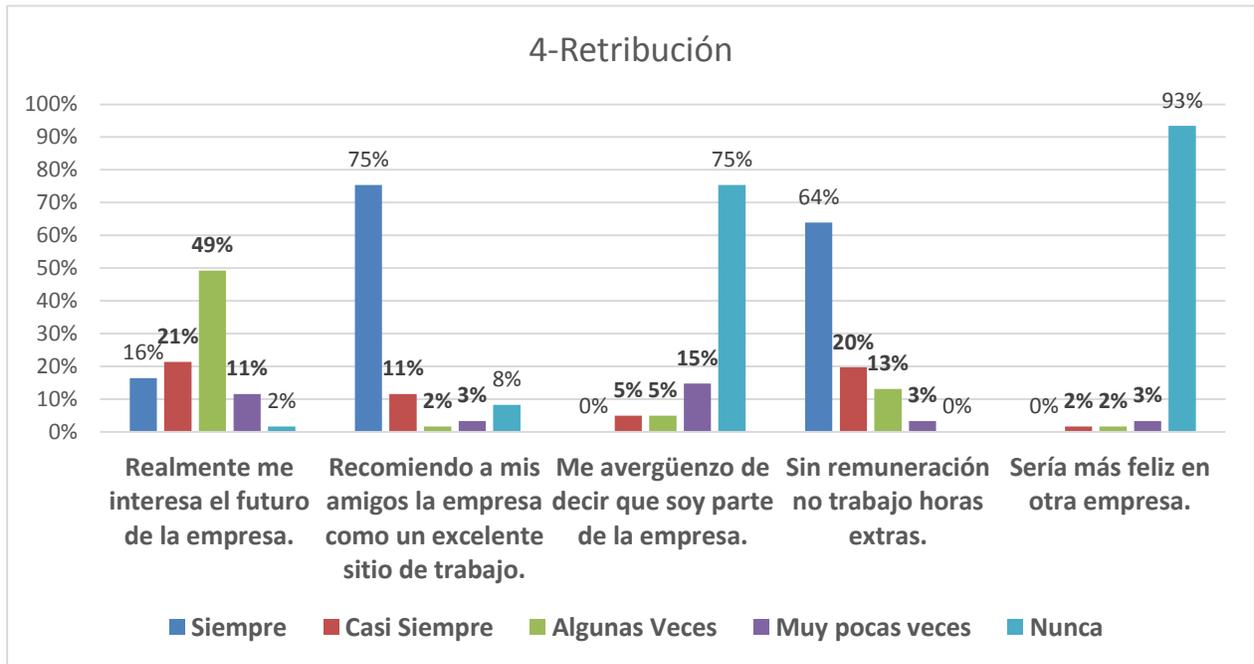
1-Relaciones Interpersonales: según los resultados obtenidos podemos observar que hay inclusión entre los grupos de trabajo ya que las opiniones de ellos son tomadas en cuenta, se sienten aceptados y en su mayoría los aportes son valorados.



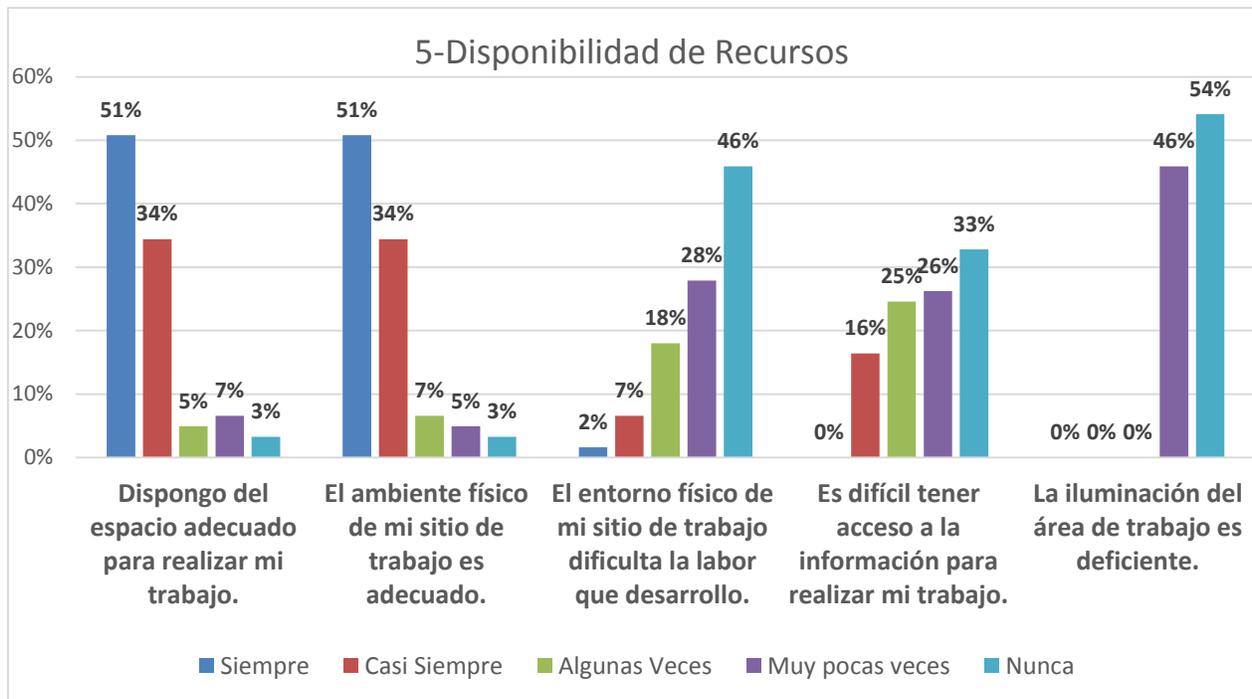
2-Estilo de Dirección: en cuanto a la relación que perciben los colaboradores con su jefe inmediato, se debe trabajar con el apoyo y la inclusión de los colaboradores en cuanto a las opiniones y participación con las decisiones que el jefe toma.



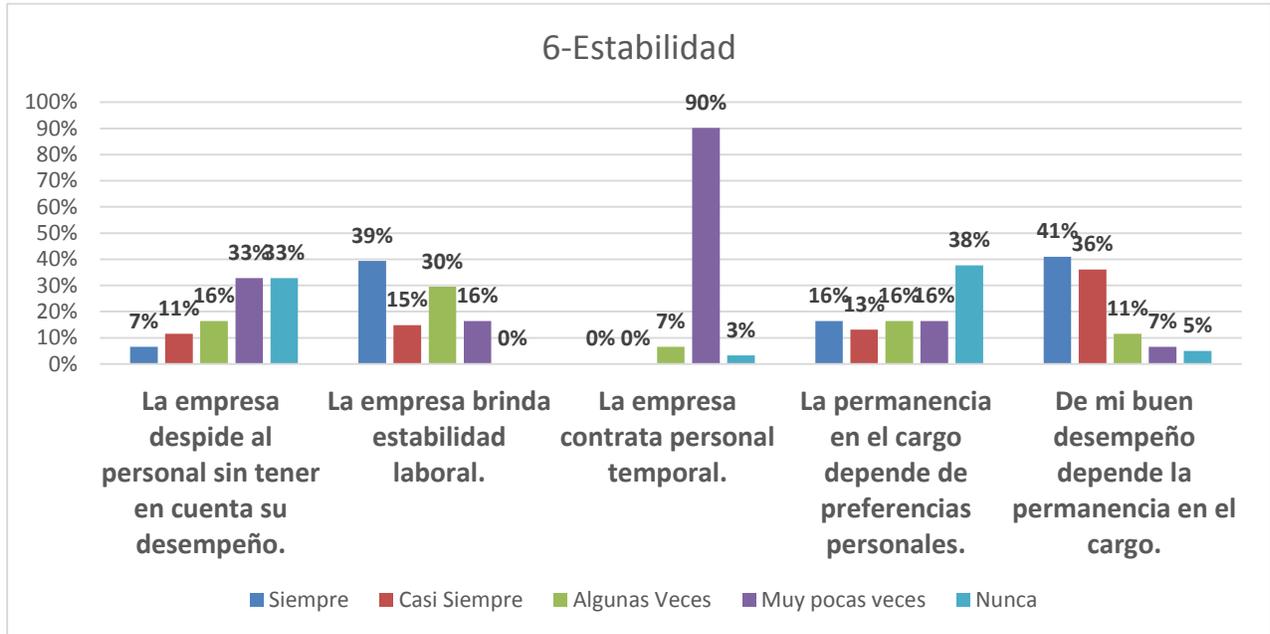
3-Sentido de Pertenencia: los colaboradores mostraron que aun que entienden los beneficios que la empresa le brinda en la actualidad no esta satisfecho, de la misma manera las políticas internas no esta brindando apoyo para el crecimiento interno, lo cual debe mejorar para el desenvolvimiento de los empleados.



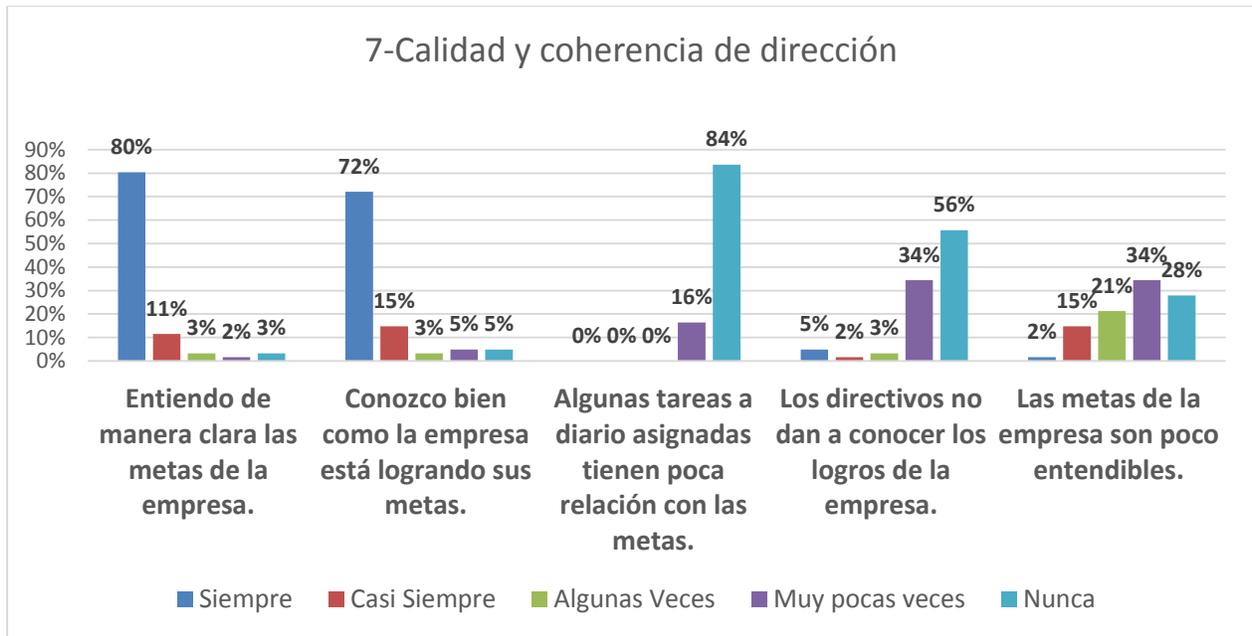
4-Retribución: a pesar de que un 93% de los colaboradores se muestran felices con la empresa es alarmante que el 49% de ellos muestra interés en algunas ocasiones por el futuro de la empresa



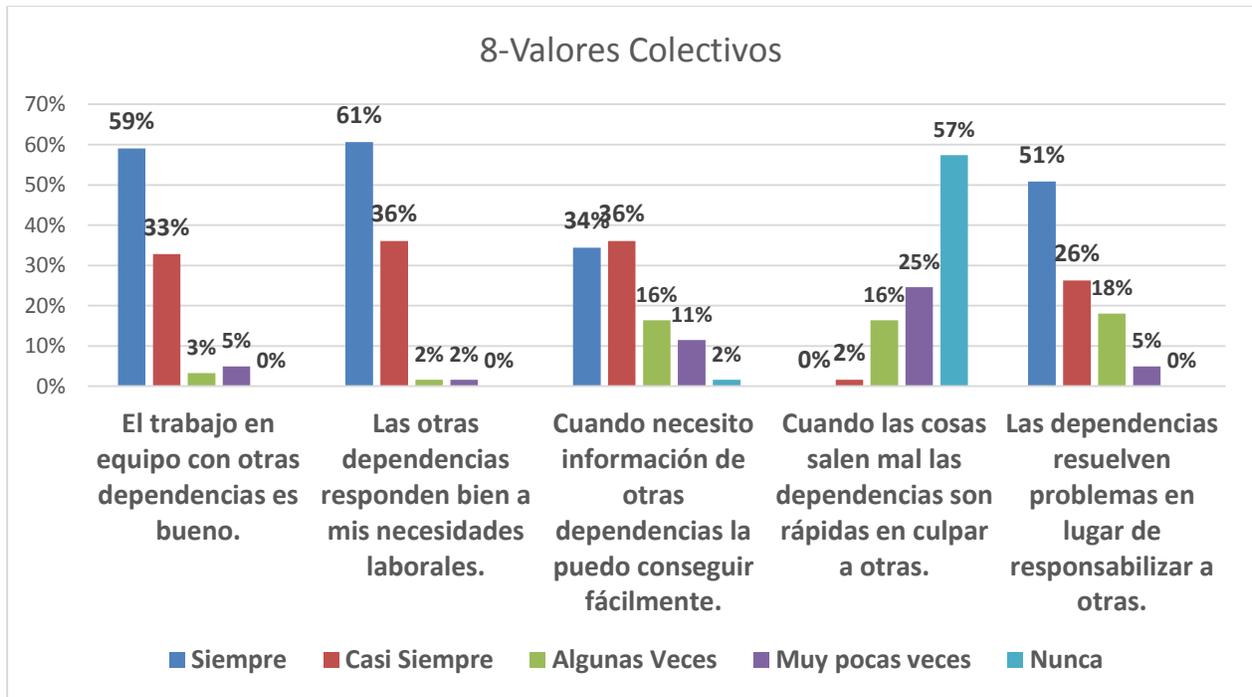
5-Disponibilidad de Recursos: a pesar de que los empleados cuentan con un área de trabajo acondicionada para poder trabajar de manera adecuada, el acceso que ellos tienen a la información por otro lado no siempre es algo que puede verse restringido de acuerdo con los resultados.



6-Estabilidad: los colaboradores presentan percepciones variadas en cuanto al factor que rige su permanencia o asenso dentro de la empresa, sin embargo, el 90% de ellos están conscientes de que muy pocas veces se hacen contrataciones temporales.



7-Calidad y coherencia de dirección: existe una gran problemática en cuanto al conocimiento de los logros y las metas debido a que la empresa no cuenta con herramientas definidas sobre cuáles que se espera de ellos dentro de su puesto de trabajo o la manera en la que se les esta evaluando.

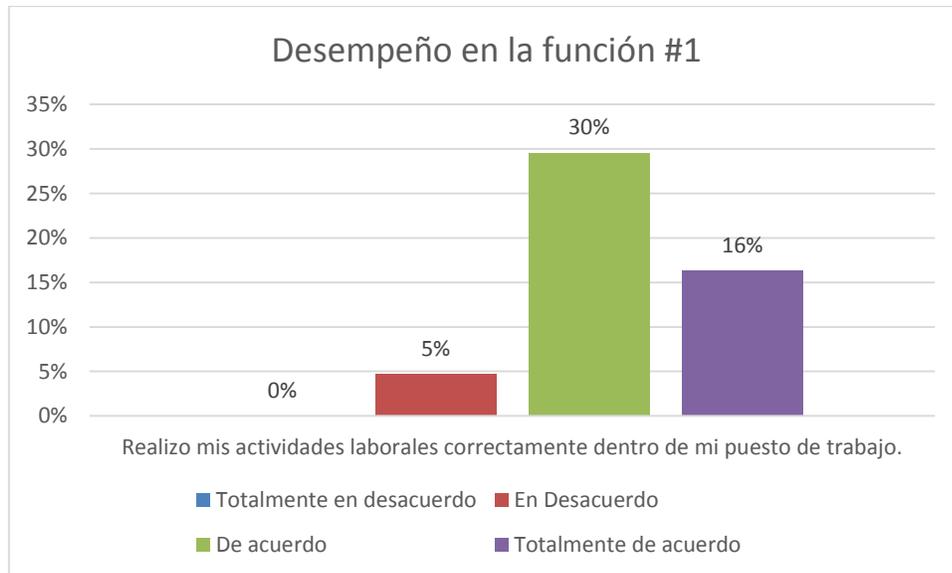


8-Valores Colectivos: la relación entre las diferentes dependencias es siempre o casi siempre efectiva y cuando un problema surge se enfocan en tomar acción y en la resolución de estos eventos.

ANÁLISIS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

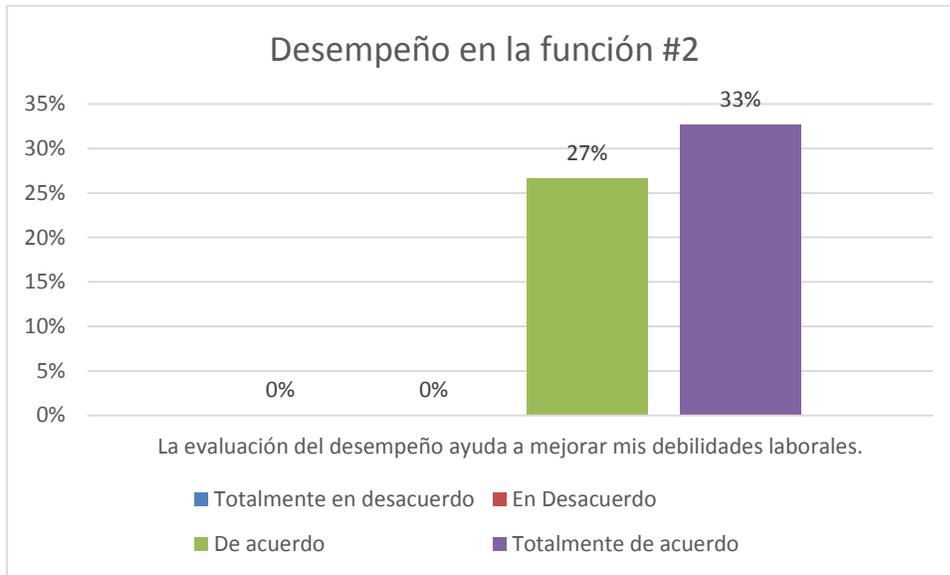
Dimensión desempeño en la función

1. Realizo mis actividades laborales correctamente dentro de mi puesto de trabajo.



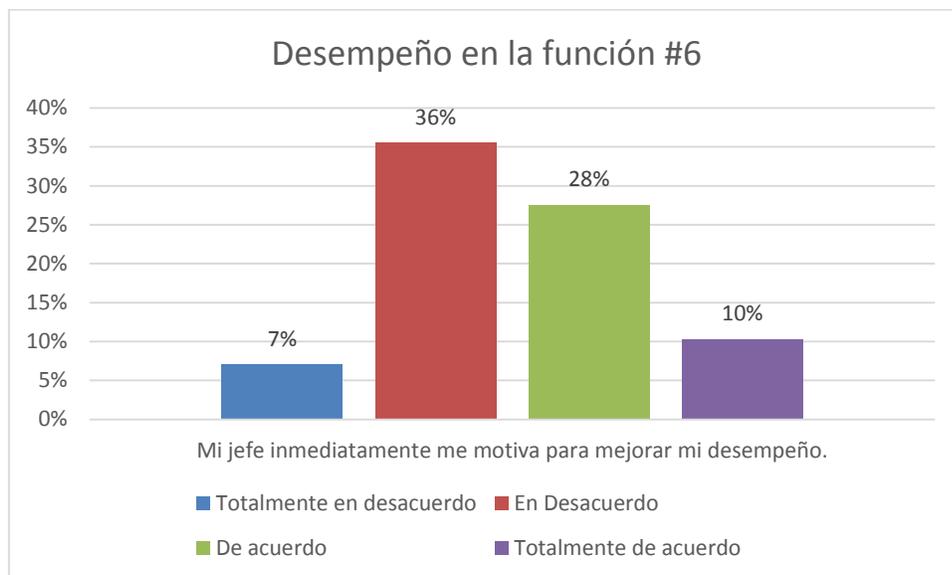
El 30% de los encuestados coinciden que realizan correctamente las actividades asignadas en su puesto de trabajo.

2. La evaluación del desempeño ayuda a realizar mejor mis actividades laborales.



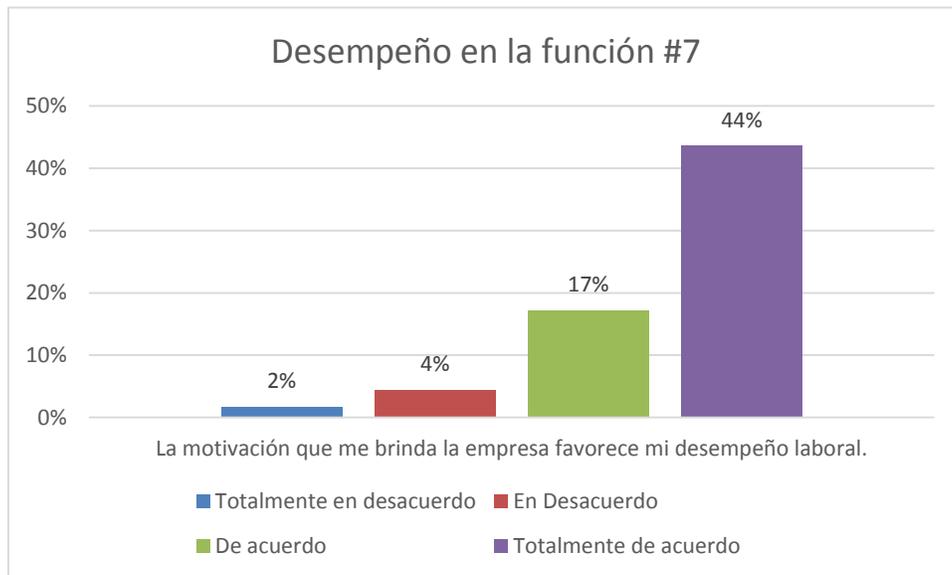
Del 100% de los encuestados un 33% dijo estar totalmente de acuerdo con que la evaluación del desempeño les ayuda a mejorar las actividades laborales, mientras que un 27% esta solamente de acuerdo.

3. Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño



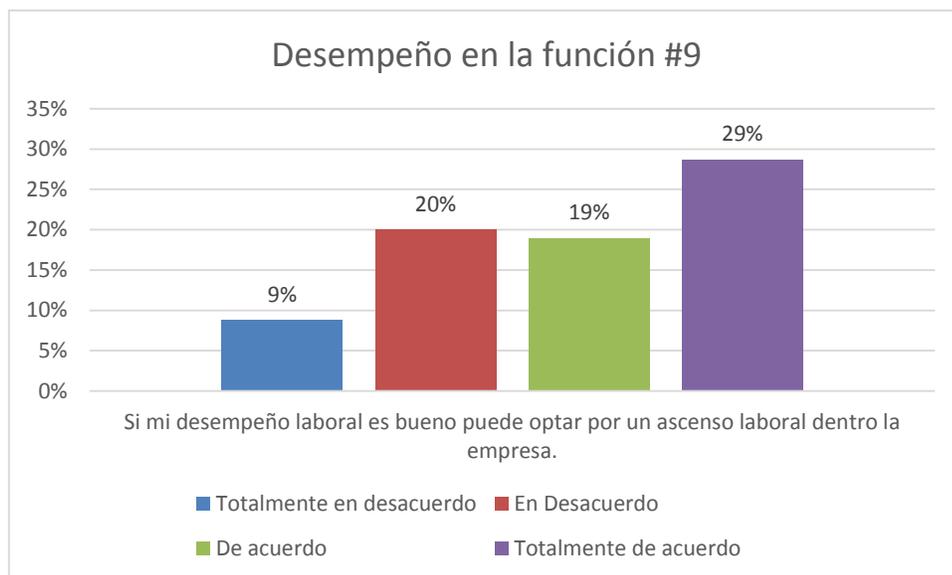
Del total de los encuestados un 36% dice estar en desacuerdo, en que el jefe inmediato los motiva para mejorar el desempeño, mientras un 7% dice está totalmente de acuerdo.

4. La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral.



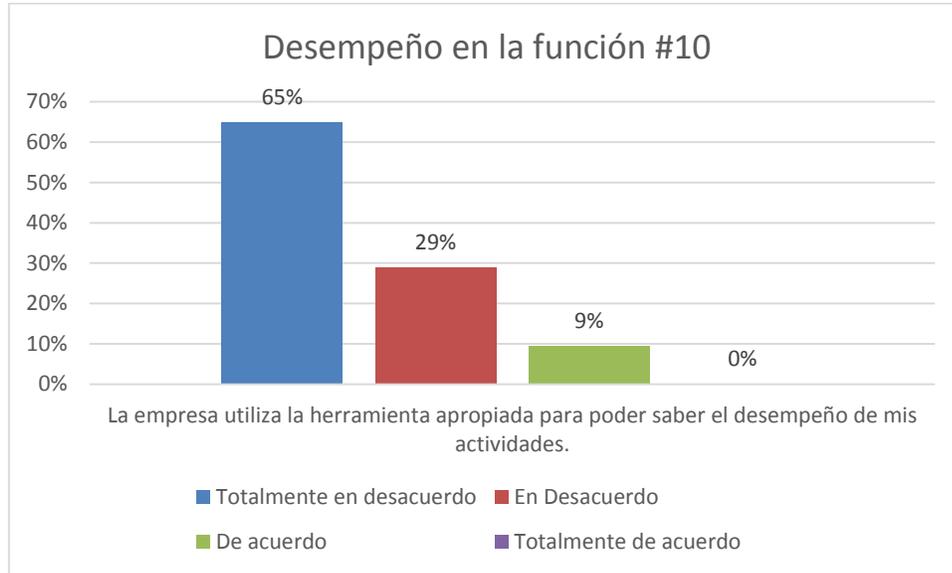
Del 100% de los encuestados un 44% está totalmente de acuerdo con que la motivación que actualmente les brinda Compu+ les favorece para el desempeño laboral, mientras que un 2% dice estar totalmente en desacuerdo.

5. Si mi desempeño laboral es bueno puede optar por un ascenso laboral dentro de la empresa.



Del 100% de los encuestados un 29% está totalmente de acuerdo que con un buen desempeño laboral puede optar a un ascenso dentro de la empresa, mientras que un 9% está totalmente en desacuerdo.

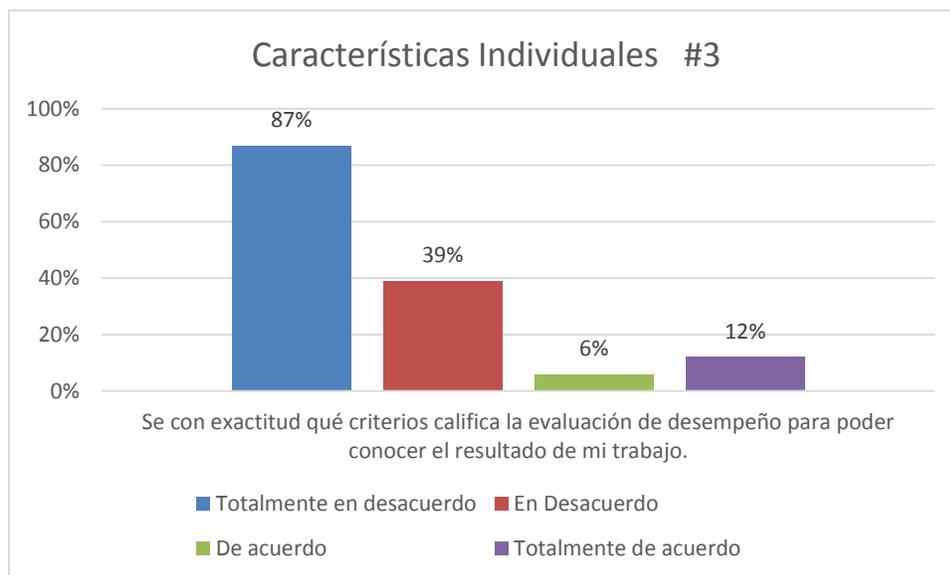
6. La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder saber el desempeño de mis actividades.



Del 100% de los encuestados un 65% coincide en que la empresa no utiliza la herramienta adecuada para saber el desempeño de las actividades, mientras que un 9% dijo que está de acuerdo.

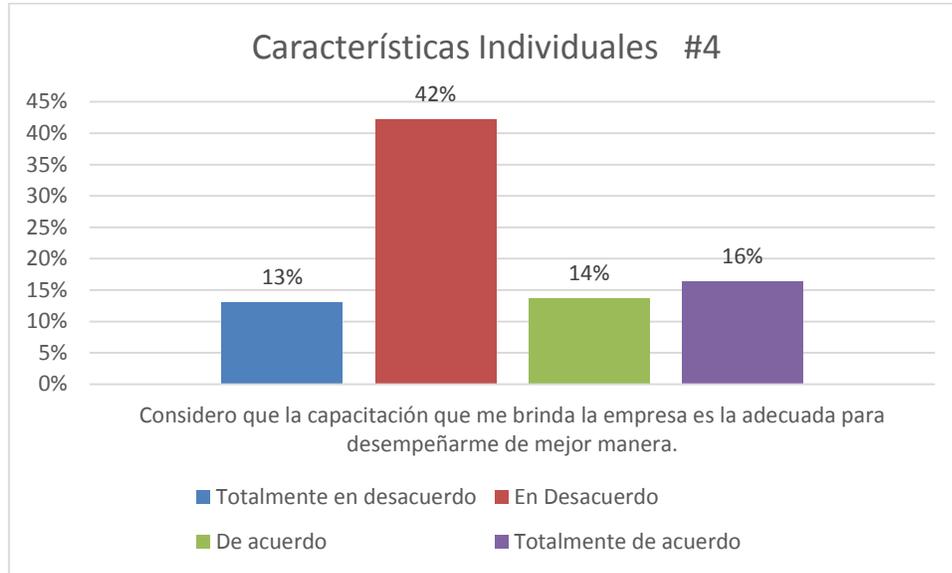
Dimensión desempeño de características individuales.

7. Se con exactitud qué criterios califica la evaluación del desempeño para poder conocer el resultado de mi trabajo.



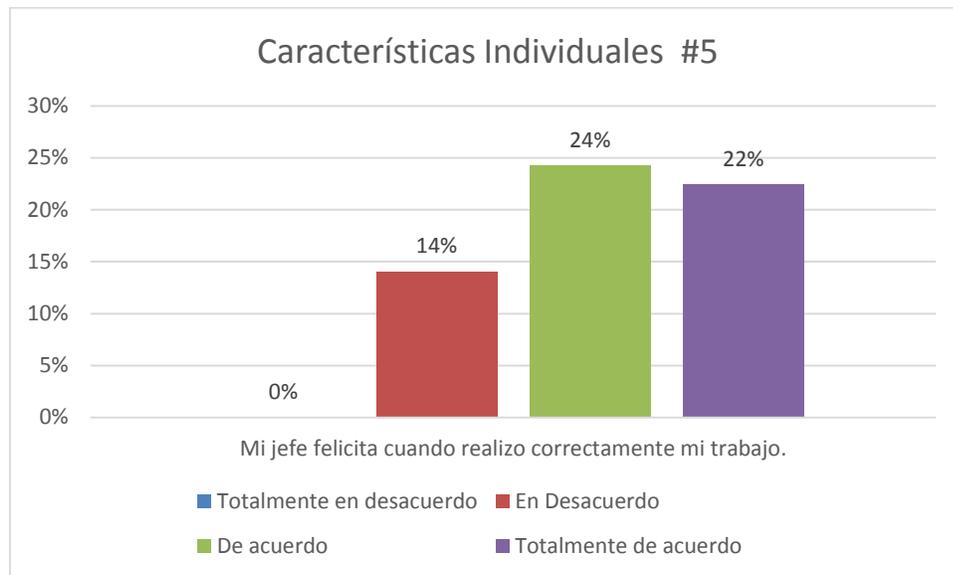
Del 100% de los encuestados un 87% coincide en que no conoce exactitud cuáles son los criterios de evaluación para conocer el resultado de su trabajo mientras que un 12% dice estar en totalmente de acuerdo, ya que ellos si conocen cuales son los criterios calificados en la evaluación del desempeño.

8. Considero que la capacitación que me brinda la empresa es la adecuada para desempeñarme de mejor manera.



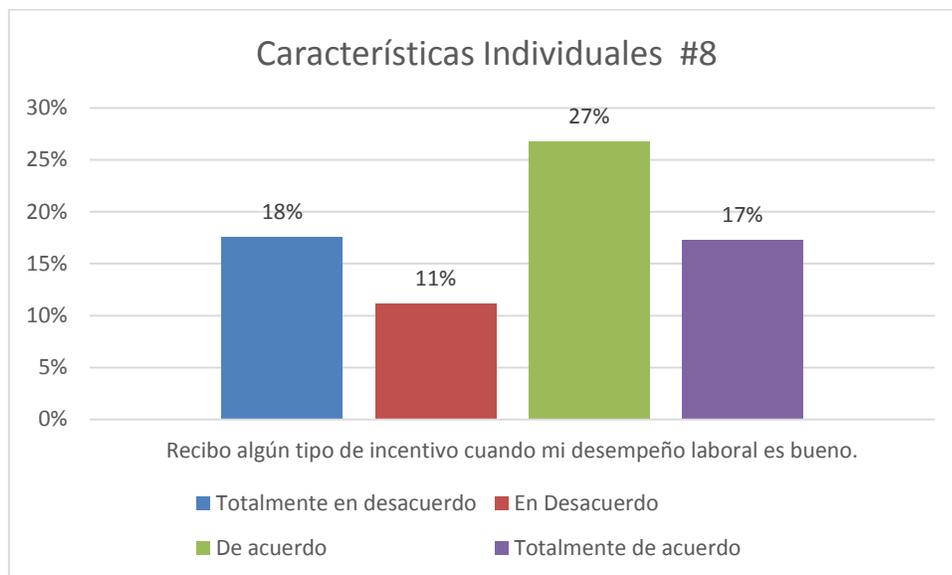
Del 100% de los encuestados un 42% coincidieron que están en desacuerdo ya que consideran que las capacitaciones que la empresa actualmente les está brindando no es la adecuada para un mejor desempeño, mientras que un 13% dice estar totalmente de acuerdo en que si están adecuada para desempeñarse de mejor manera.

9. Mi jefe felicita cuando realizo correctamente mi trabajo.



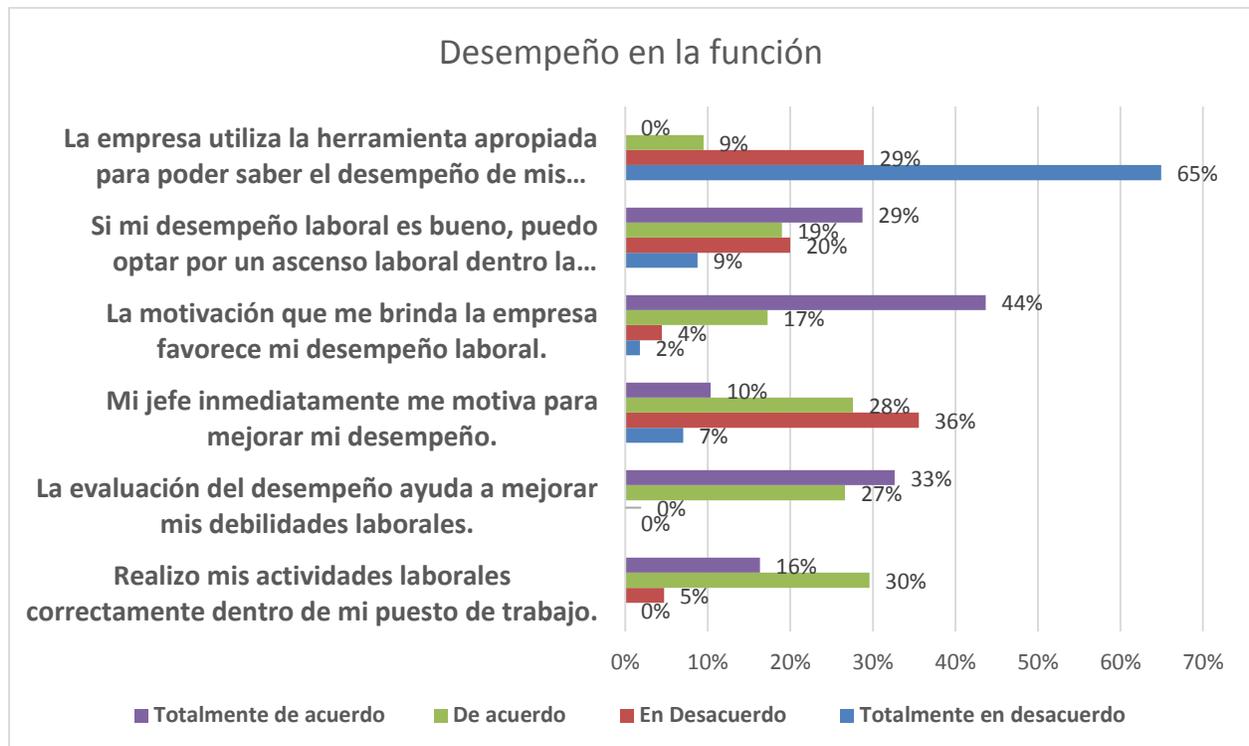
Del 100% de los encuestados un 24% dice estar en acuerdo que el jefe felicita cuando el trabajo se realiza correctamente, mientras que un 14% dice estar en desacuerdo.

10. Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno.



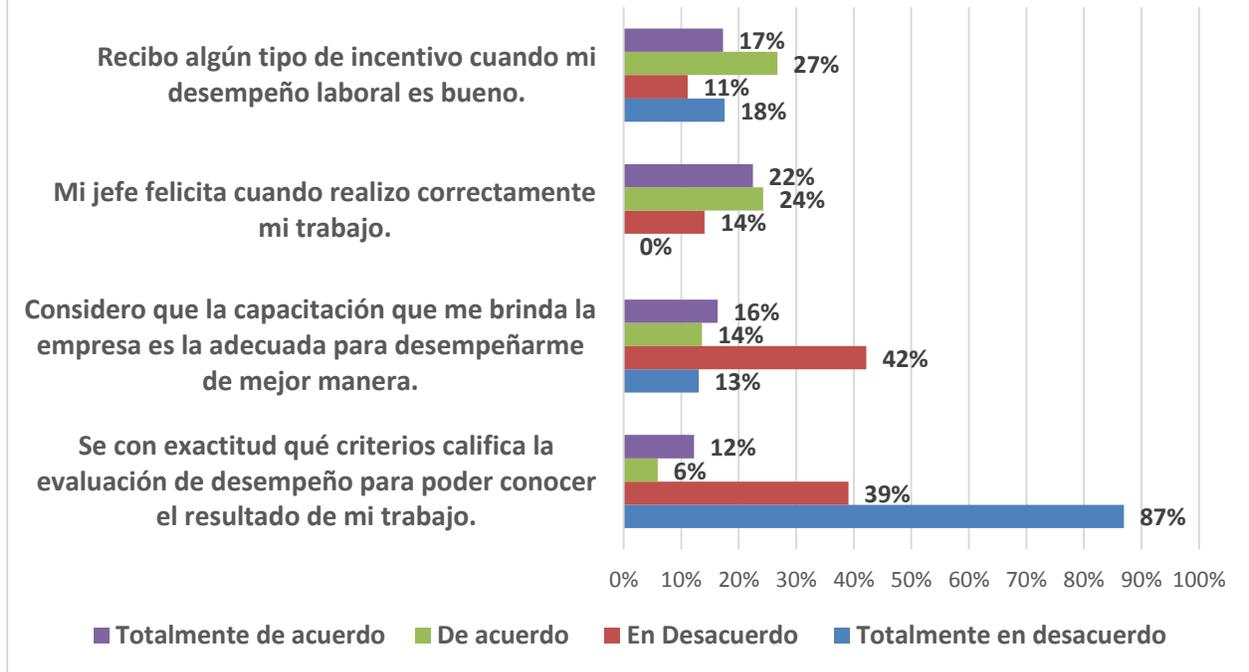
Del 100% de los encuestados un 27% coincidió que están de acuerdo en que reciben algún tipo de incentivo por el buen desempeño laboral, mientras que un 11% dice que está en desacuerdo.

ANÁLISIS COMPACTADO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL



1-Desempeño en la función: los colaboradores demuestran a través de sus respuestas que a pesar de que ellos consideran que hacer sus labores correctamente, la necesidad de implementar una herramienta para evaluar el desempeño.

2-Características Individuales



2-**Características Individuales**: se debe considerar la implementación de capacitaciones con mayor frecuencia para que haya una especialización en áreas de mayor necesidad y de esta manera poder incentivar a los colaboradores a desempeñarse de mejor manera lo cual se vera reflejado en los resultados.

18.1 COMPARACIÓN ENTRE LA UNIDAD DE ANÁLISIS Y LA ENCUESTA

A continuación, se ejemplifica el procedimiento que respalda las evaluaciones realizadas para alcanzar los objetivos.

El coeficiente de Alfa Cronbach:

La administración del instrumento de medición solo debe aplicarse una vez y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

Se realizó la confiabilidad con el programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

Coeficiente de Alfa Cronbach de Escala EDCO:

Tabla 12 Alfa de Cronbach de escala EDCO

Escala: Escala EDCO			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

Tabla 13 Estadística de fiabilidad de escala EDCO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	40

Coeficiente de Alfa Cronbach de Cuestionario de Evaluación del Desempeño:

Tabla 14 Alfa de Cronbach de cuestionario de desempeño.

Escala: Resultado de Cuestionario de Evaluacion del Desempeno

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	98,4
	Excluido ^a	1	1,6
	Total	62	100,0

Tabla 15 Estadística de Fiabilidad de cuestionario de desempeño.

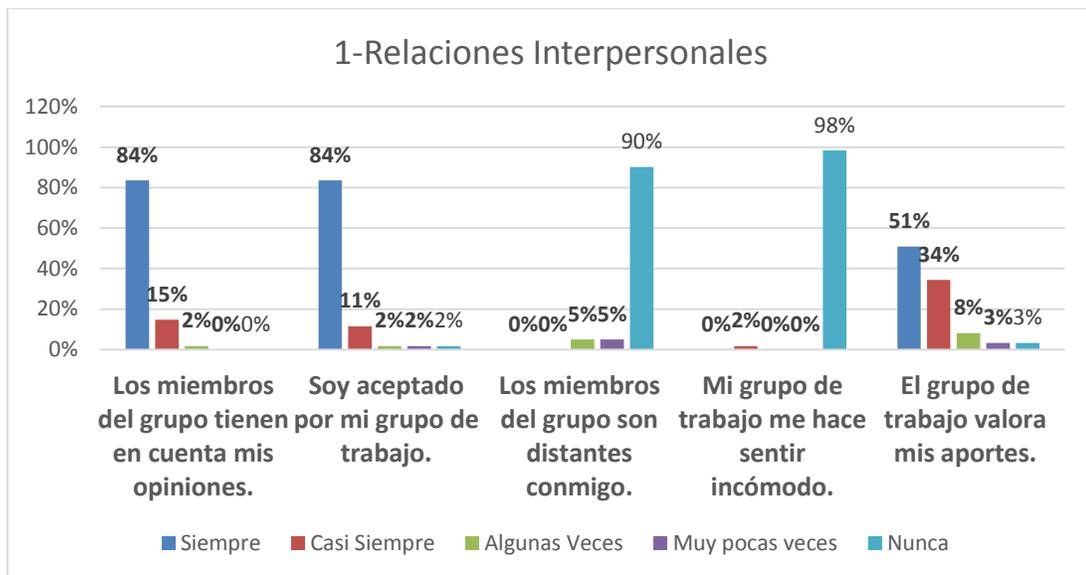
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	10

Resultados totales individuales de las variables y sus

Dimensiones del personal de la empresa Compu+

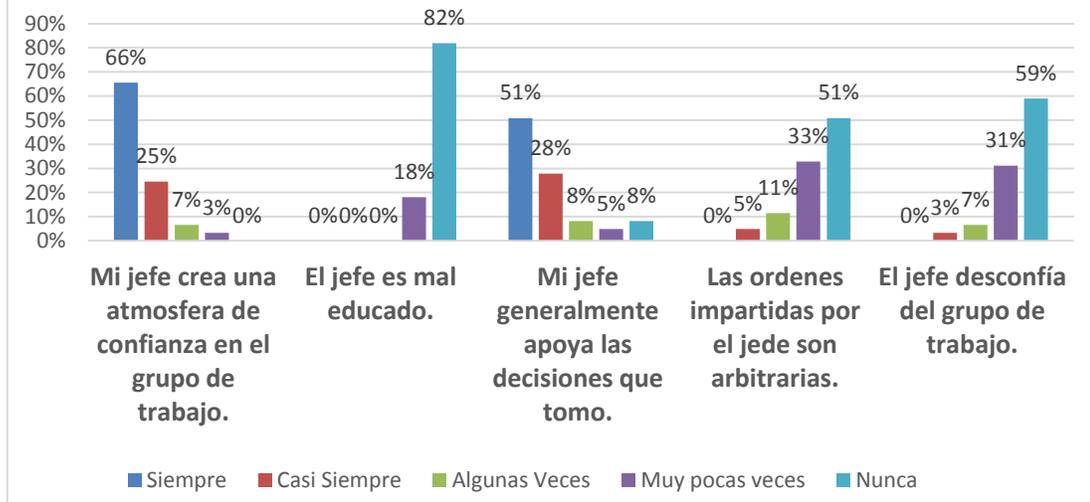
n°	R.I	E.D	S.P	RET.	D.R	EST	C.C	V.C	CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
1	20	18	17	15	17	15	16	22	140	14
2	23	18	18	16	18	15	17	23	148	15
3	23	19	20	17	18	15	17	23	152	15
4	24	20	20	18	18	15	18	23	156	18
5	24	20	21	19	18	17	19	23	161	19
6	24	20	22	19	19	17	19	23	163	20
7	25	21	22	20	19	17	19	23	166	20
8	25	21	22	20	19	17	20	23	167	20
9	25	21	22	20	19	17	20	23	167	20
10	25	21	22	20	19	17	20	23	167	21
11	25	22	22	19	20	18	22	23	171	22
12	25	23	22	19	20	19	22	24	174	22
13	25	23	22	19	20	19	22	24	174	22
14	25	23	22	19	20	19	22	24	174	22
15	25	23	22	19	20	19	22	24	174	23
16	25	23	22	20	20	19	22	24	175	24
17	25	23	22	20	21	19	22	24	176	24
18	25	23	22	20	21	19	22	24	176	24
19	25	23	23	20	21	20	22	24	178	24
20	25	23	23	20	21	20	22	24	178	24
21	25	23	23	20	21	20	22	24	178	26
22	25	23	23	20	21	21	22	23	178	26
23	25	23	23	20	21	21	22	23	178	26
24	25	23	22	19	21	21	23	23	177	27
25	25	23	23	19	21	20	23	23	177	27
26	25	24	23	19	22	19	23	23	178	27
27	25	24	23	19	22	19	23	24	179	27
28	25	24	23	19	22	19	23	24	179	27
29	25	24	23	19	23	20	24	24	182	27
30	25	24	23	19	23	20	24	24	182	27
31	25	25	23	19	23	20	24	24	183	28
32	24	24	23	19	21	20	24	23	178	28
33	24	24	23	19	21	20	24	23	178	28
34	24	24	22	19	22	19	24	23	177	28
35	24	24	22	19	22	19	24	23	177	28
36	24	24	22	19	22	19	24	23	177	28
37	24	24	23	19	22	19	24	22	177	30
38	24	24	23	19	22	19	24	21	176	31
39	24	24	23	19	22	19	24	21	176	31
40	24	24	23	20	22	14	21	21	169	31
41	24	23	23	20	22	14	22	21	169	31
42	24	23	23	20	23	15	23	21	172	31
43	24	23	23	20	23	16	23	21	173	31
44	24	23	23	20	23	16	24	20	173	31
45	24	23	23	20	23	16	24	20	173	31
46	24	23	23	20	23	17	24	20	174	33
47	24	23	23	19	23	17	24	20	173	33
48	24	23	23	19	23	17	24	19	172	33
49	24	22	22	19	23	17	24	19	170	33
50	24	22	22	19	23	17	24	19	170	33
51	24	22	22	19	23	17	24	19	170	35
52	22	22	22	20	23	16	24	19	168	35
53	21	22	22	20	21	16	24	19	165	36
54	21	21	22	18	21	16	23	18	160	38
55	21	21	20	17	21	17	23	18	158	38
56	21	20	20	17	21	17	22	18	156	38
57	21	19	19	16	21	17	22	17	152	39
58	20	19	19	16	21	17	22	17	151	39
59	17	19	17	16	21	17	21	15	143	39
60	16	18	16	17	19	18	21	14	139	39
61	13	18	13	16	19	18	21	12	130	39

18.2 RESULTADOS GLOBALES

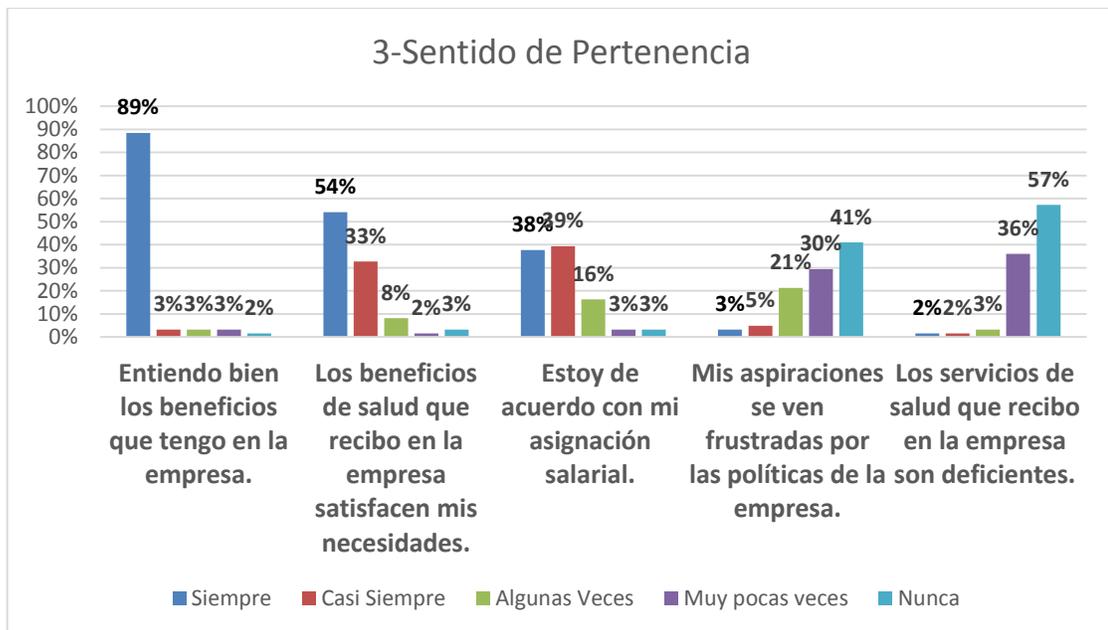


En la dimensión de relaciones interpersonales la pregunta que tuvo más discrepancia en cuanto a sus respuestas fue: El grupo de trabajo valora mis aportes de los cuales un 51% dijo que siempre, mientras que un 3% dijo que nunca.

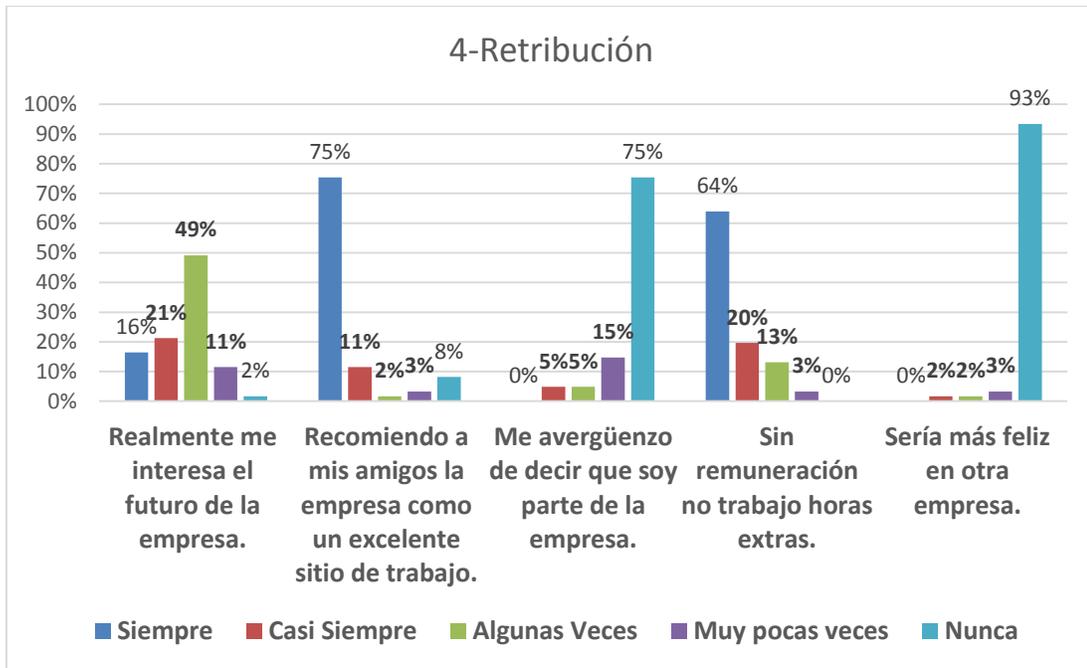
2-Estilo de Dirección



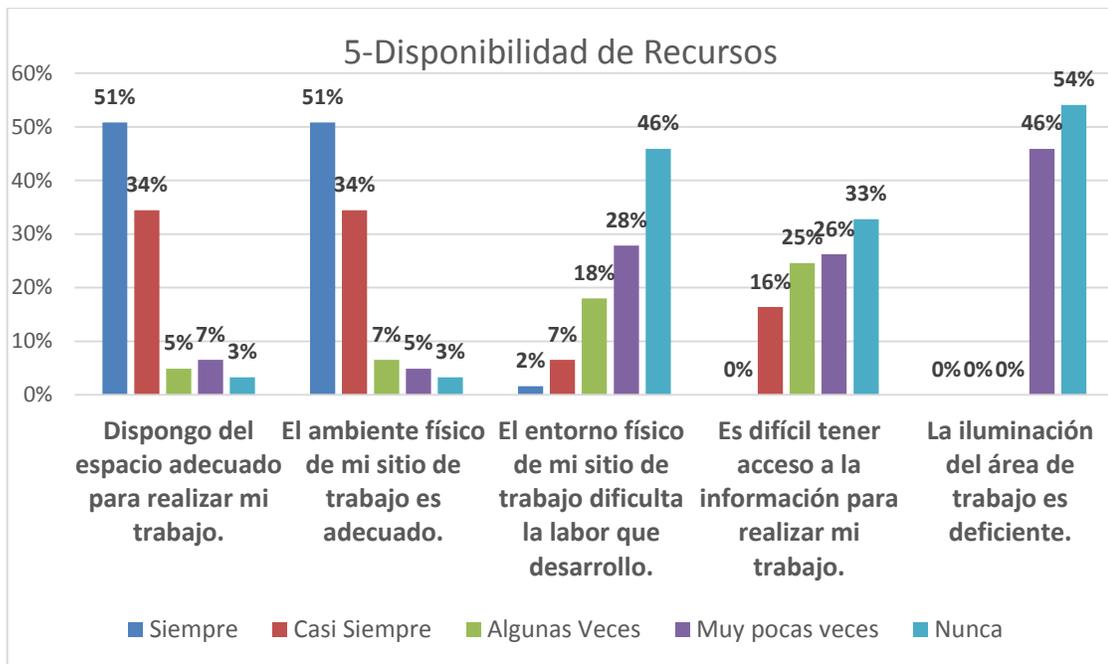
En la dimensión estilo de dirección, la pregunta que obtuvo el mayor porcentaje en una de su respuesta es: Mi Jefe es mal educado, en la cual un 82% dijo que nunca el jefe se porta mal educados con ellos.



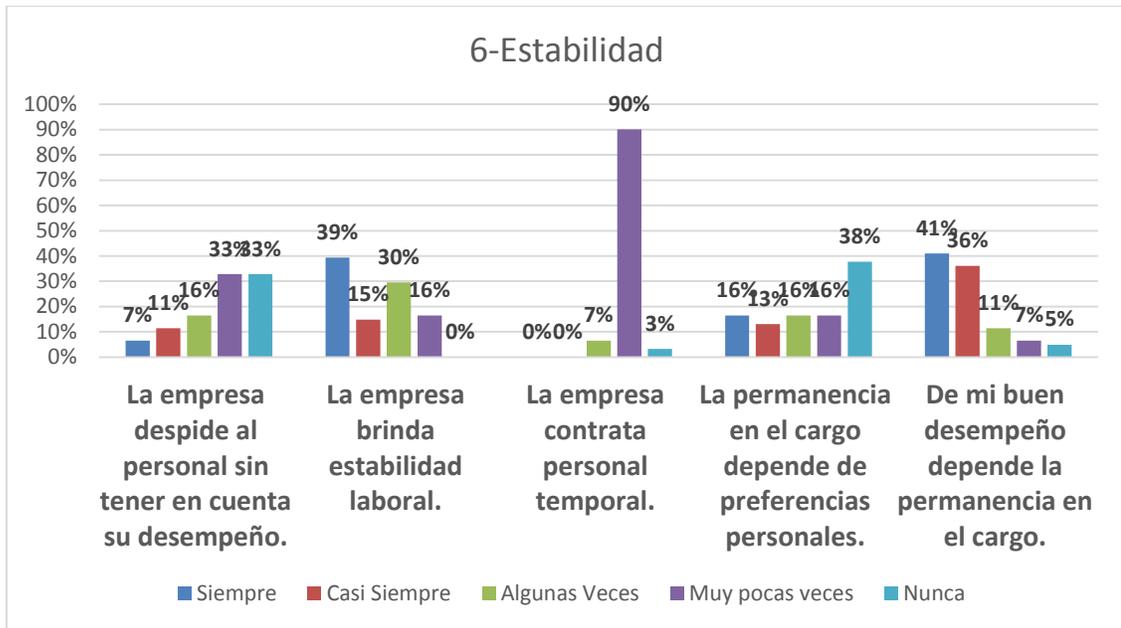
En la dimensión sentido de pertenencias la pregunta que en una de sus respuestas obtuve el mayor resultado fue: entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa, un 89% concordo que siempre entiendo los beneficios que les da la empresa.



En la dimension retribucion la respuesta que obtuvo el mayor puntaje fue: seria mas feliz en otra empresa, un93% que nunca serian mas felices en otra empresa, lo que bueno para compu+.

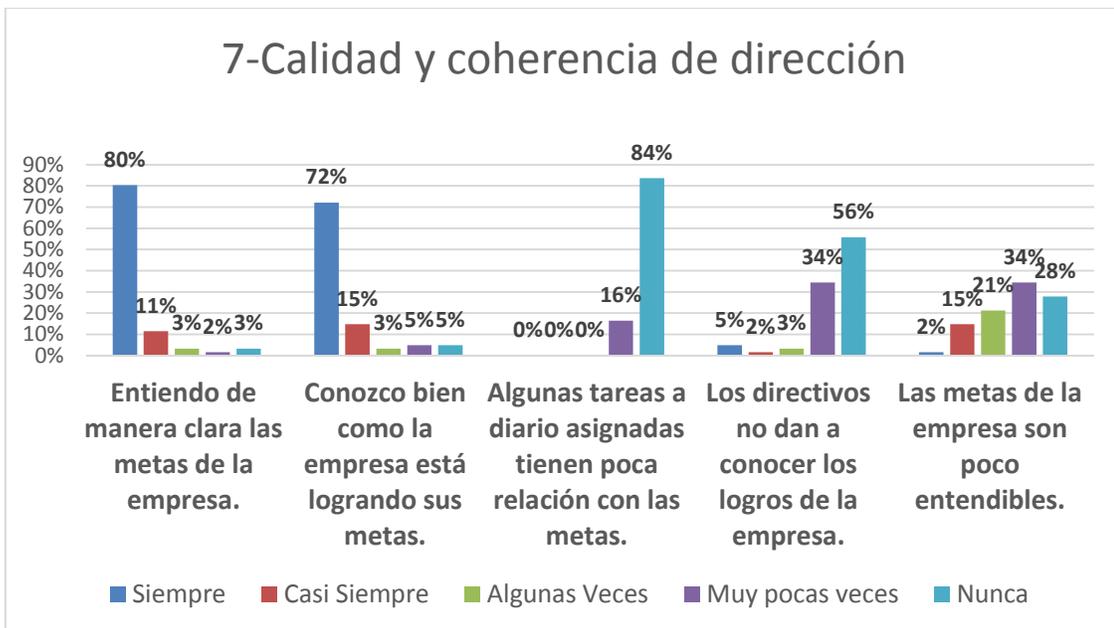


En la dimensión disponibilidad de recursos en una de las preguntas que obtuvo el mayor puntaje fue: la iluminación del área de trabajo es deficiente, un 54% del 100% de los encuestados dijo que nunca tiene problemas con la iluminación en su área de trabajo.

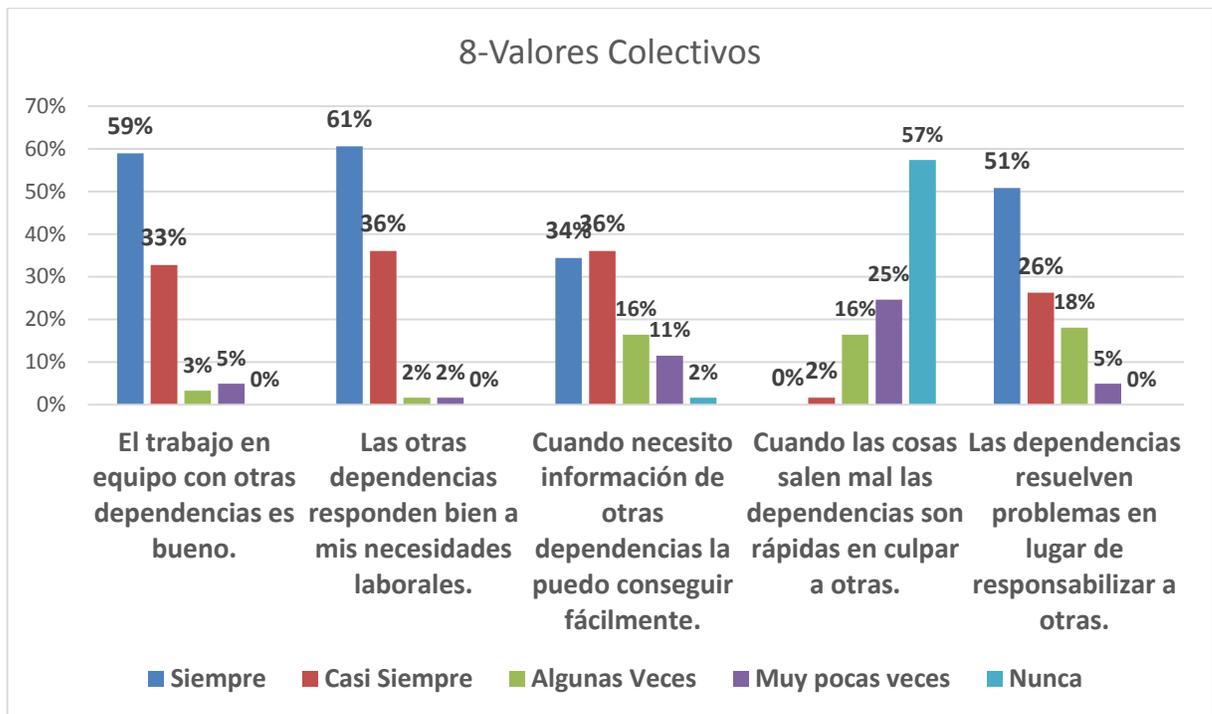


En la dimension estabilidad la pregunta que obtuvo el mayor porcentaje en una de sus respuestas fue: la empresa contrata personal temporal, un 90% de los encuestados contestaron que la empresa casi nunca contrata personal temporal.

7-Calidad y coherencia de dirección



En la dimension Calidad y Coherencia de direccion una de las respuesta que obtuvo el mayor porcentaje en una de sus respuestas fue: Algunas tareas a diario asignadas tiene poca relacion con las metas, un 84% dijo que nunca.



En la dimensión Valores Colectivos, la pregunta que obtuvo el mayor porcentaje en una de sus respuestas es: las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales, un 61% dijo que siempre.

18.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la correlación de Pearson la cual es una prueba de elección para establecer el grado de relación existente entre dos variables cuantitativas

Clima Organizacional-vrs-Desempeño Laboral

Correlación de Pearson	Determinación 2
-0.17575295	0.03

El Coeficiente de Correlación de Pearson dio como resultado (0.03), lo cual nos indica que existe correlación positiva débil entre el Clima Organizacional analizando los factores de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos y el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Compu+.

Por lo anterior descrito:

Se acepta la hipótesis de la investigación H0

- No existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Compu+

Correlación de cada factor de clima organizacional Vs. Desempeño laboral.

<u>Relaciones Interpersonales-vrs-Desempeño Laboral</u>		<u>Estilo de Dirección-vrs-Desempeño Laboral</u>		<u>Sentido de Pertenencia -vrs-Desempeño Laboral</u>		<u>Retribución-vrs-Desempeño Laboral</u>	
Correlación de Pearson	Determinación \wedge^2	Correlación de Pearson	Determinación \wedge^2	Correlación de Pearson	Determinación \wedge^2	Correlación de Pearson	Determinación \wedge^2
-0.55	0.3	-0.01	0.00003	-0.16	0.03	-0.18	0.03
<u>Disponibilidad de Recursos-vrs-Desempeño Laboral</u>		<u>Estabilidad-vrs-Desempeño Laboral</u>		<u>Claridad y Coherencia en la Dirección-vrs-Desempeño Laboral</u>		<u>Valores Colectivos-vrs-Desempeño Laboral</u>	
Correlación de Pearson	Determinación \wedge^2	Correlación de Pearson	Determinación \wedge^2	Correlación de Pearson	Determinación \wedge^2	Correlación de Pearson	Determinación \wedge^2
0.59	0.34	-0.08	0.01	0.62	0.38	-0.80	0.64

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

19.1.1 CONCLUSIONES:

- No existe una relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de acuerdo con los resultados obtenidos en la escala EDCO y el Cuestionario de Desempeño Laboral que este impactando actualmente a la empresa Compu+.
- Debido a que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de (0.30), existe una correlación positiva débil entre Clima Organizacional dimensión **relaciones interpersonales** y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.
- Debido a que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de (0.00003), no existe correlación alguna entre Clima Organizacional dimensión **estilo de dirección** y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.
- Debido a que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de (0.03), no existe correlación alguna entre Clima Organizacional dimensión **sentido de pertenencia** y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.
- Debido a que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de (0.03), no existe correlación alguna entre Clima Organizacional **dimensión retribución** y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.
- Debido a que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de (0.34), existe una correlación positiva débil entre Clima Organizacional **dimensión disponibilidad de recursos** y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.

- Debido a que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de (0.01), no existe correlación alguna entre Clima Organizacional **dimensión estabilidad** y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.
- Debido a que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de (0.38), existe una correlación positiva débil entre Clima Organizacional **dimensión claridad y coherencia** en la dirección y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.
- Debido a que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de (0.64), existe una correlación positiva media entre Clima Organizacional **dimensión valores colectivos** y el Desempeño Laboral en la empresa Compu + S de R. L.
- Se recomienda a la empresa realizar la implementación de una nueva herramienta de evolución de desempeño.

19.1.2 RECOMENDACIONES

Tomando como base los resultados del análisis del clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de la Empresa Compu + S de R. L se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda trabajar con las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Compu+ mediante la implementación de un Sistema de Reconocimiento para las aportaciones que los empleados hacen en sus grupos de trabajo.
- Debido a una notable discrepancia en el estilo de dirección que perciben los colaboradores de parte de sus jefes, se recomienda a Compu+ empoderar a los colaboradores para la realización de sus asignaciones.

- Para poder aumentar el sentido de pertenencia y la retribución percibida, por los colaboradores de Compu+ se recomienda trabajar en un plan de carrera para estimular el crecimiento interno y la fidelidad de los empleados lo cual aumentara el sentido de estabilidad que tiene dentro de la empresa.
- Se recomienda a la empresa implementar una nueva herramienta de Evaluación del Desempeño y dar a conocer los criterios que se calificaran.
- Se recomienda la implementación de un departamento de recursos humanos que se encargue da darle seguimiento a la evaluación del clima organizacional y el desempeño, para mejorar la administración del recurso humano con el que cuenta la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Boeree, G. (1998). *webspacer*. Obtenido de <http://webspacer.ship.edu/cgboer/skinnerresp.html>:
<http://webspacer.ship.edu/cgboer/skinnerresp.html>

CEPAL. (12 de septiembre de 2016). <https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-aumenta-fuertemente-uso-acceso-internet-america-latina-caribe>. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-aumenta-fuertemente-uso-acceso-internet-america-latina-caribe>.

Chavez, A. (5 de Noviembre de 2016). *revistas.uv.mx*. Obtenido de <http://revistas.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2323>

Compu+. (2007). Base de Datos de Recursos Humanos , Compu+, Honduras.

CONATEL. (2017). *DESEMPEÑO DEL SECTOR DE*. Tegucigalpa: . Obtenido de file:///C:/Users/Castillo/Desktop/Desempe%C3%B1o_del_Sector_De_Telecomunicacion_es_3T2017.pdf

Diccionario, DefinicionABC. (2007). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/marco-teorico.php>

El Economista. (3 de 08 de 2017). <http://www.eleconomista.com.ar/2017-08-empresas-buen-clima-laboral-rentables/>. Obtenido de <http://www.eleconomista.com.ar/2017-08-empresas-buen-clima-laboral-rentables/>.

EL ECONOMISTA. (2017). <https://www.eleconomista.com.mx/internacionales/Cuanto-crecio-el-uso-de-internet-y-redes-sociales-en-EUA-20170319-0053.html>. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/internacionales/Cuanto-crecio-el-uso-de-internet-y-redes-sociales-en-EUA-20170319-0053.html>.

EL ECONOMISTA. (2017). <https://www.eleconomista.com.mx/internacionales/Cuanto-crecio-el-uso-de-internet-y-redes-sociales-en-EUA-20170319-0053.html>. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/internacionales/Cuanto-crecio-el-uso-de-internet-y-redes-sociales-en-EUA-20170319-0053.html>.

Factorial. (4 de 09 de 2017). <https://factorialhr.es/blog/motivos-rotacion-personal/>. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/motivos-rotacion-personal/>.

Farlex. (2003). *The Free Dictionary by Farlex*. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/productividad>

Galindo, E. M. (10 de 08 de 2013). *Metodologia de la investigacion y paustas para tesis*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-operacionalizacion-de-variables.html>

Garcia Gonzalez, S. (19 de Septiembre de 2017). Los 13 Tipos de Fuentes de Información y sus Características. lifer.com. Obtenido de <https://www.lifer.com/tipos-fuentes-de-informacion/>

Glosario de Intormatica e Internet. (s.f.). www.internetglosario.com. Obtenido de <https://www.internetglosario.com/1113/Gigahertz.html>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México D.F., México: Mc Graw Hill Education.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (5ta ed.). (S. D. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México . Obtenido de www.FreeLibros.com

López, C. (11 de Julio de 2001). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>

López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. 9. Cochabamba. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es

MARKETING ECOMMERCE. (2017). <https://marketing4ecommerce.net/usuarios-internet-mundo-2017/>. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.net/usuarios-internet-mundo-2017/>.

Matos, F. (11 de Marzo de 2013). Evaluación del Desempeño Laboral . Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Mazariegos Villalonga, A. (23 de Junio de 2016). La evaluación del desempeño: Pasado, presente y futuro. Obtenido de <http://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>

Mazariegos, A. (2016). Evaluacion del desempeno en las empresas. *El economista*, <http://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>.

Mejia Jervis, T. (19 de Septiembre de 2017). ¿Qué son las Fuentes de Investigación? lifeder.com. Obtenido de <https://www.lifeder.com/fuentes-de-investigacion/>

Mila. (17 de 08 de 2009). *Blogger*. . Obtenido de <http://teoriaconductistamila.blogspot.com/>: <http://teoriaconductistamila.blogspot.com/>

Negocios, E. y. (29 de 4 de 2018). <http://www.estrategiaynegocios.net/especiales/gptw/rankingseventos/1173329-460/estos->

son-los-mejores-lugares-para-trabajar-de-honduras-que-seducen-por. Obtenido de <http://www.estrategiaynegocios.net/especiales/gptw/rankingseventos/1173329-460/estos-son-los-mejores-lugares-para-trabajar-de-honduras-que-seducen-por>.

Perez, A. (22 de 06 de 2015). *CEOLEVEL*. Obtenido de <http://www.ceolevel.com/herzberg>:
<http://www.ceolevel.com/herzberg>

Portafolio. (25 de 10 de 2017). <http://www.portafolio.co/negocios/tres-empresas-latinas-entre-las-25-mejores-para-trabajar-511019>. Obtenido de <http://www.portafolio.co/negocios/tres-empresas-latinas-entre-las-25-mejores-para-trabajar-511019>.

QuestionPro. (s.f.). ¿Qué es una evaluación del desempeño? *Evaluacion del desempeño*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/evaluacion-del-desempeno.html>

Rafael Grautier y George Boeree. (2013). *Webspace*. Obtenido de <http://webspace.ship.edu/cgboer/maslowesp.html>:
<http://webspace.ship.edu/cgboer/maslowesp.html>

Sampieri., R. H. (16 de 06 de 2017). *Mi trabajo es Social*. Obtenido de <http://www.mitrabajoessocial.com/metodologia-de-la-investigacion-autor-roberto-hernandez-sampieri/>

Sosa, R. (4 de Abril de 2018). ¿De qué depende un buen clima laboral y cómo puedes alcanzarlo? Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/buen-clima-laboral/>

Trece Bits redes sociales y tecnología. (17 de junio de 2018). <https://www.trecebits.com/2017/09/16/las-5-empresas-mas-grandes-del-mundo-tecnologicas/>. Obtenido de <https://www.trecebits.com/2017/09/16/las-5-empresas-mas-grandes-del-mundo-tecnologicas/>.

Universidad Nacional del Centro de Perú. (2017). *URI:*
http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1276. Obtenido de *URI:*
http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1276: *URI:*
http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1276

Vivanco Ortiz, Y. A. (Junio de 2010). ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA WEB DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS - EVALUACIÓN DE 360° GRADOS. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/243957014/Vivanco-Ortiz-Yoshi-Abel-Herramienta-Web-Desempe-c3-91o-Competencias>

ANEXOS

El Progreso, Yoro, 05 de mayo de 2018.

David Martinez.
Gerente General
Compu+ S. de R. L. de C. V.
Barrio subirána, El Progreso, Yoro.

Estimado Señor Martinez.

Reciba un cordial y atento Saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnas de UNITEC y nos encontramos desarrollando el trabajo final de investigación previo a obtener nuestro título de Maestría en dirección empresarial con orientación a Recursos Humanos.

Hemos seleccionado como tema Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Compu+, por lo que estaríamos muy agradecidas de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que nos autorice a realizar encuestas a los colaboradores de la empresa.

A la espera de su aprobación, me suscribo de usted.

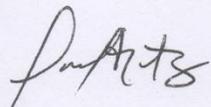
Atentamente,

Andrea Nicole García Perdomo
N. de cuenta: 21643012


Mayra Judith Castillo Orellana.
N. de cuenta: 21623014

Por este medio, Compu+ S, de R. L. de C. V.

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones del proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.


David Martinez
Gerente General.

COMPU. 

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad ____ Sexo ____ Estado Civil _____ Tiempo que trabaja _____

Cargo que desempeña _____ Oficina o área donde trabaja _____

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual esté de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:

		X		
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

1. **Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. **Soy aceptado por mi grupo de trabajo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. **Los miembros del grupo son distantes conmigo :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. **Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. **El grupo de trabajo valora mis aportes :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo : ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. **El jefe es mal educado: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. **Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo : ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. **Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. **El jefe desconfía del grupo de trabajo: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. **Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. **Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. **Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➤**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. **Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. **Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➤**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. **Realmente me interesa el futuro de la Empresa :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. **Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. **Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. **Sin remuneración no trabajo horas extras :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. **Sería mas feliz en otra Empresa :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. **El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. **El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. **Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. **La iluminación del área de trabajo es deficiente :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa brinda estabilidad laboral : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa contrata personal temporal : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la empresa son poco entendibles : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Cuestionario de desempeño laboral

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca conocer la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNE. Los datos serán manejados confidencialmente.

Sexo: _____ Edad: _____ Oficina que labora: _____

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. De acuerdo
4. Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4
1. Realizo mis actividades laborales correctamente dentro de mi puesto de trabajo.				
2. La evaluación del desempeño a ayuda a mejorar mis debilidades laborales				
3. Sé con exactitud qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mi trabajo.				
4. Considero que la capacitación que me brinda la empresa es la adecuada para desempeñarme de mejor manera				
5. Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo.				
6. Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño.				
7. La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral.				
8. Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno				
9. Mi desempeño laboral es bueno y puedo optar por un ascenso laboral dentro de la empresa.				
10. La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder saber el desempeño de mis actividades.				

