

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores de la empresa Socopur S. A.C-2018**

Por:

Isabel Cristina Azán Rodríguez
Manuel Díaz Vásquez

Asesor

Mg. José Eber Paz Vilchez

Tarapoto, febrero de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

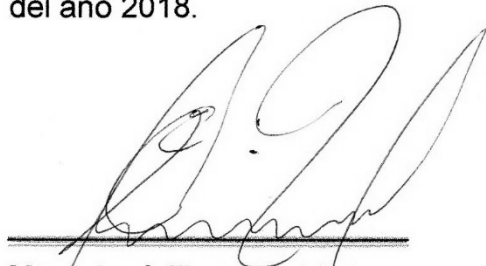
Mtro. José Eber Paz Vilchez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S. A.C-2018”*** constituye la memoria que presentan los **Bachilleres Isabel Cristina Azán Rodríguez y Manuel Díaz Vásquez** para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *morales*, a los 27 de marzo del año 2018.



Mtro. José Eber Paz Vilchez

El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores de la empresa Socopur S. A.C-2018

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Mrto. David Troya Palomino
Presidente



Mrto. José Tarrillo Paredes
Secretario



Lic. Kelita Guillén López
Vocal



Mrto. Amado Arce Cobeñas
Vocal



Mtro. José Eber Paz Vilchez
Asesor

Tarapoto, 28 de febrero de 2019

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por tantas bendiciones en nuestras vidas, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido el soporte para llegar a concluir nuestro trabajo.

Nuestro agradecimiento a la empresa Socopur S.A.C por la disposición de brindarnos la información pertinente y por la confianza puesta en nuestra capacidad en el desarrollo de la investigación. A la Universidad Peruana Unión por darnos la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, a nuestro asesor José Eber Paz Vílchez por la buena orientación a lo largo del proceso.

A nuestras familias por el apoyo, paciencia y aliento en todo nuestro proceso de estudio.

DEDICATORIA

A mi adorada mamá Caridad, por amarme, creer en mí y porque siempre me apoyas con tus consejos.

A mi hijo Marcelo, por ser el motor que me da la fuerza y la motivación para mejorarme cada día.

A Manuel, mi esposo, por motivarme en cada momento y tener latente el deseo de superación; a él por su amor y paciencia en el camino de la vida.

A mis hermanos: Luciano y Evelyn, a mi tía Milagros por estar conmigo y apoyarme siempre; a mi sobrino, Joshua Enrique, y a todos los amigos y personas que fueron parte de este proceso de estudios.

Isabel Cristina Azán Rodríguez

A mi querida mamá, por ser la persona que me ha acompañado y ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en momentos difíciles.

A mi hija Dayana, por entender el sacrificio que demanda el éxito y por compartir el tiempo que es parte de este reto.

A mi esposa Isabel, que es mi complemento e inspiración por el amor que me brinda.

A mis hermanos Juan Carlos, Hanky, Duberli, Gino, María y Perla por su compañía y aliento. A mis sobrinos, Manuel, Hanky y Kiara por el cariño que me brindan.

Manuel Díaz Vásquez

Tabla de contenido

AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
Índice de figuras	X
Índice de Tablas	XI
Índice de Anexos	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT	XIV
CAPITULO I	15
Identificación del problema	15
1.1. Descripción el problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.	17
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	18
1.4.1. Relevancia social	18
1.4.2. Utilidad teórica y práctica	18
1.4.3. Utilidad metodológica.....	19
CAPITULO II	20
Fundamento teórico de la investigación	20
2.1. Antecedentes de Investigación	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales	20

2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.1.3. Antecedentes locales	25
2.2 Marco histórico.....	26
2.2.1 Clima laboral	26
2.2.2 Desempeño laboral	27
2.3 Marco bíblico-filosófico.....	29
2.3.1. Cosmovisión bíblica	29
2.3.2. Cosmovisión filosófica.....	30
2.4. Bases teorías	31
2.4.1. Clima laboral	31
2.4.1.1 <i>Definiciones de clima laboral</i>	32
2.4.1.2 Principales teorías del clima laboral.	33
2.4.1.2.1 Teoría de Evan.....	33
2.4.1.2.3 Teoría de clima laboral de Sonia Palma Carrillo.....	35
2.4.1.2.4 Teoría de clima organizacional de Carlos Eduardo Méndez.....	36
2.4.1.2.5 Teoría de clima organizacional Liwing y Stringer.	38
2.4.1.3 <i>Dimensiones del clima laboral</i>	39
2.4.1.3.1 Organización.....	39
2.4.1.3.2 Comunicación	39
2.4.1.3.3. Interacción social	39
2.4.1.3.4. Condiciones de trabajo.....	39
2.4.1.3.5. Identidad y pertenencia	40
2.4.2. Desempeño laboral.	40
2.4.2.1. Definiciones de desempeño laboral.	40
2.4.2.2. Principales teorías del desempeño laboral.	42

2.4.2.2.1. Teoría de Jhon Ivancevich.	42
2.4.2.2.2. Teoría de Robbins y Judge.	43
2.4.2.2.3. Teoría de grados.	44
2.4.2.2.4. Teoría del desempeño laboral de Louffat.	44
2.4.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.	45
2.4.2.4 Evaluación del desempeño laboral.	46
2.4.2.5. Dimensiones del desempeño laboral.	48
2.4.2.5.1 Producción.	48
2.4.2.5.2 Calidad.	48
2.4.2.5.3 Conocimiento del trabajo.	48
2.4.2.5.4 Cooperación.	49
2.4.2.5.5 Creatividad.	49
2.4.2.5.6 Realización.	49
2.5 Marco Conceptual.	49
CAPITULO III.	51
METODOLOGIA.	51
3.1. Descripción del lugar de ejecución.	51
3.2. Población y muestra.	51
3.3. Tipo de investigación.	52
3.4 Diseño de la investigación.	52
3.5. Formulación de hipótesis.	53
3.5.1. Hipótesis general.	53
3.5.2. Hipótesis específicas.	53
3.6. Identificación de variables.	53
3.7. Operacionalización de variables.	54

3.8. Instrumentos de recolección de datos	55
3.9. Técnicas de recolección y validación de instrumentos	55
3.9.1 <i>Técnicas de recolección de datos</i>	55
3.9.2 Validación de instrumentos	56
3.10. Plan de procesamiento de datos	56
3.11. Plan de tratamiento de datos	56
CAPITULO IV	58
Resultados y Discusión.....	58
4.1 Resultados	58
4.2 Resultados de la prueba de hipótesis	64
4.2.1 Resultado de la hipótesis general.	64
4.2.2 Resultado de la hipótesis específica 01.....	64
4.2.3 Resultado de la hipótesis específica 02.	65
4.2.4 Resultado de la hipótesis específica 03.....	66
4.2.5 Resultado de la hipótesis específica 04.....	67
4.2.6 Resultado de la hipótesis específica 05	68
4.2.7 Resultado de la hipótesis específica 06.....	69
4.4 Discusión.	69
CAPITULO V	72
Conclusiones y recomendaciones.....	72
5.1 Conclusiones	72
5.2 Recomendaciones	73
Referencias	75
Anexos	79

Índice de figuras

Figura 1. Modelo de clima organizacional. Fuente: Evan (2001)	33
Figura 2. Modelo de clima de organización de Gibson y Cols (1987)	34
Figura 3. Dimensiones de clima organizacional de Sonia Palma (2004)	36
Figura 4. Dimensiones de clima organizacional de Méndez (1994)	37
Figura 5. Dimensiones de clima organizacional de Liwing (1968)	38
Figura 6. Dimensiones del desempeño laboral según Ivancevich (2012).	43
Figura 7. Dimensiones del desempeño laboral según Robbins y Judge	43
Figura 8. Dimensiones de desempeño loaboral según Louffat (2010)	45
Figura 9. Dimensión del desempeño según Chiavenato (2014)	48

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra en la empresa Socopur S.A.C.	52
Tabla 2. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	57
Tabla 3. Validez según juicio de expertos	57
Tabla 4. Fiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables	58
Tabla 5. Información sociodemográfica.....	59
Tabla 6. Niveles de Clima Laboral y sus dimensiones	60
Tabla 7. Niveles de Desempeño laboral y sus dimensiones.....	61
Tabla 8. Niveles del Clima Laboral y área de trabajo	62
Tabla 9. Niveles del desempeño laboral y área de trabajo	63
Tabla 10. Relación de Clima Laboral y el Desempeño Laboral	64
Tabla 11. Relación de clima laboral y la producción.....	65
Tabla 12. Relación de clima laboral y la calidad.....	66
Tabla 13. Relación de clima laboral y el conocimiento de trabajo	67
Tabla 14. Relación de clima laboral y la cooperación.....	67
Tabla 15. Relación de clima laboral y la creatividad.....	68
Tabla 16. Relación de clima laboral y la realización.	69

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	79
Anexo 2. Matriz instrumental.....	81
Anexo 3. Instrumento.....	83
Anexo 4. Carta de autorización.....	86

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue identificar el Clima Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C. 2018. La muestra de estudio estuvo compuesta por 300 trabajadores, de ambos géneros, de 22 a 58 años. Se utilizó un cuestionario que mide el clima laboral (Alcantar et al.2010), integrado por 27 ítems y el desempeño laboral (Ivancevich) que consta de 18 ítems. Se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones: organización, comunicación, interacción social, las condiciones de trabajo y la identidad y pertenencia para medir la variable clima laboral; producción, calidad, conocimiento de trabajo, cooperación, creatividad y realización con la variable desempeño laboral. Las propiedades psicométricas evidencian que es válido y confiable. Comprobándose la fiabilidad a través del alpha de Crombach con un 0.936 de la variable clima laboral y la variable del desempeño laboral un valor de 0.949.

Entre los principales hallazgos se encontró que el Clima laboral se relaciona medianamente alta con el Desempeño laboral de los colaboradores, ya que se obtuvo resultado de correlación rho Spearman tiene un valor de 0.550, y el valor de $p = 0.000$, ello indica que se acepta la hipótesis alterna, dado que a mayor nivel de clima laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará.

Palabras claves: Clima laboral, desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of the present study was to identify the labor climate and its relationship with the work performance of the employees of the company Socopur S.A.C. 2018. The study sample consisted of 300 workers, both genders between the ages of 22 and 58 years. We used a questionnaire that measures the work environment (Alcantar et al.2010), composed of 27 items and work performance (Ivancevich) consists of 18 items. The following dimensions were taken into account: organization, communication, social interaction, working conditions and identity and belonging to mediate the variable work climate; production, quality, work knowledge, cooperation, creativity and realization with employees to measure the variable work performance. The psychometric properties show that it is valid and reliable. Checking the reliability through the Crombach alpha with a 0.936 of the working climate variable and the variables of work performance a value of 0.949.

Among the main findings, it was found that the labor climate is moderately high with the work performance of the collaborators, since the correlation result rho spearman has a value of 0.550, and the value of $p = 0.000$, this indicates that it is accepted the alternative hypothesis, given that a higher level of labor climate, the level of work performance will also increase.

Keywords: Labor climate, work performance

CAPITULO I

Identificación del problema

1.1. Descripción el problema

Las empresas y organizaciones a nivel internacional reconocen que uno de sus activos fundamentales es el factor humano, para estar seguros de la solidez de estos recursos, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional, ligados con el desempeño laboral de los colaboradores repercutiendo de manera positiva o negativa sobre su comportamiento y desempeño.

Según el diario Gestión (2015), hace referencia que a nivel mundial solo el 32%, de las organizaciones plantean estrategias para mantener satisfechos a su personal y un 35%, sugieren hacer línea de carrera, además añade que el clima laboral es desfavorable cuando realizan actividades que les proporciona sentido de antivalor personal; frecuentemente no desean trabajos que representen un desafío, además buscan asumir poca responsabilidad.

El clima laboral varía de manera favorable a neutro y a desfavorable; indicando una valoración positiva o negativa de sentido de identificación hacia la empresa. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación y satisfacción que culminará con la marcha de los miembros de la empresa que así lo perciban o generará una serie de objetivos personales diferentes a los deseados.

En nuestro país, a través de los estudios consideran al clima organizacional como una responsabilidad en manos de los directivos y especialistas de recursos humanos como diagnóstico del funcionamiento organizacional que resultan de gran utilidad para comprender el comportamiento de las personas y sus múltiples determinantes en diferentes momentos o situaciones para evaluar decisiones, acciones y programas puestos en práctica por las empresas.

Según la consultora PwC, a través del diario “El Comercio” (2014), manifiesta que el 50 % de empresas en el Perú logran retener a su personal, en los diferentes puestos, esto pese a que el 91% de las empresas trabaja por reducir movimiento personal a menos de 10% y un 67% de ellas aspira a que estas cifras disminuya a menos del 5% siendo uno de los activos más valiosos de la organización.

Los estudios de clima laboral y desempeño laboral, permiten a los colaboradores expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización constituyendo un instrumento de indagación, lo cual funciona bajo la premisa de que genera beneficios, cuando se implementan acciones correctivas de los aspectos de sugerencias manifestado por el personal. El desconocimiento del clima laboral proporciona escasez acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir la falta de cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

En la empresa Socopur S.A.C , se evidencia distintas falencias como la demora en la atención, retraso en los despachos, falta de comunicación y organización por parte de los colaboradores con respecto al desempeño laboral, siendo uno de los grandes factores que influyen en estos cambios, el clima laboral de la empresa, por ello es necesario investigar las causas que ahondan con mayor fuerza este problema, buscando dar algunas alternativas de solución, además optimizar el desempeño de todos los integrantes, a fin de que la empresa pueda mejorar, por ello, que el propósito de la siguiente investigación es determinar la relación

entre del clima laboral con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Socopur S.A.C,2018 .

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Existe relación significativa entre el clima laboral y la producción de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?

¿Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?

¿Existe relación significativa entre el clima laboral y el conocimiento del trabajo con los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?

¿Existe relación significativa entre el clima laboral y la cooperación con los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?

¿Existe relación significativa entre el clima laboral y la creatividad con los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?

¿Existe relación significativa entre el clima laboral y la realización con los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del clima laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación del Clima laboral con la producción de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

Determinar la relación del clima laboral con la calidad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

Determinar la relación del clima laboral con el conocimiento de trabajo con los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018

Determinar la relación del clima laboral con la cooperación con los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

Determinar la relación del clima laboral con la creatividad con los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018

Determinar la relación del clima laboral con la realización con los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Este trabajo es importante y útil porque busca optimizar el desempeño laboral para utilizar las fortalezas del recurso humano de la empresa, orientando a la toma de decisiones que permitan crear un ambiente favorable, de mayor confianza y participación, promoviendo la mejora en el clima laboral.

1.4.2. Utilidad teórica y práctica

Esta investigación se relaciona el clima laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de Socopur S.A.C, generando encontrar la solución que afectan, en las relaciones humanas de trabajo, condicionando los niveles de clima laboral y desempeño laboral, buscando el rendimiento profesional adecuado en el puesto de trabajo que se les otorgó, en los últimos años es cuestionado por algunos clientes.

1.4.3. Utilidad metodológica

La metodología no tiene barreras administrativas, económicas, políticas ni culturales, asimismo las condiciones son favorables y accesibles; se tiene a disposición el internet, biblioteca, libros electrónicos, recursos económicos, entre otros, lo cual permite que podamos acceder a información y así concretizar la presente investigación, de tal forma que la metodología empleada trae beneficios que se adaptan al proyecto de investigación.

CAPITULO II

Fundamento teórico de la investigación

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Peña, Hernández, & Veléz (2015) en su investigación “Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud”, realizada por la División de Mejora a la Gestión de los Servicios, México. El objetivo propuesto fue identificar la relación entre las variables. La muestra del estudio estuvo conformada por 862 participantes, en la que se evaluaron 34 institutos del país de México que prestan servicios médicos a la población. La metodología es de enfoque cuantitativo con estudio transversal y analítico del problema de las empresas que brindan un servicio médico, por lo tanto para la recolección de datos se utilizó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) en la que se correlacionó las dimensiones del desempeño laboral con la variable independiente de clima organizacional. Como resultado de dicha investigación de 862 participantes solo 238 equivalentes al 27.6% evaluaron a su entidad con un puntaje alto en cuanto al clima organizacional, por lo tanto la correlación entre ambas variables es de forma positiva con un p-valor de 0,008 menor a 0,05, por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. En conclusión se determina que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral, enfatizando que si hay un buen clima laboral la empresa mostrará el mejor desempeño y se cumplirán los objetivos organizacionales

Quero y Mendoza (2014) en su investigación “Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica”, realizado por la Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela, en la cual el objetivo Describir de forma positiva mediante un estudio correlacional el enfoque positivista motivo por el cual se utiliza un estudio estadístico cuantitativo para procesar los datos arrojados por los sujetos encuestados para medir la relación de las variables: Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral de Directores y sus respectivas dimensiones e indicadores.

El diseño del estudio es no experimental, transaccional. Se realizó un censo poblacional quedando constituida la población por 99 sujetos de los cuales 9 pertenecen al personal directivo y 90 a los docentes de las Escuelas Básicas de la Parroquia Altagracia, municipio Miranda, estado Zulia. Se diseñaron dos instrumentos tipo cuestionario conformados por 39 ítems cada uno para medir las variables comunicación efectiva y desempeño laboral de directores de las escuelas básicas nacionales de la parroquia Altagracia, con alternativas de respuestas tipo Likert las cuales fueron Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca. El tratamiento estadístico empleado para analizar los resultados en la presente investigación fue de tipo descriptivo; con distribución de frecuencias por ítem. Como conclusión se detectó una correlación positiva significativa, al nivel de 0.00.

Montoya, Bello & Bermúdez (2017) en su investigación “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena, realizado por la Universidad del Bio, Chillán – Chile. El objetivo principal fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna Chillán- Chile. La muestra estuvo conformada por 163 trabajadores a la que se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral con 20 ítems, y otro cuestionario de clima laboral con 23 ítems para la recolección de datos. La metodología de estudio fue cuantitativo, correlacional, en la que se formularon hipótesis para la obtención

de resultados. Como resultados un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Como conclusión la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Pérez (2015) en su investigación “ Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la relación de ambas variables con la satisfacción del cliente de Caja de Ahorro y Crédito, Agencia Cayma, Arequipa 2015”, realizada por la Universidad Católica de Santa María de Perú, tiene como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente y la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente de la Caja de Ahorro y Crédito, agencia Cayma, cabe resaltar la muestra del estudio de tipo censal para los trabajadores asignando el número de 35 personas, por otro lado la muestra de los cliente fue de tipo probalístico al azar y quedó conformada en un total de 379 clientes. La metodología del estudio es cuantitativa, con un diseño correccional transversal, donde se planteó dos hipótesis siendo la primera la que midió el grado de relación entre clima organizacional y la satisfacción al cliente de la Caja de Ahorro y Crédito, Agencia Cayma, mientras que la segunda hipótesis midió el grado de relación entre satisfacción laboral y la satisfacción al cliente Caja de Ahorro y Crédito, Agencia Cayma, cabe destacar que las

variables independientes fueron el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo tanto la variable independiente se le asignó a la satisfacción al cliente. Los instrumentos usados para la investigación fueron las siguientes: Escala de Clima Organizacional (EDCO), la Escala de Opiniones de la Satisfacción Laboral (SPC) y la Escala de Satisfacción al Cliente. Como resultado de la investigación se determinó un 88.6% de trabajadores se encuentran en un nivel promedio, en la que no existe diferencias de sexo ni condición laboral con p – valor menor a 0,05 aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, en cuanto a la satisfacción laboral el 52.4% también se encuentra en un nivel promedio siendo las mujeres las que más se encuentran satisfechas, finalmente la satisfacción al cliente tiene un promedio de 32% siendo el factor principal la rapidez en la atención al cliente. En conclusión si se encuentra relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral, y, las dos variables están significativamente relacionados con la satisfacción al cliente de la Caja de ahorros.

Ortega (2015) en su investigación titulada “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima”, realizada por la Universidad Mayor de San Marcos, Perú. El objetivo principal se basó en estudiar la influencia que existe entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, asimismo se buscó relacionar el clima laboral con las dimensiones del desempeño laboral. La muestra del estudio fue de tipo aleatorio asignando un total de 161 trabajadores del área administrativo el total a aplicar un cuestionario que midieron la escala del clima organizacional, instrumento que fue validado por la autora Sonia Palma, asimismo se hizo una validación de instrumentos por medio del Alpha de Crombach con un nivel de 0.98 de confiabilidad. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, asimismo se caracteriza por ser un estudio no experimental, transeccional, correlacional y causal, ya que su principal objetivo describe la relación de las variables. Como resultado de la investigación se determinó que si existe una

correlación directa, positiva y significativa entre las variables de estudio, como también de las dimensiones de las competencias laborales siendo un p- valor de 0,001 menor a 0,05. Finalmente como conclusión del estudio se recalcó que las competencias laborales tienen efectos muy importantes dentro del clima organizacional, es por eso que se planteó una propuesta de solución frente a cada problema encontrado en cuanto al clima laboral para que la empresa pueda mejorar y pueda tener buenos resultados por parte del personal de la empresa.

Pérez (2014) en su estudio “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque” teniendo como población y muestra a las 21 personas que trabajan en el restaurante, asimismo como objetivo general, determinar si existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante. Se realizó con un tipo de estudio correlacional de método cuantitativo. Teniendo como resultado que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y desempeño en los trabajadores, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta debió ser +1.

Pérez y Cardozo (2013) en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”. Como objetivo principal fue determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto, el tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, aplicando a una muestra de 107 trabajadores de los cuales los resultados procesados manifiesta un 57.9 % de relación de las dos variables, indicando que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del instituto.

2.1.3. Antecedentes locales

Melendrez & Carranza (2016) en su investigación “Relación entre clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de Inversiones y Tecnología Jonathan E.I.R.L, Tarapoto, 2016”, realizada en la Universidad Peruana Unión, Perú. El objetivo general se basó en evidenciar la relación de clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores que laboran activamente en las tres sedes de Inversiones y Tecnología Jonathan EIRL. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores entre las edades de 22 años a más, siendo un muestreo aleatorio simple. Por otro lado la metodología de estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño no experimental. El instrumento usado fue un cuestionario de 62 preguntas validado por juicio de expertos y con un Alpha de Crombach de 0.92 siendo un puntaje alto de fiabilidad del instrumento, asimismo los datos recopilados fueron procesados por el programa del SPSS. Como resultado de la investigación se encontró una relación significativa entre la variable independiente y la dependiente en un 52.2% de tal forma que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que a mayor clima laboral mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Chávez & Puyo (2017) en su investigación “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017” , realizada en la Universidad Peruana Unión ,teniendo como objetivo principal determinar la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto,2017 .Se estableció un estudio de investigación de diseño no experimental, con corte transversal y tipo correlacional .Cuyo muestreo de los participantes quedó conformada por 92 colaboradores .Para a recolección de datos sobre el clima organizacional se utilizó la técnica de encuesta , los cuales fueron analizados bajo criterios de estadística descriptiva. El instrumento utilizado para identificar el clima organizacional fue el

cuestionario desarrollado por De Araujo, De la Torre, López & Bastos (2010) con un alfa de Crombach 0.831. Por otra parte el instrumento del desempeño laboral fue creado y validado por Hernández (2008) con un alfa de Crombach de 0,838. Los resultados indican que sí existe relación significativa ($r = 403$; $p = 000$) entre el clima organizacional y desempeño laboral. Además se encontró que sí existe relación significativa ($r = 386$; $p = 000$) entre el clima organizacional y la dimensión de calidad de servicio. Así mismo se encontró que sí existe relación significativa ($r = 349$; $p = 001$) entre el clima organizacional y la dimensión de productividad. Paralelamente se encontró si existe una relación significativa ($r = 477$; $p = 000$) entre el clima organizacional y la dimensión de toma de decisiones. Finalmente se encontró que no existe relación significativa ($r = 177$; $p = .092$) entre el clima organizacional y la dimensión de conocimiento. Por lo tanto se concluye que a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

2.2 Marco histórico

2.2.1 Clima laboral

MS. Poole (2016) sustenta que el clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización.

El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización.

El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales.

El clima laboral consiste en un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores entre los que destacan: Que es externo al individuo, lo rodea y existe en la realidad organizacional. Este clima está relacionado con la motivación en el empleo debido a que afecta directamente a la satisfacción de los trabajadores pues al verse envueltos dentro de un clima laboral agradable responden de una mejor manera a los estímulos y colaboran con sus superiores para lograr el cumplimiento de objetivos de la organización y de esta manera puedan alcanzar con una mayor facilidad la realización de metas comunes.

Esta relación que existe entre el clima laboral y la motivación afecta directamente a la competitividad de una empresa puesto que al mejorar el ambiente interno se fortalece el rendimiento de los empleados que puede observarse de una forma más clara en los procesos de calidad y elaboración de los productos y servicios, esto es de suma importancia en un mundo como el nuestro, ya que se encuentra en constante movimiento debido a la globalización. (Gan, Federico (et al), Manual de Recursos Humanos, (Barcelona: UOC, 2007) pág. 173.

2.2.2 Desempeño laboral

Chiavenato (2002), expone que el desempeño laboral surge debido a la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para permitirle funcionar al individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Stoner (1994) determina que el desempeño está asociado con los logros individuales o colectivos al interior de una organización, y alineamiento de la gestión con las metas y objetivos

de la organización. Por lo tanto el desempeño es una magnitud de los logros de una organización.

De acuerdo a esto el surgimiento del desempeño laboral nace por la necesidad de conocer el puntaje o nota de cada integrante de la organización, para que de esta manera las organizaciones puedan evaluar al personal. De acuerdo a esto el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Macías, 2015).

Werther y Davis (2000) mencionan que “la evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base en políticas y procedimientos bien definidos” (pág.96). La importancia de este concepto radica en la relación que debe existir entre políticas y procedimientos claros con el resultado esperado por parte de los colaboradores. Con esto, se puede mencionar que, si no existe la claridad suficiente en la parte estratégica, no se puede determinar con precisión lo que se desea lograr.

Otro concepto interesante es el brindado por Chiavenato (2002), al señalar que “la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo” (pág.198). Es decir, se debe tener clara las funciones que cada persona debe desempeñar en la organización y las metas específicas asociadas a esas funciones para determinar los resultados esperados; todo esto es parte de una planeación previa y una buena descripción del puesto.

Un concepto simple, pero integrador, es el brindado por Gómez-Mejía, Baljin y Cardy (2008), al indicarnos que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y gestionar el rendimiento humano en las empresas.

Por su parte, Alles (2011) sostiene que el análisis del desempeño es un instrumento de dirección y supervisión hacia el personal, esto va a generar que se tienda un puente de comprensión y diálogo entre el supervisor y sus colaboradores con relación a lo que se espera de cada uno, la forma cómo lograr cumplir con las expectativas planteadas y la manera de proceder para mejorar los resultados. Este concepto es interesante, ya que refleja lo que se espera en la medición de desempeño, aspectos como confianza, comunicación y constante acercamiento entre el personal a ser evaluado y los evaluadores.

Para la evaluación de desempeño, es importante, como se ha mencionado, tener los criterios o factores a ser evaluados claramente definidos. Con respecto a lo dicho, Louffat (2012) sostiene que:

La evaluación de desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales. Los criterios, factores o variables a evaluar estarán constituidos por las competencias previamente definidas para la institución (pág.159).

En otras palabras, se trata de evaluar al personal en cuanto a sus conocimientos, habilidades y actitudes, así como en los resultados obtenidos de su trabajo. (Daniel Alfredo Montoya Meza.2016).

2.3 Marco bíblico-filosófico

2.3.1. Cosmovisión bíblica

En la Biblia encontramos evidencias de que Dios está en constante labor, y ha dado a cada uno, según le parece, dones y talentos para que ejerzan mejor sus responsabilidades laborales, desde el principio ha sido así, con la historia de Adán, quien fue el primer hombre que tenía como trabajo en dar los nombres a todos los animales, cuidar y laborar a la tierra, cuidando de ella, Dios se ha preocupado siempre por mantener una labor favorable al ser humano.

Daniel fue un ejemplo de laboriosidad y aunque en el ambiente donde laboraba, hubo momentos de tensión, de celos, por parte de sus compañeros de trabajo, o jefes, él siempre mantuvo una actitud positiva. Desde muy pequeño estuvo en el palacio de Nabucodonosor, en Babilonia, exiliado, junto a sus compañeros, quienes en todo momento mostraron una actitud positiva en el trabajo asignado, tal es así que a Daniel y sus compañeros se les asignó importantes obligaciones del reino u organización, demostrando en todo momento aplomo, seguridad, una actitud de servicio, manteniendo un buen clima laboral entre sus subordinados. En el capítulo 4 de Daniel (versión Reina-Valera), el Dios de Daniel, gracias a su labor frente a las responsabilidades y su fidelidad, es glorificada y él es engrandecido.

En Colosenses 3:23,24 (versión Reina-Valera), Pablo dice “Hagan lo que hagan, trabajen de buena gana, como para el Señor y no para nadie en este mundo, conscientes de que el Señor los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el Señor”, maravillosas palabras inspiradas que perfilan a un trabajador con un clima laboral apropiado, donde él mismo no espera que los jefes lo propicien, por el contrario manifiesta alegría y gozo al trabajar, de esta manera motiva también al resto de colaboradores a seguir ese modelo. Si en la empresa donde labora un cristiano, el clima organizacional no es el apropiado, hace todo lo posible por mejorarlo, su actitud es importante.

2.3.2. Cosmovisión filosófica

Según De White (como se citó en García, s.f) aconseja al respecto: “resulta muy fácil perder la salud, no podemos darnos el lujo de empequeñecer o debilitar una sola función de la mente o del cuerpo por trabajar en exceso o abusar de cualquiera de las partes de la maquinaria viviente”.

Por otra parte, es deber de toda persona, para su propio bien y el de la humanidad, conocer las leyes de la vida y obedecerlas con toda conciencia. Todos necesitan conocer el organismo más maravilloso: el cuerpo humano. Tienen que comprender las funciones de los diversos

órganos y como estos dependen unos de otros para que todos actúen con salud (De White, 2007, p.38).

De White (como se citó en Pantigoso, 2012) nos dice el Dios que concede el sueño a sus amados los ha provisto también de alimentos adecuados para sostener el sistema físico en una condición saludable, para tener buena salud, debemos tener buena sangre, pues la sangre es la corriente de la vida. Repara los desgastes y nutre el cuerpo.

En los últimos años, la calidad se ha convertido en un concepto principal para las instituciones públicas y de servicio, se ha convertido en una meta que es buscada de una manera completa, ya que se ha considerado en general lo que tiene calidad cubre las expectativas del cliente. Según De White (1971, p. 171) no es prudente que una nueva escuela enarbole su estandarte y prometa hacer una labor superior, antes de probar que es plenamente capaz de hacer un trabajo preparatorio.

2.4. Bases teorías

2.4.1. Clima laboral

Koys & Decottis (1991), señalan que estudiar a los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

El Clima laboral es un atributo del individuo que ya estos forman su propia percepción del entorno y a partir de ella estructuran sus actitudes y conductas; por consiguiente, se puede afirmar que el clima laboral es un fenómeno que media entre los elementos que conforman la

organización y las tendencias motivacionales de sus miembros, lo cual se traduce en un comportamiento con consecuencias sobre la misma organización (Ibáñez, 2005).

2.4.1.1 Definiciones de clima laboral

El término clima se deriva de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (Schneider, 1975).

Serrano (2007), manifiesta que el clima organizacional está relacionado por cómo se encuentra la empresa, de esta manera se puede saber si en una organización se cuenta con un adecuado clima organizacional pues está relacionado con la manera de guiar de los jefes superiores, teniendo en cuenta los principios y valores morales de estos.

El término clima laboral comprende el grupo de características que definen a una organización y la distinguen de otras, estas características son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas y como consecuencia, en la productividad de su trabajo. Por ello se dice que clima laboral es la clave para el éxito de una organización porque condiciona las actitudes y comportamiento de su personal (Robles, 2005).

Si se pretende mejorar el clima de una organización, es necesario evaluarlo y para lograrlo, primero hay que definirlo. Entre las diferentes acepciones que existen del clima laboral, como concepto, aparecen dos cualidades definidas y constantes: es una percepción y es descriptiva. Las percepciones se conciben como sensaciones experimentadas por el individuo, mientras que las descripciones son uniformes de una persona respecto a estas sensaciones (Chiang, Núñez, y Huerta, 2005).

El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias

motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización. (Litwin & Stringer, 1968, p.77-citado Lizzet Criollo quito 2014).

2.4.1.2 Principales teorías del clima laboral.

2.4.1.2.1 Teoría de Evan.

Evan (citado por Peiró, 2001) propone un modelo de clima organizacional en el cual concibe a la organización como un sistema abierto. Este autor expresa que una serie de influencias externas a la organización (inputs) determinan el clima dentro de ésta y al mismo tiempo es el resultado de procesos internos en la propia organización. Menciona que la influencia externa tiene repercusiones sobre el clima de la organización en la que se desarrollan.

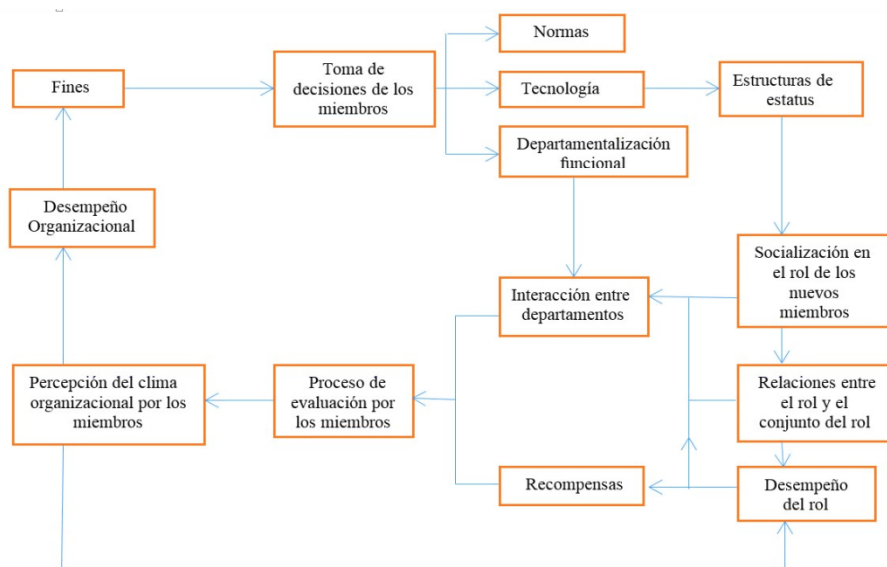


Figura 1. Modelo de clima organizacional. Fuente: Evan (2001)

2.4.1.2.2 Teoría de Gibson y Colbs.

Gibson y colbs. (1987) argumentan que el clima organizacional tiene relación con la conducta humana, estructura y los procesos de organización y esto a su vez resulta en un impacto directo del desempeño, ya sea a nivel individual, grupal u organizacional.

Al ser modificadas, de alguna manera, las variables de conducta, estructura o proceso, el clima de la organización puede percibir una influencia positiva o negativa en el desempeño laboral. Estos cambios por lo general se realizan a partir de los altos mando de la organización, esto nos lleva a centrar la atención en la relevancia que tienen estos puestos y la gran responsabilidad que llevan a costas, ya que de alguna manera a ellos corresponde la tarea de buscar alternativas de desarrollo organizacional en las cuales las acciones que se lleven a cabo tengan como finalidad mejorar el ambiente de la organización.

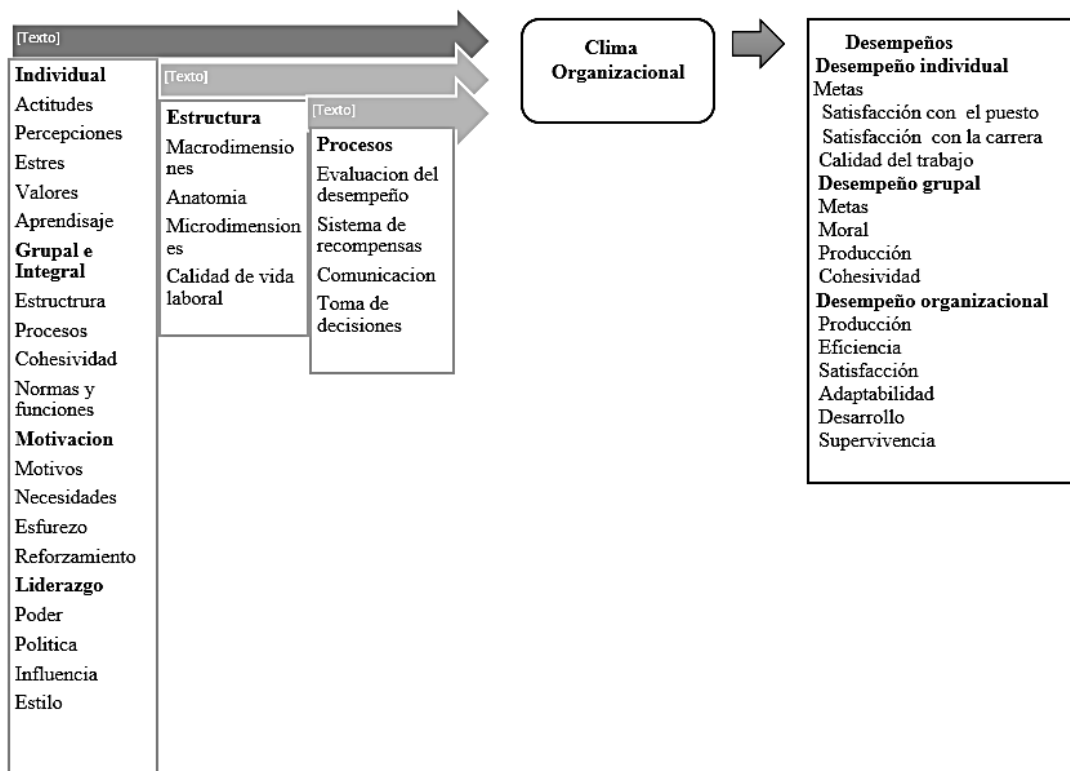


Figura 2. Modelo de clima de organización de Gibson y Colbs (1987)

2.4.1.2.3 Teoría de clima laboral de Sonia Palma Carrillo.

Palma, S. (2004) señala que: El clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla, en consecuencia un trabajador que muestre una alta percepción de su medio laboral manifestará un comportamiento positivo dentro de ésta, puede realizar mejor sus actividades de manera eficaz, que beneficia al trabajador y la empresa. (p.54).

Sonia Palma Carrillo, fue una Profesora de Psicología de la Universidad Ricardo Palma, que fue premiada en Latinoamérica, por haber creado dos instrumentos; uno para medir la satisfacción laboral SL-SPC y el segundo para medir el clima laboral denominado: "CL-SPC", con el fin de identificar las características comportamentales de los trabajadores como protagonistas en la estructuración del clima organizacional. El instrumento que fue usado por Sonia Palma Carrillo tiene un Alfa Cronbach de 0.95 y cuenta con 50 ítems y 5 dimensiones, las cuales son; autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

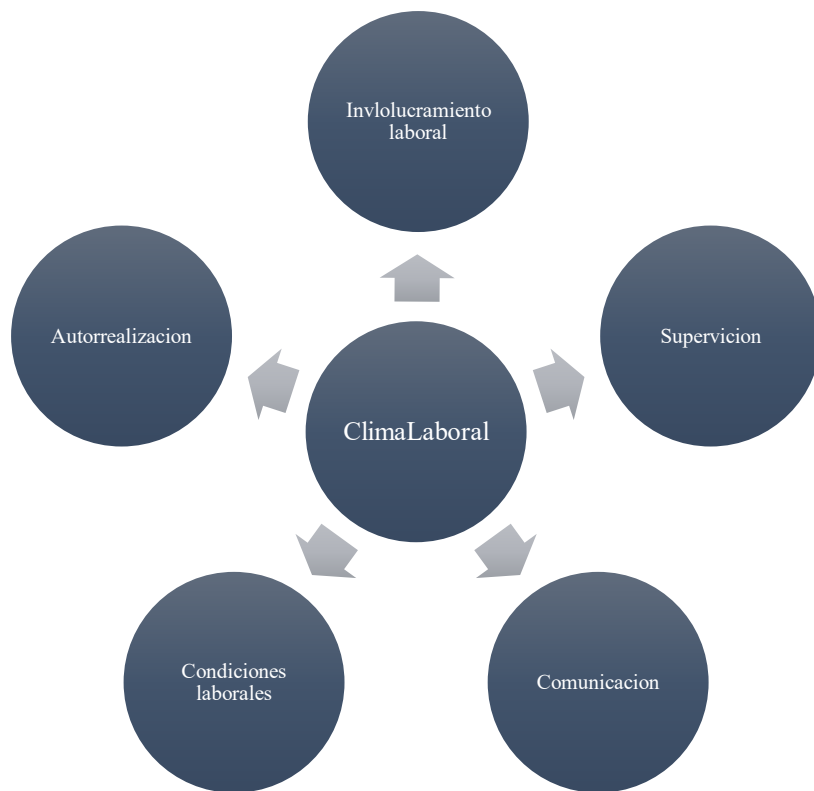


Figura 3. Dimensiones de clima organizacional de Sonia Palma (2004)

2.4.1.2.4 Teoría de clima organizacional de Carlos Eduardo Méndez.

Méndez (1994) propone que: El clima organizacional es un factor producido por los trabajadores y es considerado como un fenómeno multidimensional que abarca diferentes variables, según la naturaleza de las percepciones que los trabajadores tienen en su ambiente laboral, de acuerdo a las experiencias vividas en la organización. Además el clima organizacional puede significar una herramienta que influye en los comportamientos y actitudes de los trabajadores, y ayuda a mejorar todos los elementos de la estructura organizacional. (p.30).

El autor destaca que el clima organizacional es uno de los objetos de estudio más importante para las empresas de diferentes sectores y tamaños, y son los consultores internos en el departamento de recursos humanos que dan mayor relevancia al clima organizacional y hacen esfuerzos para poder identificarlo, mediante el uso de instrumentos que vienen siendo impuestos por autores, que se diferencian por sus posiciones teóricas y los resultados de su

medición. El autor aplicó un instrumento para medir el clima organizacional en las principales organizaciones de Colombia (IMCOC), teniendo como base de estudio, la teoría de Rensis Likert (1986) y del mismo modo el autor toma como fuente de investigación a Elton Mayo (1927). Méndez fue un estudiante de postgrado en la Universidad del Rosario, y comenzó aplicando su instrumento desde el año 1985 hasta el 2004, pero es en 1994 que es aceptado su instrumento en diferentes compañías de Colombia, que presenta un alfa de Cronbach de 0.89, conformado por 42 ítems, y aplicado en más de 170 empresas de diferente rubro en Colombia, por lo tanto fue utilizado en la actualidad por diferentes consultores y empresas, garantizando su validez y confiabilidad para adquirir información sobre el clima organizacional.

Méndez, C. (1994) nos indica las siguientes dimensiones; objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control.

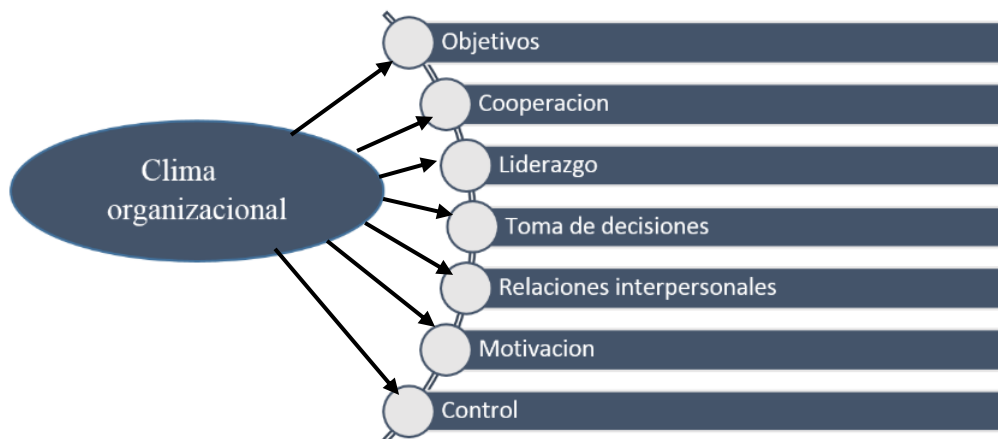


Figura 4. Dimensiones de clima organizacional de Méndez (1994)

2.4.1.2.5 Teoría de clima organizacional Liwing y Stringer.

Según Liwing y Stringer (1968) proponen que: El clima organizacional son las características del medio ambiente laboral, que son percibidas directa e indirectamente por los colaboradores y estos tienen repercusiones en su comportamiento; además este factor, es una variable interviniente que media entre factores como el sistema organizacional y el comportamiento individual, del cual se plantean diferentes medidas de efectividad. En conclusión cuando el autor se refiere a las características, afirma que éstas varían de una empresa a otra, y el clima junto con la estructura, las características organizacionales y los individuos, se forma un sistema interdependiente altamente calificado.(p.213)

Los autores crearon un instrumento denominado (EDCO) conformado por 50 ítems, que explican el clima organizacional existente y cada una de las dimensiones que utilizan se relaciona con las propiedades de la organización.

Además nos indican de las siguientes dimensiones; estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, calor humano, cooperación, normas, conflictos e identidad.

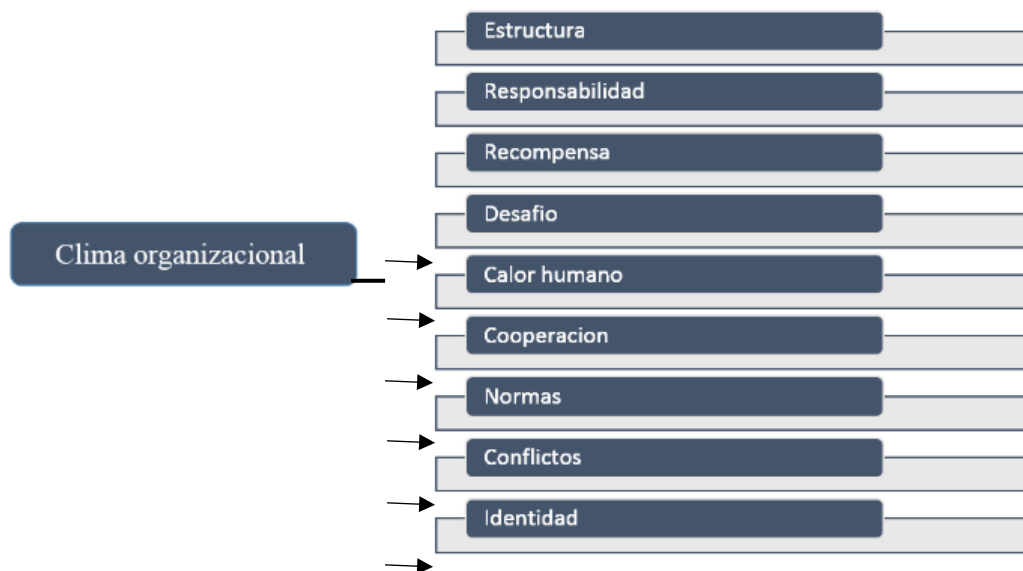


Figura 5. Dimensiones de clima organizacional de Liwing (1968)

2.4.1.3 Dimensiones del clima laboral

Para el desarrollo de esta investigación utilizaremos las dimensiones según el modelo de la escala multidimensional de Percepción del Clima Laboral de Alcántar et al. (2010). del Clima Laboral son los siguientes:

2.4.1.3.1 Organización.

Se define como el conjunto de personas que buscan cumplir objetivos y metas, con la finalidad de obtener beneficios laborales y empresariales, por otro lado la organización está conformado por las personas que integran el personal de la empresa, asimismo se considera que el factor humano es la clave para el buen funcionamiento de las organizaciones (Robles, 2005).

2.4.1.3.2 Comunicación

Según Koontz (2012) menciona que la comunicación es muy importante para dirigir, consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. En otras palabras, muchos consideran que una buena comunicación ocurre cuando alguien acepta sus puntos de vista.

2.4.1.3.3. Interacción social

Es la forma de relacionarse con los demás, transmitiendo ideas, pensamientos, frases, etc. Por ende esta interacción busca socializar a las personas, de tal forma que su fin es compartir ideas que permiten al ser humano conocerse más los unos a los otros (Serrano, 2007)

2.4.1.3.4. Condiciones de trabajo

Serrano (2007) define que incluyen los aspectos que producen la circunstancias en una actividad laboral. Es decir se define como la realización de una tarea concreta y el entorno en la que ésta se realiza.

2.4.1.3.5. Identidad y pertenencia

Son los aspectos que te identifican como ser humano, al tener una identidad te sientes seguro de tus propias habilidades y destrezas, lo que hace que tu vida tenga un sentido de pertenencia, es decir pertenecer a diferentes grupos sociales permiten expresar los verdaderos sentimientos, sin mostrar de forma irregular ciertos comportamientos que pueden afectar tu vida social (Chiang, Núñez, y Huerta, 2005).

2.4.2. Desempeño laboral.

2.4.2.1. Definiciones de desempeño laboral.

Son las actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. Por tanto se entiende que la evaluación del desempeño laboral, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están rindiendo y lo que se esperaba en su trabajo.

Por otro lado, Faria (1995) considera el desempeño laboral como una consecuencia del comportamiento del trabajador, frente al cargo que ocupa, cada una de sus funciones pasan por un proceso de medición entre él y la empresa. El mismo, menciona que su desempeño va a depender de la estabilidad laboral que le brinde la empresa, esto es un elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización.

Hose (2013), menciona que el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre

los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve a obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema (Labarca, 2010).

El desempeño laboral es el nivel de lo que un trabajador aporta en la organización en los diferentes episodios de conducta que tienen el individuo, lo cual lleva a cabo un periodo por el cual se desempeñará tiempo determinado. Alles, (2010).

La evaluación del desempeño laboral, supone un acto imprescindible dentro de la organización, pues permite regirse a los parámetros existentes y mejorar en función a las capacidades de cada uno de los colaboradores. Algunas instituciones, lo realizan con el fin de mantenerse actualizados y contar con tiempos establecidos que permitan la correcta retribución de los colaboradores (Mondy, 2010).

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Valera (2010) Se refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contrata a alguien. Más específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores.

Goldman (2014) el desempeño laboral es la apreciación, más objetiva en función de estándares e indicadores, respecto de cuál es el nivel de ajuste entre el esfuerzo del trabajador, los logros alcanzados y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional y de industria. La forma de cómo trabajamos puede ser analizada desde distintos puntos de vista con el fin de comprender esta dinámica y poder reorientar las acciones que permitan aumentar el desempeño.

2.4.2.2. Principales teorías del desempeño laboral.

2.4.2.2.1. Teoría de Jhon Ivancevich.

En su libro “Administración de Recursos Humanos” indica que cómo organización nuestro interés particular no debe estar dirigido al desempeño en general, sino, por el contrario, en el desempeño de un trabajador con respecto a su puesto, es decir, en las aptitudes que la persona demuestra durante su permanencia en el puesto que ocupa ya que el desempeño es situacional.

Por lo mismo cambia entre una persona y otra y depende de muchos factores que causan efecto de manera drástica en él. El valor de las recompensas y la percepción que posee el trabajador de que éstas dependen, del afán personal o la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a demostrar.

Es una relación eficiente ya que es de beneficio mutuo; a su vez, el esfuerzo de cada trabajador depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de ésta depende la recompensa que ha de recibir.

Por ello, el desempeño de un trabajador en su puesto estará en función de aquellas variables que sean capaces de condicionarlo notoriamente, por lo general estos factores son los siguientes: producción, calidad, conocimientos del trabajo, cooperación, creatividad y realización.



Figura 6. Dimensiones del desempeño laboral según Ivancevich (2012).

2.4.2.2.2. Teoría de Robbins y Judge.

Explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y éstas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral, teniendo como dimensiones al desempeño de las tareas, civismo y falta de productividad.

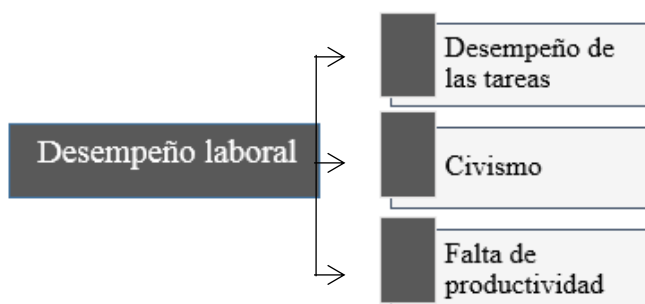


Figura 7. Dimensiones del desempeño laboral según Robbins y Judge

2.4.2.2.3. *Teoría de grados.*

Según Grado (2011), define "al desempeño laboral como las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades del trabajador, que pueden afectar los resultados y cambios preliminares que se dan en la organización, estos comportamientos pueden ser medidos en términos de competencia de cada individuo y su nivel de contribución, presente o pasado según las normas establecidas." (p.95).

En su libro "Calificación de méritos", destacó la importancia de un método basado en la conversión de los objetivos para la organización en objetivos para los individuos, la calificación se centra en la colaboración conjunta entre el empleado y el jefe para establecer objetivos de desempeño para el futuro; este método sugiere que se cumplan los objetivos como:

- ✓ Establecer el objetivo central de la empresa.
- ✓ Objetivos a largo plazo/ Planeación estratégica.
- ✓ Objetivos de rendimiento a mediano plazo/ Planeación táctica.
- ✓ Definición de objetivos para cada departamento.
- ✓ Establecer objetivos para cada unidad de un departamento.

Para lograr estos objetivos el autor desarrolló un "Formulario de evaluación del desempeño" el cual determina tres dimensiones como, el desempeño de funciones, características individuales y liderazgo. Estas dimensiones servirán de apoyo para realizar un cuestionario que sea claro, fácil de discutir y multidimensional.

2.4.2.2.4. *Teoría del desempeño laboral de Louffat.*

Según Louffat (2010) propone que: La evaluación del desempeño nos permite diagnosticar el nivel de competencia de los trabajadores y funcionarios de las organizaciones, a partir de allí se podrá medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del trabajador para la mejora continua a favor de la organización, esto permite que se pueda contemplar dentro de su

plan estratégico de gestión del talento humano, el desarrollo sucesivo de carrera, importante para ofrecer remuneraciones a quienes lo ameriten (p.159)

El autor de origen brasileño, es Phd (doctor en la filosofía de administración) y especialista en la gestión de recursos humanos en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Él se enfoca en el tipo de desempeño denominado desempeño de tareas, que lo define como la clásica concepción de ejecución, relacionada directamente con los comportamientos que crea el producto y/o servicio, con la finalidad de satisfacer las responsabilidades que adjudica la organización. Por ello el autor en base a sus investigaciones y observaciones a otros autores, propone el uso de tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad.

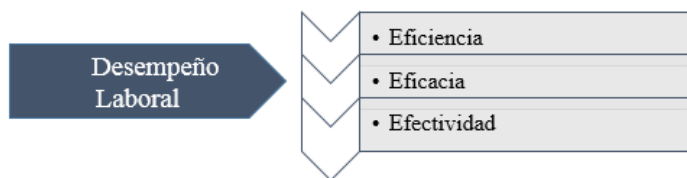


Figura 8. Dimensiones de desempeño loaboral según Louffat (2010)

2.4.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.

Las organizaciones para ser competitivas, deben realizar esfuerzos permanentes a fin de convertir el potencial humano en personal con un buen desempeño laboral. Según el artículo Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores Nilcon (2012), los factores son los siguientes:

La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la economía. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.

Adecuación: ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo, ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo

concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantía el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos.

Reconocimientos del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado. **La participación del empleado:** si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se siente que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces. **La formación y desarrollo profesional:** los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

2.4.2.4 Evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (2014) La evaluación del desempeño es una apreciación consecuente del proceder de las personas en los cargos que ocupan. En algunas empresas la evaluación del desempeño puede estar a cargo del superior directo, del propio empleado o inclusive de una comisión de evaluación, según los objetivos de la evaluación.

Entre los principales métodos de evaluación tenemos:

Método de escalas gráficas: Este método utiliza un formulario de doble entrada a llenar por el evaluador, donde por un lado, en las hileras horizontales, figuran los ítems que se evalúan (conocimientos, calidad, cooperación, etc), y en columnas verticales se ponen los diferentes grados que corresponden a cada una (óptimo, muy bueno, bueno, regular, etc).

Método de elección forzada: Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de ciertas alternativas de tipo de desempeño individual. En cada bloque de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe escoger forzosamente sólo una o las dos que más se aplican al desempeño del empleado evaluado.

Método de investigación de campo: La evaluación del desempeño la realiza el superior (jefe), pero con asesoría de un especialista del staff. El especialista va a cada una de las secciones para entrevistar a los jefes sobre el desempeño de sus respectivos subordinados.

Método de comparación por pares: Aquí se comparan a los empleados tomados de a dos, y se anota cuál es aquel que, en cada aspecto (conocimientos, calidad, etc.) se desempeña mejor.

Método de frases descriptivas: Parecido al método de elección forzada, solo que no se exige del evaluador que no elija una o dos alternativas, sino que se limita a señalar las frases que caracterizan el desempeño del subordinado y aquellas que no lo demuestran.

Métodos mixtos: Una combinación de cualquiera de los métodos anteriores es muy utilizada en organizaciones que se caracterizan por la complejidad de los cargos.

La entrevista de evaluación de desempeño con el empleado constituye el punto principal del sistema: la comunicación que sirve de retroalimentación y que reduce los malentendidos entre un superior y el subordinado.

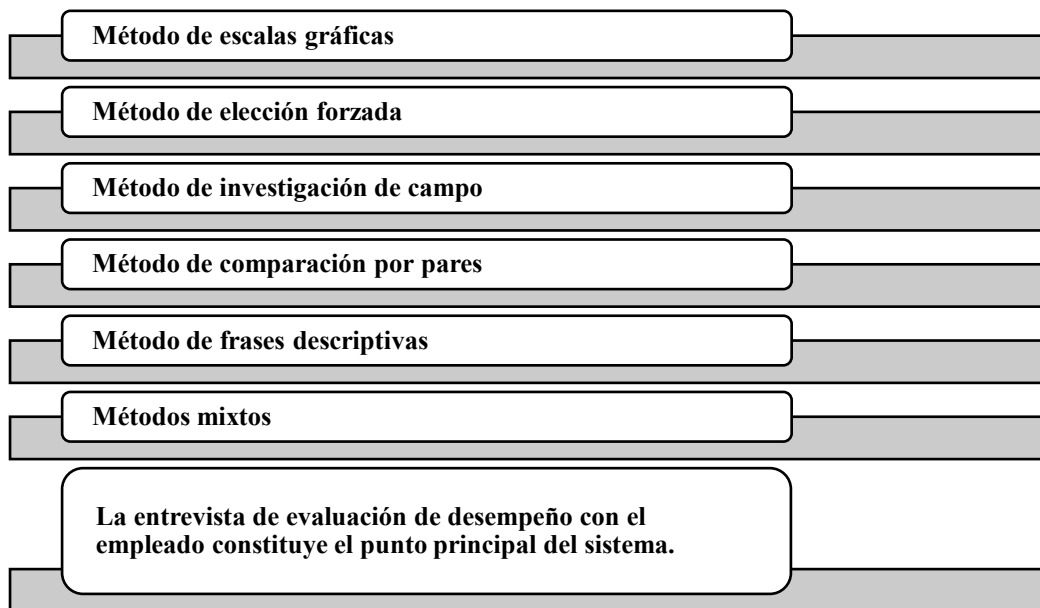


Figura 9. Dimensión del desempeño según Chiavenato (2014)

2.4.2.5. Dimensiones del desempeño laboral.

En este estudio se tomará las dimensiones dadas por el autor Ivancevich (2012) en su libro “Administración de Recursos Humanos” explica que si bien existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, considerando el método de evaluación que se emplee.

Según Ivancevich (2012), las dimensiones son las que se muestran a continuación:

2.4.2.5.1 Producción.

Se busca determinar con exactitud si el personal que se encuentra en el puesto de trabajo cumple con las labores encomendadas en el tiempo que se requiere.

2.4.2.5.2 Calidad.

Se medirá con relación al esmero y dedicación que demuestre en el trabajo desempeñado.

2.4.2.5.3 Conocimiento del trabajo.

La facilidad que muestra con respecto al conocimiento en temas relacionado a sus funciones.

2.4.2.5.4 Cooperación.

El grado de relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

2.4.2.5.5 Creatividad.

Es la capacidad que tiene para recomendar o implantar mejoras que le ayuden a maximizar su trabajo.

2.4.2.5.6 Realización.

Es la búsqueda y preocupación para obtener nuevos conocimientos que ayuden a crecer como persona, profesional y en su trabajo.

2.5 Marco Conceptual

Clima laboral: El Clima laboral es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, percepción de las personas que integran la organización.

Organización: Medida en que el colaborador percibe que en la organización se consta de proceso y medidas de quehacer claras y confiables (Gómez-Rada citado por Alcántar, 2012).

Comunicación: La comunicación es el mecanismos que se utiliza para coordinar , dar a conocer y comunicar tanto en áreas internas y externos que existen dentro de la organizacion.

Interaccion Social: La interaccion social es la medida en la cual el colaborador percibe que predominan el respeto mutuo, colaboración y metas consensuadas en las relaciones entre los miembros.

Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo son las acciones de la institución para generar un ambiente saludable y atractivo para sus colaboradores.

Identidad y pertenencia: La identidad y pertenencia es el sentimiento de idealización de los objetivos personales con los de la empresa.

Desempeño laboral: El desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos organizacionales, un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Producción: Es la capacidad que tiene la persona para realizar más de lo que se le pide optimizando recursos.

La calidad de trabajo: se mide con la dedicación, compromiso y esmero que una persona demuestra en el campo laboral.

Cooperación: La cooperaco son conjuntos de acciones y esfuerzos que juntamente con otros individuos realizan con el fin de lograr un objetivo o alcanzar una meta en común.

Creatividad: Es la capacidad que tiene la persona para innovar, crear, dar nuevas alternativas en los procedimientos y poder maximizar resultados en el trabajo.

Realización: Es la búsqueda de nuevas enseñanzas, oportunidades, abrirse caminos para poder aprender y adquirir nuevos conocimientos en diferentes aspectos de la vida.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Descripción del lugar de ejecución

El Grupo Socopur es un grupo empresarial peruano fundado en 1979, que se dedica a la importación y representación de las mejores marcas en vehículos, repuestos, accesorios e indumentaria, para el mundo automotriz menor (motocicletas, scooters, trimoviles y cuatrimotos) Nuestros 6 almacenes o centros de distribución ubicados en ciudades estratégicas de nuestro Perú, nos permite lograr la cobertura total del país y atender a nuestros más de 1,500 distribuidores en todo el territorio nacional, con rapidez y eficiencia, que sumado a nuestras 5 líneas de negocio: Línea de Lubricantes, Línea de Motocicletas, Línea de Repuestos y Accesorios, Línea Deportiva y Línea de Neumáticos, con más de 7,000 códigos de referencia, nos permiten lograr cumplir con los requerimientos y surtido que nuestros clientes solicitan. Una característica importante de nuestra empresa es la de trabajar desde su creación, con las mejores marcas y calidad en cada línea; con marcas líderes a nivel nacional e internacional.

3.2. Población y muestra

La muestra es de tipo probabilística, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra.(Hernández,sampieri y batista, 6ta ed, pag175).

Tabla 1.

Distribución de la muestra en la empresa Socopur S.A.C.

Ciudad	Departamento	Número de colaboradores
Lima	Lima	104
Piura	Piura	20
Tarapoto	San Martín	48
Yurimaguas	Loreto	8
Pucallpa	Ucayali	80
Iquitos	Loreto	40
Total		300

Fuente: Elaboración propia.

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 300 trabajadores con edades comprendidas entre menos 22 a 50 años a más. Estos trabajadores se encuentran laborando en la empresa Socopur S.A.C. 2018.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional (Hernández, Fernández y Batista, 2014), este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular (p 93). La finalidad de la investigación es establecer la relación del clima con el desempeño laboral.

3.4 Diseño de la investigación

De acuerdo a Hernández y Baptista (2014) establecen que será de diseño no experimental, estudios que se relacionan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (p. 152), por lo tanto:

X= Clima Laboral

Y= Desempeño laboral

Dónde: X= Y1; X= Y2; X= Y3; X= Y4; X= Y5; X= Y6.

3.5. Formulación de hipótesis

3.5.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

3.5.2. Hipótesis específicas

El clima laboral se relaciona significativamente con la producción de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

El clima laboral se relaciona significativamente con el conocimiento de trabajo de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

El clima laboral se relaciona significativamente con la cooperación de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

El clima laboral se relaciona significativamente con la creatividad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

El clima laboral se relaciona significativamente con la realización de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018.

3.6. Identificación de variables

Variable independiente: Clima laboral

Dimensiones:

- ✓ Organización
- ✓ Comunicación
- ✓ Interacción Social
- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Identidad y pertenencia

Variable dependiente: Desempeño laboral

Dimensiones:

- ✓ Producción
- ✓ Calidad

- ✓ Conocimiento del trabajo
- ✓ Cooperación
- ✓ Creatividad
- ✓ Realización

3.7. Operacionalización de variables

Titulo	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores
“El Clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018”.	VI: Clima laboral (CPCL) creado por Alcantar (2010)	Organización	Organización de labores. Documentación apropiada. Uso habitual de documentación Conocimiento de estructura de trabajo Entrenamiento recibido. Conocimiento de servicios de otras áreas
		Comunicación	Comunicación interna fluida. Relación con los jefes. Ambiente de trabajo. Relación con los pares Trabajo en equipo Capacidad de integración. Ambientes adecuados Acceso para personal discapacitado. Áreas ordenadas. Instalaciones sanitarias y áreas de descanso.
		Interacción social	Limpieza y fumigación establecidas. Condiciones seguras Áreas de tránsito seguras. Empatía de superiores Primeros auxilios. Prevención de riesgos. Aire acondicionado. Bullicio.
		Condiciones de trabajo	Satisfacción con el desarrollo. Satisfacción por las labores. Prestigio de la institución. Cantidad Esmero
	VD: Desempeño Laboral	Producción Calidad	

,dimensiones dadas por el autor Ivancevich (2012)	Conocimiento del trabajo	Experiencia Conocimientos Jefe
	Cooperación	Compañeros Subordinados
	Creatividad	Creatividad Personal
	Realización	Profesional Laboral

Fuente: Elaboración propia

3.8. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario elaborado con base en dos instrumentos: la escala multidimensional de Percepción del Clima Laboral (CPCL) reportada por Alcántara et al. (2010). Y para desempeño laboral se ha utilizado el cuestionario de Ivancevich (2012).

El Cuestionario de Percepción del Clima Laboral (CPCL) de Alcántara et al. (2010) se integra por 27 ítems distribuidos en cinco variables: Organización, Integración Social, Comunicación, Condiciones de Trabajo e Identidad y Pertenencia.

El cuestionario de desempeño laboral en este estudio se ha tomado las dimensiones dadas por el autor Ivancevich (2012) en su libro “Administración de Recursos Humanos”; está constituido por 18 preguntas y seis dimensiones producción, calidad, conocimiento de trabajo, cooperación, creatividad y realización.

Para la evaluación de las razones que inciden en el clima laboral y su relación en el desempeño laboral, se aplicará un cuestionario donde se plantearon las preguntas que sirvieron como guía para indagar sobre determinadas razones de elección.

3.9. Técnicas de recolección y validación de instrumentos

3.9.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos estuvo basada en la encuesta, compuesta por un cuestionario amplio de 45 ítems de forma general, en el cual se especificará preguntas con fines

de investigación. Se aplicará a los colaboradores de manera presencial y un cuestionario impreso, sin la interrupción de sus actividades laborales.

3.9.2 Validacion de instrumentos

La validacion estadísticas de la encuesta está basada bajo la prueba de fiabilidad del Alpha de Cronbach ,también para validar el instrumento se solicitó el juicio de expertos, quienes evaluarán la coherencia, claridad, suficiencia, cumplimiento de objetivos, replicabilidad y relevancia de los ítems presentado en el cuestionario.

3.10. Plan de procesamiento de datos

Para el procesamiento y análisis de datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20 para Windows, aplicado a las ciencias sociales; también, se utilizó técnicas estadísticas correlaciones a un nivel de significancia $p < 0.05$. En el que se determina el tipo de correlacion mediante la prueba de normalidad de las variables.

3.11. Plan de tratamiento de datos

En primera instancia se procedió a solicitar el permiso respectivo a la administracion de la empresa Socopur S.AC. y se aplicó la encuesta a los colaboradores que de manera voluntaria participaron ;donde cada uno de los participantes leyó cada ítem para luego elegir y marcar la opción con la que se identifica, cabe mencionar que la administración del instrumento es de forma colectiva y el tiempo de 20 minutos aproximadamente en cada sede.

Se usó el análisis de estadística Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de los datos dando los siguientes resultados:

Tabla 2.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	P-valor.
Clima laboral	,051	300	,057
Organización	,082	300	,000
Comunicación	,160	300	,000
Interacción social	,081	300	,000
Condiciones de trabajo	,071	300	,001
Identidad y pertenencia	,174	300	,000
Desempeño laboral	,067	300	,003
Producción	,138	300	,000
Calidad	,111	300	,000
Conocimiento de trabajo	,132	300	,000
Cooperación	,139	300	,000
Creatividad	,140	300	,000
Realización	,205	300	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 de acuerdo a la prueba de Kolmogorov.- Smirnov nos muestra que la distribución de la prueba no es normal por lo tanto se procedió a la correlación de las variables utilizando el estadístico Rho Spearman, lo cual se usa para muestras mayores a 50 participantes (n>50).

Tabla 3.

Validez según juicio de expertos

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título Profesional	Institución que labora
Marcela Peralta	Magister	10 años	Gerente	Lic. Administración	SOCOPUR
Horna					
Richard Foster	Magister	13 años	Docente	Lic. Marketing	UPEU-FT
Horna Rodríguez					
José Tarrillo	Magister	8 años	Docente	Ingeniero	UPEU-FT
Paredes					

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

Resultados y Discusión

4.1 Resultados

Tabla 4.

Fiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables

Variables	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Clima laboral con un alfa de Cronbach de 0,936 (27 Ítems)	Organización	0,743	5
	Comunicación	0,524	2
	Interacción Social	0,842	5
	Condiciones de trabajo	0,905	12
	Identidad y pertenencia	0,775	3
Desempeño laboral con un alfa de Cronbach de 0,949 (18Ítems)	Producción	0,873	3
	Calidad	0,874	3
	Conocimiento de trabajo	0,867	3
	Cooperación	0,814	3
	Creatividad	0,844	3
	Realización	0,879	3

Fuente: Elaboración Propia

Los instrumentos son aptos de acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Información sociodemográfica

Etiqueta	Valores	Frecuencia	Porcentaje
Edad	Menos de 22	0	0,0%
	23-27	26	8,7%
	28-33	140	46,7%
	34-39	92	30,7%
	40-45	42	14,0%
	46-51	0	0,0%
	52-57	0	0,0%
	Más de 58	0	0,0%
	Total	300	100,0%
Género	Masculino	237	79,0%
	Femenino	63	21,0%
	Total	300	100,0%
Estado Civil	Soltero	104	34,7%
	Casado	106	35,3%
	Conviviente	85	28,3%
	Divorciado	5	1,7%
	Viudo	0	0,0%
	Total	300	100,0%
Sucursal	lima	104	34,7%
	Piura	20	6,7%
	Tarapoto	48	16,0%
	Yurimaguas	8	2,7%
	Pucallpa	80	26,7%
	Iquitos	40	13,3%
	Total	300	100,0%
Grado de Instrucción	de Primaria	2	0,7%
	Secundaria	46	15,3%
	Superior	252	84,0%
	Total	300	100,0%
Área donde labora	Administrativo	55	18,3%
	Ventas	94	31,3%
	Almacén y distribución	88	29,3%
	Ensamblaje	63	21,0%
	Total	300	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De los 300 encuestados observamos la situación sociodemográfica, que el 79 % es de género masculino y el 21 % de género femenino, con respecto a la edad, el 46.7% tiene entre 28 a 33 años, el 30,7 % tiene entre 34 a 39 años, el 8,7 % tiene de 23 a 27 mientras que de 40 a 45 es el 14%.

Tabla 6.

Niveles de Clima Laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Clima Laboral	Bajo	4	1,3%
	Medio	169	56,3%
	Alto	127	42,3%
	Total	300	100,0%
Organización	Bajo	7	2,3%
	Medio	220	73,3%
	Alto	73	24,3%
	Total	300	100,0%
Comunicación	Bajo	21	7,0%
	Medio	180	60,0%
	Alto	99	33,3%
	Total	300	100,0%
Interacción social	Bajo	37	12,3%
	Medio	215	71,7%
	Alto	48	16,0%
	Total	300	100,0%
Condiciones de trabajo	Bajo	17	5,7%
	Medio	166	55,3%
	Alto	117	39,0%
	Total	300	100,0%
Identidad y pertenencia	Bajo	18	6,0%
	Medio	203	67,7%
	Alto	79	26,3%
	Total	300	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 nos muestra sobre el clima laboral, el 1,3% está en un nivel bajo, el 56,3% en un nivel medio y el 42,3% en un nivel alto.

Tabla 7.

Niveles de Desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	6	2,0%
	Medio	152	50,7%
	Alto	142	47,3%
	Total	300	100,0%
Producción	Bajo	22	7,3%
	Medio	197	65,7%
	Alto	81	27,0%
	Total	300	100,0%
Calidad	Bajo	16	5,3%
	Medio	202	67,3%
	Alto	82	27,3%
	Total	300	100,0%
Conocimiento de trabajo	Bajo	19	6,3%
	Medio	211	70,3%
	Alto	70	23,3%
	Total	300	100,0%
Cooperación	Bajo	18	6,0%
	Medio	206	68,7%
	Alto	76	25,3%
	Total	300	100,0%
Creatividad	Bajo	30	10,0%
	Medio	207	69,0%
	Alto	63	21,0%
	Total	300	100,0%
Realización	Bajo	23	7,7%
	Medio	213	71,0%
	Alto	64	21,3%
	Total	300	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 nos muestra sobre el desempeño laboral, el 2% está en un nivel bajo, el 50,7% en un nivel medio y el 47,3% en un nivel alto.

Tabla 8.

Niveles del Clima Laboral y área de trabajo

		Administrativo		Ventas		Almacén y distribución		Ensamblaje		Total	
Clima laboral	Bajo	0	0,0%	2	0,7%	2	0,7%	0	0,0%	4	1,3%
	Medio	34	11,3%	52	17,3%	46	15,3%	37	12,3%	169	56,3%
	Alto	21	7,0%	40	13,3%	40	13,3%	26	8,7%	127	42,3%
	Total	55	18,3%	94	31,3%	88	29,3%	63	21,0%	300	100,0%
Organización	Bajo	1	0,3%	1	0,3%	4	1,3%	1	0,3%	7	2,3%
	Medio	39	13,0%	74	24,7%	60	20,0%	47	15,7%	220	73,3%
	Alto	15	5,0%	19	6,3%	24	8,0%	15	5,0%	73	24,3%
	Total	55	18,3%	94	31,3%	88	29,3%	63	21,0%	300	100,0%
Comunicación	Bajo	5	1,7%	4	1,3%	9	3,0%	3	1,0%	21	7,0%
	Medio	33	11,0%	57	19,0%	49	16,3%	41	13,7%	180	60,0%
	Alto	17	5,7%	33	11,0%	30	10,0%	19	6,3%	99	33,0%
	Total	55	23,8%	94	31,3%	88	29,3%	63	21,0%	300	100,0%
Interacción social	Bajo	4	1,3%	10	3,3%	13	4,3%	10	3,3%	37	12,3%
	Medio	41	13,7%	73	24,3%	58	19,3%	43	14,3%	215	71,7%
	Alto	10	3,3%	11	3,7%	17	5,7%	10	3,3%	48	16,0%
	Total	55	18,3%	94	31,3%	88	29,3%	63	21,0%	300	100,0%
Condiciones de trabajo	Bajo	1	0,3%	5	1,7%	4	1,3%	7	2,3%	17	5,7%
	Medio	33	11,0%	52	17,3%	48	16,0%	33	11,0%	166	55,3%
	Alto	21	7,0%	37	12,3%	36	12,0%	23	7,7%	117	39,0%
	Total	55	18,3%	94	31,3%	88	29,3%	63	21,0%	300	100,0%
Identidad y pertenencia	Bajo	6	2,0%	6	2,0%	5	1,7%	1	0,3%	18	6,0%
	Medio	36	12,0%	60	20,0%	60	20,0%	47	15,7%	203	67,7%
	Alto	13	4,3%	28	9,3%	23	7,7%	15	5,0%	79	26,3%
	Total	55	18,3%	94	31,3%	88	29,3%	63	21,0%	300	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Para la variable del clima laboral, el área de trabajo con un nivel alto es el de ventas con almacén y distribución con un 13,3%% seguido del área ensamblaje con un 8,7%, mientras que el área administrativa con un 7%.

Tabla 9.

Niveles del desempeño laboral y área de trabajo

		Administrativo		Ventas		Almacén y distribución		Ensamblaje		Total	
Desempeño laboral	Bajo	1	0,3%	4	1,3%	1	0,3%	0	0,0%	6	2,0%
	Medio	26	8,7%	43	14,3%	50	16,7%	33	11,0%	152	50,7%
	Alto	28	9,3%	47	15,7%	37	12,3%	30	10,0%	142	47,3%
Producción	Bajo	5	1,7%	6	2,0%	7	2,3%	4	1,3%	22	7,3%
	Medio	37	12,3%	61	20,3%	56	18,7%	43	14,3%	197	65,7%
	Alto	13	4,3%	27	9,0%	25	8,3%	16	5,3%	81	27,0%
Calidad	Bajo	3	1,0%	6	2,0%	5	1,7%	2	0,7%	16	5,3%
	Medio	38	12,7%	62	20,7%	60	20,0%	42	14,0%	202	67,3%
	Alto	14	4,7%	26	8,7%	23	7,7%	19	6,3%	82	27,3%
Conocimiento de trabajo	Bajo	4	1,3%	6	2,0%	5	1,7%	4	1,3%	19	6,3%
	Medio	40	13,3%	64	21,3%	63	21,0%	44	14,7%	211	70,3%
	Alto	11	3,7%	24	8,0%	20	6,7%	15	5,0%	70	23,3%
Cooperación	Bajo	2	0,7%	6	2,0%	7	2,3%	3	1,0%	18	6,0%
	Medio	42	14,0%	62	20,7%	60	20,0%	42	14,0%	206	68,7%
	Alto	11	3,7%	26	8,7%	21	7,0%	18	6,0%	76	25,3%
Creatividad	Bajo	3	1,0%	8	2,7%	13	4,3%	6	2,0%	30	10,0%
	Medio	40	13,3%	64	21,3%	62	20,7%	41	13,7%	207	69,0%
	Alto	12	4,0%	22	7,3%	13	4,3%	16	5,3%	63	21,0%
	Total	55	18,3%	94	31,3%	88	29,3%	63	21,0%	300	100,0%
Realización	Bajo	3	1,0%	8	2,7%	9	3,0%	3	1,0%	23	7,7%
	Medio	39	13,0%	67	22,3%	61	20,3%	46	15,3%	213	71,0%
	Alto	13	4,3%	19	6,3%	18	6,0%	14	4,7%	64	21,3%
	Total	55	18,3%	94	31,3%	88	29,3%	63	21,0%	300	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Para la variable del desempeño laboral, el área de trabajo con un nivel alto es de ventas con 15,7% seguido de almacén y distribución con un 12,3%, el área ensamblaje con un 10%, mientras que el área administrativa con un 9,3%.

4.2 Resultados de la prueba de hipótesis

4.2.1 Resultado de la hipótesis general.

H1 : Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018

H0 : No existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018.

Regla de decisión

Si el p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis Nula.

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna

Tabla 10.

Relación de Clima Laboral y el Desempeño Laboral

	Rho Spearman	Desempeño Laboral P	n
Clima Laboral	,550**	0,000	300

Fuente: Elaboración Propia

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 mostramos el análisis de relación entre el clima laboral y desempeño laboral .Donde la correlación de Rho Spearman es = 0,550; con un p- valor = 0,000 (correlación positiva); por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Indicando que a mejor clima laboral, mayor será el desempeño laboral.

4.2.2 Resultado de la hipótesis específica 01.

H1 : Existe relación significativa entre el clima laboral y la producción de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018

H0 : No existe relación significativa entre el clima laboral y la producción de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018.

Regla de decisión

Si el p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

Tabla 11.

Relación de clima laboral y la producción.

	Producción		
	Rho Spearman	P	n
Clima Laboral	,490**	0,000	300

Fuente: Elaboración Propia

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 mostramos el análisis de relación entre el clima laboral y la producción. Donde la correlación de Rho Spearman es = 0,490; con un p- valor = 0,000 (correlación positiva); por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir el clima laboral se relaciona significativamente con la producción. Indicando que a mejor clima laboral, mayor será la producción.

4.2.3 Resultado de la hipótesis específica 02.

H1 : Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018

H0 : No existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018.

Regla de decisión

Si el p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

Tabla 12.

Relación de clima laboral y la calidad.

	Rho Spearman	Calidad	P	n
Clima Laboral	,545**		0,000	300

Fuente: Elaboración Propia

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 mostramos el análisis de relación entre el clima laboral y la calidad. Donde la correlación de Rho Spearman es = 0,545; con un p- valor = 0,000 (correlación positiva); por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir el clima laboral se relaciona significativamente con la calidad. Indicando que a mejor clima laboral, mayor será la calidad.

4.2.4 Resultado de la hipótesis específica 03.

H1 : Existe relación significativa entre el clima laboral y el conocimiento de trabajo de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018

H0 : No existe relación significativa entre el clima laboral y el conocimiento de trabajo de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018.

Regla de decisión

Si el p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

Tabla 13.

Relación de clima laboral y el conocimiento de trabajo

	Conocimiento de Trabajo		
	Rho Spearman	P	n
Clima Laboral	,475**	0,000	300

Fuente: Elaboración Propia

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 mostramos el análisis, de relación entre el clima laboral y el conocimiento de trabajo. Donde la correlación de Rho Spearman es = 0,475; con un p- valor = 0,000 (correlación positiva); por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir el clima laboral se relaciona significativamente con el conocimiento de trabajo. Indicando que, a mejor clima laboral, mayor será el conocimiento de trabajo.

4.2.5 Resultado de la hipótesis específica 04.

H1 : Existe relación significativa entre el clima laboral y la cooperación de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018

H0 : No existe relación significativa entre el clima laboral y la cooperación de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018.

Regla de decisión

Si el p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

Tabla 14.

Relación de clima laboral y la cooperación

	Cooperación		
	Rho Spearman	P	n
Clima Laboral	,547**	0,000	300

Fuente: Elaboración Propia

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 mostramos el análisis de relación entre el clima laboral y la cooperación. Donde la correlación de Rho Spearman es = 0,547; con un p- valor = 0,000 (correlación positiva); por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir el clima laboral se relaciona significativamente con la cooperación. Indicando que, a mejor clima laboral, mayor será la cooperación.

4.2.6 Resultado de la hipótesis específica 05

H1 : Existe relación significativa entre el clima laboral y la creatividad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018

H0 : No existe relación significativa entre el clima laboral y la creatividad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018.

Regla de decisión:

Si el p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

Tabla 15.

Relación de clima laboral y la creatividad

	Creatividad		
	Rho Spearman	P	n
Clima Laboral	,355**	0,000	300

Fuente: Elaboración Propia

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 mostramos el análisis de relación entre el clima laboral y la creatividad. Donde la correlación de Rho Spearman es = 0,355; con un p- valor = 0,000 (correlación positiva); por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir el clima laboral

se relaciona medianamente con el desempeño laboral. Indicando que, a mejor clima laboral, mayor será la creatividad.

4.2.7 Resultado de la hipótesis específica 06.

H1 : Existe relación significativa entre el clima laboral y la realización de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018

H0 : No existe relación significativa entre el clima laboral y la realización de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C, 2018.

Regla de decisión:

Si el p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

Tabla 16.

Relación de clima laboral y la realización.

	Rho Spearman	Realización P	n
Clima Laboral	,556**	0,000	300

Fuente: Elaboración Propia

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 mostramos el análisis de relación entre el clima laboral y la realización. Donde la correlación de Rho Spearman es = 0,556; con un p- valor = 0,000 (correlación positiva); por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir el clima laboral se relaciona significativamente con la realización. Indicando que, a mejor clima laboral, mayor será la realización.

4.4 Discusión.

El clima laboral es un ambiente donde permite tener el mejor trabajo posible, lo cual permite lograr tener los objetivos y metas propuestas por la empresa, este clima laboral debe contar con

un ambiente donde exista confianza, respeto y armonía entre compañeros de trabajo. El desempeño laboral refiere a la manera como los trabajadores realizan sus actividades, los cuales deben realizarse de la mejor manera posible.

Teniendo como objetivo principal determinar si existe relación o no entre las variables del clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C. Procediendo a analizar el objetivo general teniendo como resultado 0,550 siendo una correlación positiva considerable que nos indica que a mejor clima labor, mayor será el nivel del desempeño laboral.

Melendrez & Carranza (2016) en su investigación “Relación entre clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de Inversiones y Tecnología Jonathan E.I.R.L, Tarapoto, 2016”, realizada en la Universidad Peruana Unión, Perú. El objetivo general se basó en evidenciar la relación de clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores que laboran activamente en las tres sedes de Inversiones y Tecnología Jonathan EIRL. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores cuyas edades oscilan entre 22 años a más, siendo un muestreo aleatorio simple. Donde se obtuvo resultado de la investigación se encontró una relación significativa entre la variable independiente y la dependiente en un 52.2% de tal forma que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que a mayor clima laboral mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Semejante a este; Chávez & Puyo (2017) en su investigación “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017”, realizada en la Universidad Peruana Unión ,teniendo como objetivo principal determinar la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño se obtuvo resultados que nos indican que si existe relación significativa ($r = 403$; $p = 000$) entre el clima organizacional y desempeño laboral. Se encontró que sí existe relación significativa ($r = 386$; $p = 000$) entre el clima organizacional y la

dimensión de calidad de servicio. Así mismo se encontró que sí existe relación significativa ($r = 0.349$; $p = 0.001$) entre el clima organizacional y la dimensión de productividad. Por lo tanto se concluye que a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones.

5.1 Conclusiones

Los resultados obtenidos de acuerdo a los datos de la tesis titulada El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018, llegamos a las conclusiones de acuerdo con los objetivos planteados:

Respecto al objetivo general, se determinó que existe relación significativa por medio de la correlación estadística Rho Spearman, que se obtuvo el coeficiente de 0.550 y un p-valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo que, a mejor clima laboral, mayor será el desempeño laboral.

En cuanto al primer objetivo específico planteado, quedó demostrado por medio de Rho Spearman con coeficiente $= 0,490$; con un p-valor $= 0,000$ ($p\text{-valor} < 0.05$) por lo tanto el clima laboral y la producción se relacionan significativamente, indicando que, a mejor clima laboral mayor será la producción.

En cuanto al segundo objetivo específico planteado, quedó demostrado, por medio de Rho Spearman con coeficiente $= 0,545$; con un p-valor $= 0,000$ ($p\text{-valor} < 0.05$) por lo tanto el clima laboral y la calidad se relacionan significativamente, descifrando que, a mejor clima laboral mayor será la calidad.

Acerca del tercer objetivo específico planteado, quedó demostrado por medio de Rho Spearman con coeficiente $= 0,475$; con un p-valor $= 0,000$ ($p\text{-valor} < 0.05$) por lo consiguiente el clima laboral y conocimiento de trabajo se relacionan significativamente, manifestando que, a mejor clima laboral mayor será el conocimiento de trabajo.

El cuarto objetivo específico, quedó demostrado por medio de Rho Spearman con coeficiente $= 0,547$; con un p-valor $= 0,000$ (p-valor < 0.05) es decir el clima laboral y la cooperación se relacionan significativamente, descifrando que, a mejor clima laboral mayor será la cooperación.

En cuanto al quinto objetivo específico planteado, quedó demostrado por medio de Rho Spearman con coeficiente $= 0,355$; con un p-valor $= 0,000$ (p-valor < 0.05) por lo cual el clima laboral y la creatividad se relacionan significativamente, se descifra que, a mejor clima laboral mayor será la creatividad.

En cuanto al sexto objetivo específico, quedó demostrado por medio de Rho Spearman con coeficiente $= 0,556$; con un p-valor $= 0,000$ (p-valor < 0.05) es decir el clima laboral y la realización se relaciona significativamente, concluyendo que, a mejor clima laboral mayor será la realización.

Por lo que concluimos que, la empresa Socopur S.A.C, es una empresa ejemplar para aquellas que con características similares, en crecimiento tanto local como nacional, de acuerdo a los resultados obtenidos, han sido positivos, donde cuenta con una estructura óptima, debiendo fortalecer en cuanto al desarrollo de la calidad, cooperación y realización de sus colaboradores donde se obtuvo una correlación positiva significativa.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda al gerente de recursos humanos de la empresa Socopur S.A.C, asignar un profesional especializado, para cada sucursal que se encargue de la oficina de RRHH.
- ✓ Se sugiere al gerente general de la empresa Socopur S.A.C, la adquisición de un software S.G.A y desarrollar las capacitaciones, que va contribuir al mejor funcionamiento de los almacenes.

- ✓ El gerente de recursos humanos de la empresa Socopur S.A.C, debe realizar la implementación: charlas de índole motivacional elaborando un programa para desarrollar las motivaciones intrínsecas con las extrínsecas.
- ✓ El gerente general debe asignar un presupuesto para el desarrollo profesional de sus colaboradores en las diferentes áreas.
- ✓ Considerar realizar investigaciones con diseño cualitativo periódicamente de tal manera que se profundice las circunstancias que afectan el clima laboral y el desempeño laboral.

Referencias

- Alles, M. (2007). Desempeño por competencias. Evaluación 360°. (2ª ed.) Universidad Adolfo Ibáñez. Ediciones Granica S.A. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/30283133/alles-martha-desempeno-por-competencias-de-360%C2%BA-completo>
- Alcántar, V.M., Maldonado-Radillo, S. y Arcos, J.L. (2010). Clima Laboral en el Área Financiera de una Institución de Educación Superior: Propuesta de un Instrumento de Medición, ISSN 1931- 0285, Vol. 5, No. 1, 2010 Global Conference on Business and Finance, The Institute for Business and Finance Research, Kona, Hawaii.
- Arias, F., Varela, D., Loli, A. y Quintana, M (2004). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos, Revista de Investigación en Psicología, Vol. 6. No. 2
- Chiang, M., Núñez, A. y Huerta, P. (2005). Efectos del Clima Organizacional en la auto eficiencia de los docentes de instituciones de educación superior, Horizontes Empresariales, Año 4, No.1, pp. 61-74
- Chong, A. (2013). Incremento del Nivel de Desempeño Laboral mediante la implementación de un sistema de Administración del conocimiento en Cervecería San Juan s.a-Tarapoto. Recuperado en junio de 2016, de la Universidad Nacional de San Martín, San Martín – Perú
- Chiavenato (2007) “Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones)<http://eva.sepyc.gob.mx:8383/greenstone3/sites/localsite/collect/ciencia1/in.dex/assoc/HASH018e/cf358ac9.dir/12990031.pdf>
- De Reyna, C., & De Valera, C. (1960). Romanos capítulo *doce versículo cinco y seis*. Buenos Aires : Asociacion Casa Editora Sudamericana .
- De White, E. (1940). *Administracion eficaz*. Florida: Asociación Casa Editora Sudamericana .

- Edel, R. García, A. Casiano R: (2007a) “Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I, Versión
- Edel, R., García, A. y Guzmán, F. (2007b). Clima y Compromiso Organizacional, Vol. II, Versión electrónica gratuita. Texto completo en <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Frese, M. (2001). An Active Performance Concept for Work in The 21st Century. *Personal Initiative*. Obtenido d http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=3654731&pid=S1576-5962200800020000200006&lng=es
- Hernández & Rojas (2011). Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica. (Tesis de pregrado). Universidad ICESI. Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de: https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf
- Hernández Sampier, R., & Pilar, F. C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Ibáñez, L. Estudio de caso: Clima Organizacional en las entidades de formación profesional no reglada, IV Congreso de formación para el trabajo, Zaragoza, noviembre de 2005.
- Koontz, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* . Los Angeles - California : Mc Graw Hill.
- Koys, D.J. y Decottis, T.A. (1991). Relaciones humanas de la psicología inductiva. 44, 3, 265-385.
- Lisboña, D. (2008). Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, vol.24 no 2 - Scielo.
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (11a ed.). México, D.F.: Editorial Pearson Educación

- Meléndez y Carranza (2016) Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de inversiones y tecnología Jonathan EIRL Tarapoto, 2016. (Tesis de pregrado) Universidad Peruana Unión.
- Pérez, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque . Chiclayo : Univesidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pérez, F. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha). (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador. Quito Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf> reglada, IV Congreso de formación para el trabajo, Zaragoza, noviembre de 2005
- Quero, J & Mendoza V. (2014) Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica”. Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A. y LLorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM, Gaceta Sanitaria, Vol. 19, No. 2, pp. 127-134
- Sánchez, P. (2011). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Princlara. Recuperado en junio de 2016, de Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional. -Perú <http://es.slideshare.net/malenasan/motivacin-como-factor-determinante-en-el-desempeño-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>
- Serrano, A. (2007). Administración del personal. Recuperado de: <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADBD0000644/C1.pdf>
- Schneider, B. (1975). Clima organizacional: Personalidades psicológicas. Pag. 28, 447-479.
- Melendrez Moreto, J. W., & Carranza Cubas, M. J. (2016). Relación entre clima organizacional

- con el desempeño laboral de los trabajadores de inversiones y tecnología Jonathan E.I.R.L, Tarapoto, 2016. *Universidad Peruana Unión, Perú*, 1–117.
- Montoya Cáceres, P., Bello Escamilla, N., & Bermúdez Jara, N. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 7–13.
- Ortega Muños, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*, 1–259.
- Peña Viveros, R., Hernández Hernández, D. M., & Veléz Moreno, A. M. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *División de Mejora a La Gestión de Los Servicios de Salud*, 57(6), 528–536.
- Perez Paredes, G. (2015). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la relación de ambas variables con la satisfacción del cliente de Caja de Ahorro y Crédito, Agencia Cayma, Arequipa 2015.

Existe relación significativa entre el clima laboral y la creatividad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?
Existe relación significativa entre el clima laboral y la realización de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018?

Determinar la relación del clima laboral con la creatividad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018
Determinar la relación del clima laboral con la realización de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018

El clima laboral se relaciona significativamente con la creatividad de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018
El clima laboral se relaciona significativamente con la realización de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018

Población y muestra

La totalidad de colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018

Instrumento

Cuestionario ,
Encuesta

Valoración

Estadística

95% Confiabilidad

Anexo 2. Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento	Valoración estadística
Clima Laboral "X"	Organización	Organización de labores.	Ítem 1	1=Totalmente en desacuerdo 2=Bastante en desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=Bastante de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Empresa Socopur S.A.C 2018	Cuestionario (CPCL) creado por Alcantar (2010)	Prueba del índice de correlación de Alpha de Crombach y Rho spearman
		Documentación apropiada.	Ítem 2				
		Uso habitual de documentación.	Ítem 3				
		Conocimiento de estructura de trabajo.	Ítem 4				
		Entrenamiento recibido.	Ítem 5				
	Comunicación	Conocimiento de servicios de otras áreas.	Ítem 6				
		Comunicación interna fluida.	Ítem 7				
	Interacción social	Relación con los jefes.	Ítem 8				
		Ambiente de trabajo.	Ítem 9				
		Relación con los pares.	Ítem 10				
		Trabajo en equipo	Ítem 11				
		Capacidad de integración.	Ítem 12				
	Condiciones de trabajo	Ambientes adecuados	Ítem 13				
		Acceso para personal discapacitado.	Ítem 14				
		Áreas Ordenada	Ítem 15				
Instalaciones sanitarias y áreas de descanso.		Ítem 15					

		Limpieza y fumigación establecidas.	Ítem 17						
		Condiciones seguras	Ítem 18						
		Áreas de tránsito seguras.	Ítem 19						
		Empatía de superiores	Ítem 20						
		Primeros auxilios.	Ítem 21						
		Prevención de riesgos.	Ítem 22						
		Aire acondicionado.	Ítem 23						
		Bullicio.	Ítem 24						
	Identidad y pertenencia	Satisfacción con el desarrollo.	Ítem 25						
		Satisfacción por las labores.	Ítem 26						
		Prestigio de la institución.	Ítem 27						
Desempeño Laboral "Y"	Producción	Cantidad	Ítem 28		Empresa Socopur S.A.C 2018	Cuestionario: por el autor Ivancevich (2012)	Prueba del índice de correlación de Alpha de Crombach y Rho Spearman		
			Ítem 29						
			Ítem 30						
	Calidad	Esmero	Ítem 3,32,33						
	Conocimiento del trabajo	Experiencia	Ítem 34						
				Conocimiento				Ítem 35	
								Ítem 36	
	Cooperación	Jefe	Ítem 37						
		Compañeros	Ítem 38						
		Subordinados	Ítem 39						
	Creatividad	creatividad	Ítem 40						
	Realización	Personal	Ítem 43						
				Profesional				Ítem 44	
Laboral					Ítem 45				

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPLEO LABORAL

I. DATOS GENERALES

1. Edad

- a. Menos de 22
- b. 23 – 27
- c. 28 – 33
- d. 34 – 39
- e. 40 – 45
- f. 46 – 51
- g. 52 – 57
- h. Más de 58

2. Género

- a. Masculino
- b. Femenino

3. Estado Civil

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Conviviente
- d. Divorciado(a)

- e. Viudo(a)

4. Sucursal

- a. Lima
- b. Piura
- c. Tarapoto
- d. Yurimaguas
- e. Pucallpa
- f. Iquitos

5. Grado de Instrucción

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Superior

6. Área donde labora

- a. Administrativo
- b. Ventas
- c. Almacén y distribución
- d. Ensamblaje

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación del Clima laboral con el desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de una investigación que tendrá únicamente finalidades de tipo académicas, por lo que se solicita de tu amable colaboración a fin de contestar lo más honestamente posible. De antemano, muchas gracias.

II. A continuación se presenta las preguntas de estrés laboral (EL). Marque con una “X” según la escala.

1 = Totalmente en desacuerdo	2 = Bastante en desacuerdo	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 = Bastante de acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
------------------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------	---------------------------

III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una “X” según la escala siguiente.

1 = Totalmente en desacuerdo	2 = Bastante en desacuerdo	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 = Bastante de acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
------------------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------	---------------------------

CLIMA LABORAL		PUNTAJE				
Organización		1	2	3	4	5
1	Las labores que desarrollan en mi área de trabajo se encuentran organizadas.					
2	La documentación (procedimientos, instructivos y formatos) incluida en el sistema es útil y apropiada para realizar mi trabajo.					
3	En el desempeño de mis labores habitualmente utilizo la documentación incluida en el sistema.					
4	Conozco como se encuentra estructurada mi área de trabajo y cuáles son las actividades que se desarrollan ahí.					
5	He recibido el entrenamiento necesario para realizar las funciones que actualmente desempeño.					
Comunicación		1	2	3	4	5
6	Estoy enterado de los servicios que prestan otras dependencias administrativas de la institución					
7	Resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas.					
Interacción social		1	2	3	4	5
8	La relación entre mi jefe y yo es buena.					
9	El ambiente de trabajo en las áreas es bueno.					
10	La relación que existe entre los compañeros de trabajo es buena.					
11	Es habitual la cooperación entre los compañeros para sacar adelante el trabajo.					
12	Soy capaz de integrarme fácilmente a las actividades que se realizan en mi área de trabajo.					
Condiciones de trabajo		1	2	3	4	5
13	Los tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos de las instalaciones, se adecúan a las actividades de las áreas.					
14	En mi centro de trabajo existen accesos adecuados para el personal discapacitado.					
15	Las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas.					
16	Se dispone de suficientes instalaciones sanitarias y áreas de descanso					
17	Se encuentra establecido un programa de limpieza y fumigación de las áreas de trabajo.					
18	En general, las condiciones de trabajo de mi área son seguras.					
19	Las áreas de tránsito de personas cuentan con las condiciones de seguridad, permitiendo la libre circulación en el centro de trabajo.					

20	Los responsables de las áreas muestran con su comportamiento cotidiano, preocupación por las condiciones de trabajo de su personal.					
21	Está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo.					
22	Estoy informado de los riesgos existentes en los puestos de trabajo de mi área y de la manera de prevenirlos					
23	La humedad en las áreas de trabajo es adecuada para la realización de las actividades (aire acondicionado).					
24	El ruido en el ambiente de trabajo no produce molestias que impidan el desarrollo adecuado de sus actividades.					
Identidad y pertenencia		1	2	3	4	5
	Me siento contento de ser parte del desarrollo de la institución.					
	Estoy satisfecho y orgulloso de trabajar en la institución.					
	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.					



"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACION NACIONAL"

Tarapoto, 03 de abril de 2018

SEÑORES:
UNIVERSIDAD PERUANA UNION-Tarapoto
Presente.-

Asunto: Brindar facilidades para realizar Encuesta para proyecto de investigación.

Es grato dirigirme a la institución, a la vez indicarle que estamos de acuerdo con el desarrollo del Proyecto de investigación de Tesis y damos autorización para realizar la Encuesta titulada "El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SOCOPUR S.A.C –Tarapoto 2018" de los estudiantes Manuel Díaz Vásquez, con código 201323365 y Isabel Cristina Azan Rodríguez, con código 201420772 ,de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, Motivo por el cual les brindaremos las facilidades para poder realizar dicha actividad en nuestra empresa.

Agradezco su gentil atención, me despido deseando a los estudiantes, los mejores éxitos en el desarrollo de sus actividades

Atentamente,


SOCOPUR S.A.C
Marcela Peralta Horna
GERENTE REGIONAL

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad establecer el índice de depresión, el mismo será aplicado a estudiantes universitarios de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "El Clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018".

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 1

Fecha actual: 23 de mayo de 2018

Nombres y Apellidos de Juez: José Tarrillo Paredes

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 8 años de experiencia profesional.


Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad establecer el índice de depresión, el mismo será aplicado a estudiantes universitarios de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "El Clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018".

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 22 de mayo de 2018

Nombres y Apellidos de Juez: Marcela Peralta Horna

Institución donde labora: Empresa Socopur S.A.C

Años de experiencia profesional o científica: 10 años de experiencia profesional.


SOCOPUR S.A.C
Marcela Peralta Horna
GERENTE REGIONAL

Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad establecer el índice de depresión, el mismo será aplicado a estudiantes universitarios de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "El Clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C 2018".

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.


Juez N°: 3

Fecha actual: 23 de mayo de 2018

Nombres y Apellidos de Juez: Richard Foster Horna Rodríguez

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 12 años de experiencia profesional con 1 año de experiencia Científica.



Mg. Richard Foster Horna Rodríguez
D.N.I. 49148438

Firma y Sello