

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE NECESIDAD INMEDIATA DE UNA EMPRESA FUNERARIA DEL NORTE DEL PERÚ-2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Hubert Santiago Boza Cruz
Br. Daniel Santos Guanilo Cerna

Asesor:

Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, a mi esposa Winny, a mis padres y a mis hijos que gracias a ellos he logrado concluir mi carrera, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades y sin desfallecer en el intento.

Br. Hubert Santiago Boza Cruz

A Dios, mi familia, novia e hija, y en especial a mi madre, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, por sus palabras llenas de sabiduría, comprensión y amor que me animaban a continuar y a cumplir mis metas y objetivos.

Br. Daniel Santos Guanilo Cerna

AGRADECIMIENTO

A mi esposa Winny, quien por ella soy lo que soy, por su comprensión y apoyo incondicional mostrado durante todo este tiempo del cumplimiento de mi carrera.

A nuestro asesor de tesis por la paciencia y compromiso mostrado durante la elaboración de nuestra tesis.

Br. Hubert Santiago Boza Cruz

A mi madre, padre y hermanos que, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda y paciencia en los momentos difíciles, por darme el ejemplo en todas las cosas, en especial cumplir y terminar lo que empiezo, ya que gracias a ellos soy lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, coraje y perseverancia para conseguir mis objetivos.

A nuestro asesor de tesis por la paciencia y compromiso mostrado durante la elaboración de nuestra tesis.

Br. Daniel Santos Guanilo Cerna

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	32
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	36
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	65
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	36
Tabla 2 Clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú de la ciudad de Trujillo, durante el periodo 2017.....	38
Tabla 3 Desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú de la ciudad de Trujillo, durante el periodo 2017.....	41
Tabla 4 Nivel del clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017.....	43
Tabla 5 Nivel del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.....	44
Tabla 6 Relación entre la dimensión estilo de gerencia del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	45
Tabla 7 Relación entre la dimensión autonomía del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	47
Tabla 8 Relación entre la dimensión recompensa del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	48

Tabla 9 Relación entre la dimensión entusiasmo y apoyo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	50
Tabla 10 Relación entre la dimensión satisfacción laboral del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	51
Tabla 11 Relación entre el clima laboral y la dimensión asistencia del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	53
Tabla 12 Relación entre el clima laboral y la dimensión puntualidad del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	54
Tabla 13 Relación entre el clima laboral y la dimensión administración de recursos del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	55
Tabla 14 Relación entre el clima laboral y la dimensión control de gestión del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	57
Tabla 15 Relación entre el clima laboral y la dimensión liderazgo del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	58

Tabla 16 Relación entre el clima laboral y la dimensión presentación personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	59
Tabla 17 Relación entre el clima laboral y la dimensión comunicación del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	61
Tabla 18 Relación entre el clima laboral y la dimensión desarrollo personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	62
Tabla 19 Relación entre el clima laboral y la dimensión creatividad del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de investigación.....	32
Figura 2 Diagrama de dispersión para el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.	37
Figura 3 Nivel del clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017.....	44
Figura 4 Nivel del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.	45
Figura 5 Diagrama de dispersión para la dimensión estilo de gerencia del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	46
Figura 6 Diagrama de dispersión para la dimensión autonomía del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	48
Figura 7 Diagrama de dispersión para la dimensión recompensa del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	49
Figura 8 Diagrama de dispersión para la dimensión entusiasmo y apoyo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	51

Figura 9 Diagrama de dispersión para la dimensión satisfacción laboral del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	52
Figura 10 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión asistencia del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	53
Figura 11 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión puntualidad del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	55
Figura 12 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión administración de recursos del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	56
Figura 13 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión control de gestión del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.	57
Figura 14 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión liderazgo del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	59
Figura 15 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión presentación personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.	60

Figura 16 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión comunicación del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	61
Figura 17 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión desarrollo personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.	63
Figura 18 Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión creatividad del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.....	64

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017. Se empleó el diseño no experimental, transeccional o transversal, de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 28 colaboradores, la misma cantidad de la población, la técnica e instrumento para la recolección de datos fue mediante la encuesta y cuestionario, respectivamente; para el análisis de datos se utilizó el Método de Correlación de Rangos de Spearman.

Los resultados fueron un coeficiente de correlación de Spearman es 0.703, que indica un correlación positiva muy fuerte; a su vez, se tiene un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que 5%. Concluyendo que el clima laboral se relaciona de manera positiva muy fuerte con el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño, Funeraria.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the degree of relationship between the work environment and the performance of employees in the immediate need area of a funeral home in Northern Peru - 2017. The non-experimental, transectional or cross-sectional design was used, of the type correlational, the sample consisted of 28 collaborators, the same amount of the population, the technique and instrument for data collection was through the survey and questionnaire, respectively; Spearman's Rank Correlation Method was used for data analysis.

The results were a Spearman correlation coefficient is 0.703, which indicates a very strong positive correlation; in turn, there is a significance level of 0.000, which is less than 5%. Concluding that the work environment is strongly positively related to the work performance of employees in the immediate need area of a funeral home in Northern Peru - 2017.

Keywords: Work environment, Performance, Funeral home.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Presentación

Para el presente trabajo de investigación se eligió a una empresa funeraria, encargada de proveer el ataúd, coche de flores, trámites de ley y demás enseres necesarios para el funeral y entierro de una persona fallecida, dicha empresa cuenta con 28 colaboradores. La situación actual de la empresa está en pleno crecimiento y fomenta la generación de nuevos puestos de trabajo. El rubro funerario está en todo su auge en un mercado cada vez más competitivo a nivel nacional, debido a la pandemia de COVID-19, este sector se ve obligado a responder la alta demanda de servicios funerarios y a multiplicar esfuerzos para seguir atendiendo a familias en medio de su dolor; ante este panorama la necesidad de abarcar nuevos mercados, crear nuevos servicios y realizar ventas digitales es una constante en cada organización, consideran fundamental brindar servicios funerarios de calidad en el norte peruano, los cuales responden a las exigencias del cliente; la empresa tiene como propósito expandir su negocio hacia nuevos territorios, respaldados por el capital humano, fuente principal del crecimiento económico; por eso la necesidad de fomentar un buen clima laboral que aporte positivamente en el desempeño del trabajador, generando satisfacción y que se sienta orgulloso de pertenecer a la organización.

Justificación

La situación laboral actual de la empresa funeraria presenta situaciones de bajo rendimiento de los colaboradores en los últimos años, quienes no logran responder a la alta demanda de servicios funerarios. Esto genera incertidumbre a la organización, por otra parte la desmotivación en el trabajo causada por la falta de reconocimiento del trabajo realizado por parte de los colaboradores. Por eso la necesidad de identificar los

factores responsables de dicha realidad, con la finalidad de mejorar e implementar estrategias adecuadas para generar un buen clima laboral por ende un buen desempeño de los colaboradores.

Es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para ellos, ya que si ponen atención en este aspecto, estarán cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan. Los factores del clima laboral, son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados, y de estos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral. (Hernández, 2015)

No obstante, uno de los procesos más importantes para cualquier departamento de capital humano es la evaluación del desempeño de los colaboradores. Es una evaluación clave porque ayuda a monitorear el desempeño de los equipos de trabajo y de los colaboradores en forma individual. Con ella, se pueden identificar factores favorables, fortalezas, áreas de oportunidad o posibles focos rojos que podrían convertirse en problemas para la organización. (CONSOLIDÉ, 2019)

La presente investigación se justifica porque da a conocer el grado de relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, que es de gran utilidad para los empresarios del rubro funerario porque buscan constantemente que su organización alcance el éxito, es por eso que necesitan saber si el clima laboral, el cual es uno de los aspectos más importantes para una organización, repercute positiva o negativamente en el desempeño de los trabajadores, que sirve como base para obtener un servicio de calidad y de esta manera diferenciarse de la competencia, alcanzando una alta

competitividad; a su vez beneficia a los colaboradores debido a que si una empresa posee un buen clima laboral repercutirá en una mayor calidad de vida de éstos. Finalmente esta investigación sirve como referencia para estudios posteriores.

Antecedentes

Antecedentes internacionales

Santamaría (2020), en su investigación titulada “*Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*”, tesis para obtener el grado de maestría, publicada por Universidad Andina Simón Bolívar. El objetivo fue determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. en el período considerado. La metodología que se empleó fue un diseño no experimental, transeccional y correlacional, por su alcance o tipo, descriptivo, explicativo y correlacional; se consideró a todas las personas que laboran en Datapro S.A. cuyo número asciende a ciento seis (106) en sus diferentes niveles, considerando Quito y Guayaquil; se diseñó y aplicó un cuestionario sometido a pruebas de validez y confiabilidad, formado por 32 preguntas con 4 alternativas de respuesta en escala Likert a todo el universo de la empresa. Los resultados fueron que el clima organizacional si incidía en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. ($p=0.000<0.05$); la dimensión comunicación de la variable clima organizacional si incidía en el desempeño laboral ($p=0.000<0.05$); la dimensión reconocimiento de la variable clima organizacional si incidía en el desempeño laboral ($p=0.000<0.05$); la dimensión remuneración de la variable clima organizacional si incidía en el desempeño laboral ($p=0.000<0.05$); la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional si incidía en el desempeño laboral ($p=0.000<0.05$); la dimensión trabajo en equipo de la variable clima organizacional si incidía en el desempeño laboral ($p=0.000<0.05$). Se concluyó

que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.

Antecedentes nacionales

Pastor (2018), en su tesis titulada “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*”, tesis para obtener el grado de licenciamiento, publicada por Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. La metodología que se empleó fue un estudio prospectivo, transversal y correlacional; la población fue de 280 trabajadores administrativos, de los cuales se seleccionó a 162 trabajadores; se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos (Rho de Spearman=0.941 y $p=0.004<0.05$); existe relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos (Rho de Spearman=0.846 y $p=0.000<0.05$); existe relación directa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos (Rho de Spearman=0.427 y $p=0.000<0.05$); existe relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos (Rho de Spearman=0.779 y $p=0.000<0.05$); existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos (Rho de Spearman=0.820 y $p=0.000<0.05$); existe relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos (Rho de Spearman=0.819 y $p=0.000<0.05$); el clima organizacional se encuentra en la categoría medianamente favorable con un 30.86%; el desempeño laboral se encuentra en la categoría baja con un

61.11%. Se concluyó que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

Tamayo y Romero (2019), es su tesis titulada “*El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*”, tesis para obtener el grado de licenciamiento, publicada por Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores en Miraflores en el periodo enero-agosto del año 2018. La metodología que se empleó fue un diseño de tipo no experimental para lo cual se aplicó un cuestionario de 22 preguntas con una muestra poblacional de 109 colaboradores, el instrumento se validó a través de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach y mediante el juicio de expertos. Los resultados fueron que un 33.9% manifestaron que a veces confían en sus habilidades que desempeñan en su labor; un 33.0% manifestaron que la empresa a veces genera el reconocimiento de su desempeño laboral y el supervisor del área muestra el liderazgo para encaminar a los demás en el día a día de sus actividades; ambas variables poseen una correlación positiva moderada representada por 0.668; el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores ($p=0.000<0.05$); la adaptación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores; la satisfacción de necesidades se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores ($p=0.000<0.05$); el equilibrio emocional se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores ($p=0.000<0.05$). Se concluyó que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los

colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores en el periodo enero-agosto 2018.

Huaripoma y Rosado (2018), en su investigación titulada “*Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017*”, tesis para obtener el grado de licenciamiento, publicada por Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores CAS en una entidad pública del Cercado de Lima 2017. La metodología que se empleó fue un diseño no experimental transversal; la población total de este trabajo de investigación fue de 285 trabajadores del D. Leg.1057 CAS, de las cuales 164 fueron encuestados; los instrumentos de investigación que se emplearon para medir las variables del clima laboral y desempeño laboral fueron dos cuestionarios, los cuales estuvieron enfocadas en cada una de las variables a estudiar. Los resultados fueron que existe una relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores CAS de una entidad pública del Cercado de Lima, 2017 ($p=0.000<0.05$); existe una relación significativa entre la realización personal y trabajo en equipo ($p=0.003<0.05$); existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la organización ($p=0.000<0.05$); existe una relación significativa entre la supervisión y la orientación de resultados ($p=0.000<0.05$); existe una relación significativa entre la comunicación y relaciones interpersonales ($p=0.000<0.05$); existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la calidad ($p=0.000<0.05$); existe una relación significativa entre la realización personal e iniciativa ($p=0.000<0.05$); no existe una relación significativa entre la comunicación y el trabajo en equipo ($p=0.000<0.05$). Se concluyó en base a los resultados, que existe relación significativa entre el clima

laboral y el desempeño laboral de los trabajadores CAS en una entidad pública en el Cercado de Lima, 2017.

Antecedentes locales

Inglessi y Mimbela (2017), en su tesis titulada “*El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la Empresa Tai Loy S.A. local El Golf de la ciudad de Trujillo en el I trimestre del año 2017*”, tesis para obtener el grado de licenciamiento, publicada por Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017. La metodología que se empleó fue un diseño descriptivo correlacional; la encuesta como técnica y los tests como instrumentos de aplicación de éstas, además se realizó una entrevista para obtener datos adicionales que ayudaron con la investigación; la población de estudio estuvo constituida por 15 trabajadores. Los resultados fueron que un 93% de los encuestados califica como regular el clima laboral; un 53% califica como deficiente su desempeño; no existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores ($p=0.333>0.05$). Se concluye que el clima laboral de la empresa Tai Loy local el Golf de la ciudad de Trujillo es regular y no guarda relación alguna con el desempeño de los colaboradores; en este caso, los resultados de las encuestas realizadas reflejaron que el desempeño es de regular a deficiente.

Vásquez (2017), en su investigación titulada “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera S.A. Agencia Trujillo Centro – Año 2016*”, tesis para obtener el grado de licenciamiento, publicada por Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Compartamos Financiera Agencia Trujillo Centro. La metodología que se empleó fue

un diseño descriptivo correlacional; se realizó dos encuestas, la primera dirigida a los colaboradores de agencia con respecto al clima organizacional y la segunda a los jefes de la agencia para evaluar el desempeño de sus colaboradores a cargo; la muestra estuvo constituida por la población total, conformada por 60 colaboradores. Los resultados fueron que el 41.67% de los encuestados están en desacuerdo con los reconocimientos otorgados por parte de la empresa; el 45% está de acuerdo que la empresa otorga una justa retribución económica; al realizar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un valor de $p \leq 0.05$, lo cual significa que la relación entre ambas variables, clima organizacional y desempeño laboral, es altamente significativa. Se concluye que existe una relación alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Compartamos Financiera agencia Trujillo Centro.

Bases teóricas

Variable 1: Clima laboral

Las orientaciones teóricas de mayor uso en el estudio del clima organizacional distinguen entre las perspectivas; la perspectiva realista u objetiva, la fenomenológica o subjetiva y la perspectiva interaccionista. (Bordas, 2016, p. 33)

- **Perspectiva realista:** Se tiene a considerar el clima como un atributo de la organización de carácter objetivo y relativamente independiente de las percepciones de sus miembros.
- **Perspectiva fenomenológica:** Se considera al clima más como un atributo de las personas, poniendo el acento en los aspectos individuales y subjetivos.
- **Perspectiva interaccionista:** Se pretende integrar los dos enfoques anteriores al considerar al clima como el resultado de la interacción de las características objetivas de la organización y de las percepciones de sus miembros, reflejando pues, la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos.

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, el desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aún reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, 2016, p. 34)

El clima laboral se define como “lo que se aprecia por todos los miembros de la organización con respecto al ambiente físico, al trabajo y las relaciones interpersonales que se dan en el entorno físico, además, de las diversas formas que pueden afectar al trabajo. (Rodríguez, 2001, como se citó en Aguirre y Albinagorta, 2016)

Tipos de clima laboral

Existen cuatro tipos de clima aplicables a las organizaciones. (Rosseau, 1988, como se citó en Aguirre y Albinagorta, 2016)

- Clima Psicológico

En este punto es básico que se tenga una percepción individual no agregada, ya que el ambiente de las personas son cada una diseñadas para los colaboradores según su experiencia en el ambiente laboral.

Las diferencias individuales, dan función sustancial, ya que sus creaciones de percepciones son iguales a las relaciones sustanciales para toda creación ya que los ambientes inmediatos o próximos están sujetos a un agente activo.

Muchos factores dan forma al clima psicológico, con estilos y pensamientos individuales, pensamientos de personalidad, pensamiento en los procesos cognoscitivos, las interacciones sociales, la cultura y la estructura, son percepciones, que no necesitan coincidir con otras personas del mismo ambiente para que lleguen a ser significativas, ya que es posible que el ambiente próximo de un individuo sea peculiar con diferencias a los individuales.

- **Clima Agregado**

El clima agregado se va construyendo a la pertenencia de otras personas o alguna unidad identificable, ya que la organización formal e informal, están en acuerdo con una unidad respecto a las percepciones que estas se den a cabo. Un clima agregado a nivel unitario es un fenómeno que los individuos deben tener muchas experiencias de mala fe, en donde, interactúan con otros miembros para servir y reforzar en conjunto, pero al interactuar varios miembros de una organización, esto se va conceder como un requisito social o grupal a la vez, con subyacente de consenso.

- **Clima Laboral**

El clima laboral, se puede considerar con atributos de organización descriptivas, expresa sus términos en experiencias de forma individual con otras organizaciones de distribución.

Dimensiones del clima laboral

Según Bordas (2016) indica que las dimensiones principales del clima laboral son las siguientes (p. 36):

- **Estilo de gerencia:** Es la forma en que un encargado tutele una organización. Un Gerente adoptará un Estilo Gerencial particular, que lo distinguirá de otro, de acuerdo a los métodos y procedimientos que emplee para realizar su labor. Un Estilo

Gerencial nos permite saber de qué manera logrará objetivos, de qué manera influirá sobre sus subordinados y como se relacionará con sus seguidores. (Bateman y Snell, 2009, como se citó en Zegarra, 2016)

- **Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- **Recompensa:** Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño. (Litwin y Stinger, como se citó en Vásquez, 2017)
- **Entusiasmo y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
- **Satisfacción laboral:** Se define como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral. (Palma Carrillo, 1999, como se citó en Boada, 2019)

Variable 2. Desempeño

El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Bohórquez, 2004, como se citó en Guzman, 2017)

El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. En este sentido, el

desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Chiavenato, 2000, como se citó en Guzman, 2017)

La eficacia del personal que labora en una organización, su desempeño depende de su misma, por ello, a su gran labor, se llega a la satisfacción laboral. Por ello, el desempeño en las labores de un colaborador dependerá de cómo su comportamiento influye en sus resultados que desea obtener. (Chiavenato, 2011, como se citó en Aguirre y Albinagorta, 2016)

Factores que influyen en el desempeño

Toda empresa de servicio, puede dar una buena atención a sus clientes, pero para ello, se tiene que considerar muchos factores, los cuales deben estar de forma relacionada y coincidir de forma directa en el desempeño de los colaboradores, para que se consideren dentro de dicha investigación, dando un trabajo de equipo, una capacitación, una buena autoestima y una gran satisfacción al trabajador. (Chiavenato, 2011, como se citó en Aguirre y Albinagorta, 2016)

- **Satisfacción de trabajo:** En este punto, la satisfacción del trabajo, se plantea de varias formas, por ejemplo, con el conjunto de sentimientos los cuales son favorables con los empleados en su trabajo, se manifiestan en actitudes labores, la cual se debe encontrar con el contexto laboral, como supervisión, equipo de trabajo, estructura organizativa, entre otros. Ahora el autor da satisfacción, en el trabajo de sentimientos de placer o dolor en los pensamientos, todas las actitudes de los gerentes dan efecto a las tareas en el comportamiento futuro.
- **Autoestima:** La autoestima es un elemento que se trata de motivar a todo el sistema dependiendo de la necesidad de los colaboradores, en donde, se verifica que necesidad puede lograr dicho escenario en la organización, así como reconocer el

trabajo en equipo, la autoestima es las organizaciones es importante sobre los trabajos que dan más oportunidades a los colaboradores.

- **Trabajo en equipo:** En este punto, el trabajo en equipo es muy importante para las organizaciones, ya que todo depende de la rapidez en las solicitudes de los clientes, ya que debe estar siempre liderado por una persona capaz de poder dirigir que el equipo siga dicha línea de atención y procedimiento, cuando los colaboradores realizan reuniones de equipo, buscan que dicha gestión se convierta en una satisfacción de necesidades, la cual genera una estructura con un sistema estable, dentro de dicha estructura se van produciendo fenómenos, los cuales desarrollan sistemas estables dando origen al trabajo en conjunto, dentro de una estructura que posee procesos en un sistema con varios procesos, todos los miembros de la organización, son miembros del surgimiento, se creen patrones de comunicación, entre otros, todo ello, se conduce a considerar que la naturaleza de los individuos se impone condiciones que serán consideradas con el trabajo efectivo de las personas.
- **Capacitación del trabajador:** En este punto, es uno de los factores más importantes ya que el proceso de formación de un colaborador es como va influir en su capacidad de desenvolvimiento y definirá si es favorable o no, en donde, se tiene que establecer con objetivos que proporcionan información con imitación de modelos.

Dimensiones del desempeño

- **Asistencia:** El valor de la asistencia es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser

merecedores de confianza. Se puede establecer asistencia frecuente para poder presentar los resultados solicitados en su puesto. (Bustinza, 2018)

- **Puntualidad.** El cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa de forma exacta. Es también la característica necesaria para poder medir la eficacia del trabajador en la presentación de informes o reportes. Es sentir respeto por los demás cumpliendo con cada compromiso contraído en la hora que se ha determinado. Asimismo se puede establecer por el cumplimiento de horarios para poder presentar los resultados solicitados en su puesto. (Vargas, 2017)
- **Administración de recursos:** Consiste en el conjunto de variables que es preciso gestionar para optimizar la diversidad de aspectos que configuran la estructura de una entidad. (Definición, s.f.)
- **Control de gestión:** Es el conjunto de mecanismos que puede utilizar la dirección que permiten aumentar la probabilidad de que el comportamiento de las personas que forman parte de la Organización sea coherente con los objetivos de ésta. (CEUPE, s.f.)
- **Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados. (Bordas, 2016)
- **Presentación personal:** La presentación personal es uno de los factores más importantes que debe tener en cuenta un empleado a la hora de asistir a una empresa. La presentación personal juega con elementos como la vestimenta, aseo, peinado, accesorios, comportamiento, formas de hablar y hasta la forma de moverse. También, esta puede ser impersonal y representarnos en una hoja de vida, en nuestro trabajo, en la ortografía, nuestras redes sociales y lo que publicamos etc. (CEHANI ESE, 2019)

- **Comunicación:** Trata sobre diversos aspectos relacionados con la posibilidad de expresar percepciones acerca del trabajo y la efectividad de los canales de comunicación para el desarrollo normal de las actividades. (Mejía, 2010, como se citó en Vásquez, 2017)
- **Desarrollo personal:** Esta dimensión trata de poner en manifiesto la percepción de los empleados del crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la institución. (Mejía, 2010, como se citó en Vásquez 2017)
- **Creatividad:** Es la capacidad para captar la realidad de manera singular, generando y expresando nuevas ideas, valores y significados. (Menchén, 1998, como se citó en Arias, 2017)

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
Variable independiente: Clima laboral	El estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno; se basa en principios como la psicología, sociología y la antropología cultural. (Chiavenato, 2011, como se citó en Guevara, 2018)	Puntuaciones obtenidas a través de la Escala de Likert, la cual permite medir las actitudes y predisposiciones de forma individual de cada encuestado. La puntuación de cada parámetro que se analiza se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas de cada ítem. Los ítems reflejan actitudes positivas o negativas en relación a un estímulo o referente.	Estilo de gerencia	Percepción del apoyo y orientación de la gerencia	Ordinal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Autonomía	Nivel de autonomía en el ejercicio de sus tareas	Ordinal	
			Recompensa	Percepción de equidad en la remuneración	Ordinal	
			Entusiasmo y apoyo	Percepción del respeto y cooperación en las relaciones laborales	Ordinal	
			Satisfacción laboral	Nivel de conflicto / Respeto	Ordinal	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
Variable dependiente: Desempeño	Es el rendimiento y actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral, lo cual permite demostrar su Idoneidad. (Mendoza, 2018)	Puntuaciones obtenidas a través de la Escala de Likert, la cual permite medir las actitudes y predisposiciones de forma individual de cada encuestado. La puntuación de cada parámetro que se analiza se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas de cada ítem. Los ítems reflejan actitudes positivas o negativas en relación a un estímulo o referente.	Asistencia	Asistencia frecuente	Ordinal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Puntualidad	Cumplimiento de horarios establecidos	Ordinal	
			Administración de recursos	Capacidad y organización	Ordinal	
			Control de gestión	Nivel de gestión	Ordinal	
			Liderazgo	Motivación, metas, valoración de desempeño	Ordinal	
			Presentación personal	Imagen	Ordinal	
			Comunicación	Nivel comunicativo	Ordinal	
			Desarrollo personal	Participación y formación	Ordinal	
Creatividad	Originalidad, elaboración, análisis	Ordinal				

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida el clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa del Norte del Perú - 2017?

1.3. Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.

1.1.2. Objetivos específicos

- Describir el clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017.
- Describir el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.
- Identificar el nivel del clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017.
- Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.
- Analizar la relación que existe entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.
- Analizar la relación que existe entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.

1.4. Hipótesis

H₀: No existe relación entre clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.

H₁: Existe relación entre clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Se realizó una investigación de tipo Cuantitativa, debido a que se usó la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015, p. 81)

Asimismo, se empleó el diseño no experimental, transeccional o transversal, de tipo correlacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015)

- **No experimental**, porque la investigación se realizó sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015)
- **Transeccional o transversal**, porque en la investigación se recopilaban datos en un momento único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015)
- **Correlacional**, ya que se describió la relación entre dos variables en un momento determinado, únicamente en términos correlacionales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015)

Con las siguientes características:

Figura 1

Esquema de investigación.

Se recolectan datos y se describe relación
(X – Y)

Tiempo único

El interés es la relación entre
variables, correlación:

X ⊕ Y

Fuente: Metodología de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2015)

Donde:

X: variable independiente (Clima laboral)

Y: variable dependiente (Desempeño)

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

En la presente investigación, la población objeto de estudio, estuvo conformada por los trabajadores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, ubicada en la ciudad de Trujillo, sumando un total de 28 individuos.

2.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por la misma cantidad de colaboradores de la población, 28, ya que es una cantidad aceptable para aplicar los instrumentos seleccionados.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la recolección de los datos se utilizó las técnicas e instrumentos siguientes:

Técnicas	Instrumento	Variables	Escala
Encuesta	Cuestionario	Clima laboral Desempeño	1 a 5

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta. Además, el instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario, el cual viene a ser un conjunto de preguntas estructuradas bajo la modalidad de la escala de Likert y enfocadas de acuerdo a la operacionalización de variables y los objetivos.

- **Escala de clima laboral:** Durante el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta basada en la escala de Likert, se formuló un total de 25 ítems,

cuyo objetivo es medir la percepción del colaborador referente al clima laboral. En base a las dimensiones Estilo de gerencia (1), Autonomía (2), Recompensa (3), Entusiasmo y apoyo (4) y Satisfacción laboral (5). Se consideró una escala de valoración de 1 a 5, donde 1 significó nunca y 5 siempre. El cuestionario se sometió a la valoración de 5 expertos en el tema, que juzgaron cada uno de los ítems usando una escala de Likert del 1 al 5, en donde el 1 significó muy poco aceptable y el 5 muy aceptable respecto al ítem planteado. Mediante el coeficiente de concordancia de Kendall se determinó que el instrumento es válido ($p = 0.023 < 0.05$) y un alfa de Cronbach de 0.721 determinó que presenta un nivel de confiabilidad aceptable.

- **Escala de desempeño:** Para la encuesta basada en la escala de Likert, se formuló un total de 27 ítems, en base a nueve dimensiones, Asistencia (1), Puntualidad (2), Administración de recursos (3), Control de gestión (4), Liderazgo (5), Presentación personal (6), Comunicación (7), Desarrollo personal (8) y Creatividad (9). Se consideró una escala de valoración de 1 a 5, donde 1 significó nunca y 5 siempre. El cuestionario se sometió a la valoración de 5 expertos en el tema, que juzgaron cada uno de los ítems usando una escala de Likert del 1 al 5, en donde el 1 significó muy poco aceptable y el 5 muy aceptable respecto al ítem planteado. Mediante el coeficiente de concordancia de Kendall se determinó que el instrumento es válido ($p = 0.038 < 0.05$) y un alfa de Cronbach de 0.771 determinó que presenta un nivel de confiabilidad aceptable.

2.4. Procedimiento

Se utilizó el Método de Correlación de Rangos de Spearman, para obtener la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017, y entre las dimensiones. Las Técnicas de Estadística Descriptiva, a través de Tablas de frecuencia y Gráficos

para describir el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017. El nivel del clima laboral y desempeño de los colaboradores mediante la Escala de Stanones, considerando tres niveles: Bueno, Regular y Deficiente.

El procesamiento de los datos se realizó mediante el uso de Software Estadísticos Microsoft Excel (Office 2013) e IBM SPSS Statistic v. 22.

2.5. Aspectos éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos **de protección a las personas** porque se respetó la confidencialidad, la privacidad y anonimato de los colaboradores que respondieron la encuesta aplicada; **beneficencia y no maleficencia** ya que se aseguró el bienestar de los colaboradores que participaron en la investigación; **consentimiento informado y expreso** debido a que los colaboradores consintieron el uso de la información solamente para fines académicos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

	Rho de Spearman	Clima laboral	Desempeño
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1	0.703**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	28	28
Desempeño	Coefficiente de correlación	0.703**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	28	28

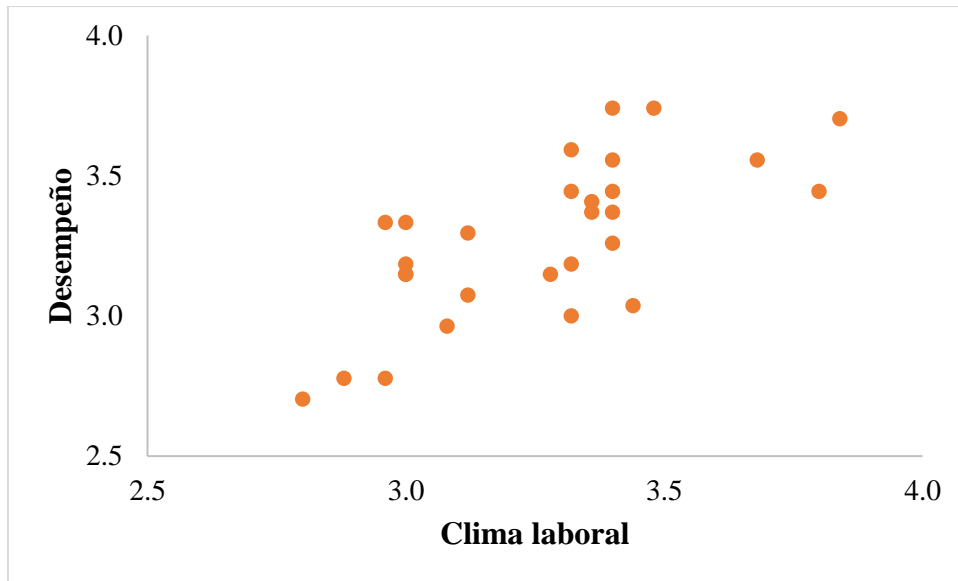
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 1, los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.703, esto indica que se trata de una correlación positiva muy fuerte debido a que es mayor a 0.70. Del mismo modo, se tiene un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que 5% y a su vez menor que 1%, lo que significa que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño. De este modo, se puede afirmar que el clima laboral se relaciona de manera positiva muy fuerte con el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú de la ciudad de Trujillo, durante el periodo 2017, esto quiere decir que ambas variables aumentan o disminuyen simultáneamente.

Figura 2

Diagrama de dispersión para el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 2, se observa que las variables clima laboral y desempeño presentan una relación lineal positiva; esto indica que a medida que aumenta el valor de la variable clima laboral aumenta el valor de la variable desempeño.

Tabla 2

Clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú de la ciudad de Trujillo, durante el periodo 2017.

Dimensión	Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estilo de gerencia	1	0	0.0	12	42.9	8	28.6	6	21.4	2	7.1	28	100.0
	2	0	0.0	9	32.1	5	17.9	6	21.4	8	28.6	28	100.0
	3	0	0.0	0	0.0	15	53.6	8	28.6	5	17.9	28	100.0
	4	0	0.0	3	10.7	17	60.7	4	14.3	4	14.3	28	100.0
	5	0	0.0	7	25.0	4	14.3	16	57.1	1	3.6	28	100.0
Autonomía	6	0	0.0	6	21.4	10	35.7	10	35.7	2	7.1	28	100.0
	7	0	0.0	8	28.6	3	10.7	3	10.7	14	50.0	28	100.0
	8	0	0.0	2	7.1	8	28.6	6	21.4	12	42.9	28	100.0
	9	0	0.0	8	28.6	12	42.9	4	14.3	4	14.3	28	100.0
	10	2	7.1	8	28.6	4	14.3	12	42.9	2	7.1	28	100.0
Recompensa	11	2	7.1	2	7.1	14	50.0	6	21.4	4	14.3	28	100.0
	12	19	67.9	6	21.4	3	10.7	0	0.0	0	0.0	28	100.0
	13	0	0.0	0	0.0	10	35.7	13	46.4	5	17.9	28	100.0
	14	3	10.7	5	17.9	10	35.7	5	17.9	5	17.9	28	100.0
	15	2	7.1	4	14.3	12	42.9	7	25.0	3	10.7	28	100.0
Entusiasmo y apoyo	16	6	21.4	4	14.3	4	14.3	4	14.3	10	35.7	28	100.0
	17	0	0.0	4	14.3	5	17.9	6	21.4	13	46.4	28	100.0
	18	0	0.0	7	25.0	10	35.7	5	17.9	6	21.4	28	100.0
	19	1	3.6	5	17.9	17	60.7	2	7.1	3	10.7	28	100.0
	20	4	14.3	8	28.6	8	28.6	3	10.7	5	17.9	28	100.0
Satisfacción laboral	21	0	0.0	5	17.9	10	35.7	9	32.1	4	14.3	28	100.0
	22	4	14.3	2	7.1	6	21.4	14	50.0	2	7.1	28	100.0
	23	6	21.4	8	28.6	10	35.7	2	7.1	2	7.1	28	100.0
	24	3	10.7	3	10.7	9	32.1	9	32.1	4	14.3	28	100.0
	25	0	0.0	5	17.9	5	17.9	15	53.6	3	10.7	28	100.0

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 2, se observa que respecto a la dimensión estilo de gerencia, el 42.9% de los trabajadores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, ubicada en la ciudad de Trujillo respondió que casi nunca su jefe escucha sus opiniones y

les hace partícipes de las decisiones; el 32.1% respondió que casi nunca su responsable le trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos; el 53.6% respondió que a veces su jefe directo se preocupa por mantener un buen clima en el equipo; el 60.7% respondió que a veces el líder de su dependencia le proporciona periódicamente información sobre su desempeño; el 57.1% respondió que casi siempre mantiene una buena relación con su jefe.

Respecto a la dimensión autonomía, un 35.7% de los trabajadores respondió que a veces y otro 35.7% respondió que casi siempre tiene autonomía para llevar a cabo su trabajo; el 50.0% respondió que siempre piensa que si desempeña bien su trabajo, tiene posibilidad de promocionarse en la empresa; el 42.9% respondió que siempre al asumir una nueva posición en la empresa, su jefe le informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo; el 42.9% respondió que a veces puede tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con su jefe directo; el 42.9% respondió que casi siempre tiene la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo.

Referente a la dimensión recompensa, el 50.0% de los trabajadores respondió que a veces considera justa la remuneración que recibe por su trabajo; el 67.9% respondió que la empresa nunca cumple con los premios (bonos o comisiones) que le ofrece; el 46.4% respondió que casi siempre los sueldos que recibe mensualmente se realizan de manera puntual; el 35.7% respondió que a veces existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la empresa; el 42.9% respondió que a veces la empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.

Respecto a la dimensión entusiasmo y apoyo, el 35.7% de los trabajadores respondió que siempre considera que existe un buen ambiente en el trabajo; el 46.4% respondió que siempre al tiempo de ingresar a la empresa se sintió bienvenido; el 35.7% respondió que a veces las personas con las que se relaciona en la empresa actúan con respeto y de manera

ética; el 60.7% respondió que a veces cuenta con la colaboración de sus compañeros de área; un 28.6% respondió que casi nunca y otro 28.6% que a veces está dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a su cliente interno (compañeros de trabajo) o externo.

Respecto a la dimensión satisfacción laboral, el 35.7% de los trabajadores respondió que a veces tiene la información que necesita para realizar su trabajo con excelencia; el 50.0% respondió que casi siempre su trabajo es reconocido y valorado; el 35.7% respondió que a veces tiene claro cuáles son sus tareas y responsabilidades; un 32.1% respondió que a veces y otro 32.1% respondió que casi siempre su trabajo le ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando; el 53.6% respondió que casi siempre está satisfecho con su trabajo en la empresa.

Tabla 3

Desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú de la ciudad de Trujillo, durante el periodo 2017.

Dimensión	Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Asistencia	1	0	0.0	0	0.0	8	28.6	15	53.6	5	17.9	28	100.0
	2	10	35.7	2	7.1	6	21.4	5	17.9	5	17.9	28	100.0
	3	12	42.9	1	3.6	6	21.4	1	3.6	8	28.6	28	100.0
Puntualidad	4	0	0.0	1	3.6	7	25.0	4	14.3	16	57.1	28	100.0
	5	8	28.6	4	14.3	10	35.7	2	7.1	4	14.3	28	100.0
	6	1	3.6	3	10.7	8	28.6	2	7.1	14	50.0	28	100.0
Administración de recursos	7	0	0.0	3	10.7	14	50.0	6	21.4	5	17.9	28	100.0
	8	8	28.6	4	14.3	13	46.4	2	7.1	1	3.6	28	100.0
	9	0	0.0	6	21.4	16	57.1	3	10.7	3	10.7	28	100.0
Control de gestión	10	2	7.1	1	3.6	10	35.7	12	42.9	3	10.7	28	100.0
	11	1	3.6	2	7.1	7	25.0	15	53.6	3	10.7	28	100.0
	12	6	21.4	7	25.0	9	32.1	3	10.7	3	10.7	28	100.0
Liderazgo	13	0	0.0	2	7.1	4	14.3	16	57.1	6	21.4	28	100.0
	14	0	0.0	2	7.1	6	21.4	18	64.3	2	7.1	28	100.0
	15	2	7.1	5	17.9	11	39.3	7	25.0	3	10.7	28	100.0
Presentación personal	16	0	0.0	3	10.7	6	21.4	16	57.1	3	10.7	28	100.0
	17	1	3.6	3	10.7	14	50.0	6	21.4	4	14.3	28	100.0
	18	0	0.0	0	0.0	12	42.9	8	28.6	8	28.6	28	100.0
Comunicación	19	2	7.1	4	14.3	8	28.6	8	28.6	6	21.4	28	100.0
	20	4	14.3	4	14.3	4	14.3	16	57.1	0	0.0	28	100.0
	21	1	3.6	2	7.1	7	25.0	14	50.0	4	14.3	28	100.0
Desarrollo personal	22	5	17.9	4	14.3	13	46.4	4	14.3	2	7.1	28	100.0
	23	3	10.7	3	10.7	6	21.4	12	42.9	4	14.3	28	100.0
	24	1	3.6	2	7.1	18	64.3	3	10.7	4	14.3	28	100.0
Creatividad	25	2	7.1	12	42.9	6	21.4	6	21.4	2	7.1	28	100.0
	26	8	28.6	6	21.4	7	25.0	7	25.0	0	0.0	28	100.0
	27	6	21.4	6	21.4	4	14.3	4	14.3	8	28.6	28	100.0

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 3, se muestra que en la dimensión asistencia, el 53.6% de los trabajadores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, ubicada en la ciudad de Trujillo respondió que casi siempre asiste al sitio de trabajo; el 35.7% respondió

que nunca notifica a tiempo sus inasistencias; el 42.9% respondió que cuando falta nunca justifica debidamente su inasistencia.

Respecto a la dimensión puntualidad, el 57.1% de los trabajadores respondió que siempre es puntual con su horario de trabajo; el 35.7% respondió que a veces se incorpora dentro del tiempo solicitado cuando tiene problemas con llegar temprano; el 50.0% respondió que siempre se encuentra en su sitio de trabajo.

Referente a la dimensión administración de recursos, el 50.0% de los trabajadores respondió que a veces considera justa la remuneración que recibe por su trabajo; el 46.4% respondió a veces demuestra capacidad para planificar y organizar su trabajo; el 57.1% respondió que a veces controla adecuadamente los recursos asignados.

Respecto a la dimensión control de gestión, el 42.9% de los trabajadores respondió que casi siempre demuestra habilidad de planificar el cumplimiento oportuno de su trabajo; el 53.6% respondió que casi siempre garantiza la calidad de su trabajo; el 32.1% respondió que a veces implementa medidas correctivas.

Referente a la dimensión liderazgo, el 57.1% de los trabajadores respondió que casi siempre carece de limitaciones en la dirección de su equipo de trabajo; el 64.3% respondió que casi siempre motiva adecuadamente a su equipo de trabajo; el 39.3% respondió que a veces incentiva al logro de las metas trazadas.

En lo que se refiere a la dimensión presentación personal, el 57.1% de los trabajadores respondió que casi siempre asiste a trabajar presentado acorde con las circunstancias que la labor exige; el 50.0% respondió que a veces conserva durante sus labores la presentación inicial; el 42.9% respondió que a veces suele presentarse ante los demás con una imagen acorde a sus responsabilidades.

Con relación a la dimensión comunicación, el 28.6% de los trabajadores respondió que a veces y otro 28.6% respondió que casi siempre comunica información de una manera

clara y pertinente a sus compañeros; el 57.1% respondió que casi siempre evita comunicar información poco relevante a sus pares; el 50.0% respondió que casi siempre evita distorsionar el mensaje a sus compañeros.

Respecto a la dimensión desarrollo personal, el 46.4% de los trabajadores respondió que a veces orienta adecuadamente a sus pares; el 42.9% respondió que casi siempre practica lo aprendido en las capacitaciones recibidas; el 64.3% respondió que a veces se desarrolla plenamente en sus labores programadas.

Referente a la dimensión creatividad, el 42.9% de los trabajadores respondió que casi nunca aporta ideas cuando se lo requieren; el 28.6% respondió que nunca tiene iniciativa para dar solución a los problemas presentados; el 28.6% respondió que siempre consulta a sus superiores para la toma de decisiones frente a situaciones complejas.

Tabla 4

Nivel del clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017.

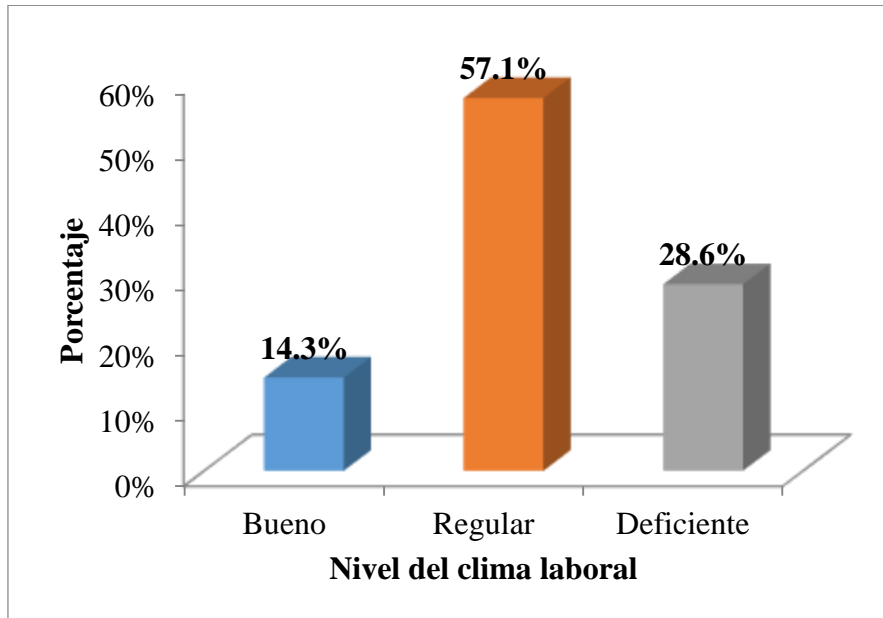
Clima laboral	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bueno	4	14.3%
Regular	16	57.1%
Deficiente	8	28.6%
Total	28	100.0%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 4, se muestra que el 57.1% de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria calificó como regular el clima laboral, el 28.6% calificó como deficiente el clima laboral y el 14.3% calificó como bueno el clima laboral.

Figura 3

Nivel del clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017.



Fuente: Tabla 4.

En la figura 3, se muestra que el clima laboral de la empresa funeraria que predomina es el nivel regular.

Tabla 5

Nivel del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.

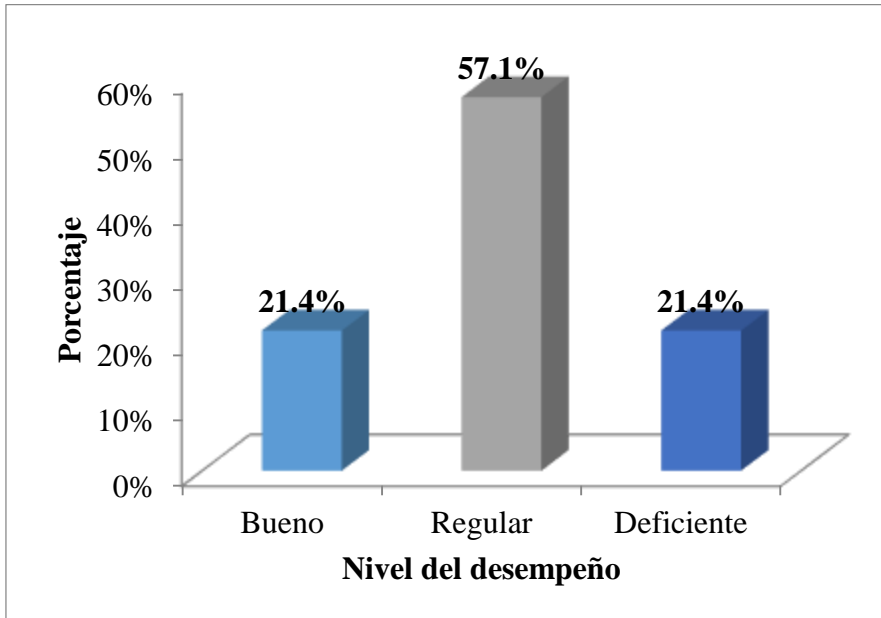
Desempeño	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bueno	6	21.4%
Regular	16	57.1%
Deficiente	6	21.4%
Total	28	100.0%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 5, se tiene que el 57.1% de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria calificó como regular el desempeño, el 21.4% calificó como deficiente el desempeño y el 21.4% calificó como bueno el desempeño.

Figura 4

Nivel del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.



Fuente: Tabla 5.

En la figura 4, se muestra que el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria que predomina es el nivel regular.

Tabla 6

Relación entre la dimensión estilo de gerencia del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

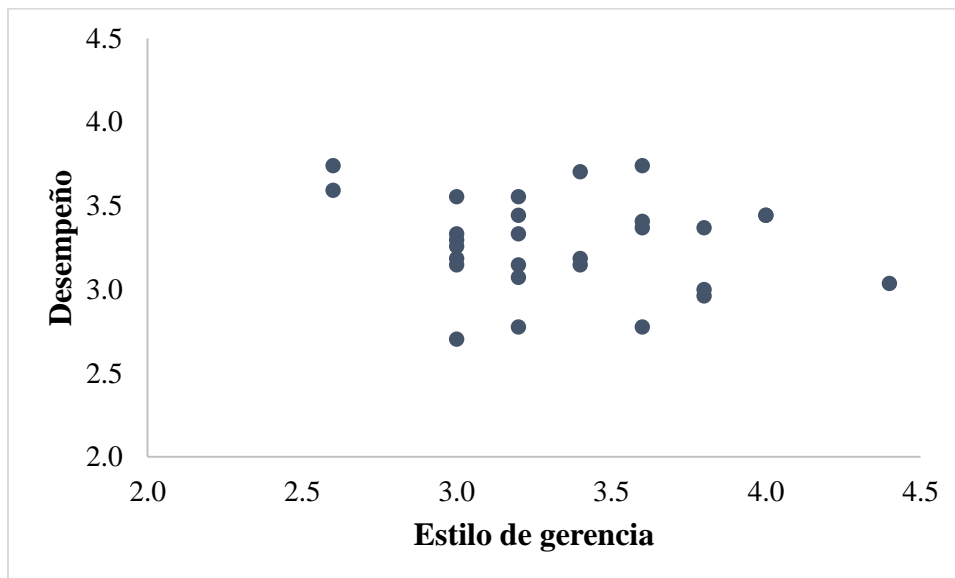
	Rho de Spearman	Estilo de gerencia	Desempeño
Estilo de gerencia	Coefficiente de correlación	1	-0.129
	Sig. (bilateral)		0.514
	N	28	28
Desempeño	Coefficiente de correlación	-0.129	1
	Sig. (bilateral)	0.514	
	N	28	28

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 6, para estilo de gerencia del clima laboral y desempeño, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de -0.129, a su vez presenta un nivel de significancia de 0.514, el cual es mayor a 5%. Esto indica que no existe una relación significativa entre la dimensión estilo de gerencia del clima laboral y desempeño.

Figura 5

Diagrama de dispersión para la dimensión estilo de gerencia del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 5, se observa que la dimensión estilo de gerencia del clima laboral y el desempeño no presentan ninguna relación.

Tabla 7

Relación entre la dimensión autonomía del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

	Rho de Spearman	Autonomía	Desempeño
Autonomía	Coefficiente de correlación	1	0.546**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	28	28
Desempeño	Coefficiente de correlación	0.546**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	28	28

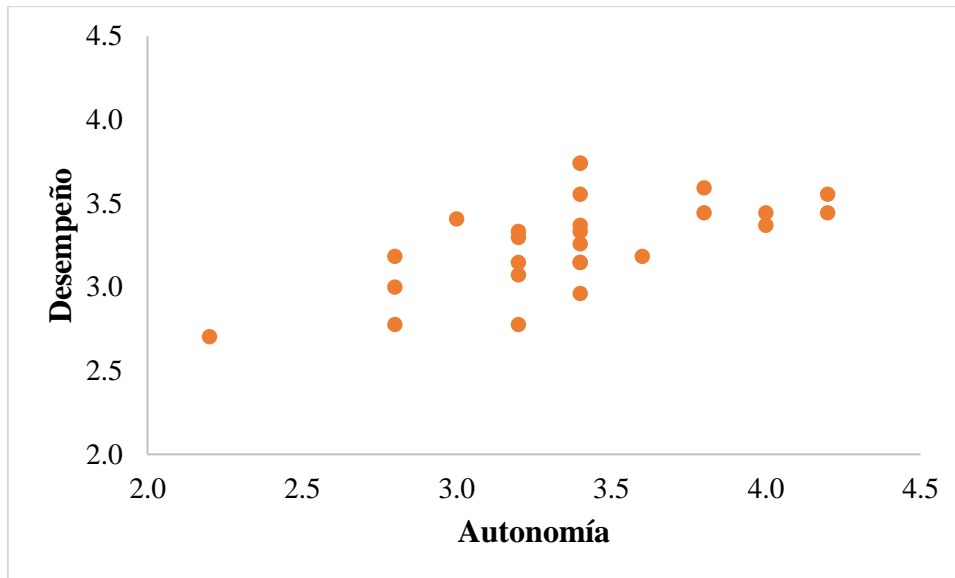
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 7, para autonomía del clima laboral y desempeño, se tiene un nivel de significancia de 0.003, el cual es menor a 5% y a su vez menor que 1%. Esto indica que existe una relación altamente significativa entre la dimensión autonomía de clima laboral y desempeño. Además, el coeficiente de correlación de Spearman (0.546) indica que la correlación es positiva fuerte debido a que se encuentra dentro del rango 0.50 y 0.70.

Figura 6

Diagrama de dispersión para la dimensión autonomía del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 6, se muestra que la dimensión autonomía del clima laboral y el desempeño presentan una relación lineal positiva.

Tabla 8

Relación entre la dimensión recompensa del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

	Rho de Spearman	Recompensa	Desempeño
	Coefficiente de correlación	1	0.535**
Recompensa	Sig. (bilateral)		0.003
	N	28	28
	Coefficiente de correlación	0.535**	1
Desempeño	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	28	28

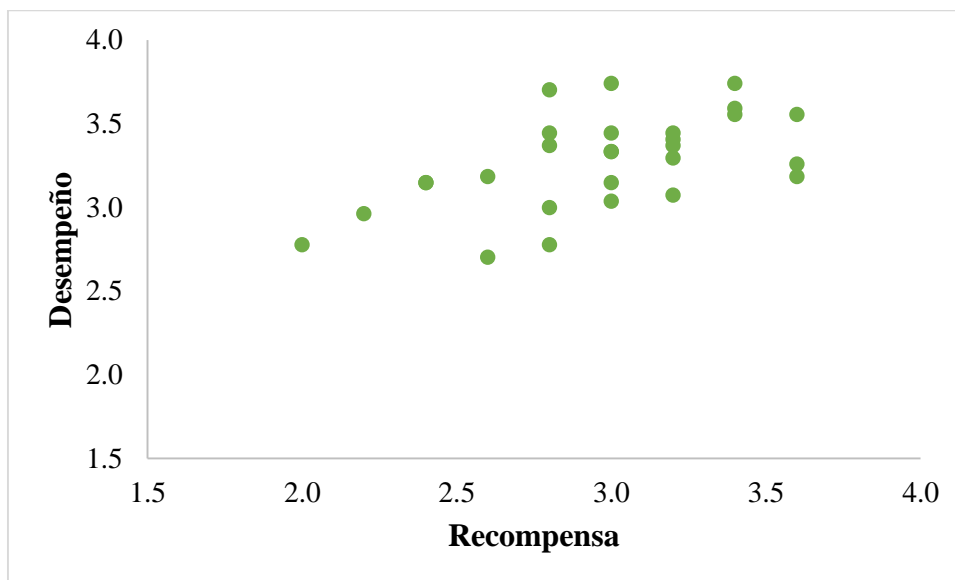
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

La tabla 8 muestra que la dimensión recompensa del clima laboral y desempeño presenta un nivel de significancia (0.003) menor a 5%, en consecuencia menor a 1%, entonces se puede afirmar que existe una relación altamente significativa entre la dimensión recompensa del clima laboral y desempeño. Además, la correlación es positiva fuerte debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.535 (dentro del rango 0.50 y 0.70).

Figura 7

Diagrama de dispersión para la dimensión recompensa del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 7, se tiene que la dimensión recompensa del clima laboral y el desempeño presentan una relación lineal positiva.

Tabla 9

Relación entre la dimensión entusiasmo y apoyo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

	Rho de Spearman	Entusiasmo y apoyo	Desempeño
Entusiasmo y apoyo	Coefficiente de correlación	1	0.584**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	28	28
Desempeño	Coefficiente de correlación	0.584**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	28	28

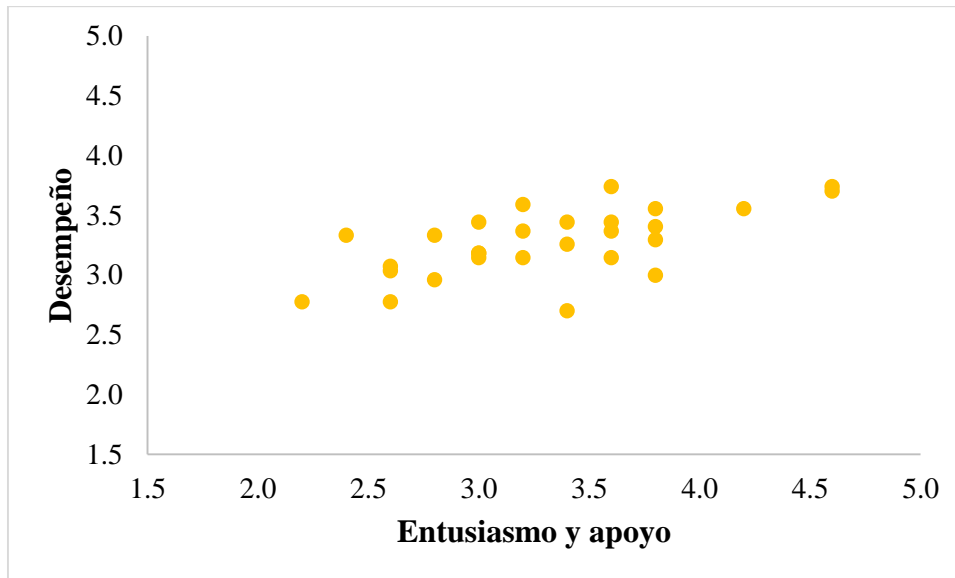
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 9, se observa que la correlación entre la dimensión entusiasmo y apoyo del clima laboral y desempeño es positiva fuerte debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.584 (dentro del rango 0.50 y 0.70). Además existe una relación altamente significativa entre dichas variables puesto que el nivel de significancia (0.001) es menor a 1%.

Figura 8

Diagrama de dispersión para la dimensión entusiasmo y apoyo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

La figura 8 muestra que la dimensión entusiasmo y apoyo del clima laboral y el desempeño presentan una relación lineal positiva.

Tabla 10

Relación entre la dimensión satisfacción laboral del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

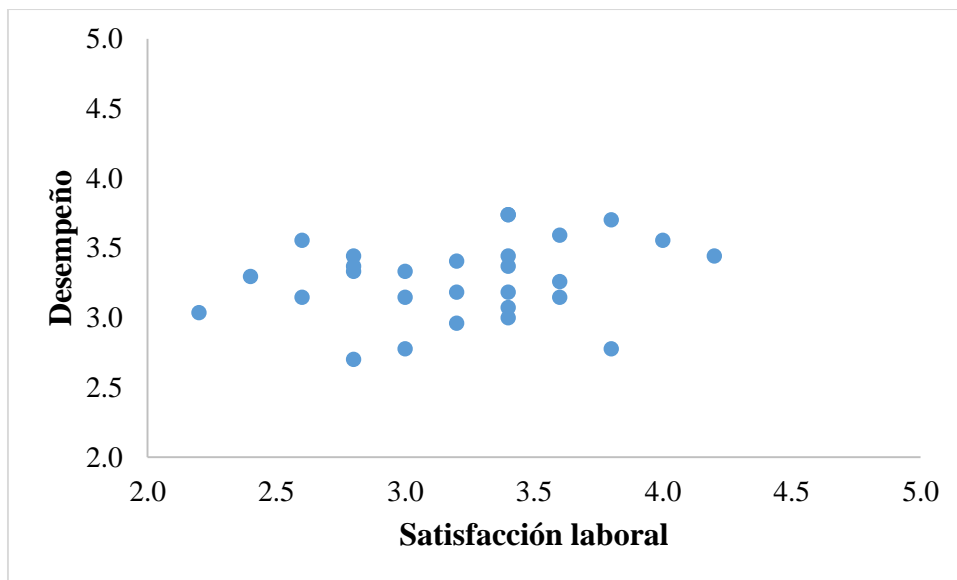
	Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Desempeño
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1	0.262
	Sig. (bilateral)		0.178
	N	28	28
Desempeño	Coefficiente de correlación	0.262	1
	Sig. (bilateral)	0.178	
	N	28	28

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

Se observa en la tabla 10 que no existe relación entre la dimensión satisfacción laboral de clima laboral y desempeño puesto que el nivel de significancia (0.178) es mayor a 5%.

Figura 9

Diagrama de dispersión para la dimensión satisfacción laboral del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 9, se observa que la dimensión satisfacción laboral del clima laboral y el desempeño no presentan ninguna relación.

Tabla 11

Relación entre el clima laboral y la dimensión asistencia del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

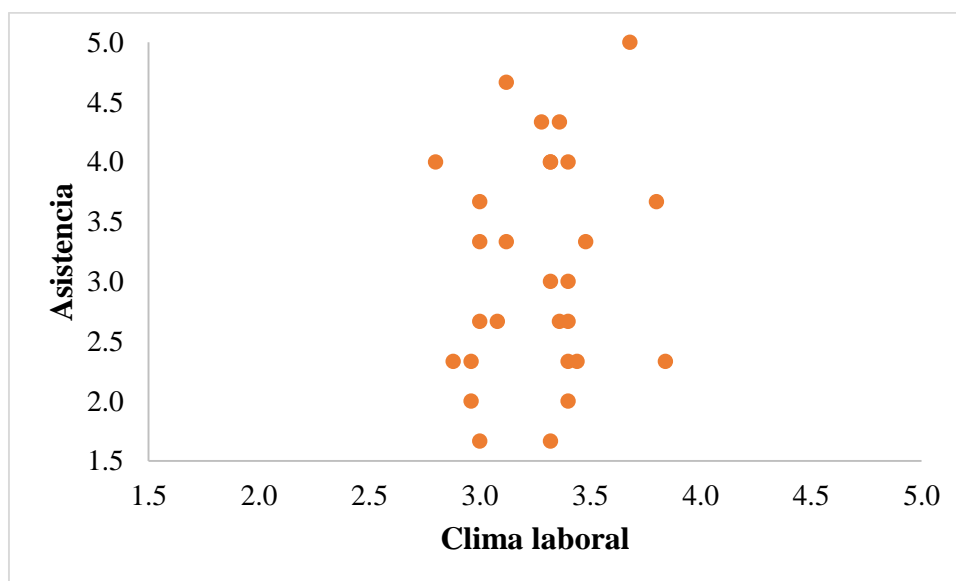
Rho de Spearman		Clima laboral	Asistencia
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1	0.108
	Sig. (bilateral)		0.586
	N	28	28
Asistencia	Coeficiente de correlación	0.108	1
	Sig. (bilateral)	0.586	
	N	28	28

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 11, se observa que no existe relación entre clima laboral y la dimensión asistencia del desempeño puesto que el nivel de significancia (0.586) es mayor a 5%.

Figura 10

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión asistencia del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

La figura 10 muestra que el clima laboral y la dimensión asistencia del desempeño no presentan ninguna relación.

Tabla 12

Relación entre el clima laboral y la dimensión puntualidad del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

Rho de Spearman		Clima laboral	Puntualidad
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1	0.459*
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	28	28
Puntualidad	Coeficiente de correlación	0.459*	1
	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	28	28

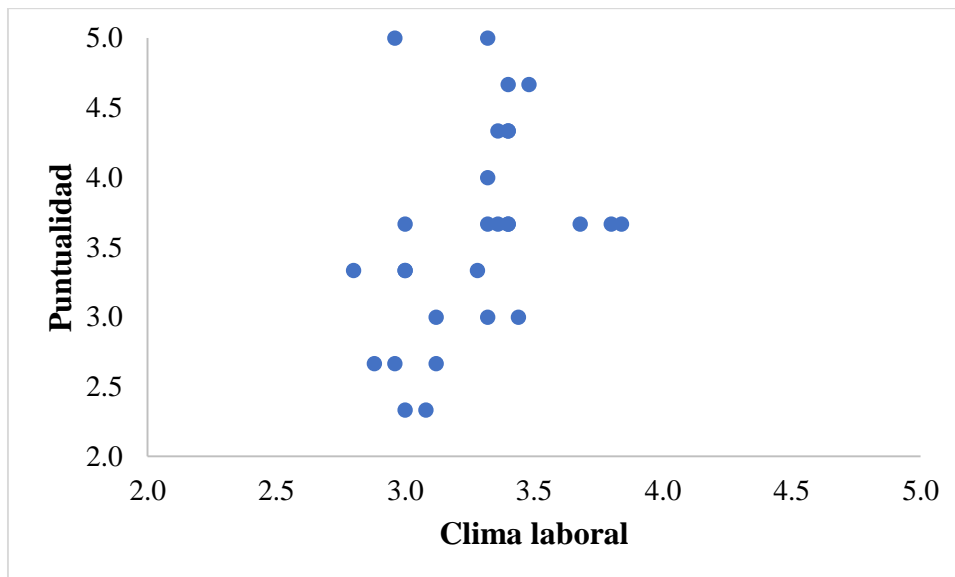
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

Se observa en la tabla 12 que la correlación entre clima laboral y la dimensión puntualidad del desempeño es positiva moderada ya que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.459 (dentro del rango 0.30 y 0.50). Además, existe una relación significativa entre dichas variables debido a que el nivel de significancia (0.014) es menor a 5%.

Figura 11

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión puntualidad del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 11 se observa un patrón lineal, entonces el clima laboral y la dimensión puntualidad del desempeño presentan una relación lineal positiva.

Tabla 13

Relación entre el clima laboral y la dimensión administración de recursos del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

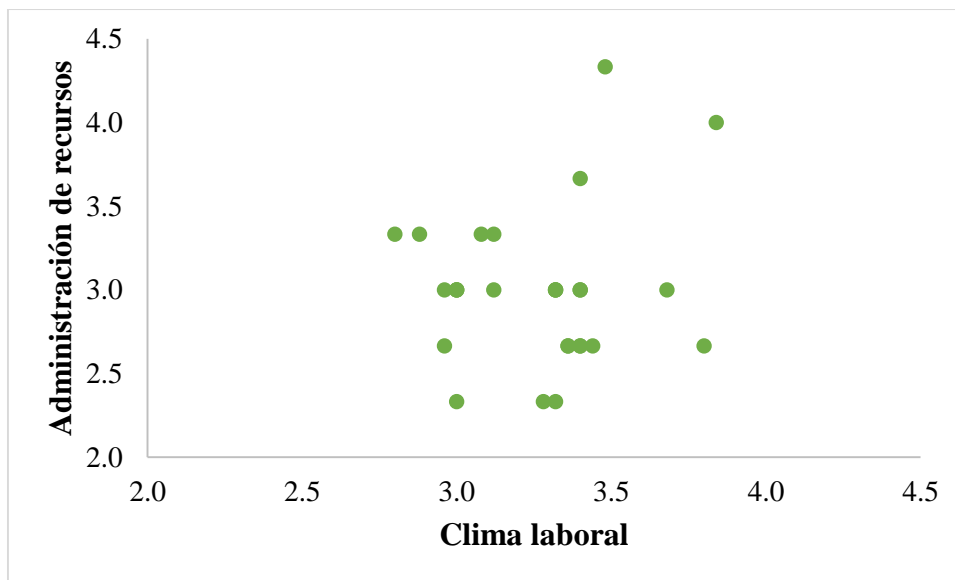
	Rho de Spearman	Clima laboral	Administración de recursos
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1	-0.029
	Sig. (bilateral)		0.885
	N	28	28
Administración de recursos	Coefficiente de correlación	-0.029	1
	Sig. (bilateral)	0.885	
	N	28	28

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

La tabla 13 muestra un nivel de significancia de 0.885, el cual es mayor a 5%, entonces no existe relación entre clima laboral y la dimensión administración de recursos del desempeño.

Figura 12

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión administración de recursos del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 12, se observa que el clima laboral y la dimensión administración de recursos del desempeño no presentan ninguna relación.

Tabla 14

Relación entre el clima laboral y la dimensión control de gestión del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

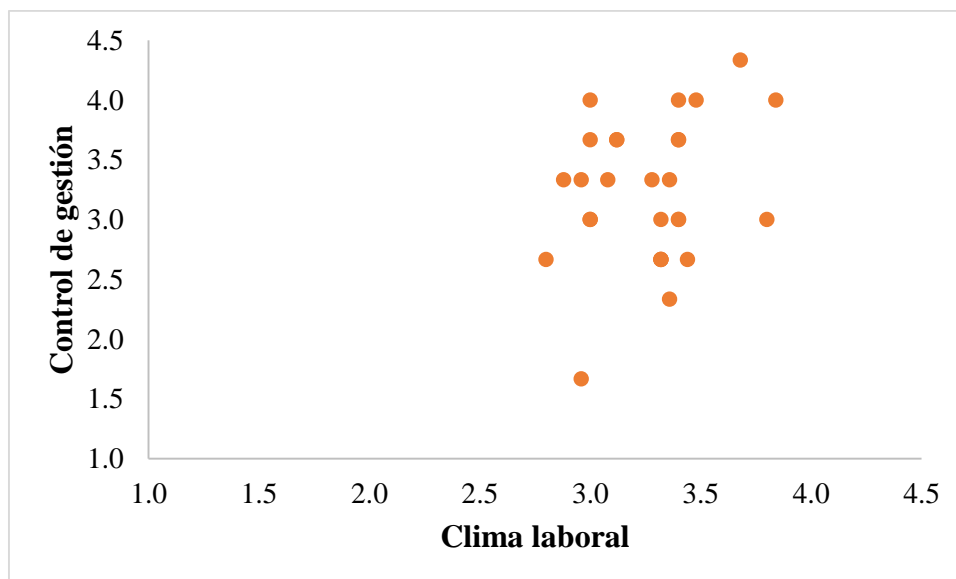
Rho de Spearman		Clima laboral	Control de gestión
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1	0.252
	Sig. (bilateral)		0.195
	N	28	28
Control de gestión	Coeficiente de correlación	0.252	1
	Sig. (bilateral)	0.195	
	N	28	28

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 14, se observa que no existe relación entre clima laboral y la dimensión control de gestión del desempeño puesto que el nivel de significancia (0.195) es mayor a 5%.

Figura 13

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión control de gestión del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 13, se muestra que el clima laboral y la dimensión control de gestión del desempeño no presentan ninguna relación.

Tabla 15

Relación entre el clima laboral y la dimensión liderazgo del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

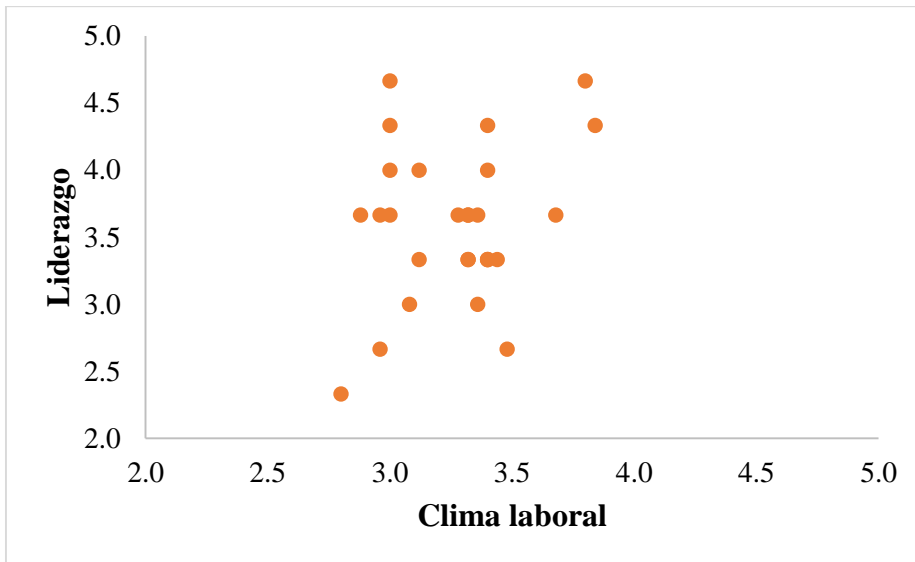
Rho de Spearman		Clima laboral	Liderazgo
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1	0.101
	Sig. (bilateral)		0.608
	N	28	28
Liderazgo	Coeficiente de correlación	0.101	1
	Sig. (bilateral)	0.608	
	N	28	28

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 15, se observa un nivel de significancia (0.608) mayor a 5%, esto indica que no existe relación entre clima laboral y la dimensión liderazgo del desempeño.

Figura 14

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión liderazgo del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 14, no se observa ningún patrón de comportamiento, es por eso que se puede afirmar que el clima laboral y la dimensión liderazgo del desempeño no presentan ninguna relación.

Tabla 16

Relación entre el clima laboral y la dimensión presentación personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

	Rho de Spearman	Clima laboral	Presentación personal
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1	0.413*
	Sig. (bilateral)		0.029
	N	28	28
Presentación personal	Coefficiente de correlación	0.413*	1
	Sig. (bilateral)	0.029	
	N	28	28

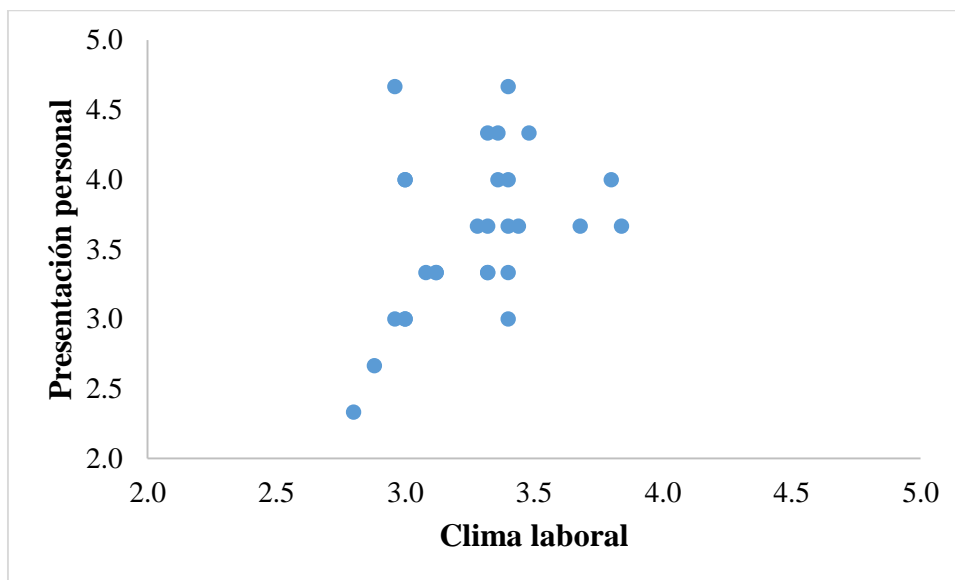
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 16, se muestra que existe una relación significativa entre clima laboral y la dimensión presentación personal del desempeño puesto que el nivel de significancia (0.029) es menor a 5%. Además, la correlación entre dichas variables es positiva moderada debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.413 (dentro del rango 0.30 y 0.50).

Figura 15

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión presentación personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 15, se observa un patrón lineal, esto indica el clima laboral y la dimensión presentación personal del desempeño presentan una relación lineal positiva.

Tabla 17

Relación entre el clima laboral y la dimensión comunicación del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

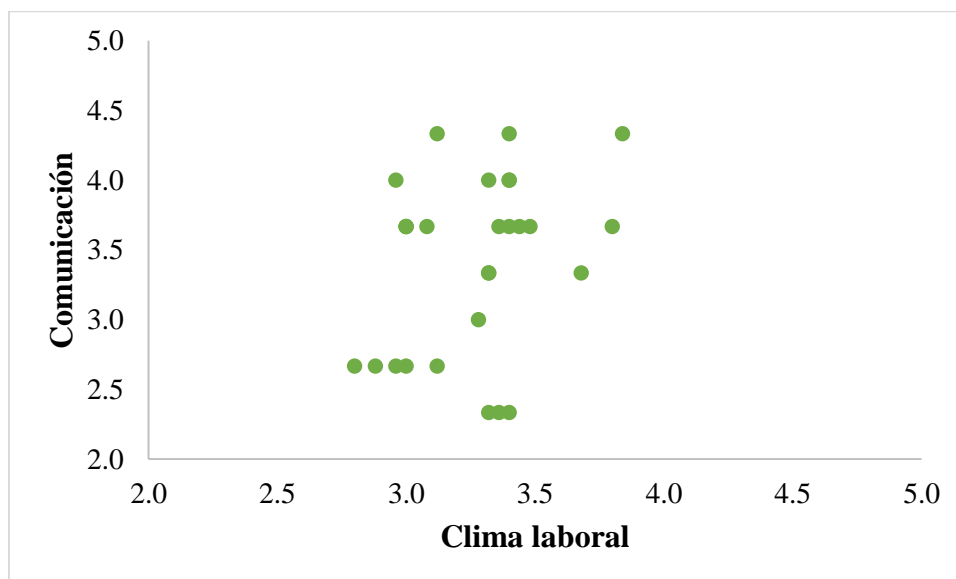
Rho de Spearman		Clima laboral	Comunicación
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1	0.293
	Sig. (bilateral)		0.130
	N	28	28
Comunicación	Coeficiente de correlación	0.293	1
	Sig. (bilateral)	0.130	
	N	28	28

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 17, se muestra que no existe relación entre clima y la dimensión comunicación del desempeño debido a que el nivel de significancia (0.130) es mayor a 5%.

Figura 16

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión comunicación del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 16, se observa que el clima laboral y la dimensión comunicación del desempeño no presentan ninguna relación.

Tabla 18

Relación entre el clima laboral y la dimensión desarrollo personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

Rho de Spearman		Clima laboral	Desarrollo personal
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1	0.464*
	Sig. (bilateral)		0.013
	N	28	28
Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	0.464*	1
	Sig. (bilateral)	0.013	
	N	28	28

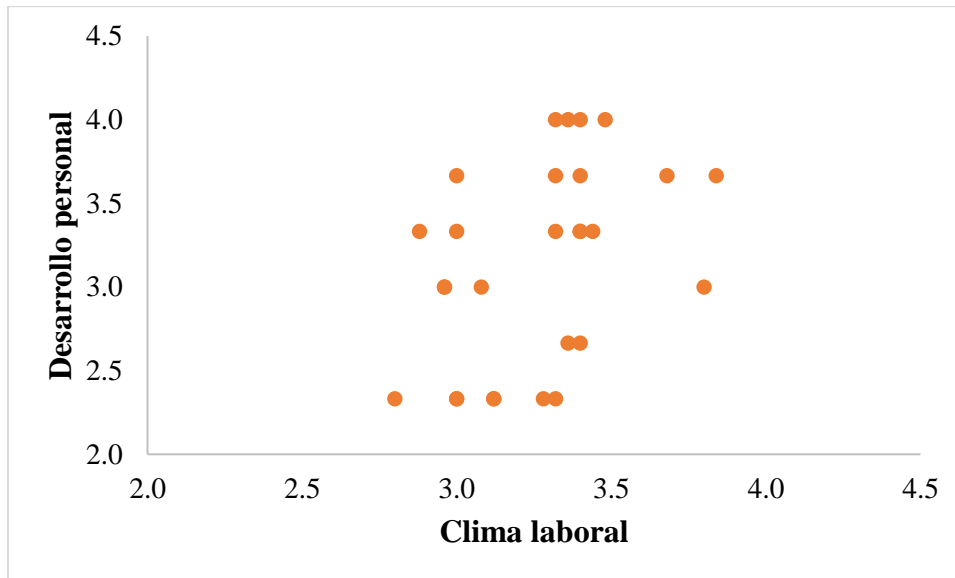
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 18, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre el clima laboral y la dimensión desarrollo personal del desempeño es 0.464, el cual indica que la correlación entre dichas variables es positiva moderada debido a que se encuentra dentro del rango 0.30 y 0.50. Además, existe una relación significativa entre las variables debido a que el nivel de significancia (0.013) es menor a 5%. Tal como se muestra en la figura 6.

Figura 17

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión desarrollo personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 17, se observa que el clima laboral y la dimensión desarrollo personal del desempeño presentan una relación lineal positiva.

Tabla 19

Relación entre el clima laboral y la dimensión creatividad del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.

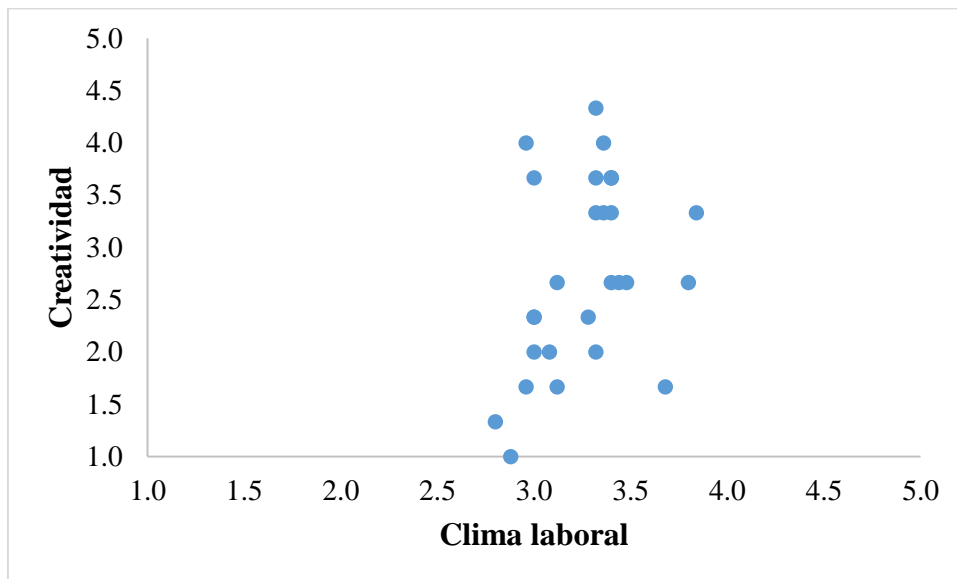
	Rho de Spearman	Clima laboral	Creatividad
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1	0.353
	Sig. (bilateral)		0.066
	N	28	28
Creatividad	Coefficiente de correlación	0.353	1
	Sig. (bilateral)	0.066	
	N	28	28

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la tabla 19, se muestra que no existe relación entre clima laboral y la dimensión creatividad del desempeño puesto que el nivel de significancia (0.066) es mayor a 5%.

Figura 18

Diagrama de dispersión para el clima laboral y la dimensión creatividad del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú, Trujillo, 2017.



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado.

En la figura 18, se muestra que el clima laboral y la dimensión creatividad del desempeño no presentan ninguna relación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En base a los resultados obtenidos, se rechaza H_0 que establece que no existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú. Con un nivel de significancia de 0.000 demuestra que existe relación entre las variables y presenta una correlación positiva muy fuerte (coeficiente de correlación de Spearman es 0.703), resultados que se relacionan con la investigación que realizó Santamaría (2020), *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, quien concluyó que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa (0.000). Coincide con los resultados obtenidos por Pastor (2018), *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*, quien concluyó que existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral Rho de Spearman=0.941 y $p=0.004<0.05$). Del mismo modo, los resultados son similares a los obtenidos por Tamayo y Romero (2019), *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*, quienes concluyeron que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores y posee una correlación positiva (Rho = 0.668 y $p=0.000$). Resultados similares obtuvieron Huaripoma y Rosado (2018), *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de Lima 2017*, quienes concluyeron que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores ($p=0.000<0.05$). Finalmente, coincide con los resultados obtenidos por

Vásquez (2017), *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera S.A. Agencia Trujillo Centro – Año 2016*, quien concluyó que existe una relación alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Sin embargo, difiere con los resultados obtenidos por Inglessi y Mimbela (2017), *El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la Empresa Tai Loy S.A. local El Golf de la ciudad de Trujillo en el I trimestre del año 2017*, quien concluyó el clima laboral de la empresa Tai Loy local el Golf de la ciudad de Trujillo no guarda relación alguna con el desempeño de los colaboradores. Debido a esto se genera una serie de interrogantes que nos enfocan a evaluar los factores responsables de la relación entre dichas las variables.

Respecto a las variables de estudio. El clima laboral, en estilo de gerencia el 60.7% de los colaboradores considera que a veces el líder de su dependencia le proporciona periódicamente información sobre su desempeño; en autonomía el 42.9% considera que siempre al asumir una nueva posición en la empresa, su jefe le informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo; en recompensa el 67.9% considera que la empresa nunca cumple con los premios (bonos o comisiones) que le ofrece; en entusiasmo y apoyo el 60.7% considera que a veces cuenta con la colaboración de sus compañeros de área; en satisfacción laboral el 53.6% considera que casi siempre está satisfecho con su trabajo en la empresa. El desempeño, en asistencia el 53.6% de los trabajadores considera que casi siempre asiste al sitio de trabajo; en puntualidad el 57.1% considera que siempre es puntual con su horario de trabajo; en administración de recursos el 57.1% considera que a veces controla adecuadamente los recursos asignados; en control de gestión el 53.6% considera que casi siempre garantiza la calidad de su trabajo; en liderazgo el 64.3% considera que casi siempre motiva adecuadamente a su equipo de trabajo; en presentación personal el

57.1% considera que casi siempre asiste a trabajar presentado acorde con las circunstancias que la labor exige; en comunicación el 57.1% considera que casi siempre evita comunicar información poco relevante a sus pares; en desarrollo personal el 64.3% considera que a veces se desarrolla plenamente en sus labores programadas; en creatividad el 42.9% considera que casi nunca aporta ideas cuando se lo requieren. Se determina que la mayoría de los colaboradores perciben que nunca cumple con los premios (bonos o comisiones) que le ofrece, siendo causante de que no se presente un buen clima laboral debido que no se sienten motivados por la falta de incentivos adicionales que consideran justos, teoría amparada por Aguirre y Albinagorta (2016), quien menciona que el clima laboral es lo que se aprecia por todos los miembros de la organización con respecto a las diversas formas que pueden afectar al trabajo y Vásquez (2017), quien manifiesta que la recompensa es la percepción que tienen los colaboradores sobre ésta que reciben en base al esfuerzo realizado. Teniendo en cuenta que el clima laboral afecta directamente el desempeño, se tiene que gran parte de los colaboradores casi nunca aportan ideas cuando se lo requieren, determinando que por la falta de incentivos no se logra un buen desempeño, ocasionando de esta manera falta de creatividad.

Se identificó que el 57.1% de los colaboradores calificó como regular el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa funeraria. Resultados similares obtuvo Pastor (2018), en su tesis titulada “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*”, quien concluyó que el clima laboral se encuentra en la categoría medianamente favorable, mientras que difiere respecto al desempeño debido a que concluye que se encuentra en la categoría baja. Coincide con los resultados obtenidos por Inglessi y Mimbela (2017), *El clima laboral y su relación con el*

desempeño de los colaboradores de la Empresa Tai Loy S.A. local El Golf de la ciudad de Trujillo en el I trimestre del año 2017, quienes concluyen que el clima laboral es regular, sin embargo, difiere en que los resultados reflejaron un desempeño deficiente. Esto indica que si se busca mejorar el clima laboral enfocándose en las dimensiones que los colaboradores calificaron más bajo, el desempeño mejorará. Corroborando lo mencionado por Bordas (2016), quien manifiesta que el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, el desempeño de la organización.

Se obtuvo que las dimensiones autonomía, recompensa, entusiasmo y apoyo del clima laboral se relacionan significativamente con el desempeño, presentando una correlación positiva fuerte. Los resultados obtenidos son similares a los obtenidos por Santamaría (2020), quienes concluyeron que reconocimiento, remuneración inciden en el desempeño. Por otro lado, se obtuvo que el clima laboral se relaciona significativamente con las dimensiones puntualidad, presentación personal y desarrollo personal del desempeño, presentando una correlación positiva moderada. Conlleva a considerar a lo mencionado por Vargas (2017), quien indica que cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa de forma exacta; es también la característica necesaria para poder medir la eficacia del trabajador.

Limitaciones: Carencia de antecedentes internacionales respecto a la relación entre clima laboral y desempeño, y falta de disponibilidad de algunos colaboradores por lo cual se tuvo que visitar dos días seguidos a la funeraria con la finalidad de completar la muestra en estudio.

4.2. Conclusiones

- Se determinó que el clima laboral se relaciona de manera positiva muy fuerte con el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.
- Referente al clima laboral, en estilo de gerencia el 60.7% de los colaboradores considera que a veces el líder de su dependencia le proporciona periódicamente información sobre su desempeño; en autonomía el 42.9% considera que siempre al asumir una nueva posición en la empresa, su jefe le informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo; en recompensa el 67.9% considera que la empresa nunca cumple con los premios (bonos o comisiones) que le ofrece; en entusiasmo y apoyo el 60.7% considera que a veces cuenta con la colaboración de sus compañeros de área; en satisfacción laboral el 53.6% considera que casi siempre está satisfecho con su trabajo en la empresa.
- Referente al desempeño, en asistencia el 53.6% de los trabajadores considera que casi siempre asiste al sitio de trabajo; en puntualidad el 57.1% considera que siempre es puntual con su horario de trabajo; en administración de recursos el 57.1% considera que a veces controla adecuadamente los recursos asignados; en control de gestión el 53.6% considera que casi siempre garantiza la calidad de su trabajo; en liderazgo el 64.3% considera que casi siempre motiva adecuadamente a su equipo de trabajo; en presentación personal el 57.1% considera que casi siempre asiste a trabajar presentado acorde con las circunstancias que la labor exige; en comunicación el 57.1% considera que casi siempre evita comunicar información poco relevante a sus pares; en desarrollo personal el 64.3% considera que a veces se desarrolla plenamente en sus labores programadas; en creatividad el 42.9% considera que casi nunca aporta ideas cuando se lo requieren.

- Se identificó que el 57.1% de los colaboradores calificó como regular el nivel del clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017.
- Se identificó que el 57.1% de los colaboradores calificó como regular el nivel del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.
- Se obtuvo que las dimensiones autonomía, recompensa, entusiasmo y apoyo del clima laboral se relacionan significativamente con el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017, presentando una correlación positiva fuerte.
- Se obtuvo que el clima laboral se relaciona significativamente con las dimensiones puntualidad, presentación personal y desarrollo personal del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017, presentando una correlación positiva moderada.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. J. & Albinagorta, W. F. (2016). *El Clima Laboral y su Influencia sobre el Desempeño de los Colaboradores del Área de Operaciones de la Empresa Corporación de Industrias Plásticas S.A. del Distrito de Ate Vitarte en el Año 2016*. [Tesis de bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1595/1/Williams%20Albinagorta_Jimmy%20Aguirre_Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n_Bachiller_2016.pdf
- Arias, R. M. (2017). *Incidencia de la capacidad creativa en el desarrollo de la tecnología del vestido en los estudiantes de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1563?show=full>
- Boada, N. A. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España: Editorial UNED.

- Bustanza, G. (2018). *Relaciones Intrafamiliares y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Turístico Waynapicchu S.A. – Cusco*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3868>
- CEHANI ESE (2019, 20 de mayo). Presentación personal y su importancia. <https://cehani.gov.co/presentacion-personal-y-su-importancia-en-los-empleados/>
- CEUPE (s.f.). ¿QUÉ ES CONTROL DE GESTIÓN? *Centro Europeo de Postgrado*. <https://www.ceupe.com/blog/control-de-gestion.html>
- CONSOLIDÉ (2019, 05 de febrero). La importancia de la evaluación del desempeño y de las sesiones de retroalimentación a los colaboradores. <https://operadora-consolide.com.mx/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-y-de-las-sesiones-de-retroalimentacion-a-los-colaboradores>
- Definición (s.f.). Definición de Administración de Recursos. <https://definicion.mx/administracion-de-recursos/>
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Guzman, B. A. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, Chimbote – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro]. Repositorio USANPEDRO. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández E. (2015, 11 de marzo). Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador. *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2015). Metodología de la Investigación (7a ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Huaripoma, M. & Rosado, P. P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de Lima 2017*. [Tesis de licenciamiento, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf
- Inglezzi, D. R. & Mimbela, K. A. (2017). *El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la Empresa Tai Loy S.A. local El Golf de la ciudad de Trujillo en el I trimestre del año 2017*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2996>
- Mendoza, K. N. (2018). *El desempeño laboral en la medición del valor de mercado de las empresas comerciales de la ciudad de Huaraz – 2017*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio UNASAM. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3309/T033_722_89322_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pastor, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. [Tesis de licenciamiento, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Santamaría, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Tamayo, Ñ. P. & Romero, C. W. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3695>
- Vargas, M. M. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del PER plan COPESCO de la ciudad del Cusco, periodo 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1291>
- Vásquez, S. F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera S.A. Agencia Trujillo Centro – Año 2016*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional de Trujillo]. DSpace UNITRU <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9524>

Zegarra, M. (2016). *Estilos gerenciales y la competencia laboral según personal de la
Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad
César Vallejo]. Repositorio UCV.
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21159/Zegarra
MM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21159/Zegarra_MM.pdf?sequence=1)

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Metodología		
			Población y muestra	Tipo de investigación	Técnicas e instrumentos
¿En qué medida el clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa del Norte del Perú - 2017?	<p>Objetivo general: Determinar el grado de relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir el clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017. - Describir el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017. - Identificar el nivel del clima laboral de la empresa funeraria del Norte del Perú -2017. - Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017. - Analizar la relación que existe entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017. - Analizar la relación que existe entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los colaboradores del área de necesidad inmediata de una empresa funeraria del Norte del Perú – 2017. 	<p>Variable independiente: Clima Laboral</p> <p>Variable dependiente: Desempeño</p>	La muestra estuvo conformada por la misma cantidad de colaboradores de la población, 28, ya que es una cantidad aceptable para aplicar los instrumentos seleccionados.	Se realizó una investigación de tipo Cuantitativa. Asimismo, se empleó el diseño no experimental, transeccional o transversal, de tipo correlacional.	Se utilizó la técnica de Encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario.

ANEXO n.º 2. Cuestionario de Clima Laboral

CUESTIONARIO

El Presente cuestionario tiene como finalidad conocer los resultados sobre el Clima laboral - Funeraria

Género: a) Masculino b) Femenino

Edad: _____

En el presente cuestionario se presenta una lista de proposiciones, responda en la medida que se ajuste a la verdad.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Le recalcamos la importancia de la honestidad y veracidad de sus respuestas. Marque con una X dentro del recuadro según el grado de apreciación, le agradecemos su participación.

Nº		ESCALAS				
		1	2	3	4	5
ESTILO DE GERENCIA						
1	Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.					
2	Mi responsable me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos.					
3	Mi jefe directo se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.					
4	El líder de mi dependencia me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.					
5	Mantengo una buena relación con mi jefe.					
AUTONOMÍA						
6	Tengo autonomía para llevar a cabo mi trabajo.					
7	Pienso que si desempeño bien mi trabajo, tengo posibilidad de promocionarme en la empresa.					
8	Al asumir una nueva posición en la empresa, mi jefe me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.					
9	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe directo.					
10	Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo.					
RECOMPENSA						
11	Considero justa la remuneración que recibo por mi trabajo.					
12	La empresa cumple con los premios (bonos o comisiones) que me ofrece.					
13	Los sueldos que recibo mensualmente se realizan de manera puntual					
14	Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la empresa.					
15	La empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.					

ENTUSIASMO Y APOYO					
16	Considero que existe un buen ambiente en el trabajo.				
17	Al tiempo de ingresar a la empresa me sentí bienvenido.				
18	Las personas con las que me relaciono en la empresa actúan con respeto y de manera ética.				
19	Cuento con la colaboración de mis compañeros de área.				
20	Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno (compañeros de trabajo) o externo.				
SATISFACCIÓN LABORAL					
21	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.				
22	Mi trabajo es reconocido y valorado.				
23	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.				
24	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.				
25	Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en la empresa.				

ANEXO n.º 3. Cuestionario de Desempeño

CUESTIONARIO

El Presente cuestionario tiene como finalidad conocer los resultados sobre el Desempeño- Funeraria

Género: a) Masculino b) Femenino

Edad: _____

En el presente cuestionario se presenta una lista de proposiciones, responda en la medida que se ajuste a la verdad.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Le recalcamos la importancia de la honestidad y veracidad de sus respuestas. Marque con una X dentro del recuadro según el grado de apreciación, le agradecemos su participación.

Nº		ESCALAS				
		1	2	3	4	5
ASISTENCIA						
1	¿Asiste al sitio de trabajo?					
2	¿Notifica a tiempo sus inasistencias?					
3	Cuando falta ¿justifica debidamente su inasistencia?					
PUNTUALIDAD						
4	¿Es puntual con su horario de trabajo?					
5	¿Se incorpora dentro del tiempo solicitado cuando tiene problemas con llegar temprano?					
6	¿Siempre se encuentra en su sitio de trabajo?					
ADMINISTRACION DE RECURSOS						
7	¿Considera justa la remuneración que recibe por su trabajo?					
8	¿Demuestra capacidad para planificar y organizar su trabajo?					
9	¿Controla adecuadamente los recursos asignados?					
CONTROL DE GESTION						
10	¿Demuestra habilidad de planificar el cumplimiento oportuno de su trabajo?					
11	¿Garantiza la calidad de su trabajo?					
12	¿Implementa medidas correctivas?					
LIDERAZGO						
13	¿Carece de limitaciones en la dirección de su equipo de trabajo?					
14	¿Motiva adecuadamente a su equipo de trabajo?					
15	¿Incentiva al logro de las metas trazadas?					

PRESENTACION PERSONAL					
16	¿Asiste a trabajar presentado acorde con las circunstancias que la labor exige?				
17	¿Conserva durante sus labores la presentación inicial?				
18	¿Suele presentarse ante los demás con una imagen acorde a sus responsabilidades?				
COMUNICACIÓN					
19	¿Comunica información de una manera clara y pertinente a sus compañeros?				
20	¿Evita comunicar información poco relevante a sus pares?				
21	¿Evita distorsionar el mensaje a sus compañeros?				
DESARROLLO PERSONAL					
22	¿Orienta adecuadamente a sus pares?				
23	¿Practica lo aprendido en las capacitaciones recibidas?				
24	¿Se desarrolla plenamente en sus labores programadas?				
CREATIVIDAD					
25	¿Aporta ideas cuando se lo requieren?				
26	¿Tiene iniciativa para dar solución a los problemas presentados?				
27	¿Consulta a sus superiores para la toma de decisiones frente a situaciones complejas?				

ANEXO n.º 4. Validez del cuestionario de clima laboral

Título de la investigación: "Clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Área de Necesidad Inmediata de una empresa funeraria del norte del Perú-2017"
Línea de investigación: Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones.
Apellidos y nombres del experto: Ing. Rodríguez Aguilar Rudy Pamela
El instrumento de medición pertenece a la variable: Clima laboral

Validez de contenido

La validez de contenido consiste en qué tan adecuado es el muestreo que hace una prueba del universo de posibles conductas, de acuerdo con lo que se pretende medir; los miembros de dicho universo "U" pueden denominarse reactivos o ítems. La validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos, el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. Se considera un mínimo de cinco jueces.

Método utilizado

Se evaluó la validez de contenido mediante el Coeficiente de Concordancia W de Kendall, se utiliza cuando se quiere conocer el grado de asociación entre k conjuntos de rangos, por lo cual es particularmente útil cuando se les solicita a los expertos asignarle rangos a los ítems; plantea las siguientes hipótesis: H0: Los rangos son independientes, no hay acuerdo; H1: Hay concordancia significativa entre los rangos, existe un acuerdo significativo entre expertos. Cuando el nivel de significancia obtenido es inferior al 0.05, se rechaza la H0 y se concluye que hay acuerdo entre los expertos.

Utilizando el Coeficiente de Concordancia W de Kendall, se evaluó la validez de contenido del instrumento elaborado por los autores para medir el clima laboral, obteniéndose un valor de significancia de 0.023 (inferior a 0.05), por lo que existe acuerdo entre los expertos.

Según el resultado obtenido, el instrumento para medir el clima laboral es válido.


Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
C.O.E.P. 118

Tabla 1. *Coefficiente de concordancia W de Kendall.*

Estadísticos de prueba	
N	5
W de Kendall ^a	0.331
Chi-cuadrado	39.771
gl	24
Sig. asintótica	0.023

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: Salida del software IBM Statistics v.22

Se tiene las siguientes hipótesis planteadas: H0: Los rangos son independientes, no hay acuerdo; H1: Hay concordancia significativa entre los rangos, existe un acuerdo significativo entre expertos. De esta manera, en la tabla 1 se muestra el coeficiente de concordancia W de Kendall obtenido en el programa estadístico SPSS, el cual fue de 0.331 y un valor de significancia de 0.023, entonces se rechaza H0 debido a que 0.023 es inferior a 0.05, por lo tanto se concluye que hay concordancia significativa entre los rangos asignados por los expertos; es decir, existe acuerdo entre los expertos. En consecuencia, el instrumento para medir el clima laboral es válido.


Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADISTICO
COESPE 1214

ANEXO n.º 5. Validez del cuestionario de desempeño

Título de la investigación: "Clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Área de Necesidad Inmediata de una empresa funeraria del norte del Perú-2017"
Línea de investigación: Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones.
Apellidos y nombres del experto: Ing. Rodríguez Aguilar Rudy Pamela
El instrumento de medición pertenece a la variable: Desempeño

Validez de contenido

La validez de contenido consiste en qué tan adecuado es el muestreo que hace una prueba del universo de posibles conductas, de acuerdo con lo que se pretende medir; los miembros de dicho universo "U" pueden denominarse reactivos o ítems. La validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos, el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. Se considera un mínimo de cinco jueces.

Método utilizado

Se evaluó la validez de contenido mediante el Coeficiente de Concordancia W de Kendall, se utiliza cuando se quiere conocer el grado de asociación entre k conjuntos de rangos, por lo cual es particularmente útil cuando se les solicita a los expertos asignarle rangos a los ítems; plantea las siguientes hipótesis: H0: Los rangos son independientes, no hay acuerdo; H1: Hay concordancia significativa entre los rangos, existe un acuerdo significativo entre expertos. Cuando el nivel de significancia obtenido es inferior al 0.05, se rechaza la H0 y se concluye que hay acuerdo entre los expertos.

Utilizando el Coeficiente de Concordancia W de Kendall, se evaluó la validez de contenido del instrumento elaborado por los autores para medir el desempeño, obteniéndose un valor de significancia de 0.038 (inferior a 0.05), por lo que existe acuerdo entre los expertos.

Según el resultado obtenido, el instrumento para medir el desempeño es válido.


Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 1214

Tabla 1. *Coefficiente de concordancia W de Kendall.*

Estadísticos de prueba	
N	5
W de Kendall ^a	0.308
Chi-cuadrado	40.104
gl	26
Sig. asintótica	0.038

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: Salida del software IBM Statistics v.22

Se tiene las siguientes hipótesis planteadas: H0: Los rangos son independientes, no hay acuerdo; H1: Hay concordancia significativa entre los rangos, existe un acuerdo significativo entre expertos. De esta manera, en la tabla 1 se muestra el coeficiente de concordancia W de Kendall obtenido en el programa estadístico SPSS, el cual fue de 0.308 y un valor de significancia de 0.038, entonces se rechaza H0 debido a que 0.038 es inferior a 0.05, por lo tanto se concluye que hay concordancia significativa entre los rangos asignados por los expertos; es decir, existe acuerdo entre los expertos. En consecuencia, el instrumento para medir el desempeño es válido.


Rudy Pamela Rodríguez Aguilón
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 1214

ANEXO n.º 6. Confiabilidad del cuestionario de clima laboral

Título de la investigación: "Clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Área de Necesidad Inmediata de una empresa funeraria del norte del Perú-2017"
Línea de investigación: Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones.
Apellidos y nombres del experto: Ing. Rodríguez Aguilar Rudy Pamela
El instrumento de medición pertenece a la variable: Clima laboral

Confiabilidad

Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Método utilizado

Se evaluó la consistencia interna mediante el Método de mitades partidas o split-halves, que consiste en dividir el total de ítems en dos partes, y calcular el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de los ítems (par e impar), el resultado obtenido se corrige con la fórmula de Spearman-Brown; además, se consideró el coeficiente alfa de Cronbach. Se sometió a la prueba de fiabilidad al cuestionario elaborado por los autores para medir el clima laboral que consta de 25 ítems, mediante el método de mitades partidas y el coeficiente alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron:

Un coeficiente de Pearson entre las dos mitades de los ítems de 0.634, y al aplicar la Corrección de Spearman-Brown resultó un coeficiente de 0.776; además, se tiene un coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.766. Por otro lado, el instrumento presenta un nivel de fiabilidad aceptable, con un alfa de Cronbach de 0.721.

Según los resultados el instrumento para medir el clima laboral presenta un nivel de confiabilidad aceptable.


Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE. 1214

Tabla 1. Estadístico de consistencia interna del cuestionario para medir el clima laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.721	25

Fuente: Salida del software IBM Statistics v.22

En la tabla 1, se muestra el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.721, que resultó del análisis de la consistencia interna del cuestionario de encuesta para medir el clima laboral de los colaboradores del Área de Necesidad Inmediata de una empresa funeraria del norte del Perú. El cual se encuentra dentro del rango 0.7 y 0.8, que hace referencia a un nivel aceptable confiabilidad.

Tabla 2. Estadístico de consistencia interna del cuestionario para medir el clima laboral, prueba de mitades partidas.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1 Valor	0.415
	N de elementos	13 ^a
	Parte 2 Valor	0.634
	N de elementos	12 ^b
	N total de elementos	25
Correlación entre formularios		0.634
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual	0.776
	Longitud desigual	0.776
Coeficiente de dos mitades de Guttman		0.766

a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9, ITEM10, ITEM11, ITEM12, ITEM13.

b. Los elementos son: ITEM13, ITEM14, ITEM15, ITEM16, ITEM17, ITEM18, ITEM19, ITEM20, ITEM21, ITEM22, ITEM23, ITEM24, ITEM25.

Fuente: Salida del software IBM Statistics v.22

En la tabla 2, se muestra la prueba de mitades partidas del cuestionario de encuesta para medir el clima laboral, en la cual se tiene un Coeficiente de Spearman-Brown de 0.776 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.766, ambos se encuentran dentro del rango 0.7 y 0.8, que hace referencia a un nivel aceptable confiabilidad.


Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 1214

ANEXO n.º 7. Confiabilidad del cuestionario de desempeño

Título de la investigación: "Clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Área de Necesidad Inmediata de una empresa funeraria del norte del Perú-2017"
Línea de investigación: Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones.
Apellidos y nombres del experto: Ing. Rodríguez Aguilar Rudy Pamela
El instrumento de medición pertenece a la variable: Desempeño

Confiabilidad

Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Método utilizado

Se evaluó la consistencia interna mediante el Método de mitades partidas o split-halves, que consiste en dividir el total de ítems en dos partes, y calcular el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de los ítems (par e impar), el resultado obtenido se corrige con la fórmula de Spearman-Brown; además, se consideró el coeficiente alfa de Cronbach. Se sometió a la prueba de fiabilidad al cuestionario elaborado por los autores para medir el desempeño que consta de 27 ítems, mediante el método de mitades partidas y el coeficiente alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron:

Un coeficiente de Pearson entre las dos mitades de los ítems de 0.593, y al aplicar la Corrección de Spearman-Brown resultó un coeficiente de 0.745; además, se tiene un coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.731. Por otro lado, el instrumento presenta un nivel de fiabilidad aceptable, con un alfa de Cronbach de 0.771.

Según los resultados el instrumento para medir el desempeño presenta un nivel de confiabilidad aceptable.


Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 1214

Tabla 1. Estadístico de consistencia interna del cuestionario para medir el clima laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.771	27

Fuente: Salida del software IBM Statistics v 22

En la tabla 1, se muestra el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.771, que resultó del análisis de la consistencia interna del cuestionario de encuesta para medir el desempeño de los colaboradores del Área de Necesidad Inmediata de una empresa funeraria del norte del Perú. El cual se encuentra dentro del rango 0.7 y 0.8, que hace referencia a un nivel aceptable confiabilidad.

Tabla 2. Estadístico de consistencia interna del cuestionario para medir el clima laboral, prueba de mitades partidas.

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0.465
		N de elementos	14 ^a
	Parte 2	Valor	0.751
		N de elementos	13 ^b
	N total de elementos		27
Correlación entre formularios			0.593
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0.745
	Longitud desigual		0.745
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.731

a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9, ITEM10, ITEM11, ITEM12, ITEM13, ITEM14.

b. Los elementos son: ITEM14, ITEM15, ITEM16, ITEM17, ITEM18, ITEM19, ITEM20, ITEM21, ITEM22, ITEM23, ITEM24, ITEM25, ITEM26, ITEM27.

Fuente: Salida del software IBM Statistics v 22

En la tabla 2, se muestra la prueba de mitades partidas del cuestionario de encuesta para medir el desempeño, en la cual se tiene un Coeficiente de Spearman-Brown de 0.745 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.731, ambos se encuentran dentro del rango 0.7 y 0.8, que hace referencia a un nivel aceptable confiabilidad.


Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 1214

ANEXO n.º 8. Ficha de validación del experto 1

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO
CLIMA LABORAL

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable	2. Poco aceptable	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-----------------------	-------------------	------------	--------------	------------------

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ESTILO DE GERENCIA						
1	Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.					X
2	Mi Jefe directo me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos.					X
3	Mi jefe directo se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.					X
4	El líder de mi área me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.					X
5	Mantengo una buena relación con mi jefe.					
AUTONOMÍA						
6	Tengo autonomía para llevar a cabo mi trabajo.					X
7	Pienso que si desempeño bien mi trabajo, tengo posibilidad de promocionarme en la empresa.					X
8	Al asumir una nueva posición en la empresa, mi jefe me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.					X
9	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi Jefe directo.					X
10	Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo.					X
RECOMPENSA						
11	Considero justa la remuneración que recibo por mi trabajo.					X
12	La empresa cumple con los premios (bonos o comisiones) que me ofrece.					X
13	Los sueldos que recibo mensualmente se realizan de manera puntual.					X

14	Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la empresa.								X
15	La empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.								X
ENTUSIASMO Y APOYO									
16	Considero que existe un buen ambiente en el trabajo.								X
17	Al tiempo de ingresar a la empresa me sentí bienvenido.								X
18	Las personas con las que me relaciono en la empresa actúan con respeto y de manera ética.								X
19	Cuento con la colaboración de mis compañeros de área.								X
20	Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno (compañeros de trabajo) o externo.								X
SATISFACCIÓN LABORAL									
21	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.								X
22	Mi trabajo es reconocido y valorado.								X
23	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.								X
24	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.								X
25	Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en la empresa.								X

Recomendaciones:

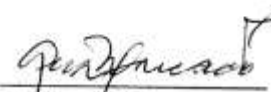
.....

.....

.....

.....

Apellidos y Nombres	Moncada Vergara Luz Angelita
Grado Académico	Magister
Mención	Administración de Negocios


 Firma del experto
 DNI N° 18110664

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO DESEMPEÑO

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable	2. Poco aceptable	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-----------------------	-------------------	------------	--------------	------------------

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ASISTENCIA						
1	¿Asiste al sitio de trabajo?					X
2	¿Notifica a tiempo sus inasistencias?					X
3	Cuando falta ¿justifica debidamente su inasistencia?					X
PUNTUALIDAD						
4	¿Es puntual con su horario de trabajo?					X
5	¿Se incorpora dentro del tiempo solicitado cuando tiene problemas con llegar temprano?					X
6	¿Siempre se encuentra en su sitio de trabajo?					X
ADMINISTRACION DE RECURSOS						
7	¿Considera justa la remuneración que recibe por su trabajo?					X
8	¿Demuestra capacidad para planificar y organizar su trabajo?					X
9	¿Controla adecuadamente los recursos asignados?					X
CONTROL DE GESTION						
10	¿Demuestra habilidad de planificar el cumplimiento oportuno de su trabajo?					X
11	¿Garantiza la calidad de su trabajo?					X
12	¿Implementa medidas correctivas?					X
LIDERAZGO						
13	¿Carece de limitaciones en la dirección de su equipo de trabajo?					X
14	¿Motiva adecuadamente a su equipo de trabajo?					X
15	¿Incentiva al logro de las metas trazadas?					X
PRESENTACION PERSONAL						
16	¿Asiste a trabajar bien presentado?					X
17	¿Conserva durante sus labores la presentación inicial?					X
18	¿Suele presentarse ante los demás con una imagen acorde a sus responsabilidades?					X

COMUNICACIÓN					
19	¿Comunica información de una manera clara y pertinente a sus compañeros?				X
20	¿Evita comunicar información poco relevante a sus pares?				X
21	¿Evita distorsionar el mensaje a sus compañeros?				X
DESARROLLO PERSONAL					
22	¿La empresa brinda capacitaciones para desempeñar mayores responsabilidades en un mediano y/o largo plazo?				X
23	¿Orienta adecuadamente a sus pares?				X
24	¿Practica lo aprendido en las capacitaciones recibidas?				X
25	¿Se desarrolla plenamente en sus labores programadas?				X
CREATIVIDAD					
26	¿Aporta ideas cuando se lo requieren?				X
27	¿Tiene iniciativa para dar solución a los problemas presentados?				X
28	¿Consulta a sus superiores para la toma de decisiones frente a situaciones complejas?				X

Recomendaciones:

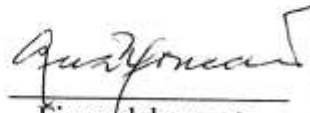
.....

.....

.....

.....

Apellidos y Nombres	Moncada Vergara Luz Angelita
Grado Académico	Magister
Mención	Administración de Negocios



Firma del experto
DNI N° 18110664

ANEXO n.º 9. Ficha de validación del experto 2

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO

CLIMA LABORAL

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable 2. Poco aceptable 3. Regular 4. Aceptable 5. Muy aceptable

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ESTILO DE GERENCIA						
1	Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.					X
2	Mi Jefe directo me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos.					X
3	Mi jefe directo se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.					X
4	El líder de mi área me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.					X
5	Mantengo una buena relación con mi jefe.					X
AUTONOMÍA						
6	Tengo autonomía para llevar a cabo mi trabajo.					X
7	Pienso que si desempeño bien mi trabajo, tengo posibilidad de promocionarme en la empresa.					X
8	Al asumir una nueva posición en la empresa, mi jefe me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.					X
9	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi Jefe directo.					X
10	Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo.					X
RECOMPENSA						
11	Considero justa la remuneración que recibo por mi trabajo.					X
12	La empresa cumple con los premios (bonos o comisiones) que me ofrece.					X
13	Los sueldos que recibo mensualmente se realizan de manera puntual.					X

14	Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la empresa.					X
15	La empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.					X
ENTUSIASMO Y APOYO						
16	Considero que existe un buen ambiente en el trabajo.					X
17	Al tiempo de ingresar a la empresa me sentí bienvenido.					X
18	Las personas con las que me relaciono en la empresa actúan con respeto y de manera ética.					X
19	Cuento con la colaboración de mis compañeros de área.					X
20	Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno (compañeros de trabajo) o externo.					X
SATISFACCIÓN LABORAL						
21	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.					X
22	Mi trabajo es reconocido y valorado.					X
23	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.					X
24	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.					X
25	Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en la empresa.					X

Recomendaciones:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y Nombres	REYES FLORES GUILLERMO ANTONIO
Grado Académico	INGENIERO
Mención	INDUSTRIAL



Firma del experto
DNI N° 17900009

8

**VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO
DESEMPEÑO**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable 2. Poco aceptable 3. Regular 4. Aceptable 5. Muy aceptable

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ASISTENCIA						
1	¿Asiste al sitio de trabajo?					X
2	¿Notifica a tiempo sus inasistencias?					X
3	Cuando falta ¿justifica debidamente su inasistencia?					X
PUNTUALIDAD						
4	¿Es puntual con su horario de trabajo?					X
5	¿Se incorpora dentro del tiempo solicitado cuando tiene problemas con llegar temprano?					X
6	¿Siempre se encuentra en su sitio de trabajo?					X
ADMINISTRACION DE RECURSOS						
7	¿Considera justa la remuneración que recibe por su trabajo?					X
8	¿Demuestra capacidad para planificar y organizar su trabajo?					X
9	¿Controla adecuadamente los recursos asignados?					X
CONTROL DE GESTION						
10	¿Demuestra habilidad de planificar el cumplimiento oportuno de su trabajo?					X
11	¿Garantiza la calidad de su trabajo?					X
12	¿Implementa medidas correctivas?					X
LIDERAZGO						
13	¿Carece de limitaciones en la dirección de su equipo de trabajo?					X
14	¿Motiva adecuadamente a su equipo de trabajo?					X
15	¿Incentiva al logro de las metas trazadas?					X
PRESENTACION PERSONAL						
16	¿Asiste a trabajar bien presentado?					X
17	¿Conserva durante sus labores la presentación inicial?					X
18	¿Suele presentarse ante los demás con una imagen acorde a sus responsabilidades?					X

COMUNICACIÓN					
19	¿Comunica información de una manera clara y pertinente a sus compañeros?				X
20	¿Evita comunicar información poco relevante a sus pares?				X
21	¿Evita distorsionar el mensaje a sus compañeros?				X
DESARROLLO PERSONAL					
22	¿La empresa brinda capacitaciones para desempeñar mayores responsabilidades en un mediano y/o largo plazo?				X
23	¿Orienta adecuadamente a sus pares?				X
24	¿Practica lo aprendido en las capacitaciones recibidas?				X
25	¿Se desarrolla plenamente en sus labores programadas?				X
CREATIVIDAD					
26	¿Aporta ideas cuando se lo requieren?				X
27	¿Tiene iniciativa para dar solución a los problemas presentados?				X
28	¿Consulta a sus superiores para la toma de decisiones frente a situaciones complejas?				X

Recomendaciones:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y Nombres	REYES FLORES GUILLERMO ANTONIO
Grado Académico	INGENIERO
Mención	INDUSTRIAL



Firma del experto
DNI N° 1790.0009

ANEXO n.º 10. Ficha de validación del experto 3

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO
CLIMA LABORAL

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable 2. Poco aceptable 3. Regular 4. Aceptable 5. Muy aceptable

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ESTILO DE GERENCIA						
1	Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.					X
2	Mi responsable me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos.					X
3	Mi jefe directo se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.					X
4	El líder de mi dependencia me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.					X
5	Mantengo una buena relación con mi jefe.					X
AUTONOMÍA						
6	Tengo autonomía para llevar a cabo mi trabajo.					X
7	Pienso que sí desempeño bien mi trabajo, tengo posibilidad de promocionarme en la empresa.					X
8	Al asumir una nueva posición en la empresa, mi jefe me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.					X
9	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe directo.					X
10	Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo.				X	
RECOMPENSA						
11	Considero justa la remuneración que recibo por mi trabajo.					X
12	La empresa cumple con los premios (bonos o comisiones) que me ofrece.					X
13	Los sueldos que recibo mensualmente se realizan de manera puntual.				X	

14	Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la empresa.						X
15	La empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.						X
ENTUSIASMO Y APOYO							
16	Considero que existe un buen ambiente en el trabajo.						X
17	Al tiempo de ingresar a la empresa me sentí bienvenido.						X
18	Las personas con las que me relaciono en la empresa actúan con respeto y de manera ética.						X
19	Cuento con la colaboración de mis compañeros de área.						X
20	Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno (compañeros de trabajo) o externo.						X
SATISFACCIÓN LABORAL							
21	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.						X
22	Mi trabajo es reconocido y valorado.						X
23	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.						X
24	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.						X
25	Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en la empresa.						X

Recomendaciones:

Ninguna.....
.....
.....
.....

Apellidos y Nombres	Soriano Paredes Emilio
Grado Académico	Doctor
Mención	Administración



Firma del experto
DNI N° 18140309

**VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO
DESEMPEÑO**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable | 2. Poco aceptable | 3. Regular | 4. Aceptable | 5. Muy aceptable

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ASISTENCIA						
1	¿Asiste al sitio de trabajo?					X
2	¿Notifica a tiempo sus inasistencias?				X	
3	Cuando falta ¿justifica debidamente su inasistencia?					X
PUNTUALIDAD						
4	¿Es puntual con su horario de trabajo?					X
5	¿Se incorpora dentro del tiempo solicitado cuando tiene problemas con llegar temprano?					X
6	¿Siempre se encuentra en su sitio de trabajo?				X	
ADMINISTRACION DE RECURSOS						
7	¿Considera justa la remuneración que recibe por su trabajo?					X
8	¿Demuestra capacidad para planificar y organizar su trabajo?					X
9	¿Controla adecuadamente los recursos asignados?					X
CONTROL DE GESTION						
10	¿Demuestra habilidad de planificar el cumplimiento oportuno de su trabajo?					X
11	¿Garantiza la calidad de su trabajo?					X
12	¿Implementa medidas correctivas?					X
LIDERAZGO						
13	¿Carece de limitaciones en la dirección de su equipo de trabajo?				X	
14	¿Motiva adecuadamente a su equipo de trabajo?					X
15	¿Incentiva al logro de las metas trazadas?					X
PRESENTACION PERSONAL						
16	¿Asiste a trabajar bien presentado?			X		
17	¿Conserva durante sus labores la presentación inicial?				X	
18	¿Suele presentarse ante los demás con una imagen acorde a sus responsabilidades?					X

COMUNICACIÓN						
19	¿Comunica información de una manera clara y pertinente a sus compañeros?					X
20	¿Evita comunicar información poco relevante a sus pares?					X
21	¿Evita distorsionar el mensaje a sus compañeros?					X
DESARROLLO PERSONAL						
22	¿Orienta adecuadamente a sus pares?					X
23	¿Practica lo aprendido en las capacitaciones recibidas?					X
24	¿Se desarrolla plenamente en sus labores programadas?					X
CREATIVIDAD						
25	¿Aporta ideas cuando se lo requieren?					X
26	¿Tiene iniciativa para dar solución a los problemas presentados?					X
27	¿Consulta a sus superiores para la toma de decisiones frente a situaciones complejas?					X

Recomendaciones:

En el ítem 9 sería recomendable especificar el significado de “control adecuado”

En el ítem 14 sugiero reemplazar “bien presentado” por “presentado acorde con las circunstancias que la labor exige”

Apellidos y Nombres	Soriano Paredes Emilio Alberto
Grado Académico	Doctor
Mención	Administración



Firma del experto
DNI N° 18140309

ANEXO n.º 11. Ficha de validación del experto 4

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO

CLIMA LABORAL

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable | 2. Poco aceptable | 3. Regular | 4. Aceptable | 5. Muy aceptable

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ESTILO DE GERENCIA						
1	Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.					X
2	Mi Jefe directo me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos.					X
3	Mi jefe directo se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.					X
4	El líder de mi área me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.					X
5	Mantengo una buena relación con mi jefe.					X
AUTONOMÍA						
6	Tengo autonomía para llevar a cabo mi trabajo.					X
7	Pienso que si desempeño bien mi trabajo, tengo posibilidad de promocionarme en la empresa.					X
8	Al asumir una nueva posición en la empresa, mi jefe me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.					X
9	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi Jefe directo.					X
10	Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo.					X
RECOMPENSA						
11	Considero justa la remuneración que recibo por mi trabajo.					X
12	La empresa cumple con los premios (bonos o comisiones) que me ofrece.					X
13	Los sueldos que recibo mensualmente se realizan de manera puntual.					X



14	Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la empresa.								X
15	La empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.								✓
ENTUSIASMO Y APOYO									
16	Considero que existe un buen ambiente en el trabajo.								✓
17	Al tiempo de ingresar a la empresa me sentí bienvenido.								✓
18	Las personas con las que me relaciono en la empresa actúan con respeto y de manera ética.								✓
19	Cuento con la colaboración de mis compañeros de área.								✓
20	Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno (compañeros de trabajo) o externo.								X
SATISFACCIÓN LABORAL									
21	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.								✓
22	Mi trabajo es reconocido y valorado.								✓
23	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.								✓
24	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.								✓
25	Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en la empresa.								X

Recomendaciones:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y Nombres	Pucutay Rojas Marco Antonio
Grado Académico	Licenciado en Administración C.I.A.D N° 18074 C.I.S.N
Mención	



Firma del experto
DNI N° 93931273

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO
DESEMPEÑO

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable 2. Poco aceptable 3. Regular 4. Aceptable 5. Muy aceptable

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ASISTENCIA						
1	¿Asiste al sitio de trabajo?					✓
2	¿Notifica a tiempo sus inasistencias?					×
3	Cuando falta ¿justifica debidamente su inasistencia?					×
PUNTUALIDAD						
4	¿Es puntual con su horario de trabajo?					✓
5	¿Se incorpora dentro del tiempo solicitado cuando tiene problemas con llegar temprano?					✓
6	¿Siempre se encuentra en su sitio de trabajo?					✓
ADMINISTRACION DE RECURSOS						
7	¿Considera justa la remuneración que recibe por su trabajo?					×
8	¿Demuestra capacidad para planificar y organizar su trabajo?					✓
9	¿Controla adecuadamente los recursos asignados?					×
CONTROL DE GESTION						
10	¿Demuestra habilidad de planificar el cumplimiento oportuno de su trabajo?					✓
11	¿Garantiza la calidad de su trabajo?					✓
12	¿Implementa medidas correctivas?					✓
LIDERAZGO						
13	¿Carece de limitaciones en la dirección de su equipo de trabajo?					✓
14	¿Motiva adecuadamente a su equipo de trabajo?					✓
15	¿Incentiva al logro de las metas trazadas?					✓
PRESENTACION PERSONAL						
16	¿Asiste a trabajar bien presentado?					✓
17	¿Conserva durante sus labores la presentación inicial?					✓
18	¿Suele presentarse ante los demás con una imagen acorde a sus responsabilidades?					✓



COMUNICACIÓN					
19	¿Comunica información de una manera clara y pertinente a sus compañeros?				X
20	¿Evita comunicar información poco relevante a sus pares?				>
21	¿Evita distorsionar el mensaje a sus compañeros?				X
DESARROLLO PERSONAL					
22	¿La empresa brinda capacitaciones para desempeñar mayores responsabilidades en un mediano y/o largo plazo?				X
23	¿Orienta adecuadamente a sus pares?				X
24	¿Practica lo aprendido en las capacitaciones recibidas?				X
25	¿Se desarrolla plenamente en sus labores programadas?				>
CREATIVIDAD					
26	¿Aporta ideas cuando se lo requieren?				X
27	¿Tiene iniciativa para dar solución a los problemas presentados?				X
28	¿Consulta a sus superiores para la toma de decisiones frente a situaciones complejas?				X

Recomendaciones:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y Nombres	Pucotay Rojas Horco Antonio
Grado Académico	Licenciado en Administración CLAD. N° 18074 Cúcuta
Mención	



Firma del experto
DNI N° 43432273

ANEXO n.º 12. Ficha de validación del experto 5

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO
CLIMA LABORAL

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable 2. Poco aceptable 3. Regular 4. Aceptable 5. Muy aceptable

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ESTILO DE GERENCIA						
1	Mi jefe escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones.					✓
2	Mi Jefe directo me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos.					✓
3	Mi jefe directo se preocupa por mantener un buen clima en el equipo.					✓
4	El líder de mi área me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño.					✓
5	Mantengo una buena relación con mi jefe.					✓
AUTONOMÍA						
6	Tengo autonomía para llevar a cabo mi trabajo.					✓
7	Pienso que si desempeño bien mi trabajo, tengo posibilidad de promocionarme en la empresa.					✓
8	Al asumir una nueva posición en la empresa, mi jefe me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.					✓
9	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi Jefe directo.					✓
10	Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo.				✓	
RECOMPENSA						
11	Considero justa la remuneración que recibo por mi trabajo.					✓
12	La empresa cumple con los premios (bonos o comisiones) que me ofrece.					✓
13	Los sueldos que recibo mensualmente se realizan de manera puntual.					✓

14	Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la empresa.								✓
15	La empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.								✓
ENTUSIASMO Y APOYO									
16	Considero que existe un buen ambiente en el trabajo.								✓
17	Al tiempo de ingresar a la empresa me sentí bienvenido.								✓
18	Las personas con las que me relaciono en la empresa actúan con respeto y de manera ética.								✓
19	Cuento con la colaboración de mis compañeros de área.								✓
20	Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno (compañeros de trabajo) o externo.								✓
SATISFACCIÓN LABORAL									
21	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.								✓
22	Mi trabajo es reconocido y valorado.								✓
23	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.								✓
24	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.								✓
25	Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en la empresa.								✓

Recomendaciones:

Ninguna. Considero suficiente 28 ítems para medir la variable.

.....

.....

Apellidos y Nombres	LUNA RIOJA CARLOS HUGO
Grado Académico	<ul style="list-style-type: none"> • DOCTOR • MAESTRO
Mención	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Pública y Gobernabilidad • Administración de Negocios



✓

**VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO
DESEMPEÑO**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5, donde:

1. Muy poco aceptable 2. Poco aceptable 3. Regular 4. Aceptable 5. Muy aceptable

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
ASISTENCIA						
1	¿Asiste al sitio de trabajo?			✓		
2	¿Notifica a tiempo sus inasistencias?				✓	
3	Cuando falta ¿justifica debidamente su inasistencia?					✓
PUNTUALIDAD						
4	¿Es puntual con su horario de trabajo?					✓
5	¿Se incorpora dentro del tiempo solicitado cuando tiene problemas con llegar temprano?					✓
6	¿Siempre se encuentra en su sitio de trabajo?					✓
ADMINISTRACION DE RECURSOS						
7	¿Considera justa la remuneración que recibe por su trabajo?					✓
8	¿Demuestra capacidad para planificar y organizar su trabajo?					✓
9	¿Controla adecuadamente los recursos asignados?					✓
CONTROL DE GESTION						
10	¿Demuestra habilidad de planificar el cumplimiento oportuno de su trabajo?					✓
11	¿Garantiza la calidad de su trabajo?					✓
12	¿Implementa medidas correctivas?					✓
LIDERAZGO						
13	¿Carece de limitaciones en la dirección de su equipo de trabajo?				✓	
14	¿Motiva adecuadamente a su equipo de trabajo?					✓
15	¿Incentiva al logro de las metas trazadas?					✓
PRESENTACION PERSONAL						
16	¿Asiste a trabajar bien presentado?					✓
17	¿Conserva durante sus labores la presentación inicial?				✓	
18	¿Suele presentarse ante los demás con una imagen acorde a sus responsabilidades?					✓

COMUNICACIÓN						
19	¿Comunica información de una manera clara y pertinente a sus compañeros?					✓
20	¿Evita comunicar información poco relevante a sus pares?					✓
21	¿Evita distorsionar el mensaje a sus compañeros?					✓
DESARROLLO PERSONAL						
22	¿La empresa brinda capacitaciones para desempeñar mayores responsabilidades en un mediano y/o largo plazo?					✓
23	¿Orienta adecuadamente a sus pares?					✓
24	¿Practica lo aprendido en las capacitaciones recibidas?					✓
25	¿Se desarrolla plenamente en sus labores programadas?					✓
CREATIVIDAD						
26	¿Aporta ideas cuando se lo requieren?					✓
27	¿Tiene iniciativa para dar solución a los problemas presentados?					✓
28	¿Consulta a sus superiores para la toma de decisiones frente a situaciones complejas?					✓

Recomendaciones:

Ninguna. Considero suficiente 28 ítems para medir la variable.

.....

.....

Apellidos y Nombres	LUNA RIOJA CARLOS HUGO
Grado Académico	<ul style="list-style-type: none"> • DOCTOR • MAESTRO
Mención	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Pública y Gobernabilidad • Administración de Negocios.

