

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en **Administración**

Autor:

Br. Cynthia del Carmen Garcia Oliva

Br. Johnny Pedro Loyola Alayo

Asesor:

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres; quiénes han sido, son y serán siempre mi ejemplo a seguir, a las personas que participaron opinando, corrigiendo e impulsándome a desarrollar el siguiente informe y a mis profesores y asesores que contribuyeron a nuestra formación profesional.

CYNTHIA DEL CARMEN GARCIA OLIVA

A Dios y a mis padres por darme la vida, habiéndome trazado como objetivo el ser profesional y contra viento y marea lo estoy concluyendo, a mi esposa Mary por ser mi motor y estar siempre a mi lado alentándome en cada momento, a mi madre Carmen y mi tía Carola que siempre me apoyaron en este largo camino gracias por todo y a mi Mechita y mi papa Johnny que desde el cielo siempre guían mi camino y siempre anhelaron este momento.

JOHNNY PEDRO LOYOLA ALAYO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegernos durante todo nuestro camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de nuestras vidas.

Agradecemos también la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestra familia, quienes nos han demostrado amor, incentivándonos a crecer profesionalmente y celebrando nuestros triunfos.

A nuestro asesor de tesis el Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa, por la orientación y ayuda que nos brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo que nos permitió aprender mucho más que lo estudiado en el proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS	44
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: RELACION ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018	35
TABLA 2: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018 SEGÚN SUS DIMENSIONES	.36
TABLA 3: CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018 SEGÚN SUS DIMENSIONES	37
TABLA 4: RELACION ENTRE EL CLIMA LABORAL POR DIMENSIONES Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018	38
TABLA 5: RELACION ENTRE EL DESEMPEÑO POR DIMENSIONES Y EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: RELACION ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018	54
GRÁFICO 2: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018 SEGÚN SUS DIMENSIONES	54
GRÁFICO 3: CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018 SEGÚN SUS DIMENSIONES	55
GRÁFICO 4: RELACION ENTRE EL CLIMA LABORAL POR DIMENSIONES Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018	56
GRÁFICO 5: RELACION ENTRE EL DESEMPEÑO POR DIMENSIONES Y EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018	56

RESUMEN

En el mundo laboral actual, se ha reconocido la importancia del clima laboral en la productividad de las organizaciones. Cuando este es adecuado, los empleados se sienten más identificados con la empresa, y esto se refleja en una mayor calidad de productos y servicios, lo cual genera un mejor nivel de desempeño en los trabajadores. A partir de diagnósticos y estrategias adecuadas, es posible gestionar los recursos humanos de manera que sus actitudes y comportamientos generen este ambiente favorable. Sin embargo, los cambios requieren un compromiso serio, que debe empezar en la alta dirección.

El propósito de la presente tesis, es investigar la relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo 2018. Para ello se formuló el siguiente problema ¿De qué manera se relacionan el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo 2018? siendo la hipótesis esperada, el obtener un nivel de relación ALTO.

El diseño de investigación utilizado fue diseño no experimental, transversal y ex post facto, la población estuvo comprendida por 25 trabajadores los mismos que fueron considerados como muestra a tratar, entre los instrumentos utilizados para recolectar los datos se empleó una encuesta tipo cuestionario desarrollado por juicio de expertos, las técnicas empleadas fueron observación. Los datos fueron analizados a través de tablas, gráficos y cuadros.

Entre los resultados obtenidos tenemos: Queda demostrado que la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es altamente significativa, el nivel más representativo es el DESFAVORABLE (85%). Está demostrado que el nivel de desempeño de los trabajadores en todas sus dimensiones fue bajo; el nivel más bajo fue el MEJORAMIENTO CONTINUO (80%). Luego, el nivel de clima laboral demostró que era bajo en todas sus dimensiones, el nivel más bajo fue el de CONDICIONES LABORALES

(80%). Además, se demostró que la relación entre clima laboral en todas sus dimensiones y el desempeño de los trabajadores fue ALTAMENTE SIGNIFICATIVA; los niveles más significativos fueron INVOLUCRAMIENTO LABORAL y CONDICIONES LABORALES (< 5%). Finalmente, se demostró que la relación entre desempeño de los trabajadores en todas sus dimensiones y clima laboral fue ALTAMENTE SIGNIFICATIVA, los niveles más representativos fueron el INVOLUCRAMIENTO LABORAL Y LAS CONDICIONES LABORALES (< 5%).

Palabras clave: Clima Laboral; Desempeño de los trabajadores.

ABSTRACT

In today's working world, the importance of the working environment in the productivity of organizations has been recognized: when this is adequate, employees feel more identified with the company, and this is reflected in a higher quality of products and Services, which generates a level of performance in workers. Based on appropriate diagnoses and strategies, it is possible to manage human resources so that their attitudes and behaviors generate this favorable environment. However, the changes require a serious commitment, which must start in the top management.

The purpose of this thesis is to investigate the relationship of working environment in the performance of workers of J.G.G. E.I.R.L transport and services company. To this end, the following problem was formulated: what is the level of organizational climate in the job satisfaction of J.G.G E.I.R.L transport and services company in Trujillo, 2018 being the expected hypothesis, to get a high level of relationship.

The research design used was non-experimental, transversal, ex post facto design, the population was comprised of 25 workers, the same sample were considered to be treated, among the instruments used to collecting the data a questionnaire-type survey developed by expert judgment was used, the techniques employed were observation. The data were analyzed through tables, graphs and charts.

Among the results obtained, we have: It is demonstrated the relationship between the working environment and the performance of workers is **HIGHLY SIGNIFICANT**, the most representative level is **UNFAVORABLE** (85%). Also, it is demonstrated the performance of workers level in all dimensions was low; the lower level was **CONTINUOUS IMPROVEMENT** (80%). Then, the working environment level demonstrated in all dimensions was low; the lower level was **WORK CONDITIONS** (80%). Moreover, it is demonstrated the relationship between the working environment in all dimensions was

highly significant with the performance worker; the most representative levels were employee involvement and working conditionals (< 5%). Finally, it is demonstrated the relationship between the performance worker in all dimensions and working environment is highly significant; the most representative levels are employee involvement and working conditionals (< 5%)

Keyword: Working environment and performance of workers

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

(Mayor M.; 2009) sostiene que las organizaciones son más que la simple suma de sus partes ya que exigen considerarlas como sistemas complejos que incluyen recursos, tecnología, procesos, procedimientos, planes, programas, proyectos, etc., debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos, así como los resultados esperados, y su permanencia y desarrollo dependen mucho de su mantenimiento, modernización y estabilidad interna. Sin embargo, hoy en día las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido a los distintos conflictos que existen dentro de las mismas, los cuales impactan en el clima laboral y por ende en el desempeño de sus trabajadores y en el crecimiento económico de la empresa. Hoy por hoy, existe interés por investigar el clima laboral y el impacto que éste puede causar en el desempeño, así tenemos por ejemplo (Alalú L.; 2016) Gerente de Operaciones en Great Place to Work® Perú, quién afirma que el área de recursos humanos ha cobrado relevancia en tiempos actuales y es vista como socio estratégico del negocio, porque su labor está orientada a lograr una mayor productividad a través de la correcta gestión de capital humano. Esto genera indefectiblemente un buen clima laboral y está comprobado que las empresas que lo tienen, logran un aumento de retorno sobre la inversión, mayor productividad, menor rotación y trabajadores más comprometidos y motivados y por ende un óptimo desempeño de los mismos. Pero lograr un clima laboral ideal no es producto del azar, sino que se requiere que la empresa invierta en liderazgo porque el líder o jefe es la imagen de la compañía y el responsable de crear y mantener un ambiente de confianza la cual es eje fundamental de las relaciones en una empresa. La empresa en la que se realizará el estudio, se ha sumado a la larga lista de empresas donde el tema del clima

laboral está estrechamente vinculado con el desempeño directo de los trabajadores puesto que en la actualidad presentan una gran serie de inconvenientes debido al clima laboral tóxico que hay dentro de la misma; es así que con la presente investigación se descubrirá qué relación hay entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores y que alternativas de solución se pueden poner en práctica para cambiar este malestar y mejorar las relaciones entre los colaboradores y el dueño de la organización.

Descripción de la situación problemática

Para conocer un poco más de la empresa, realizamos una encuesta de 13 preguntas, dirigida a Jorge García Gil, gerente y dueño de J.G.G. E.I.R.L quién nos contó un poco sobre el rubro de la empresa, su situación actual y algunas fortalezas y debilidades a su criterio lo que nos permitió contrastar con la información que recogimos de sus colaboradores. La empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L., se dedica al transporte de carga pesada y al acopio de materiales reciclados en todo el territorio Nacional, desarrollando un servicio de primer nivel, cuenta con veinticinco empleados, tiene cinco años en el mercado y es actualmente una de las empresas más jóvenes que hay en la ciudad de Trujillo, proyectándose a expandirse por toda la Región La Libertad. Actualmente dentro de la empresa no se aplica ningún tipo de estrategia para mejorar el clima laboral entre los trabajadores, a pesar que el dueño, quién es además el gerente de la empresa indica que cuentan con una psicóloga encargada de realizar talleres dentro de la empresa para motivar a los colaboradores, detectar sus fallas y dar soluciones en beneficio de la misma. A pesar de esto, existe un ambiente laboral tóxico debido a la falta de comunicación y mala relación que hay entre el dueño y los empleados, lo que ha conllevado a que se originen una serie de faltas graves como robos y discusiones dentro de la organización. Sin embargo, el gerente indica que para él todo marcha muy bien debido a que únicamente se enfoca en los resultados óptimos

que obtiene al término del mes, sintiéndose satisfecho porque cuenta con un personal productivo pero siendo indiferente ante la satisfacción de los trabajadores y del clima laboral dentro de la organización puesto que cuando habla sobre los principales problemas de su empresa menciona varios puntos, pero en ninguno incluye al clima laboral. Ante esta situación, es necesario identificar y fortalecer aquellos elementos que intervienen en la creación de un clima laboral adecuado puesto que existe una gran desmotivación por parte de los trabajadores y mucha indiferencia por parte del gerente. Es por ello que consideramos necesario conocer la relación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L con la finalidad de dar solución a la problemática existente. Ver ANEXO n° 1

Antecedentes

Se ha considerado para la investigación los siguientes antecedentes:

Según, Williams L. (2013) investigó la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal. Para ello aplicó una encuesta de clima laboral a 20 empleados, la misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización. Finalmente, el procedimiento se desarrolló en una dependencia pública de la ciudad de Monterrey en donde se demostró que el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización.

Con respecto al antecedente para poder mejorar la insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de la organización se debe generar que los empleados se sientan implicados en los objetivos de la empresa. No sólo son importantes los objetivos y los resultados, sino también la forma en que se consiguen. Las bases de la empresa están

constituidas por valores humanos, y la motivación de los empleados es la clave para alcanzarlos.

Asimismo, Calva D.; Hernández G. (2012) investigaron sobre el análisis de la percepción del Clima Laboral en Interceramic -Puebla 2012” de la Universidad de las Américas, sede Puebla – México, como estrategia de investigación, se aplicó un cuestionario como instrumento de recopilación de información llamado Diagnóstico de Factores Humanos sobresalientes para el desempeño (Jauli I.; Reig E.; 2001). Este diagnóstico incluye una sección que los autores nombran como Paquete de factores para el desarrollo de la personalidad en el cual se mencionan las versiones positivas y negativas de estos factores. Este instrumento consta de 141 preguntas en dos grupos de las cuales, noventa y seis de ellas pertenecen al primer grupo y son positivas las cuales deben estar pendientes en las organizaciones y cuarenta y cinco pertenecen al segundo grupo y son negativas ya que necesitan ser eliminadas. Para realizar la evaluación se utiliza una escala de Likert del 1 al 6 (siempre o nunca). La evaluación se aplicó a todos los empleados de las áreas de ventas y almacén. La calificación máxima para la primera parte es de quinientos setenta y seis puntos y la mínima es de noventa y seis. La calificación máxima para la segunda parte es de doscientos setenta y la mínima es de cuarenta y cinco, siendo la puntuación máxima total de ciento cuarenta y uno. Los resultados fueron interpretados de forma cuantitativa y se concluyó que en las organizaciones, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que éste tiene sobre el comportamiento de los trabajadores. Asimismo, que la empresa Interceramic-Puebla conoce las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen sus empleados logrando con ello, que se sientan en confianza y aporten más de sí en la institución. Esta conclusión ratifica la

afirmación teórica de que cuanto más se conoce al trabajador y este más conoce a su institución, ambos conocimientos permitirán mejores y mayores resultados.

Con respecto al antecedente para mejorar su percepción del clima laboral en la empresa, es Iro permite canalizar esfuerzo, energía y conducta de la persona, generando un sentimiento positivo respecto a sus resultados y contribuyendo al logro de una visión compartida respecto a los objetivos de la empresa, pero tienen que estar todo implicados para una mejoría.

Por otro lado, Uría D. (2011) investigó la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato – Ecuador. Como estrategia de investigación, se aplicó un cuestionario como instrumento de recopilación de información de trece preguntas elaboradas por la autora de la investigación Diana Uría Calderón. Una vez recolectada la información mediante la aplicación del cuestionario se procederá a la revisión y codificación de la misma para organizarla y facilitar el proceso de tabulación para luego proceder a la categorización con la finalidad de que cada pregunta tenga los grupos y clases necesarias para su respuesta y de esta manera facilitar la tabulación de la información. La tabulación se la realizará de forma manual ya que es un número reducido de datos y se utilizará para su tabulación es sistema quinario, para el análisis de los datos se utilizará la investigación descriptiva seleccionando el estadígrafo de los porcentajes y para la presentación de la información se utilizará la presentación de datos semitabular Excel para poder interpretar con mayor claridad la investigación realizada. Los resultados fueron interpretados de forma cuantitativa y se concluyó que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda. y que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la

aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

Con respecto al antecedente se debe proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, y de esta manera incrementar su desempeño laboral. Se detalla la propuesta "Programa de mejoramiento del clima organizacional, para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda.", con su respectivo proceso de elaboración y a su vez las actividades, recursos, tiempos y costos que permitirán la implementación del mismo como una herramienta de gestión empresarial.

Al respecto, Ganoza, J. (2014) investigó la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del área de marketing corporativo en la empresa Real Plaza-Lima. Se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo con dos variables, así como los siguientes métodos: Inductivo y deductivo; y por último, la recolección de datos se hizo a través de técnicas cuantitativas (encuesta), el cual se realizó al gerente, jefes, coordinadores y asistentes del área en mención. Los resultados fueron presentados en cuadros estadísticos con números porcentuales, de los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan: la mayoría de encuestados considera que el clima organizacional es una pieza clave y que influye directamente en sus actividades, el trabajo en equipo, además la información es oportuna y directamente con los jefes ayudando a mejorar su desempeño. Finalmente se llegó a la conclusión: Que un buen clima organizacional influye positivamente en el desempeño de los trabajadores del área de marketing en Real Plaza corporativo - Lima. Asimismo, los trabajadores lo demuestran mediante su elevado compromiso y preocupación por

el bienestar y futuro de la empresa a pesar de que la remuneración no es atractiva a comparación de otras entidades.

Con respecto al antecedente se concluye que además de una justa remuneración económica, es determinante el clima laboral. Para asegurar la sostenibilidad de una compañía, cada empleador debe garantizar un ambiente laboral positivo para sus colaboradores. Así se logra influenciar positivamente en el estado de ánimo del equipo y, por ende, el rendimiento y productividad de la empresa.

Del mismo modo, (Quintero N.; Africano N.; Faría E.; 2014), investigaron si el clima organizacional era productivo y satisfactorio en el desempeño laboral del personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote, de la Universidad Mayor de San Marcos. La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

Con respecto al antecedente para generar un mejor clima organizacional productivo y satisfactorio se debe tener un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos. Para que un colaborador alcance todo su potencial productivo, debe contar con las condiciones adecuadas para desempeñarse. No basta con tener un gran entrenamiento y las

herramientas de trabajo disponibles, es clave que se sienta motivado, satisfecho y feliz con su trabajo, con su entorno, con sus compañeros y con sus jefes.

Además, Guevara, F.; Tafur, A. (2015) investigaron la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores; por ello se realizó un diagnóstico de la situación actual en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo, en el cual se evidencio el impacto que este tiene en los trabajadores. La metodología empleada en la investigación fue la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumentos de aplicación de estas. La población de estudio estuvo constituida por 17 trabajadores, los mismos que fueron considerados como muestra a tratar, de los cuales nuestra población y muestra uno fueron los 14 colaboradores y nuestra población y muestra dos fueron los 3 jefes. Mediante la utilización de métodos estadísticos se constató los porcentajes del impacto de la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores. La investigación concluye que la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores es positiva, teniendo en cuenta que un alto porcentaje de los encuestados se sientes motivados y a gusto con el trato que la empresa les brinda evidenciando que Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza se preocupa por su personal permitiendo así el logro de los objetivos mutuos, trabajadores y empresa.

Con respecto al antecedente es que la empresa muestra una gran importancia en lo que concierne al clima laboral, realizando una óptima gestión de recursos humanos lo que se demuestra en el interés del desarrollo personal de sus trabajadores y en la motivación, recompensas y satisfacción económica brindada a los mismos, se sugiere seguir manteniendo la buena gestión de recursos humanos que viene llevando la empresa, sistema de recompensas e interés del desarrollo personal de sus colaboradores.

Finalmente, Cava L. (2010) investigó la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal operativo de la empresa Danper Trujillo S.A.C. con la determinación de este trabajo, la empresa pondrá énfasis en los puntos más relevantes en el que no se está trabajando correctamente, permitiendo un desempeño adecuado dentro de la organización. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño descriptivo - transeccional, estadístico; y se aplicó una encuesta como técnica de investigación. En las encuestas aplicadas al personal de la empresa Danper Trujillo S.A.C. podemos resaltar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores haciendo que este no sea el más adecuado. Como conclusión del mismo se espera que la elaboración de este trabajo sea de gran utilidad para hacer tomar conciencia a cada uno de sus miembros de la organización de manera que el mejoramiento del clima organizacional les permita obtener un mejor desempeño laboral, es preciso indicar que se ha demostrado que los trabajadores se podrían desempeñar mejor si enfocamos los puntos principales para armonizar como un todo el clima organizacional.

Con respecto al antecedente la empresa se debe enfocar más en cuáles son las necesidades que hay que priorizar para que los trabajadores se desempeñen mucho mejor, poner énfasis en el aspecto humano es decir tomar en cuenta sus opiniones y en el caso de que el trabajador se presente algún problema mostrar el sentido de solidaridad que se merece el caso y brindarle mejores condiciones de labores así como un adecuado sistema de recompensa el cual sea establecido en base a las metas alcanzadas por el trabajador en beneficio de la organización.

Marco Conceptual

Se ha considerado dentro de la literatura describir las siguientes variables:

Variable 1: Clima Laboral

Definiciones:

Chiavenato (2009) afirma que "El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo". (p.25) Méndez (2006) refiere que el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.76).

Importancia y tipos de clima laboral:

Según Goncalves (2000) manifiesta que el estudio del clima laboral, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. (p. 56) Para Chiavenato (2010) existen cuatro tipos de clima laboral, el primero es el clima tipo autoritario – explotador, en el que existe desconfianza hacia los empleados, las decisiones y objetivos sólo los deciden los miembros de mayor jerarquía, los empleados trabajan en base al miedo, castigos y amenazas y la satisfacción y motivación son inexistentes. El segundo, es el clima tipo autoritario – paternalista, en el que existe confianza flexible hacia los empleados. Las decisiones más importantes las toman los miembros de mayor jerarquía y las

decisiones irrelevantes son tomadas por los puestos de menor jerarquía. El tercero, es el clima tipo participativo – consultivo, en el que mayormente se le tiene confianza en los empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, tratan de satisfacer las necesidades de prestigio y estima. Las decisiones generalmente las toman los miembros de mayor jerarquía permitiéndose a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores y el cuarto, es el Clima tipo participativo – grupal, en el que se le tiene plena confianza en los empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación se hace de manera ascendente, descendente y lateral. Aquí los procesos de toma de decisiones están diversificados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles.

Dimensiones del clima laboral:

Según Palma (2004), la medición del Clima organizacional, genera una interesante aproximación de una realidad psicosocial, por lo que necesitamos darle la importancia en la medida que nos posibilita emplear indicadores válidos y confiables de la salud organizacional, así como proponer de manera implícita mecanismos de optimización del funcionamiento organizacional. Es necesario aclarar, que lo antes mencionado, influirá definitivamente en la productividad y la satisfacción laboral de las personas que estén involucradas en el proceso de cambio planeado, siempre y cuando esté relacionado con el hecho que los valores y creencias realmente sean compartidos por todos los individuos que conforman la organización, en forma autentica y sincera. Al realizar el proceso de evaluación del clima laboral es fundamental la participación libre de los involucrados en este proceso, de tal manera que la información obtenida sea significativa y sin sesgos. Asimismo, es necesario implementar un proceso de sensibilización a los individuos que van a participar en el desarrollo de la

investigación, para generar una buena disposición de parte de ellos, representando un factor importante para conseguir el involucramiento de los trabajadores en la medición planteada. Se considera necesario saber en qué situación se encuentra el clima laboral de la empresa, pero también necesitamos tener en cuenta que la medición de esta variable no debe generar falsas expectativas; no va a solucionar ningún problema, sencillamente el conocer la percepción de los empleados sobre su ambiente de trabajo, nos va a permitir desarrollar las estrategias necesarias para mejorar el clima existente. La Escala CL-SPC para medir el clima laboral, se trata de un instrumento que utiliza escalas de Likert y cuenta, en su versión final, con 50 ítems que exploran la variable clima organizacional definida operacionalmente como "la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea". Las cinco dimensiones que se utilizaron para la medición del clima organizacional fueron la autorrealización que es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades, que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, el involucramiento laboral que es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el desarrollo de la empresa, la supervisión que son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto existan relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, la comunicación que es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente la funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios

y/o clientes de la misma y las condiciones laborales que es el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Características y efectos del clima laboral

Según Hellriegel & Slocum (2004, pp.102-103) comentan que una de las características del clima laboral es que éste tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Otra de las características es que las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. Una tercera característica es que el clima laboral tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización y la última es que el clima laboral, es afectado por diferentes variables estructurales, como por ejemplo el estilo de dirección, políticas, planes de gestión y el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Para Chiavenato (2009) un buen clima o un mal clima laboral, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. (p.45)

Variable 2: El Desempeño

Definiciones:

Según Newstron (2001) refiere que el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (p, 56). De otro lado,

Robbins & Timothy (2013) precisan que el desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (p.36)

Factores que influyen en el desempeño

Con respecto a los factores que influyen en el desempeño laboral, Davis & Newstrom (1999) plantean en primer lugar a la satisfacción del trabajo que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. En segundo lugar, la autoestima que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. En tercer lugar, el trabajo en equipo que se da cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades, produciéndose una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Dimensiones del desempeño

De acuerdo al departamento de psicología de La Universidad Centro de Enseñanza Técnica y Superior (CETYS), se determinó que el desempeño debía ser evaluado bajo 3 dimensiones: La efectividad, que se refiere a la relación entre lo que se hace en el trabajo, el cumplimiento de objetivos y la misión de la organización. La iniciativa e innovación, que son las capacidades que debemos tener para formular activamente nuevos planteamientos que se adelanten a los cambios del entorno tomando decisiones oportunas con criterio propio y el mejoramiento continuo, que es el conjunto de todas

las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos y de ese modo la mejora continua formará parte de la cultura de la organización, convirtiéndose en una filosofía de vida y trabajo. Luego de determinar las dimensiones que evaluarían el desempeño, se elaboró una encuesta para medir el desempeño de sus trabajadores, la cual les dió un resultado bastante completo, el cual les permitió conocer a fondo la manera en la que sus trabajadores se encontraban desempeñando sus funciones.

Importancia del desempeño

Igualmente, Robbins & Timothy (2013) afirman que el desempeño laboral es importante para el desarrollo administrativo, conociendo puntos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo y definición de funciones. Además, indican que esta técnica es importante porque permite determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo para luego elaborar planes de mejora. (p. 58-59)

Objetivos del desempeño

Para Robbins & Timothy (2013) los objetivos de la evaluación de los trabajadores sirven para el mejoramiento del desempeño laboral, reajustar las remuneraciones, ubicar a los trabajadores en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas; la rotación y promoción de trabajadores. (p. 22)

Operacionalización de Variables

Variable Dependiente:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.	A. Efectividad	A1. Conocimiento del trabajo.	Ordinal: Bajo (4 - 8)
			A2. Calidad	Intermedio (9 -
			A3. Planeación/ Organización	11)
			A4. Productividad	Alto (12 - 16)
		B. Iniciativa e Innovación	B1. Solución de problemas	Ordinal: Bajo (2 - 3)
			B2. Creación propia de instrumentos y/o métodos para mejorar la calidad de su trabajo.	Intermedio (4) Alto (5 - 6)
		C. Mejoramiento continuo de las actitudes	C1. Compromiso y Responsabilidad	Ordinal: Bajo (4 - 6) Intermedio (7 - 9) Alto (10 - 12)
			C2. Actitud hacia el trabajo	
			C3. Comunicación	
			C4. Relaciones interpersonales	

Fuente: CETYS (2007)

Variable Independiente:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA LABORAL	Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo.	A. CONDICIONES LABORALES	A1. Estabilidad	Ordinal: Muy desfavorable (10 - 17) Desfavorable (18 - 25) Intermedio (26 - 33) Favorable (34 - 41) Muy favorable (42 - 50)
			A2. Recursos disponibles	
			A3. Salario	
			A4. Trabajo en equipo	
			A5. Alcance de objetivos	
			A6. Tecnología	
		B. SUPERVISION	B1. Apoyo	
			B2. Buen trato	
			B3. Planificación	
		C. COMUNICACIÓN	C1. Información	
			C2. Interacción	
		D. AUTORREALIZACION	D1. Formación	
			D2. Desarrollo profesional	
			D3. Reconocimiento	
			D4. Recompensa	
		E. INVOLUCRAMIENTO LABORAL	E1. Valores	
			E2. Compromiso laboral	

Fuente: SONIA PALMA (2004)

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera se relacionan el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L según sus dimensiones en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L según sus dimensiones en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Determinar la relación entre el clima laboral por dimensiones y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Determinar la relación entre el desempeño por dimensiones y el clima laboral de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.

1.4. Hipótesis

El clima laboral se relaciona de manera altamente significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.

1.1.1. Hipótesis general

Ha: El clima laboral se relaciona de manera altamente significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1.1 Tipo de investigación

Tipo de investigación: Aplicada

Nivel: Descriptivo

Diseño: No experimental; transversal; ex post facto

1.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Conformada por los 25 trabajadores de la empresa de Transportes y Servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo 2018. No hay una muestra porque se encuestará a la totalidad de trabajadores de la empresa Transportes y Servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo 2018

1.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica: Entrevista y encuestas

Se aplicarán a todos los trabajadores de la empresa de Transportes y Servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo 2018

Instrumentos: Cuestionarios

Se aplicarán dos cuestionarios, uno está orientado a evaluar el clima laboral y el otro está orientado a evaluar el desempeño laboral ambos deberán ser llenados por los 25 trabajadores de la empresa de Transportes y Servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo 2018.

1.4 Procedimiento

Para poder alcanzar los objetivos de estudio, se emplearon dos encuestas la primera fue elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo para medir el clima laboral, la cual contenía cincuenta preguntas orientadas a medir el nivel de percepción global y específico del ambiente laboral con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Estas dimensiones se

evaluaron en base a cinco estándares: MUY FAVORABLE, FAVORABLE, INTERMEDIO, DESFAVORABLE Y MUY DESFAVORABLE. Ver ANEXO n°3

La segunda encuesta, elaborada por los trabajadores del área de Recursos humanos del Centro de Enseñanza Técnica y Superior (CETYS) de la ciudad de Mexicali – México, nos sirvió para medir el desempeño laboral. Esta encuesta se dividió en tres partes: La primera fue la efectividad, en la segunda se incluyeron la iniciativa y la innovación y finalmente en la tercera, el mejoramiento continuo de las actitudes. Estas dimensiones se evaluaron en base a tres estándares: El primer estándar fue representado por la letra A, el cual debió ser marcado si el resultado fue ALTO, el segundo estándar estuvo representado por la letra B y sería marcado si el resultado fue INTERMEDIO, finalmente tenemos el tercer estándar al cual se le asignó la letra C y sería marcado si el resultado fue BAJO. Luego de que los trabajadores encuestados terminaron de responder cada una de las preguntas de las dos encuestas, se procesaron los resultados a través de tabulaciones y métodos estadísticos y se utilizaron gráficos de barras y circulares para determinar de qué manera se relaciona el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa J.G.G. E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo, 2018. Ver ANEXO n°2

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L., se dedica al transporte de carga pesada y al acopio de materiales reciclados en todo el territorio Nacional, desarrollando un servicio de primer nivel, cuenta con veinticinco empleados, tiene cinco años en el mercado y es actualmente una de las empresas más jóvenes que hay en la ciudad de Trujillo, proyectándose a expandirse por toda la Región La Libertad.

Para el presente trabajo de investigación, los datos recolectados fueron procesados de manera automatizada en el programa estadístico SPSS Statistics 22.0 (IBM, Armonk, NY, USA), para luego presentar los resultados en tablas y/o gráficos mostrando los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. Se presentan frecuencias absolutas y porcentuales. Para determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, se empleó la Prueba Chi Cuadrado. Se consideró un nivel de significancia del 5%.

1.1 Número de trabajadores de la empresa:

La empresa de transportes J.G.G. E.I.R.L., cuenta con 25 trabajadores de los cuales 24 son varones y solo 1 es mujer. De los 25 trabajadores 15 son choferes y 10 son administrativos, para realizar el análisis de datos se tomó como muestra a la totalidad de empleados.

Cuadro 1:

Número de trabajadores encuestados

Sexo	N° de Participantes	%
Hombres	24	96%
Mujeres	1	4%
Total	25	100%

Elaborado por: Los Autores

Interpretación: Muestra la población total de trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L., la cual consta de 25 empleados quienes fueron encuestados en su totalidad debido a la pequeña cantidad de personal contratado.

1.2 Dimensiones de clima laboral y desempeño:

Para la realización de esta investigación se tomaron en cuenta las dimensiones de ambas variables con la finalidad de determinar los niveles de clima laboral según sus dimensiones y del mismo modo el nivel de desempeño según sus dimensión para luego asociar las dimensiones de las variables de clima laboral con el desempeño y luego las variables del desempeño con las del clima labora determinando de esa forma la relación existente entre ellas.

Cuadro 2:

Dimensiones Generales Evaluadas en la Encuesta

Clima Laboral		El desempeño	
1	Realización personal	1	Efectividad
2	Involucramiento laboral	2	Iniciativa e innovación
3	Supervisión		
4	Comunicación	3	Mejoramiento continuo de las actitudes
5	Condiciones Laborales		

Elaborado por: Los Autores

Interpretación: Se consideran 5 dimensiones para el clima laboral y 3 dimensiones para el desempeño.

1.3 Relación entre el clima laboral y el desempeño:

Para conocer la relación entre el clima laboral y el desempeño, se utilizó la escala de Likert cuyo resultado se midió en 5 niveles: Muy desfavorable (10 - 17), desfavorable (18-25), intermedio (26 - 33), favorable (34 - 41 y muy favorable (42 – 50) determinándose de esa manera si el clima laboral era alto, intermedio o bajo tomándose en cuenta los niveles y puntajes mencionados anteriormente. Para observar el gráfico, ver Anexo 4.

Tabla 1

Relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.

<u>Clima Laboral</u>	n	%	<u>Desempeño</u>				<u>Correlación</u>		
			Bajo		Alto		X ²	gl	p*
			N	%	n	%			
Muy desfavorable	3	12.0	3	15.0	0	0.0	25.00	3	< 0.001
Desfavorable	17	68.0	17	85.0	0	0.0			
Intermedio	3	12.0	0	0.0	3	60.0			
Favorable	2	8.0	0	0.0	2	40.0			
Total	25	100.0	20	80.0	5	20.0			

*Prueba Chi Cuadrado; gl, grados de libertad.

Interpretación: Se evidencia que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores ya que el 85% de la muestra señala que existe un nivel desfavorable.

1.4 Nivel de desempeño por dimensiones:

En este proceso se evaluó la variable dependiente representada por el desempeño el cual se divide en 3 dimensiones: Efectividad, iniciativa e innovación y mejoramiento continuo. Para conocer el nivel de cada una de las dimensiones del desempeño se utilizó la escala de Likert cuyo resultado se midió en 3 niveles: Bajo intermedio y alto cuyo puntaje variaba según la dimensión a evaluar. Para la dimensión de efectividad el nivel bajo era 4-8, el intermedio 9-11 y el alto 12-16, para la dimensión de iniciativa e innovación el nivel bajo era (2-3), el nivel intermedio (4) y el nivel alto (5-6), para la dimensión de mejora continua el nivel bajo era (4-6), el nivel intermedio (7-9) y el nivel alto (10-12), determinándose de esa manera el nivel de cada dimensión del desempeño. Para observar el gráfico, ver ANEXO n°4.

Tabla 2

Nivel de Desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018. Según sus dimensiones.

Dimensiones	<u>Desempeño</u>					
	Bajo		Intermedio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Efectividad	19	76.0	1	4.0	5	20.0
Iniciativa e Innovación	20	80.0	0	0.0	5	20.0
Mejoramiento continuo	20	80.0	2	8.0	3	12.0

Interpretación: El 76% de los trabajadores en la dimensión de efectividad y el 80% en las dimensiones de Iniciativa e Innovación y Mejoramiento continuo muestran un nivel bajo de desempeño.

Nivel de clima laboral por dimensiones:

En este proceso se evaluó la variable independiente representada por el clima laboral el cual se divide en 5 dimensiones: Realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Para conocer el nivel de cada una de las dimensiones del clima laboral se utilizó la escala de Likert cuyo resultado se midió en 5 niveles: Muy desfavorable (10 - 17), desfavorable (18-25), intermedio (26 - 33), favorable (34 - 41 y muy favorable (42 – 50) determinándose de esa manera el nivel de cada dimensión del clima laboral. Para observar el gráfico, ver Anexo 4.

Tabla 3

Nivel de Clima laboral de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018. Según sus dimensiones.

Dimensiones	Clima Laboral							
	Muy desfavorable		Desfavorable		Intermedio		Favorable	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Realización Personal	5	20.0	16	64.0	3	12.0	1	4.0
Involucramiento Laboral	4	16.0	9	36.0	7	28.0	5	20.0
Supervisión	3	12.0	15	60.0	4	16.0	3	12.0
Comunicación	8	32.0	13	52.0	2	8.0	2	8.0
Condiciones Laborales	0	0.0	20	80.0	3	12.0	2	8.0

Interpretación: El 64% de los trabajadores en la dimensión de realización personal, el 36% de los trabajadores que en la dimensión involucramiento laboral, el 60% de los trabajadores en la dimensión de supervisión, el 52% de los trabajadores en la dimensión de comunicación y el 80% de los trabajadores en la dimensión de condiciones laborales perciben un clima laboral desfavorable.

3.4 Dimensiones del clima laboral relacionadas con el desempeño:

Para encontrar la relación que existe entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño, se utilizaron los resultados obtenidos en la encuesta del clima laboral tabulándolos a través de la prueba del chi Cuadrado, hallando además el grado libertad y el P* valor, entendiéndose que para que exista una relación altamente significativa el resultado del P* valor debería ser $< 5\%$ y el Chi cuadrado debe ser > 5 . Para observar el gráfico, ver Anexo 4.

Tabla 4

Relación entre el clima laboral por dimensiones y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.

Variable 1	Variable 2	Dimensiones	n	X ²	gl	p*
		Realización Personal	25	19,141	3	0.0003
		Involucramiento Laboral	25	25,000	3	< 0.0001
Desempeño	Clima Laboral	Supervisión	25	18,750	3	0.0003
		Comunicación	25	19,231	3	0.0002
		Condiciones Laborales	25	25,000	2	< 0.0001

*Prueba Chi Cuadrado; gl, grados de libertad.

Interpretación: Existe una relación altamente significativa entre el clima laboral por dimensiones y el desempeño de los trabajadores, siendo las más altas las que hay entre el involucramiento laboral y las condiciones laborales con un porcentaje menor al 5%.

3.5 Dimensiones del desempeño relacionadas con el clima laboral:

Para encontrar la relación que existe entre las dimensiones del desempeño y el clima laboral, se utilizaron los resultados obtenidos en la encuesta del desempeño tabulándolos a través de la prueba del chi Cuadrado, hallando además el grado libertad y el P* valor, entendiéndose que para que exista una relación altamente significativa el resultado del P* valor debería ser < 5% y el Chi cuadrado debe ser >5. Para observar el gráfico, ver Anexo 4.

Tabla 5

Relación entre el desempeño laboral por dimensiones y el clima laboral de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.

Variable 1	Variable 2	Dimensiones	N	X ²	gl	p*
		Efectividad	25	25,232	6	0.0003
Clima Laboral	Desempeño	Iniciativa Innovación ^e	25	25,000	3	< 0.0001
		Mejoramiento continuo	25	50,000	6	< 0.0001

*Prueba Chi Cuadrado; gl, grados de libertad.

Interpretación: Existe relación altamente significativa entre desempeño laboral por dimensiones y el clima laboral de los trabajadores, siendo las más altas las que hay entre la iniciativa e innovación y el mejoramiento continuo con un porcentaje menor al 5%.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1.1 Discusión

En los últimos años, el clima laboral y el desempeño de los trabajadores son de gran importancia en las empresas. Justamente, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L. En la tabla 1, se determina la existencia de relación altamente significativa (p -valor < 0.001) entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores. Reafirmando la importancia de establecer métodos que le permitan a la organización generar y mantener un buen clima laboral, y a su vez, permita hacer extensivo hacia todos los trabajadores de la empresa. De esa manera, el trabajador se sentirá identificado con la compañía a la que pertenece y aportará de manera significativa hacia el crecimiento sostenido de su representada.

Resultados similares fueron reportados por Ganoza, J. (2014), quien concluye que un buen clima organizacional influye positivamente en el desempeño. Asimismo, Guevara, F.; Tafur, A. (2015) concluyen que la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores es positiva, teniendo en cuenta que un alto porcentaje de los encuestados se sienten motivados y a gusto con el trato que la empresa les brinda, permitiendo así el logro de los objetivos mutuos, trabajadores y empresa. Del mismo modo, Cava L. (2010) resalta que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores. En la tabla 2, se evidencia el bajo desempeño mostrado por los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L. En cuanto a la dimensión de la Efectividad, solo el 20% muestra un alto desempeño, y el 76% desempeño bajo. En la dimensión de Iniciativa e Innovación solo el 20% muestra un alto desempeño, y el 80% desempeño bajo. En la dimensión del mejoramiento continuo, el 80% demuestra un desempeño bajo y solo el 12% con alto desempeño.

Se encontraron similares resultados en los estudios de Uría D. (2011) donde el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático. Igualmente, Cava L. (2010) determinó que el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Danper SAC no es el adecuado. Por lo contrario, Guevara, F.; Tafur, A. (2015) determinaron que en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo existe un alto porcentaje de trabajadores con desempeño adecuado, aportando significativamente hacia el logro de objetivos.

En la tabla 3, se muestra que la mayoría de los trabajadores perciben niveles desfavorables y muy desfavorables del clima laboral, cuyos resultados explicarían el bajo nivel de desempeño descrito anteriormente. En cuanto a la realización personal, el nivel desfavorable representa al 64% de los trabajadores y solo el 4% de nivel favorable. En cuanto al involucramiento laboral, el nivel desfavorable representa al 36% de los trabajadores y el 20% de nivel favorable. En cuanto a la dimensión de supervisión, el nivel desfavorable representa al 60% de los trabajadores y solo el 12% de nivel favorable. En cuanto a la dimensión de comunicación, el nivel desfavorable representa al 52% de los trabajadores y solo el 8% de nivel favorable. En cuanto a las condiciones laborales, el nivel desfavorable representa al 80% de los trabajadores y solo el 12% de nivel favorable. Podemos observar que los resultados a las diferentes dimensiones del clima laboral consideran niveles desfavorables en la mayoría de trabajadores.

Similares resultados fueron encontrados por Williams L. (2013), quien demostró que el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización. Uría D. (2011) concluyó que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía.

Ltda. Por lo contrario, Guevara, F.; Tafur, A. (2015) determinaron que en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo existe un alto porcentaje de los encuestados se sienten motivados y a gusto con el trato que la empresa les brinda, evidenciando que la empresa se preocupa por su personal. En la tabla 4, se muestran las relaciones altamente significativas entre el clima laboral por dimensiones y el desempeño laboral de los trabajadores, siendo las dimensiones más determinantes el involucramiento laboral y las condiciones laborales. Los resultados específicos de las dimensiones muestran congruencia con los resultados globales (Tabla 1). En la tabla 5, se muestran las relaciones entre el desempeño laboral por dimensiones y el clima laboral de los trabajadores, siendo la dimensión más influyente el mejoramiento continuo.

1.2 Conclusiones

En la siguiente investigación se concluye en lo siguiente:

- Existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.
- La mayoría de los trabajadores muestran niveles bajos de desempeño en todas sus dimensiones, siendo las dimensiones de iniciativa e innovación y la de mejoramiento continuo donde se concentran un mayor porcentaje de bajo desempeño alcanzando el 80% de los trabajadores.
- La mayoría de los trabajadores perciben un clima laboral desfavorable en todas sus dimensiones, siendo la dimensión de condiciones laborales la única donde se concentra un mayor porcentaje de clima laboral desfavorable alcanzando el 80% de los trabajadores.
- Existe relación altamente significativa entre el clima laboral en todas sus dimensiones y el desempeño de los trabajadores, habiendo una mayor relación con las dimensiones del involucramiento laboral y las condiciones laborales alcanzando un porcentaje menor al 5%.
- Existe relación altamente significativa entre el desempeño en todas sus dimensiones y el clima laboral de los trabajadores, habiendo una mayor relación con la iniciativa e innovación y el mejoramiento continuo alcanzando un porcentaje menor al 5%.

REFERENCIAS

LIBROS:

- Andrade, S. (3ed.). (2005). Diccionario de Economía. México D.F.: Editorial Andrade.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México, D.F.: Editorial Trillas
- Baca, G. (2005). Diagnostico Organizacional. España: Editorial Gisa.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Editorial McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2006). Características del Desempeño Laboral. Colombia: Editorial Mc Grawhill.
- Chiavenato, I. (2009). Clima laboral. Colombia: Editorial Mc Grawhill.
- Chiavenato, I. (2009). Efectos del Clima Laboral. Colombia: Editorial Mc Grawhill.
- Chiavenato, I. (2010). Tipos de Clima Laboral. Colombia: Editorial Mc Grawhill.
- Davis, M., y Newstrom, S. (1999). Factores que Influyen en el Desempeño Laboral. España: Editorial Civita.
- Goncalves A. (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. México D.F.: Editorial Azteca.
- Hellriegel, D., y Slocum, J. (2004). Características del Clima Laboral. Editorial España: Cisne.
- Kotler, P., y Keller, K. (1994). Beneficios Económicos. España: Editorial Planeta.
- Méndez C. (2006). Productividad Laboral. México D.F.: Editorial Crisma.
- Newstrom, S. (2001). Desempeño Laboral. Madrid: Editorial Civitas.
- Osmín, E. (2010). Reconocimiento Laboral. Chile: Editorial Kactus.
- Parsons, T. (2013). Clima Laboral. México: Editorial Balam.

- Robbins, S. (1998). Compromiso Organizacional. Venezuela: Editorial Camaná.
- Robbins, S (1998). Satisfacción Laboral. México: Editorial Planeta.
- Robbins, S. (2010). Desempeño Organizacional, Obstáculos. España: Editorial Planeta.
- Robbins, S., y Timothy, J. (2013). Dimensiones del clima laboral. España: Editorial Planeta.
- Robbins, S y Timothy, J. (2013). Importancia del clima laboral. España: Editorial Planeta.
- Robbins, S. y Timothy, J. (2013c). Desempeño Laboral, Dimensiones con el Desempeño Laboral. España: Editorial Planeta.

TESIS:

- Cava, L. (2010), El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Danper Trujillo S.A.C. - 2010.
- Calva, D. y Hernández, G. (2012), Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012. Mexico: Universidad de las Américas.
- Uría, D (2013), El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Ecuador: de la Universidad San Francisco de Quito.
- Williams, L. (2013), Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública en la ciudad de Monterrey - México – 2013.
- Ganoza, J. (2014), Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de marketing de real plaza corporativo en la ciudad de lima 2014.

- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2014), Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014: Universidad Mayor de San Marcos.
- Guevara, F., y Tafur, A. (2015), Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Encuesta al Gerente

ENCUESTA AL GERENTE DE LA EMPRESA

1. ¿Cuál es el nombre de su empresa y a qué se dedica?
2. ¿Considera usted que su empresa está siendo manejada de forma adecuada?
3. ¿Cuáles son los problemas principales que hay en la empresa?
4. ¿Considera que el clima laboral de su empresa es el adecuado? ¿Por qué?
5. ¿En qué cree usted que está fallando?
6. ¿Cree que las condiciones laborales de sus trabajadores son las apropiadas?
7. ¿Cree que la organización de su empresa es la adecuada?
8. ¿Cree que sus trabajadores se encuentran satisfechos y motivados?
9. ¿Cómo es la relación entre usted y sus trabajadores?
10. ¿Cree que sus trabajadores cuentan con la capacidad laboral que su empresa necesita?
11. ¿Cómo es el desenvolvimiento de sus trabajadores en la empresa?
12. ¿Se hace algún tipo de reconocimiento a sus trabajadores cuando cumplen los objetivos trazados? ¿Cuáles?
13. ¿Cuál cree usted que sería la solución para mejorar el desempeño laboral?

ANEXO n°2. Encuesta para evaluar el Desempeño

EVALUACION DEL DESEMPEÑO POR DIMENSIONES

Instrumento para evaluar el desempeño del personal (Para ser llenado por el jefe y subordinado).

Nombre del Empleado:		No. De Empleado:	
Puesto que desempeña:			
Departamento:			
Periodo que se evalúa: 2016			
Jefe Inmediato Superior			
Nombre:		Puesto:	
Tiempo que tiene supervisando al empleado:			

Favor de responder el siguiente formato de evaluación de desempeño de los empleados que están a su cargo:

A. Efectividad

Instrucciones: Califique el desempeño del empleado respecto a las dimensiones que se mencionan y en base a los estándares que se proporcionan a continuación. Para ello, marque la letra que corresponda al estándar que mejor describa al empleado evaluado de acuerdo con los siguientes estándares de evaluación.

ESTANDARES DE EVALUACION	
A	Alto
B	Intermedio
C	Bajo

SUB DIMENSIONES	EVALUACIÓN		
1. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Evalúa el uso de información, procedimientos, materiales, equipo y técnicas, etc.; requeridas para su trabajo actual.	A	B	C
2. CALIDAD: Evalúa la certeza de que su trabajo está completo y bien hecho a la primera vez y siempre.	A	B	C
3. PLANEACIÓN / ORGANIZACIÓN: Considera el desarrollo de métodos eficientes, establecidos metas y objetivos, así como el logro de ellos.	A	B	C
4. PRODUCTIVIDAD: Evalúa el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza, según los requerimientos de su trabajo.	A	B	C

Instrucciones: Califique el desempeño del empleado respecto a los factores que se mencionan a continuación marcando con una X el recuadro que mejor describa la actuación de su subordinado en el periodo que se evalúa.

B. Iniciativa e Innovación

SUB DIMENSIONES	ESTANDARES DE EVALUACION								
	Iniciativa	Manifestó iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de su trabajo o en el departamento.			Se mostró indiferente ante los problemas surgidos en el desempeño de su trabajo o en el departamento.			Ante los problemas surgidos en el desempeño de su trabajo o en el departamento requirió consejo o indicaciones de que hacer.	
EVALUACIÓN	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Innovación	No creo procedimientos ni instrumentos para realizar mejor su trabajo o el de sus compañeros.			Creo procedimientos o instrumentos con los cuales se mejoró su trabajo o el de sus compañeros.			Creo procedimientos o instrumentos de poca utilidad para mejorar su trabajo o el de sus compañeros.		
EVALUACIÓN	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Total factor Iniciativa e Innovación									

C. Mejoramiento continuo de las actitudes.

SUB DIMENSIONES	ESTANDARES DE EVALUACION								
Compromiso y Responsabilidad	Manifestó un alto nivel de compromiso con el trabajo personal y del departamento, además de que fue puntual y desarrollo su trabajo con un alto nivel de responsabilidad.			Manifestó nulo compromiso con el trabajo personal y del departamento, constantemente llego tarde y se hizo acreedor a llamadas de atención por su baja.			Manifestó poco compromiso con el trabajo personal y el del departamento, en algunas ocasiones llego tarde y desarrollo su trabajo con un nivel medio de responsabilidad.		
EVALUACIÓN	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Actitud hacia el trabajo	Manifestó apatía hacia su trabajo y el del departamento.			Se manifestó indiferente ante la calidad de su trabajo y el del departamento.			Manifestó un alto nivel de interés en su trabajo y en el departamento además de que busco la manera de realizarlo con la mayor calidad posible.		
EVALUACIÓN	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Comunicación	Mostro poca disposición para compartir o solicitar información relativa a su trabajo o al departamento.			Constantemente solicitaba o proporcionaba información relativa a su trabajo o al departamento.			Mostro un alto nivel de interés en su trabajo y en el departamento además de que busco la manera de realizarlo con la mayor calidad posible.		
Relaciones interpersonales	Contribuyo a que el ambiente en su área de trabajo fuera agradable.			Fue extremadamente reservado y esto llego a obstaculizar las relaciones con los compañeros.			Convivio con pocos compañeros.		
EVALUACIÓN	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Total factor Iniciativa e Innovación									

ANEXO n° 3. Encuesta para evaluar el Clima Laboral

CUESTIONARIO A TRABAJADORES

CARACTERÍSTICAS:

- Nombre: Clima Laboral CL – SPL
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: clima laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y especifica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

DIMENSIONES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

- Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Intermedio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y nombres:

Edad:

Cargo:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Empresa:

Fecha:

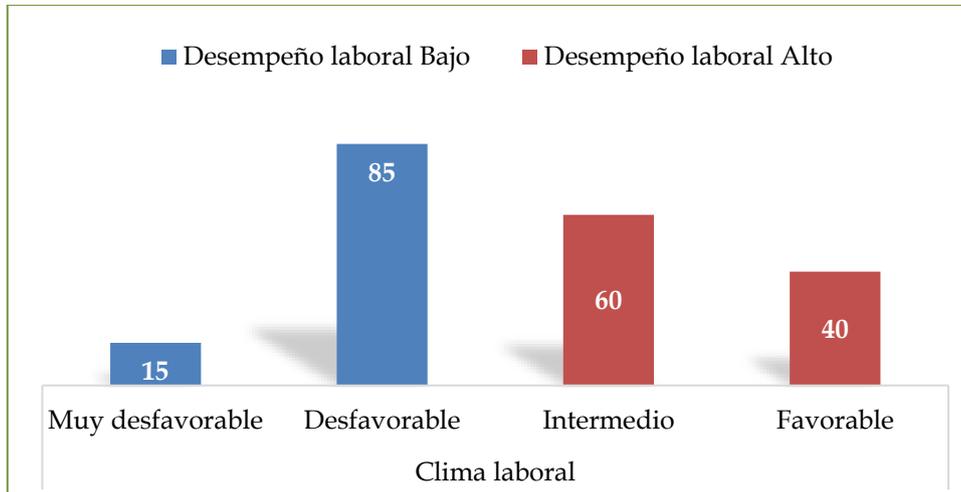
	Ningu no o nunca (1)	Poc o (2)	Regu lar o algo (3)	Muc ho (4)	Todo o siem pre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistemas para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					

30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO n.º 4. Gráficos

Gráfico 1

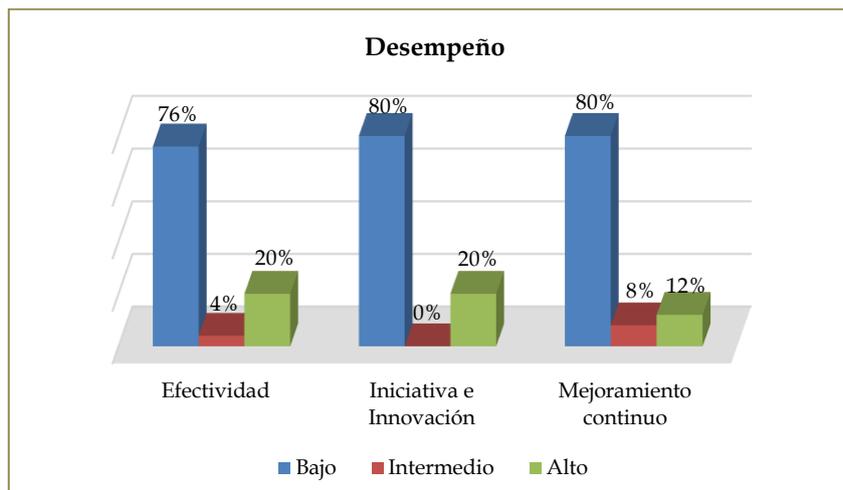
Relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.



Interpretación: Se evidencia que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores ya que el 85% de la muestra señala que existe un nivel desfavorable.

Gráfico 2

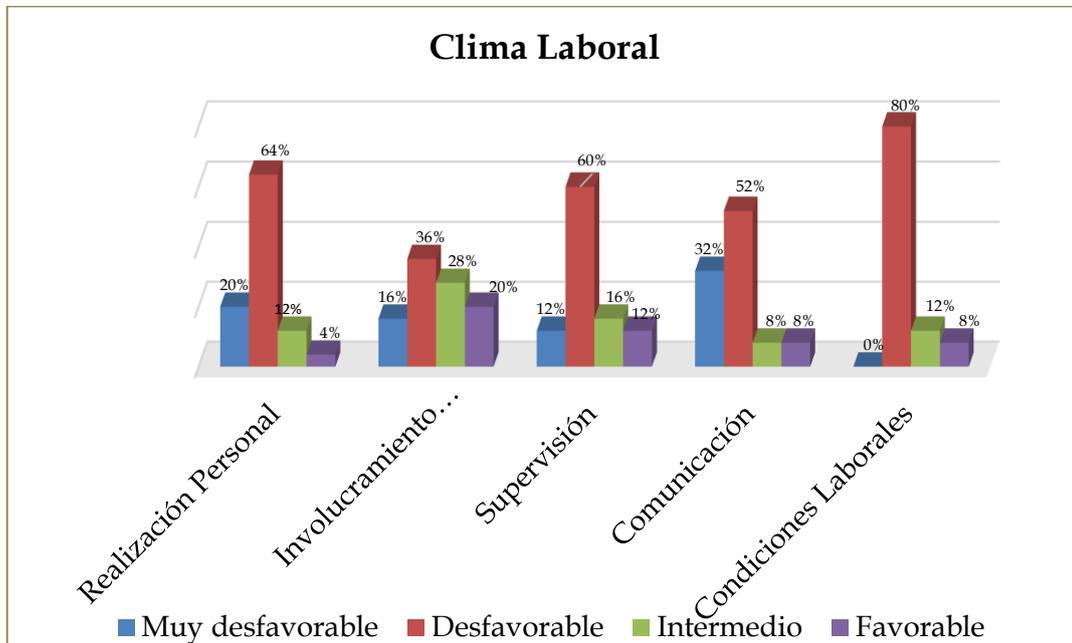
Desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018. Según sus dimensiones.



Interpretación: El 76% de los trabajadores en la dimensión de efectividad y el 80% en las dimensiones de Iniciativa e Innovación y Mejoramiento continuo muestran un nivel bajo de desempeño.

Gráfico 3

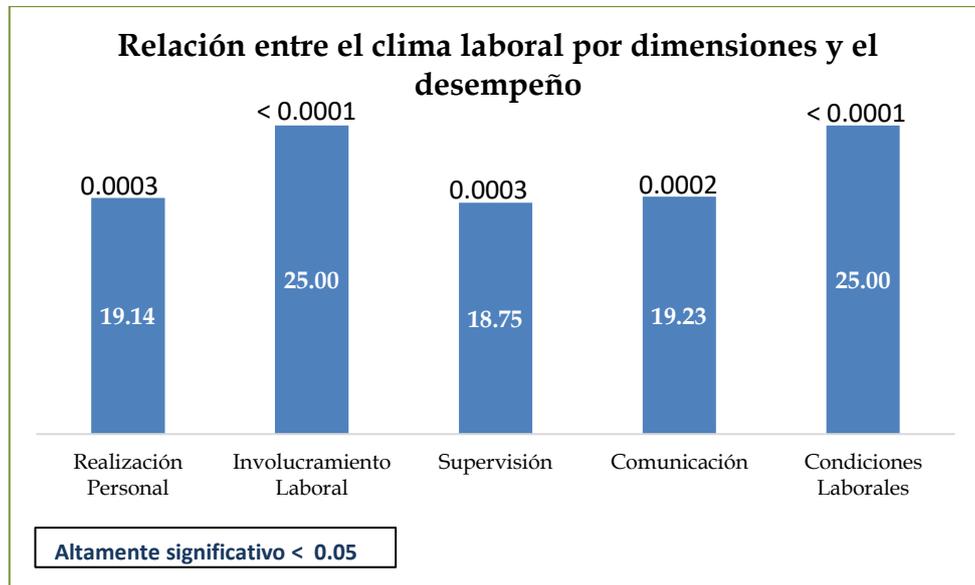
Clima laboral de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018. Según sus dimensiones.



Interpretación: El 64% de los trabajadores en la dimensión de realización personal, el 36% de los trabajadores que en la dimensión involucramiento laboral, el 60% de los trabajadores en la dimensión de supervisión, el 52% de los trabajadores en la dimensión de comunicación y el 80% de los trabajadores en la dimensión de condiciones laborales perciben un clima laboral desfavorable.

Gráfico 4

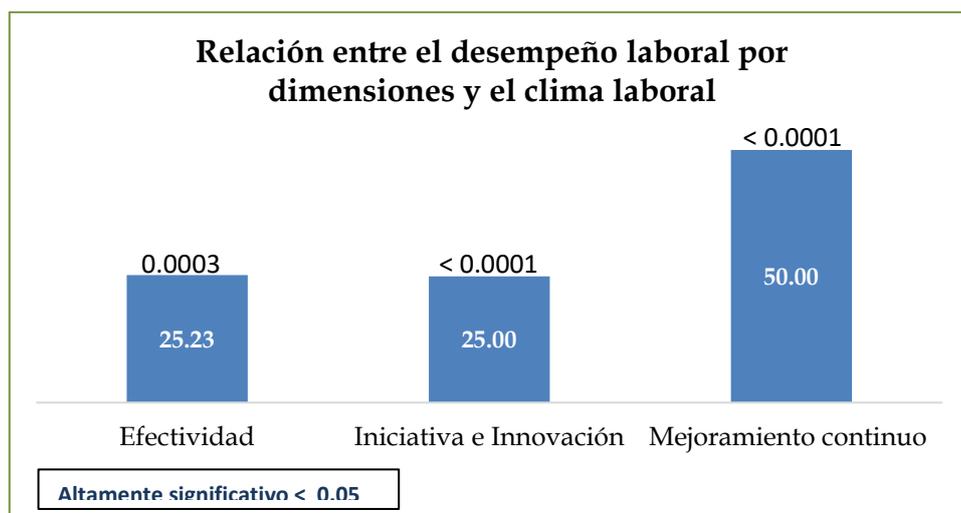
Relación entre el clima laboral por dimensiones y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.



Interpretación: Existe una relación altamente significativa entre el clima laboral por dimensiones y el desempeño de los trabajadores, siendo las más altas las que hay entre el involucramiento laboral y las condiciones laborales con un porcentaje menor al 5%.

Gráfico 5

Relación entre el desempeño por dimensiones y el clima laboral de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018.



Interpretación: Existe relación altamente significativa entre desempeño laboral por dimensiones y el clima laboral de los trabajadores, siendo las más altas las que hay entre la iniciativa e innovación y el mejoramiento continuo con un porcentaje menor al 5%.

ANEXO n.º 5. Ingreso de datos según respuestas de los encuestados

Nº	D. efectividad					D. inic-inno			D. mejoramiento					DLAB	Clima laboral (puntajes)					
	1	2	3	4	DE	1	2	DII	1	2	3	4	DM		R	I	S	C	CL	CLAB
1	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	5	12	19	29	26	16	19	109
2	2	1	2	2	7	1	1	2	2	1	1	1	5	14	20	29	18	17	21	105
3	1	2	2	2	7	1	1	2	2	1	1	1	5	14	22	28	26	22	20	118
4	2	2	2	1	7	1	1	2	2	1	1	1	5	14	20	26	25	17	24	112
5	3	2	2	2	9	1	1	2	2	1	1	1	5	16	21	26	25	19	24	115
6	4	4	4	3	15	3	3	6	3	2	2	1	8	29	36	37	37	35	36	181
7	4	4	2	4	14	3	2	5	3	2	1	3	9	28	33	38	39	37	38	185
8	4	4	4	3	15	2	3	5	2	2	3	3	10	30	25	34	35	28	31	153
9	3	4	4	3	14	3	2	5	2	2	3	3	10	29	27	34	33	25	28	147
10	4	3	3	4	14	2	3	5	3	3	2	2	10	29	27	36	33	30	30	156
11	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	10	16	16	16	16	22	86
12	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	10	16	14	20	14	20	84
13	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	10	14	15	19	17	21	86
14	2	2	2	1	7	1	1	2	1	1	2	1	5	14	25	22	24	19	24	114
15	2	1	2	2	7	1	1	2	1	1	2	1	5	14	23	24	18	24	24	113
16	2	2	1	2	7	1	1	2	1	1	2	1	5	14	20	19	19	22	23	103
17	1	2	2	1	6	1	1	2	1	1	2	1	5	13	22	23	25	23	23	116
18	2	1	1	2	6	1	1	2	1	1	2	1	5	13	17	17	19	17	20	90
19	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	2	1	5	13	20	22	16	18	20	96
20	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	2	1	5	12	20	23	19	20	25	107
21	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	2	2	6	14	20	26	21	20	25	112
22	1	1	1	2	5	2	1	3	1	1	1	1	4	12	18	19	20	19	20	96
23	1	1	1	1	4	2	1	3	1	1	1	1	4	11	20	19	20	19	23	101
24	2	2	2	1	7	2	1	3	1	1	2	1	5	15	18	24	21	18	23	104
25	2	1	2	1	6	1	1	2	1	2	1	2	6	14	16	27	15	16	18	92

ANEXO n.º 6. Resultados de las encuestas de Desempeño y Clima Laboral

Desempeño laboral				Clima laboral (puntajes)					
DE	DII	DM	DLAB	R	I	S	C	CL	CLAB
1	1	1	1	2	3	3	1	2	2
1	1	1	1	2	3	2	1	2	2
1	1	1	1	2	3	3	2	2	2
1	1	1	1	2	3	2	1	2	2
2	1	1	1	2	3	2	2	2	2
3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	3	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	3	1	1	2	2

ANEXO n.º 7. Constancia de validación

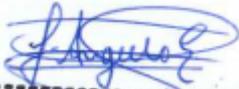
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

LUIS ANGULO ELORREAGA con número de registro A01571735 - ANR, Ingeniero estadístico de la Universidad Nacional de Trujillo, colegiado COESPE N° 1159; ha revisado los instrumentos empleados en la tesis denominado: "INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS J.G.G. E.I.R.L EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018" Que desarrollan los tesis Bach. Garcia Oliva Cynthia del Carmen y Loyola Alayo Johnny Pedro; para obtener el grado académico de Licenciada en Administración.

Tras evaluar cada uno de los elementos estructurales de los instrumentos y de contrastarlos con la teoría existente al respecto, son coherentes con la variable, e indicadores que evalúan el clima laboral y el desempeño de los trabajadores. Valido el instrumento presentado por los tesis, puesto que reúnen las condiciones para la información que se obtenga se ajuste a la realidad laboral y a los requerimientos del método científico.

De igual manera, se realizó el análisis de fiabilidad a los instrumentos, obteniendo resultados significativos, con valores de Alfa superior a 0.944.

Trujillo, Junio del 2019



Luis Alfredo Angulo Elorreaga
INGENIERO ESTADISTICO
COESPE N° 1159

ANEXO n.º 8. Confiabilidad del Instrumento

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del método fue realizada mediante el análisis de fiabilidad a los cuestionarios empleados para medir el desempeño de los trabajadores y clima laboral. Se aplicó los cuestionarios a 25 trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G. E.I.R.L en la ciudad de Trujillo, 2018. Se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo resultados significativos, con valores de Alfa superior a 0.944.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Análisis de fiabilidad	N° Item	n	Alfa	IC al 95%		p*
				L.I	L.S	
Cuestionario del desempeño	8	25	0.944	0.904	0.972	< 0.001
Cuestionario del Clima laboral	50	25	0.957	0.923	0.979	< 0.001

* Alfa de Cronbach.