



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

**“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA ALISPED ADUANAS  
SAC. OPERADOR LOGÍSTICO CALLAO 2022”**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Cristian Luis Quesada Izquierdo  
Miluska Georgina Calderon Ruiz

**Asesor:**

Mg. Lic. Rossmery Albarran Taype  
<https://orcid.org/0000-0002-5189-8522>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>GIOVANNA MENDIOLAZA CASTILLO</b>	<b>07624993</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>MAGNOLIA DUSEK PAZ</b>	<b>06782959</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>MARIA ISABEL FLORES BAZAN</b>	<b>45659048</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

A Dios, a mi padre Luis que siempre me inculco el estudio y me enseño que todo es posible si uno tiene la voluntad hacerlo. A mi madre Alicia por su amor incondicional.

A mi esposa Sandra por su apoyo y comprensión; así como a mis hijos Kevin, Valeska y Paolo que son mi razón de ser.

Dedico mi tesis a mi misma por ser perseverante en las decisiones de volver a estudiar otra carrera universitaria, a mi hijo Sean que es mi motor y motivo de ser mejor cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa Sandra porque siempre creyó en mi capacidad para terminar esta investigación.

A mis hermanos Julio, Sofía y Paola por su apoyo moral.

A mi asesora Mg. Rossmery Albarran Taype que me guio para culminar este proyecto.

Agradezco a todos mis profesores que fueron piezas claves para el desarrollo y culminación de mi carrera.

A mis padres Santiago y Julia que me impulsaron a seguir mis sueños de crecer profesionalmente.

A mis compañeros, y en especial a Cristian por su compromiso y dedicación para que juntos culminemos nuestra carrera.

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática	9
1.1.1 Justificación	13
1.1.2 Justificación Teórica	14
1.1.3 Justificación Practica	14
1.1.4 Clima Laboral	21
1.1.5 Desempeño Laboral	28
1.2 Formulación del problema	37
1.3. Objetivos.	37
1.3.1. Objetivo general	37
1.3.2. Objetivos específicos	38
1.4. Hipótesis	38
1.4.1. Hipótesis general	38
1.4.2. Hipótesis especificas	39
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	41
1.1 Tipo de investigación	41
2.1.1. Investigación Descriptiva	41
2.1.2. Investigación Correlacional	41
2.1.3. Nivel de investigación	42
2.1.4. Diseño de la investigación	42
1.2 Población y muestra	43
1.3 Muestra por conveniencia.	43
CAPÍTULO III: RESULTADOS	48
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	65
REFERENCIAS	72
ANEXOS	76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Areas de la empresa	44
<b>Tabla 2.</b> Alpha de cronbach de la variable clima laboral	48
<b>Tabla 3.</b> Alpha de cronbach de la variable desempeño laboral	49
<b>Tabla 4.</b> Análisis de la variable clima laboral y desempeño de la tarea de la variable desempeño laboral	49
<b>Tabla 5.</b> Análisis de la variable clima laboral y comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral	50
<b>Tabla 6.</b> Análisis de la variable clima laboral y desempeño contextual de la variable desempeño laboral	51
<b>Tabla 7.</b> Análisis de la variable desempeño laboral y liderazgo de la variable clima laboral	53
<b>Tabla 8.</b> Análisis de la variable desempeño laboral y reconocimiento de la variable clima laboral	54
<b>Tabla 9.</b> Análisis de la variable desempeño laboral y cooperación y apoyo de la variable clima laboral	56
<b>Tabla 10.</b> Relación de la variable clima laboral y la variable desempeño laboral	57
<b>Tabla 11.</b> Relación de la variable clima laboral y desempeño de la tarea de la variable desempeño laboral	58
<b>Tabla 12.</b> Relación de la variable clima laboral y comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral	59
<b>Tabla 13.</b> Relación de la variable clima laboral y desempeño contextual de la variable desempeño laboral	60
<b>Tabla 14.</b> Relación de la variable desempeño laboral y liderazgo de la variable clima laboral	61
<b>Tabla 15.</b> Relación de la variable desempeño laboral y reconocimiento de la variable clima laboral	62
<b>Tabla 16.</b> Relación de la variable desempeño laboral y cooperacion y apoyo de la variable clima laboral	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gráfico de la variable clima laboral y comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral	51
<b>Figura 2.</b> Gráfico de la variable clima laboral y desempeño contextual de la variable desempeño laboral.....	52
<b>Figura 3.</b> Gráfico de la variable desempeño laboral y liderazgo de la variable clima laboral .....	53
<b>Figura 4.</b> Gráfico de la variable desempeño laboral y reconocimiento de la variable clima laboral.....	54
<b>Figura 5.</b> Gráfico de la variable desempeño laboral y cooperación y apoyo de la variable clima laboral.....	56

## RESUMEN

El tema de esta tesis es "Clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022".

Se eligió este tema después de observar el comportamiento y desempeño en las actividades diarias de los colaboradores, así como también la falta de liderazgo por parte de los supervisores, lo que generaba un descontento en los colaboradores porque veían que su trabajo no era reconocido, esto afectaba al clima laboral en relación con el desempeño y como consecuencia de ello surge formular la interrogante que se genera como pregunta en este estudio. ¿Qué relación existe entre clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022?

Esta investigación tiene enfoque cuantitativo, método no experimental del tipo descriptiva-correlacional. En la parte de la introducción se detalla la realidad problemática y se propone el objetivo general "Determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022". La muestra estuvo conformada por el total de población de 40 colaboradores de la empresa. Y como resultados se pudo evidenciar que existe una relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral lo cual concluye que cuanto exista un buen clima laboral se tendrán mejores resultados en el desempeño laboral en los colaboradores.

**PALABRAS CLAVES:** Clima laboral, desempeño, colaboradores.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, este influye en el desempeño del colaborador y por lo tanto se ve reflejado en la productividad empresarial. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de los colaboradores, con su forma de trabajar y de relacionarse, desarrollarse con su interacción en la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona el terreno adecuado para un buen clima laboral. Peña H. (2017)

El Clima Laboral forma parte de las políticas del personal y por parte de talento humano, un conjunto de cualidades, atributos que se encuentra en el ambiente laboral en concreto que son percibidas, desarrolladas, experimentadas y reflejadas en el desempeño laboral dando resultado cumpliendo los objetivos trazados.

Según un informe conjunto de la OIT y Eurofound sobre la situación laboral de unos 1200 millones de trabajadores del mundo, existen marcadas diferencias en cuanto a horas de trabajo, importantes niveles de trabajo intensivo y emocionalmente exigente, y las personas con menor nivel de formación son las que tienen peores condiciones de trabajo y menos posibilidades de desarrollar sus capacidades de la cual influyen en desempeño laboral. GINEBRA (OIT Noticias)

De acuerdo con lo expuesto por la organización internacional del trabajo expone que existe marcadas diferencias que influyen mucho en el clima laboral y desempeño de los trabajadores; además los que tienen peores condiciones laborales son los que tienen menores niveles de formación.

Según Humberto Peña, 2018 la teoría de Herzberg explica que los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estable cuando son óptimos. También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores. El Clima Organizacional, no obstante, desde este punto de vista del presente estudio persigue generar un corpus teórico sobre el clima laboral desarrollado desde el seno de la gerencia de talento humano de las empresas, con la finalidad de adoptar una visión objetiva ante la realidad experimentada por empleados que conviven bajo circunstancias particulares y definen al clima organizacional como un escenario de conflictos que inducen a la desmotivación. Es así como se infiere que la teoría de Herzberg, coinciden en ver al empleado como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia.

Según la Dini, M. y Stumpo, G (2018), las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son parte fundamental del tejido empresarial de Latinoamérica y constituyen aproximadamente el 99% del total de empresas, y cubren el 67% del total de las plazas de empleo, pero su aporte al PIB es relativamente bajo. El nivel de valor agregado que brindan las Pymes latinoamericanas es incipiente, y apenas el 10% exportan sus productos, en contraste con las Pymes europeas, que exportan en un 40% su producción.

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, al 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 sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun 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. Martínez, M. J. B. (2016).

Existen diversos enfoques o estrategias a la hora de abordar la intervención sobre el clima en las organizaciones. Uno de los enfoques más importantes es el del desarrollo organizacional, una estrategia global de cambio y mejora organizacional, continuada y planificada. Se trata, como señala Silva (1994), de una compleja estrategia psicosociológica educativa, promovida desde la dirección de la empresa con el fin de adaptar las actitudes, creencias, valores y estructuras de la organización a los retos empresariales propios de un entorno competitivo cada vez más complejo.

Las proyecciones de la OIT para 2022 apuntan a un déficit de horas de trabajo equivalente a 52 millones de puestos de trabajo a tiempo completo debido a las perturbaciones del mercado laboral provocadas por la crisis. Esta cifra sigue siendo extremadamente alta, pese a que supone una mejora considerable con respecto a 2021, cuando las horas trabajadas (ajustadas al crecimiento de la población) se mantuvieron en el equivalente a 125 millones de puestos de trabajo a tiempo completo (tomando como referencia una semana laboral de 48 horas) por debajo del nivel registrado en el cuarto trimestre de 2019. Para 2022 está previsto que la tasa de empleo se sitúe en el 55,9 por ciento, es decir, 1,4 puntos porcentuales por debajo del nivel de 2019.

Según el Ministerio de trabajo y empleo en el 2020, el PBI de la economía peruana se contrajo en 11,1%, lo que significó una desaceleración considerable respecto al 2019, cuando se registró un crecimiento de 2, 2%. De acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) este comportamiento se habría explicado, principalmente por la fuerte contracción del consumo privado y de la inversión que se contrajeron, a su vez, por la inmovilización social obligatoria y el menor acceso a bienes y servicios inducida por la aparición de la COVID -19. De acuerdo con el BCRP, esta contracción fue acompañada por un deterioro de las expectativas de los agentes de la economía y por la paralización de obras de construcción y de otros proyectos de inversión de interés nacional durante el primer semestre del año. Por su parte, y en línea con la fuerte contracción de la actividad económica, el empleo total a nivel nacional registró un desplome de -13,0 % con relación al año anterior.

El modelo de Campbell permite medir el desempeño laboral de manera integral, este constructo presenta ventajas por ser instrumento multidimensional Su objetivo es contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, ya que se enfoca en el comportamiento de los trabajadores y como este toma el control de los resultados , sus elementos describen la estructura latente del desempeño y pueden ser aplicado para cualquier sector ocupacional.

Según (Chiavenato, 2009) El desempeño es el comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica. Mediante el desempeño laboral, la gestión de talento humano lleva a cabo sus actividades y tareas de la organización de acuerdo a los criterios acordados. Está asociado con los logros individuales o colectivos al interior de una organización, y al alineamiento de la gestión con las metas y objetivos de la organización. Por lo tanto, el desempeño es una magnitud de los logros de una organización.

Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico, es una empresa que está afiliada a la Cámara de Comercio de Lima, inicio sus actividades el 15 de marzo del 2012, con RUC. 20547027109 cuenta con 40 colaboradores. Brinda el servicio de transporte de carga internacional a través de una red estratégica con operadores del mundo, Ofrece el servicio de todos los procedimientos y operaciones aduaneras establecidas y contempladas en la normatividad nacional. La empresa cuenta con amplia experiencia en legislación aduanera y normativa internacional, que nos permitiría brindar a nuestros asociados en negocios, asesoría legal permanente buscando minimizar los riesgos y maximizar el éxito comercial respaldando sus decisiones comerciales.

En cuanto a las situaciones problemáticas que se presentan en la empresa de estudio, podemos decir que se nota una falta de liderazgo por parte de los supervisores, la poca cooperación del personal hace que el desempeño laboral se vea perjudicado. Estas situaciones son: incumplimiento de metas, mermas en la producción, falta de compañerismo.

La presente tesis se denomina “Clima Laboral y Desempeño laboral de los Colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”, propone determinar si existe una relación entre el clima y el desempeño laborales de los colaboradores de la empresa.

### **1.1.1 Justificación**

A nivel social la investigación contribuye a entender el comportamiento de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas SAC, que repercuten en sus actividades diarias dentro de la organización, así como también la influencia que estos factores que tienen sobre el desarrollo de su desempeño tanto individual y grupal.

### **1.1.2 Justificación Teórica**

A nivel teórico la presente investigación constituye un aporte para mejorar la comprensión en el abordaje del clima laboral y su relación con el desempeño laboral. A su vez, la investigación suma conocimientos a la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del norte.

### **1.1.3 Justificación Practica**

A nivel práctico la presente investigación puede servir para contribuir a la solución de problemas como rendimiento de los colaboradores y el cumplimiento de las actividades que brinda la organización, mediante la creación de programas de capacitación, programa de incentivos y mejora de las condiciones laborales que hagan un mejor ambiente laboral.

Cabe precisarse que la investigación presenta viabilidad metodológica suficiente para su desarrollo; contó con la participación de los colaboradores, acceso a información pertinente al estudio.

En esta parte se ha realizado una revisión de trabajos previos en el contexto internacional y nacional relacionadas con el clima laboral y el desempeño laboral.

Aliaga y Castillo (2020) El presente trabajo de investigación, estudia la relación del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Lima, Perú. El objetivo principal fue: determinar la relación del clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada de Lima. La metodología del estudio es un diseño no experimental, descriptivo – correlacional. La muestra la representaron 61 trabajadores entre el personal operativo y administrativos, de ambos géneros. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Clima laboral CL – SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC, estos instrumentos fueron adaptados y validados para la población de este estudio. En los

resultados se encontró una correlación estadísticamente significativa y directa entre clima organizacional y satisfacción laboral ( $p < 0,01$ ), con coeficiente de correlación  $\rho = 0,545$ , evidenciándose una relación significativa entre las variables de este estudio. La conclusión fue que cuando existe un adecuado clima laboral, van a mejorar los resultados de satisfacción en los colaboradores de una empresa privada. Los autores de este estudio sugieren realizar más estudios sobre la inclusión de estos resultados en otros grupos laborales y tomar en cuenta las variables Clima laboral y Satisfacción laboral. Estos resultados ayudarían en nuestro trabajo de investigación a poder comparar y tener una mejor perspectiva del clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas SAC.

Quicaño (2021) El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020. La metodología de investigación utilizada es: cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal. En la muestra participaron 44 colaboradores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín. Se utilizó una aplicación hecha por el autor de los temas de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo y Desempeño Laboral propuesta por Villena (2018). Estos instrumentos y herramientas se expusieron a juicios de expertos y sus coeficientes Alpha de Cronbach fueron de  $\alpha = 0,94$  y  $\alpha = 0,63$  respectivamente, por lo cual ambas series mostraron un coeficiente V de Aiken de 1 en la validación por jueces, ambos instrumentos eran válidos. Los resultados del clima laboral mostraron valoraciones altas lo mismo sucedió con la variable desempeño laboral. Los autores concluyeron que, la variable de beneficios laborales del desempeño laboral presentó valoraciones medias. En el análisis de correlación se encontró que había una relación significativa, moderada y proporcional entre el Clima laboral y el Desempeño laboral ( $\chi^2 = 42,43$ ,  $\alpha > p$ ;  $\delta = 0,626$ ,  $\alpha > p$ ). Los resultados del presente

estudio muestran las variables tienen una mayor puntuación en comparación a sus dimensiones; esto nos permitiría tener datos para compararlos con nuestro trabajo de investigación.

Huamán y Olarte (2017) El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad distrital de Huancaraní en la gestión 2016. Este análisis se aplicó a los colaboradores de las distintas áreas de la municipalidad. La muestra estuvo constituida por los 20 trabajadores de la municipalidad. Este estudio es de tipo correlacional y busca medir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huancaraní en la gestión 2016, por medio de una encuesta de clima organizacional y formato de evaluación de desempeño laboral. Con el análisis estadístico, se evidenció la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, (Si  $0 < r < 1$ ;  $r = 0,860214766$ ), obteniendo un coeficiente Rho de Spearman positivo en las hipótesis planteadas lo cual permite demostrar que existe un grado de asociación lineal directa positiva y significativa. Se hallaron conclusiones muy importantes para la municipalidad distrital de Huancaraní la cual permitirá reforzar las dimensiones estudiadas en esta investigación. Este estudio nos permitirá evaluar las correlaciones de ambas variables y analizar los resultados que se obtendrán en la empresa Alisped Aduanas.

Iparraguirre y Yupanqui (2016) El presente trabajo busca la correlación entre "El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016". El objetivo planteado fue determinar la relación entre ambas variables, precisando la participación de las dimensiones: respuestas fisiológicas, respuestas psicológicas y ambiente laboral que se presentaban en cada colaborador de la empresa. Esta investigación se basa en la teoría de la relación entre el desempeño y estrés de

Sullivan y Bhagat (1992). La metodología utilizada en el presente estudio es de tipo descriptivo - correlacional, de campo, no experimental - transversal. La muestra estuvo representada por 22 trabajadores de las áreas de administración, conductores, mantenimiento y seguridad de la empresa JC TRANSERV de la ciudad de Cajamarca. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, empleando como herramienta el cuestionario. En el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS versión 24; obteniéndose información estadística de tipo descriptivo e inferencial, para los 27 ítems de las variables estrés laboral y desempeño laboral, con un Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) del 0,951 con alta significación. Con el análisis de los resultados se obtuvo una relación significativa con P de 0.048 entre estrés laboral y desempeño laboral. Se concluyó que existe una correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa. La presente investigación permitió dar recomendaciones como: brindar capacitación, promover actividades de recreación, creando nuevas técnicas de trabajo y que el área laboral sea más amena. Según estos resultados podríamos sugerir algunas recomendaciones que ayuden a mejorar el clima laboral y desempeño de los colaboradores de la empresa en estudio.

Bustillos Campaña (2016), con la investigación que trata de evaluar la correlación entre "el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador". El objetivo de este estudio fue determinar las incidencias del clima organizacional que tiene en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en la ciudad de Riobamba, para encontrar los factores que afectan el clima laboral. En este estudio la revisión bibliográfica se basó en la revisión de 30 libros, 5 revistas, 10 artículos y documentos digitales, destacándose a Méndez Álvarez, (2006) y Robbins S. (2004). En la metodología

se estructuró un cuestionario de 11 preguntas cerradas que fueron formuladas en referencia a las categorías del cuestionario para el análisis de clima laboral de Litwin y Stringer, (1968).

Se aplicó la encuesta a diez personas, pero por ser muestra pequeña se tomó todo el universo, los datos obtenidos se tabularon, sistematizaron y se compararon a través del Método t de Student con un 95% de nivel de significancia, un 5% de margen de error y con 1 grado de libertad, dado con resultado un cálculo de 8, que por ser superior al valor teórico 6.3137 en la tabla de Distribución del Método T de Student fue significativo. Se concluyó que el clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de sus trabajadores, por consecuencia el ambiente laboral insatisfactorio presentado por la empresa, afecta el comportamiento de cada trabajador, a través las percepciones individuales, condicionando la motivación y rendimiento laboral, las cuales limitan la efectividad y el éxito de la empresa.

Arana Córdova (2016), el presente estudio "El desempeño laboral y la productividad en el área de comercialización de la empresa Icapar" de la ciudad de Machala, Ecuador, trata de identificar qué factores están implicados en el desempeño laboral y la productividad en el área de comercialización de la empresa. El objetivo de la empresa fue analizar el desempeño laboral de la empresa mediante el uso de técnicas de investigación.

El tipo de estudio es descriptivo, observacional y correlacional, y permite obtener información de la situación y actividades de la empresa. El análisis de la información fue cualitativo, con recopilación de los datos mediante la técnica de encuesta a los empleados del área de comercialización de la empresa. Se concluyó que el personal de ventas si cumplía con las actividades establecidas, y disponían de un manual de funciones, tenían tecnología y maquinaria actualizada, la problemática que se detecto fue por parte del jefe que brindaba con irregularidad incentivos y existía una falta de capacitación acorde a las actividades que realizaban, estos hechos ocasionaban un bajo conocimiento y a la vez bajo desempeño en las

habilidades, creando así una desventaja en el desenvolvimiento de los empleados, por otro lado se llegó a detectar que en la productividad se encontraban en un nivel medio, ya que los colaboradores del área no se estaban satisfechos y como no contaban con los conocimientos necesarios para lograr ser más competitivos en el mercado. Además, se logró evidenciar que no se les realiza normalmente una evaluación, los incentivos eran irregulares, no se generan cambios en los procesos, ni se implementaban nuevas estrategias, todo esto repercutía en la empresa, al realizar una sola vez la evaluación el jefe no tendría un equipo de trabajo eficiente, ni resultados esperados dentro del desarrollo de sus trabajadores, también si estaban satisfechos con lo que brinda la empresa.

Luego de evidenciar los resultados, se recomendó realizar una evaluación cada 6 meses para saber si sus empleados estaban satisfechos con la actividad que realizaban y si están cumpliendo eficazmente los objetivos de la empresa, además, se sugirió implementar nuevos temas de capacitación e incentivos para que así el empleado tenga el entusiasmo de realizar el trabajo que se le asigne y de manera eficiente, logrando generar así un desarrollo positivo.

Alvarado, Hurtado y Yavar (2013), presento la investigación "El Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas En la Universidad de Guayaquil", se dio un enfoque para lograr los objetivos institucionales y garantizar un mejor desarrollo y funcionamiento.

La investigación que se realizó pretende encontrar las necesidades y motivos que impulsa a un trabajador a cooperar y alcanzar las metas propuestas en base a la efectividad y productividad. Algunos de los factores que se detectaron tenían que ver los conflictos disfuncionales, la comunicación, la excesiva estructura burocrática, el mal liderazgo, las relaciones formales e informales, que afectaban directamente en el ambiente de trabajo. El presente estudio tiene una metodología tipo investigación de campo y de carácter

descriptivo. La muestra estuvo representada por ciento diez (110) colaboradores del área administrativa, a quienes se les realizó una encuesta. Con el resultado obtenido por medio de la encuesta realizada, se identificó que el clima laboral existente dentro de la Facultad no era el adecuado, estaban involucrados una serie de elementos que condicionan el tipo de ambiente en el que laboran los trabajadores dentro de la organización.

Con los resultados y recomendaciones se propuso realizar lineamientos para mejorar el clima laboral, en esta investigación se estableció la importancia que un buen ambiente de trabajo y como llega a influir en el rendimiento laboral en una organización.

Contreras, Henao y Vergara (2019) El presente trabajo Identificación "El clima laboral en el servicio de urgencias de una institución prestadora de servicios de salud en Santander".

La metodología del estudio fue tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, en la muestra participaron 45 funcionarios del área de Urgencias, 35 del servicio asistencial y 10 colaboradores del área administrativa. La obtención de los datos se obtuvo con la aplicación de un cuestionario tipo Likert que conto con 50 preguntas.

La percepción de los participantes que realizaron el cuestionario, fue que el clima laboral en general, era regular; las condiciones laborales y la supervisión con evaluaciones era muy baja, por otro lado, las mejores percepciones se sitúan en la autorrealización, involucramiento laboral y comunicaciones. Los resultados del presente estudio permitieron concluir que el clima laboral no era ni bueno, ni malo, pero si pudiese mejorar, en la medida que aumente la satisfacción y el cumplimiento de expectativas según las percepciones que tengan los trabajadores de una empresa.

#### 1.1.4 Clima Laboral

Dentro del marco teórico desarrollaremos inicialmente el clima laboral, que según Chiavenato (2019). Manifiesta que “el clima laboral se refiere al ambiente interno entre todos los miembros de la organización, y que se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus participantes. El concepto de clima laboral hace mención de manera especial a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, se refiere a los aspectos de la organización que llevan a estimular o provocar diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes” (p.50).

Para Martínez, M. J. B. (2016). Hace referencia al entorno de trabajo, el cual se califica por un grupo de aspectos tangibles e intangibles que se exponen de una forma relativamente estable dentro de una organización en particular y esto afecta las actitudes las motivaciones y comportamientos de los miembros y, por lo tanto, el desempeño de la organización. Esto puede ser entendido y descrito por los integrantes de la organización, por lo tanto, el rendimiento se puede medir a través del análisis de sus percepciones y descripciones, o a través de la observación y otras medidas objetivas. Incluso cuando se captura el estado de la organización en un momento determinado, el entorno laboral puede variar, son los propios miembros, pero, sobre todo, los líderes de la organización, quienes son los principales agentes de cambio.

Méndez (2006). Establece que el origen del clima organizacional en la sociología, donde el concepto sobre la teoría de la organización en las relaciones humanas destaca la importancia del hombre en su trabajo y su participación en los sistemas sociales. Definir el entorno organizacional como el resultado de como las personas establecen las operaciones de interacción social y donde estos procesos se ven afectados por el sistema de valores, actitudes y creencias, así como por su entorno interno.

Otro paso importante, relacionado con el clima en las organizaciones es la difusión del libro de McGregor (1960) sobre el lado humano de la empresa, en que considera:

- Los líderes o gerentes de la organización contribuyen a «crear» el ambiente en el que los empleados desempeñan sus funciones.
- Este entorno que crean los gerentes se basa en su propia forma de captar el trabajo gerencial y sus nociones de trabajadores que (McGregor sintetizó en su famosa Teoría X e Y).
- Este ambiente creado por los gerentes influye en gran medida el comportamiento de los empleados y tiene diferentes efectos según las operaciones de la empresa, la evolución de la tecnología utilizada, el nivel de experiencia, la experiencia y la especialización de los empleados.
- Ser la empresa más compleja, con la tecnología más avanzada y personal calificado, donde un estilo de gestión que promueva el crecimiento personal, la participación, la creatividad y el compromiso de los empleados sea más relevante y efectivo.

Otro precedente destacable en la investigación del clima en las organizaciones es el estudio de Halpin y Croft (1963) sobre el clima en las escuelas públicas, en el que estos autores analizan los efectos de los estilos de liderazgo efectivos en el entorno de la organización, concluyendo que algunos métodos son más útiles que otros con respecto al entorno organizacional.

Likert (1976) desarrolló una serie de estudios a gran escala, en los que, concluyendo, centrándose en el contexto humano de la organización, llega a la conclusión de que las condiciones, la atmósfera o el clima que se han dado en el lugar de trabajo, según los diferentes patrones utilizados tienen importantes significados. Las consecuencias sobre el

comportamiento de los empleados y sobre los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad. Para ello propone la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones.

Dentro de los tipos de clima laboral se encuentra el clima autoritarismo explotador, se caracteriza por la falta de confianza en sus empleados por parte de la administración. Es la alta administración quien toma las decisiones y establece los objetivos y los aplica a la organización. Los empleados trabajan dentro en una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, a veces de recompensas, y el gozo de las necesidades se mantienen en los niveles básicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un entorno estable y aleatorio en donde la comunicación de la dirección con sus trabajadores no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas. Likert (1976)

El clima autoritarismo paternalista, se refiere que la administración tiene una confianza condescendiente en sus trabajadores. La gran mayoría de las decisiones se toman en la cima, pero en ocasiones se toman en los niveles inferiores. Las retribuciones y algunas veces los castigos son las herramientas utilizadas por excelencia para que los trabajadores se motiven. Bajo este tipo de entorno, la administración tiene que ver con las necesidades sociales de sus trabajadores que la integran, para trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. Likert (1976)

El clima participativo consultivo, se refiere que la administración busca un entorno participativo en el que todos crean en sus trabajadores. La política y las decisiones a menudo se toman en la parte superior, pero en algunos casos, los subordinados pueden tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de modelo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier involucramiento se emplean para motivar a los trabajadores; es importante complacer sus necesidades de

prestigio y de estima. Este modelo de clima presenta un entorno bastante dinámico en el que la administración se manifiesta bajo la forma de objetivos por alcanzar. Likert (1976)

El clima participativo en grupo, se refiere que la dirección confía en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están repartidos en toda la organización y bien integrados en todos los niveles. La comunicación no solamente se hace de forma ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los trabajadores siempre se motivan por la participación y la implicación, por el cumplimiento de objetivos de rendimiento, por mejorar las normas de trabajo y por la evaluación de la productividad en función de los objetivos. Existe una relación cordial y confiable entre los jefes y empleados. En definitiva, todos los trabajadores y todo el personal directivo forman un equipo para lograr las metas y los objetivos organizacionales que se formalizan de acuerdo a una buena planificación estratégica. Likert (1976)

Estos cuatro sistemas proporcionados por Likert tienen diferentes fórmulas de gestión empresarial. Como consecuencia de su investigación, Likert pudo comprobar que cuanto más próximo del sistema IV esté fijado el estilo de administración de la empresa, mayor será la probabilidad de que exista un alto rendimiento, las buenas relaciones laborales y por ello una buena rentabilidad. Por otro lado, cuanto más la empresa se aproxime al sistema I, mayor será la posibilidad de ser ineficiente, y mantener malas relaciones laborales y afrontar crisis financieras; por lo cual conviene una evolución dirigida hacia el sistema IV.

### **Dimensiones del clima laboral**

Tras el estudio realizado por Martínez B. de los diferentes autores como son Litwing y Stringer (1968), Campbell et al. (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moos et al. (1974), Likert (1976) y Koys y DeCottis (1991). Presenta ocho dimensiones esenciales para el

diagnóstico del clima laboral; llamadas dimensiones principales ya que son compartidas por los principales autores. Si además pensamos que estos autores hicieron sus recomendaciones después de aplicar diferentes tipos de análisis estadísticos en su estudio (principalmente, análisis factorial) y luego de revisar el trabajo de varios autores, obtenemos un conjunto de dimensiones referentemente fuertes en cuanto al consentimiento dentro de la literatura existente sobre este tema.

Así pues, como dimensiones importantes del clima laboral sugiere las siguientes:

**Autonomía:** El grado en que los integrantes de la organización perciben que pueden tomar decisiones y dar solución a algunos problemas sin consultar cada paso a sus jefes y en general, el grado en que se anima a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar sus propias iniciativas.

**Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen entorno de compañerismo, amistad y apoyo para su crecimiento dentro de la organización.

**Reconocimiento:** La medida en que los miembros de la organización perciben que están recibiendo el reconocimiento que merecen por su trabajo y contribuciones a la organización.

**Organización y estructura:** Grado en que los integrantes perciben que los procedimientos de trabajo están bien organizados y coordinados, son precisos y eficientes, sin muchas restricciones reglamentarias indebidas ni procedimientos burocráticos.

**Innovación:** Rango en que los integrantes perciben que existe receptividad y expresar e implantar nuevas ideas, sistemas y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, asumiendo los riesgos involucrados.

**Transparencia y equidad:** Grado en que los integrantes de la empresa perciben que las prácticas y políticas de la organización son claras, justas y no arbitrarias, en particular con respecto a las revisiones del desempeño y las oportunidades de ascenso.

**Motivación:** Grado en que los integrantes perciben que en la organización se pone mayor énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción excepcional, lo que genera participación y compromiso con la actividad que se lleva a cabo.

**Liderazgo:** Modo en que los integrantes de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su forma de relación con el resto de los trabajadores.

Nuestro enfoque plantea considerar estas dimensiones como dimensiones importantes en la mayoría de las investigaciones de clima laboral, pero sin dejar de lado o añadir aquellas otras dimensiones que sean oportunas y específicas para cada tipo de organización, en función de su estrategia y su campo de acción. De esta manera, planteamos transcender la polémica entre una visión universalista o de aplicación global de las dimensiones de clima para el tipo de organización, y una visión particularista con dimensiones totalmente acorde para cada organización.

A continuación, los indicadores del clima laboral son los siguientes.

**Comportamiento:** Payeras (2004) es un grupo de formas de comportamiento que usa el líder como herramienta para contribuir sobre el proceder de las personas y equipos de trabajo. Esta influencia se desarrolla a través de una visión justificada por los valores que la apoyan, y produce en la persona la incorporación a su propio comportamiento (Hellriegel & Slocum, 2004).

**Relación entre los empleados:** La comunicación con el jefe inmediato es una variable clave para entender las actitudes y comportamientos de los trabajadores en las empresas según ponen de manifiesto muchos estudios, cuando existe una buena relación laboral entre líder y los colaboradores mejora el compromiso de éste con la empresa, así como su percepción del clima de comunicación y el bienestar existente en la misma, por ello a su vez refuerza un nuevo compromiso. (Navarro & Carmona, 2010).

**Percepción de los empleados:** La impresión por parte de los integrantes de la empresa acerca de la existencia de un entorno laboral grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se forman dentro y fuera de la organización. Robbins, Stephen (1999)

**Contribución del empleado:** Tiene como objetivo evaluar la gestión del capital humano en las empresas y detectar las variables que reciben menos atención, esta gestión se mide a través de variables relacionadas con el capital intelectual, el estructural, el relacional, el social, se basa en un estudio anterior que tiene como objetivo principal identificar los factores intangibles que con mayor fuerza influyen en el crecimiento exitoso de las empresas (Borras y Campos, 2013).

**Compañerismo:** El apoyo percibido de los gerentes y otros trabajadores del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo. La cordialidad y el compañerismo genera en los grupos de trabajo se traduce en un optimismo favorable para la organización. Torrecilla, O. D. (2005).

**Cordialidad:** El sentimiento general de compañerismo que prevalece en el ambiente del equipo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada integrante; la permanencia de los grupos sociales amistosos e informales. Torrecilla, O. D. (2005).

### 1.1.5 Desempeño Laboral

Las organizaciones en los últimos tiempos han estado expuestas a diversos tipos de cambios, por la necesidad de mejorar para mantenerse en el mercado cada día más exigente y a su vez más competitivo, y siempre estarán expuestos a nuevos horizontes dentro del mundo empresarial.

Por otro, la supervivencia de las empresas en el tiempo depende de gran manera de la capacidad, conocimientos y competencias de sus colaboradores dentro y fuera de la organización, por ello las empresas deben de contar con personal cada día más competentes, y capacitado por eso, para poder saber si los están cumpliendo sus funciones de acuerdo a lo establecido en sus actividades asignadas por el puesto al que son responsables y tiene que hacer frente, es necesario evaluar el desempeño para ayudar a mejorar la eficacia y así implementar estrategias. Por lo antes mencionado, podemos decir que el desempeño laboral constituye y es una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una de las condiciones para obtener resultados reales y sostenibles en el tiempo (Chênevert & Vandenberghe, 2013).

Medina (2017) hace referencia que en nuestro país a nivel nacional, de todas las empresas peruanas, solo el 30%, invierten en capacitaciones para sus colaboradores, después de haber realizado una evaluación del desempeño de sus integrantes, pero la realidad es que se hace para evitar gastos, pero no se dan cuenta que podría ser una inversión que les permita obtener mejores resultados en un tiempo determinado, porque estarán proporcionando información a los trabajadores para que puedan mejorar su desempeño laboral, de este modo se brindará beneficios para el trabajador con el fin de que pueda optimizar su desarrollo profesional y por ello ayudaría al crecimiento de la organización dentro del mercado al cual se dirige.

Chiavenato (2011), define que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, por ello es necesaria dentro de las empresas y se convierte en una ventaja competitiva en la actualidad.

Por otro lado, Milkovich & Boudreau (1994) indica que el desempeño laboral está relacionado a diversas características de cada individuo dentro de una organización, las cuales para el autor son: conocimientos, cualidades y destrezas que son adquiridos por las personas, y estas contribuyen a la competitividad de la organización.

Faria (2000), nos dice que el desempeño laboral se da como resultado del comportamiento de los trabajadores en consecuencia de sus actividades asignadas y aportes en función a su cargo que depende de la relación que existe entre el colaborador y la empresa. Así mismo, Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014) afirma que es la respuesta ante el cumplimiento de sus labores asignadas, teniendo que estar debidamente adecuadas a sus exigencias y requerimientos de la organización de modo que tiene que ser efectivo, eficaz y eficiente, esto ayudara en un tiempo determinado al cumplimiento de las responsabilidades asignadas y comprometidas para lograr los objetivos propuestos, acorde al éxito que se desea alcanzar en una empresa. Según, Palací (2005) define que el desempeño laboral es como un valor esperado por la organización, en cuanto a diversos sucesos dentro de la conducta del colaborador que realiza en una determinada actividad en un tiempo estimado. Para, Pedraza et al., (2010) mencionan que las conductas de lo colaborados de una empresa pueden ser individuales o colectivas en diferentes espacios de tiempo, lo cual aportarán a la eficiencia.

Según Campbell et al, (1990), define que el desempeño laboral son acciones y conductas que sobresalen de un colaborador para impulsar el crecimiento de la organización a través de alcanzar las metas trazadas que espera toda organizaciones. Asimismo, Pedraza et al., (2010) indica que el éxito del desempeño va a depender de un conjunto de actividades

y características que se muestran por medio de la conducta de una persona dentro de un ambiente. Milkovich & Boudreau (1994) considera que el desempeño laboral es una serie de características individuales, como: la necesidad de interactuar, las capacidades, las habilidades y las cualidades, estos son comportamientos que pueden llegar a afectar los resultados que esperan las organizaciones hoy en día.

A la expresión desempeño laboral, en la primera etapa se le denominó descripción de puestos luego se ha transformado en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva y actualmente el desempeño laboral actúa como piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones.

Para Herrera (2016), la primera etapa fue utilizada a finales del siglo XIX, donde se presentaban informes en un tiempo determinado a sus superiores, haciendo énfasis en la importancia de los acontecimientos y méritos de los oficiales, es por ellos que en Estados Unidos se presenta la necesidad de organizar y administrar por grupos el armamento, por lo cual se designaba a cada quien en su puesto; según Fernández (1995) en este periodo es donde se comienza a valorar al desempeño laboral, pero no se le daba aún ese nombre para ese entonces se le llamaba descripción de puestos.

Maristany (2000) sostiene que el desempeño laboral surge a principios del siglo XX en Estados Unidos y fue aplicado a los vendedores contratados por el gobierno; de la misma manera se aplicó al ejército de Estados Unidos en el año 1916. Para Owen (1989) quien es citado por (Panaifo, 2015) es uno de los primeros en usar el término del desempeño laboral, utilizó un método que consistía en asignar un jefe por cada trabajador para realizar informes basados en el desempeño de una determinada persona, y asignaban colores para determinar el nivel de rendimiento que demostraban.

Para Méndez (2000), la segunda etapa afirma que el concepto de desempeño laboral con el paso de los años se ha convertido en una herramienta que permite medir el buen funcionamiento en los puesto de cada área para ser productiva, pero sin descartar ni olvidar a su que ves que cada trabajador necesitan una retroalimentación en función a los resultado obtenido, porque al tener conocimiento de su nivel de eficiencia, puedan sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa, esto representa un método de soporte para los trabajadores que no llegan a alcanzar los estándares que pone la organización.

Flores (2007) menciona que se te tienen que tomar en cuenta las experiencias laborales y conductas que se necesitan en el desempeño de un puesto de trabajo en una determinada área y no se debe basar en análisis psicométricos o evaluaciones.

Finalmente, Pedraza, Amaya, & Conde (2010) señalan que los gerentes están cada vez más interesados en no solo medir el desempeño laboral si no también mejorar en cada uno de sus colaboradores ya que el desempeño laboral se puede considerar que actúa como piedra angular para lograr la efectividad y éxito que toda empresa desea.

El modelo teórico de Campbell surge por la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral y es considerado como uno de los pilares dentro de la teoría, para evaluar el desempeño laboral ya que tiene por finalidad contar con los compontes principales para medir el desempeño y ayudar a las organizaciones a formular estrategias directamente enfocadas al cumplimiento de los objetivos que se trazan en un tiempo determinado, sus elementos pueden describir la estructura que manejan del desempeño en todos los trabajos.

Según Borman & Motowidlo (1993), hace alusión que el modelo de Campbell es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un conjunto de herramientas relacionadas entre sí, que tiene por finalidad contar con los compontes principales para determinar el desempeño y formular estrategias dirigidas al

cumplimiento de los objetivos trazados por las organizaciones, ya que está enfocado en el comportamiento de los trabajadores. Por otro lado, Varela & Landis (2010) mencionan que la principal contribución es la satisfactoria consistencia al ser completo, se debe gracias al análisis de las actividades observadas para los objetivos de la organización, para Aguinis & Edwards (2014) es un modelo integrado y genera ventajas prácticas para la adecuada evaluación de desempeño laboral (Schoorman & Mayer, 2008), según Viswesvaran & Ones (1996) el modelo de Campbell está compuesta por características conductuales que ayudará a verificar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Campbell, McCloy, Oppler, & Sager (1993), desarrollaron de 8 elementos del desempeño laboral, que son posible describir la estructura latente del desempeño en todos los colaboradores.

Estos elementos son:

- Dominios de tareas específicas.
- Capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas.
- Habilidades en tareas no específicas

Esto esta vinculadas a las tareas que no son exclusivos para el trabajo pero que son esperados por el empleador.

- Comunicación oral y comunicación escrita.

Refiera habilidades de los trabajadores para escribir o hablar a una audiencia de cualquier tamaño.

- Mantenimiento de la disciplina personal.

- Facilitación del rendimiento en equipo, hace referencia al grado de apoyo y colaboración en mantener las metas del grupo de trabajo por parte de un individuo hacia a sus compañeros.
- Supervisión, influye en el desempeño de los subordinados a través de la interacción cara a cara
- Administración, referido a los comportamientos direccionados a la integración, lanzando soluciones a los problemas y organización de los recursos.

Por otro lado, Murphy (1990), menciona los elementos del método de Campbell son determinantes para poder medir correctamente las metas empresariales y se pueden aplicar en cualquier área. Así mismo, Borman & Motowidlo (1993) afirma que los elementos del método tienen que ser aplicados para poder entender el desempeño laboral y así ver la influencia que ejercen para poder lograr los objetivos organizacionales (Poropat, 2002; Jaen, 2010; Geraldo, Soria, Rosello, & Buendía, 2020).

### **Dimensiones.**

#### **Desempeño de la tarea.**

Es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajador de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente.

Para Murphy (1990). El desempeño en la tarea es logro de las tareas y responsabilidades en un determinado trabajo. Por lo tanto, forma parte directa o indirectamente al núcleo técnico de la organización (Borman & Motowidlo, 1993). En general las actividades técnicas se dividen en dos tipos de comportamientos:

El primero representa el proceso de transformación de los recursos en productos o servicios propios de la organización, mientras que el segundo tipo de comportamientos comprenden aquellas actividades que actúan como soporte al núcleo técnico (Koopmans et al., 2011).

El desempeño de la tarea está vinculado con el núcleo técnico, dependerán del conocimiento, capacidades y habilidades de persona, estas están incluidas en las tareas descritas para cada puesto (Motowidlo & Van Scotter, 1994).

### **Comportamientos contraproducentes.**

Se denominan comportamientos contraproducentes a los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que buscan perjudicar a las organizaciones y que son de beneficio para el trabajador.

Omar (2010), nos dice que los comportamientos contraproducentes son actos deliberados que se dan de manera voluntaria y buscan perjudicar a las organizaciones e individuos, generando una advertencia tanto para el bienestar de la organización como para los trabajadores. Por otro lado, Sackett & DeVore (2001) nos indican que son conductas desviadas, en otras palabras, conductas intencionadas que son ejecutadas por una persona que integra o es participe dentro de un grupo de trabajo que pertenece a una organización, percibida por la organización como comportamientos contrarios a sus intereses (Omar, Vaamonde, & Delgado, 2012). Por ello, este tipo de comportamiento amenazan el bienestar de la organización (Fox, Spector, Goh, & Bruursema, 2007), y como consecuencia se perjudican sus miembros (Sackett, 2002).

Por otro lado, Robinson & Bennett (1995) indican que son aquellas conductas antisociales que son demostradas por los trabajadores a la hora de realizar su trabajo, que

benefician al trabajador, pero perjudican a la organización (Omar et al., 2012). Spector et al., (2006), refuerzan este concepto describiendo al comportamiento contraproducente como conductas realizadas por los trabajadores para beneficio personal en las horas designadas para trabajar (Hakstian, Farrell, & Tweed, 2002).

### **Desempeño contextual**

El desempeño contextual son comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales.

Podsakoff, Mackenzie, & Bommer (1993), definen el desempeño contextual como comportamientos espontáneos e individuales de un trabajos o grupo de trabajadores que pertenecen a una organización, superando lo esperado por puesto de trabajo (Fisher & Inojosa, 2010), esto fomenta un mejor funcionamiento de la organización (Pegorado, 2009). Organ (1990), refuerza este concepto describiéndolo como un comportamiento realizado de manera voluntaria de los trabajadores de una organización para el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, y así establecer un entorno propicio de trabajo de manera indirecta.

Por otro lado, Borman & Motowidlo (1993) mencionan que el desempeño contextual es aquellos que respaldan al entorno en el que opera el núcleo técnico dentro de un grupo de trabajo. Los casos más comunes incluyen ayudar a los compañeros de trabajo, ser voluntario para tareas. Estos comportamientos llegan hacer importantes para el logro de los resultados en las organizacionales (Armenakis, Brown, & Mehta, 2011).

Los indicadores del desempeño laboral son los siguientes.

### **Logro de Tareas.**

Llamado también cumplimiento de las obligaciones, son actividades que se finalizan en un determinado tiempo y no de actividades a realizar, tiene un objetivo determinado. En efecto el logro de la tarea comprende comportamientos que están dirigidos a la producción de una organización. (Rotundo & Sackett, 2002).

### **Responsabilidad del Trabajo.**

Es cuando un empleado completa todas sus obligaciones laborales y se acoge a la política y los procedimientos de la empresa de manera profesional. La responsabilidad se puede definir como el compromiso y sentido de pertenencia que un trabajador siente hacia la empresa, Pineda (2006).

Es un compromiso, sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en el puesto de trabajo. El empleador considera la importancia de la organización en el trabajo, la capacidad de realizar las funciones del cargo sin necesidad de supervisión, que evidencie la cultura del orden, del trabajo bien hecho y de calidad. López. E. & Chaparro M (2006).

### **Conductas Intencionadas.**

Está asociada al realizar actividades con el fin de generar consecuencias, bien sean positivas o negativas dentro de un grupo de trabajo dentro de una organización, se enfoca a la satisfacción de sus necesidades personales y al logro de sus objetivos y aspiraciones. Las personas pueden resistirse o colaborar con las políticas y los procedimientos de la organización, depende mucho de la estrategia que se utilice. La conducta en las empresas está determinada tanto por la práctica organizacional como por el comportamiento proactivo de quienes participan en la organización. Chiavenato (2019) p 55.

### **Conductas Antisociales.**

Es cualquier conducta que refleje una infracción a las reglas o normas sociales, bien sea una acción contra los demás, una violación contra los derechos de los demás. La conducta antisocial se puede definir como los actos en contra del bien común, vulneran la estructura básica y el funcionamiento armonioso de la sociedad, se destruyen valores esenciales, lesionando las normas elementales de convivencia. (Rodríguez, 2014; Hikal, 2013)

### **Comportamientos Espontáneos.**

Es una forma de actuar de manera natural y sincera en el comportamiento o en el modo de pensar, las personas que actúan o hablan dejándose llevar por sus impulsos naturalmente, sin reprimirse por consideraciones dictadas por la razón. Estos comportamientos son importantes para el logro de los resultados que espera la organización (Armenakis, Brown, & Mehta, 2011).

**Funcionamiento.** Es la ejecución de la función propia que despliega una persona dentro de sus obligaciones, responsabilidades que brinda la organización ya sea una tarea, actividad o trabajo, y se realice de manera satisfactoria. (Armenakis, Brown, & Mehta, 2011).

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022?

## **1.3. Objetivos.**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Determinar la relación que existe entre clima laboral y el comportamiento contraproducente de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Determinar la relación que existe entre clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.

Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y liderazgo en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y reconocimiento en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y cooperación de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

H 1: Existe una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022

Ho: No existe una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022

### 1.4.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Ho: No existe relación entre clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H2: Existe relación entre clima laboral y comportamiento contraproducente de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Ho: No existe relación entre clima laboral y comportamiento contraproducente de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H3: Existe entre clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.

Ho No existe entre clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.

H4: Existe relación entre desempeño laboral y liderazgo en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y liderazgo en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H5: Existe relación entre desempeño laboral y reconocimiento en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y reconocimiento en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H6: Existe relación entre desempeño laboral y la cooperación de los colaboradores en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la cooperación de los colaboradores en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva - correlacional porque permite estudiar y comprender la relación del Clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. operador logístico callao, y analizar las causas que han ocasionado el bajo desempeño de los trabajadores en la realización de las tareas y su comportamiento frente a sus funciones, para luego proponer herramientas que permitirán dar solución al problema objeto de estudio. Según Hernández S, (2003) el tipo correlacional es definido por un tipo de estudio que tiene como fin evaluar la relación que exista entre dos categorías, conceptos o variables.

#### **2.1.1. Investigación Descriptiva**

El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos a un nivel global determinando modelos de comportamiento, es decir como es y cómo se manifiesta el problema de determinados fenómenos del clima laboral y desempeño laboral, utilizando la modalidad bibliográfica documental. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Busca detallar atributo, cualidades y rasgos valiosos de cualquier fenómeno que se analice. Explica las orientaciones de un grupo o población.

#### **2.1.2. Investigación Correlacional**

Se medirá el grado de incidencia entre las variables, de tal manera que podamos relacionar la variable independiente y la variable dependiente, con el fin de evaluar las variaciones de comportamiento, determinando la causa, efecto y conceptualizando con la teoría disponible.

Buscará aumentar, incrementar y contribuir el caudal de conocimientos científicos teóricos existentes respecto de la realidad. El diseño del estudio es no experimental, ya que no se manipulará ninguno de los datos obtenidos, así mismo fue transversal porque se recolectó la información y en un tiempo determinado, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### **2.1.3. Nivel de investigación**

La investigación es de nivel relacional, ya que permitió conocer las relaciones existentes entre las variables. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que la investigación correlacional consiste en asociar variables por medio de un patrón predecible para un grupo o población.

### **2.1.4. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es cuantitativo porque para la demostración de las hipótesis y objetivos se utilizaron herramientas estadísticas de los resultados obtenidos mediante el recojo de datos que arrojaron las cantidades numéricas y porcentuales. Según Hernández Sampieri, R (2014) señala que es la utilización de datos para sustentar una hipótesis orientado a la medición numérica y los análisis estadísticos con el propósito de establecer modelos de comportamiento y patentizar teorías.

Se desarrollarán técnicas de evaluación y valoración, en base a la información recolectada para establecer cifras numéricas y comprobaciones estadísticas, encaminados a mejorar el clima laboral y su relación con el desempeño laboral, mediante la aplicación de métodos que nos ayudarán a tener mejores resultados para las actividades diarias.

## 1.2 Población y muestra

La población, que es el conjunto de personas, objeto de los que se desea conocer algo en una investigación. (PINEDA et al 1994:108) está representada por todos los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao, la empresa cuenta con una población de 40 colaboradores y se tomará en cuenta el universo total de la población.

Para este estudio se empleará la muestra por conveniencia, estas muestras pueden resultar adecuadas para investigaciones exploratorias, lo cual va a permitir seleccionar a los individuos que estén dispuestos a participar.

**Muestra.** Es el subconjunto o parte de la población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

## 1.3 Muestra por conveniencia.

El muestreo que se aplicó es no probabilístico por conveniencia, respecto a ello la selección de ítems no se basa en probabilidades, sino en razones relacionadas con las características del estudio o los objetivos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008). Aquí el proceso no es mecánico y no depende de una fórmula probabilística sino del proceso de toma de decisiones del investigador o de un grupo de investigadores y por supuesto las muestras son seleccionadas de acuerdo a los criterios de investigación. La elección entre una muestra probabilística o no probabilística depende del enfoque del estudio, el diseño del estudio y de la contribución que se desea hacer. (Cap.8 p. 176). Las denominadas muestras por conveniencia pueden resultar

adecuadas para investigaciones exploratorias, determinar hipótesis u otro tipo de usos dónde la consecuencia estadística desde la muestra a la población no sea fundamental. (Fricker y Schonlau, 2002).

**Tabla 1**

*Áreas de la empresa.*

ÁREAS	CANTIDAD
ADMINISTRATIVA	5
CONTABLE	4
OPERATIVA	31
<b>TOTAL</b>	40

**Técnica e instrumentos de recolección**

Técnica: En este estudio de investigación se empleará la técnica de encuesta, con el fin de obtener la información en relación con las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

Para esta investigación la recolección de datos se realizará a través de un cuestionario el cual está estructurado en función a los objetivos de la investigación con la variable independiente “clima laboral” la cual consta de tres dimensiones, y la variable dependiente “desempeño laboral” que consta de tres dimensiones y se aplicará a los trabajadores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

**Instrumento:**

En esta investigación la técnica de recolección de la información se hizo uso de la encuesta, en donde la variable “clima laboral” y “desempeño laboral” se aplicará a los colaboradores de la empresa con cargo de operario y administrativos. El instrumento

empleado será el cuestionario elaborado de acuerdo con las dimensiones de estudio, el cual consta de (34) preguntas agrupadas en Liderazgo, Reconocimiento, Cooperación y Apoyo, Desempeño de la tarea, Comportamientos contraproducentes y Desempeño contextual. Con tres criterios de calificación Consistencia, Coherencia y Claridad. Y con la escala del 1 al 5 en las siguientes respuestas: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre.

La encuesta se puede definir como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados en los que se recopila y analiza una amplia gama de datos de una muestra representativa de casos de la población o del universo más amplio, con el objetivo de explorar, describir, predecir o explicando una amplia gama de características. J. Casas Anguitaa, J.R. Repullo Labradora y J. Donado Camposb (2003).

### **Validez del instrumento**

La prueba de validez de contenido se obtiene mediante juicio de expertos y asegurando que las dimensiones medidas por el instrumento representen el universo o región dimensional de la variable de interés (posiblemente mediante muestreo aleatorio simple). La prueba de validez del criterio se genera comparando la puntuación del participante obtenidas por medio del instrumento con el valor alcanzado por el criterio. Tener en cuenta que la correlación implica vincular la puntuación de la muestra a más de una variable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2016, pag.304).

El instrumento de esta investigación estuvo validado por tres magister de la Universidad Privada del Norte.

La Magister Magnolia Jesús Dusek Paz.

La Magister Giovanna Gissell Mendiolaza Castillo.

El Magister José Wilfredo Sánchez Porras.

### **Confiabilidad del instrumento.**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010). La confiabilidad del instrumento se refiere a la medida en que se obtienen los mismos resultados con la aplicación repetida al mismo individuo o sujeto. Este nivel permite al instrumento mostrar resultados consistentes y coherentes. (p.200).

### **Técnicas para el procesamiento de la información**

En este trabajo de investigación la recolección de la información se realizará a través de la técnica denominada encuesta, por medio del instrumento cuestionario.

Al obtener los resultados de la encuesta se comenzó a ingresar al programa estadístico SPSS versión 25 lo que permitió resultados de confiabilidad del coeficiente alpha de cronbach. Así mismo se obtuvo información de la prueba del coeficiente de rho spearman, que nos permitió analizar la hipótesis general y específicas. También se empleó el programa microsoft excel para realizar los gráficos importantes en esta investigación.

En el presente estudio de investigación se aplica la técnica de encuesta que según María Laura Rodríguez (2019). Es la técnica más utilizada en el área de investigación, dado que favorece la obtención de datos fundamentales para el análisis de diversas temáticas, permitiendo una mayor eficacia y rapidez en el procedimiento.

Esta técnica permitirá tener resultados sobre la investigación del presente trabajo. Con el fin de adquirir datos que nos permitan dar un análisis a la causa de la problemática.

El resultado general del alpha de cronbach fue de 0.913 y para la variable independiente clima laboral fue de 0.930 y para la variable dependiente desempeño laboral fue de 0,757 lo cual muestra una óptima confiabilidad del instrumento.

### **Aspectos Éticos.**

Durante el proceso de la investigación se tuvieron en cuenta los aspectos éticos necesarios, con la finalidad de mantener la privacidad de los cuarenta (40) colaboradores que participaron en responder el cuestionario, que se les hizo llegar por medio de un link del programa Google forms, previa coordinación se realizó con el gerente de la empresa.

Se envió a la empresa la carta de autorización de uso de información de la empresa, emitida por la universidad privada del norte, con la finalidad de tener el permiso y las facilidades para realizar la investigación.

Somos honestos ya que respetamos los derechos de los autores de los libros, artículos científicos y tesis es por ello que los hemos realizado las citas bibliográficas.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

En esta parte se mostrarán todos los resultados de la encuesta de la variable “clima laboral y desempeño laboral” de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

#### 3.1 Análisis de confiabilidad para la variable “clima laboral”

Empleando el coeficiente de alpha de cronbach cuyo resultado muestra lo siguiente:

**Tabla 2**

*Alpha de Cronbach de la variable clima laboral.*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,930	,929	17

Interpretación:

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,930 lo cual significa que el instrumento aplicado para la variable “clima laboral” tiene un alto grado de confiabilidad. Esto quiere decir que los resultados de la investigación poseen un alto grado de consistencia y validez.

#### 3.2 Análisis de confiabilidad para la variable “desempeño laboral”

Empleando en coeficiente de alpha de cronbach cuyo resultado muestra lo siguiente:

**Tabla 3**

*Alpha de Cronbach de la variable desempeño laboral.*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,757	,784	17

Interpretación:

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,757 lo cual significa que el instrumento aplicado para la variable “desempeño laboral” tiene buen grado de confiabilidad. Esto quiere decir que los resultados de la investigación poseen un buen grado de consistencia y validez.

3.3 Análisis de la relación de la variable “clima laboral” y “desempeño de la tarea” de la variable “desempeño laboral”. Empleando el coeficiente rho de spearman cuyo resultado muestra lo siguiente:

**Tabla 4**

Análisis de la variable “clima laboral” y “desempeño de la tarea” de la variable “desempeño laboral”

	Clima laboral	Desempeño de la tarea
--	---------------	-----------------------

Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Desempeño de la tarea	Coefficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

**Interpretación:**

El coeficiente de rho spearman aplicado a la población de cuarenta (40) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,481 entre la variable “clima laboral” y “desempeño de la tarea” de la variable “desempeño laboral” estos resultados significan que depende mucho del “clima laboral” para el desarrollo en el desempeño de la tarea.

3.4 Análisis de la relación de la variable “clima laboral” y “comportamientos contraproducentes” de la variable “desempeño laboral”. Empleando el coeficiente rho de spearman cuyo resultado muestra lo siguiente:

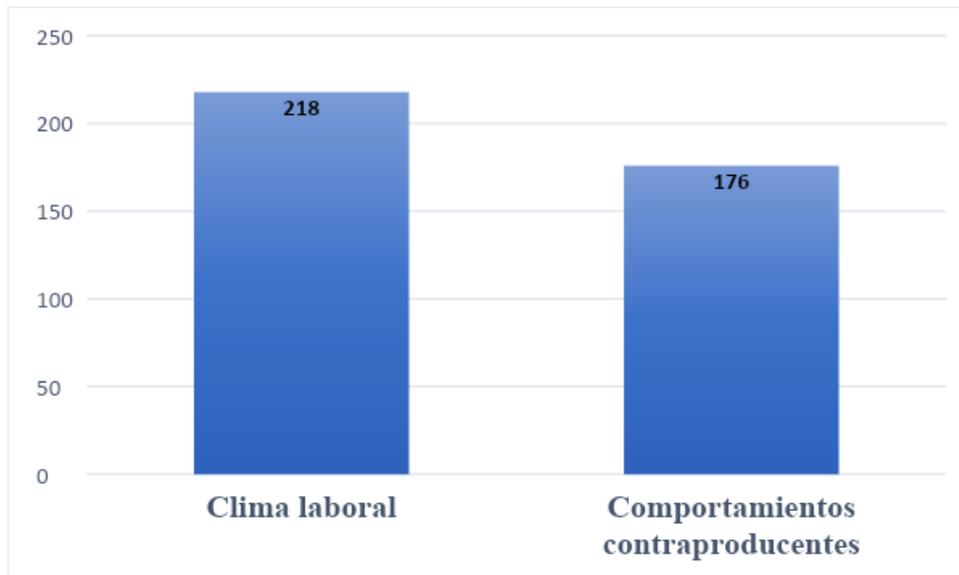
**Tabla 5**

Análisis de la variable “clima laboral” y “comportamientos contraproducentes” de la variable “desempeño laboral”

		Clima laboral	Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Comportamientos contraproducentes	Coefficiente de correlación	,218
		Sig. (bilateral)	,176
		N	40

**Figura 1**

*Gráfico de la variable clima laboral y comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral.*



Interpretación:

El coeficiente de rho spearman aplicado a la población de cuarenta (40) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,218 entre la variable de “clima laboral” y “comportamientos contraproducentes” de la variable “desempeño laboral” muestra una sigma bilateral de 0,176. Estos resultados muestran que la relación es muy baja.

3.5 Análisis de la relación de la variable “clima laboral” y “desempeño contextual” de la variable “desempeño laboral”. Empleando el coeficiente rho de spearman cuyo resultado muestra lo siguiente:

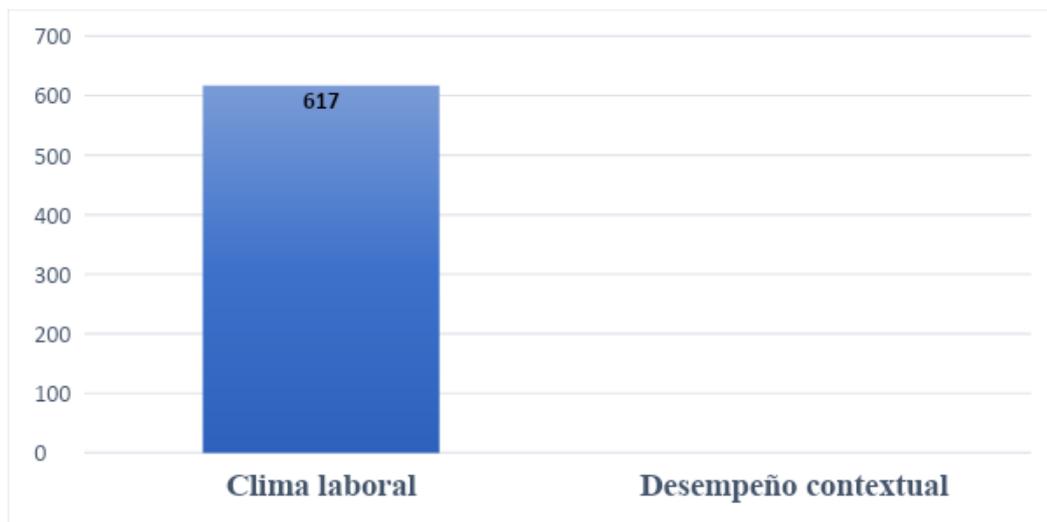
**Tabla 6**

Análisis de la variable “clima laboral” y “desempeño contextual” de la variable “desempeño laboral”

		Clima laboral	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Clima laboral		
	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Desempeño contextual	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

**Figura 2**

Gráfico de la variable “clima laboral” y “desempeño contextual” de la variable “desempeño laboral”



Interpretación:

El coeficiente rho de spearman aplicado a la población de (40) personas tiene un coeficiente de correlación de (0,617) entre la variable clima laboral y desempeño contextual de la variable desempeño laboral. Estos resultados significan que el clima laboral depende del desempeño contextual.

3.6 Análisis de la relación de la variable “desempeño laboral” y “liderazgo” de la variable “clima laboral”. Empleando el coeficiente rho de spearman cuyo resultado muestra lo siguiente:

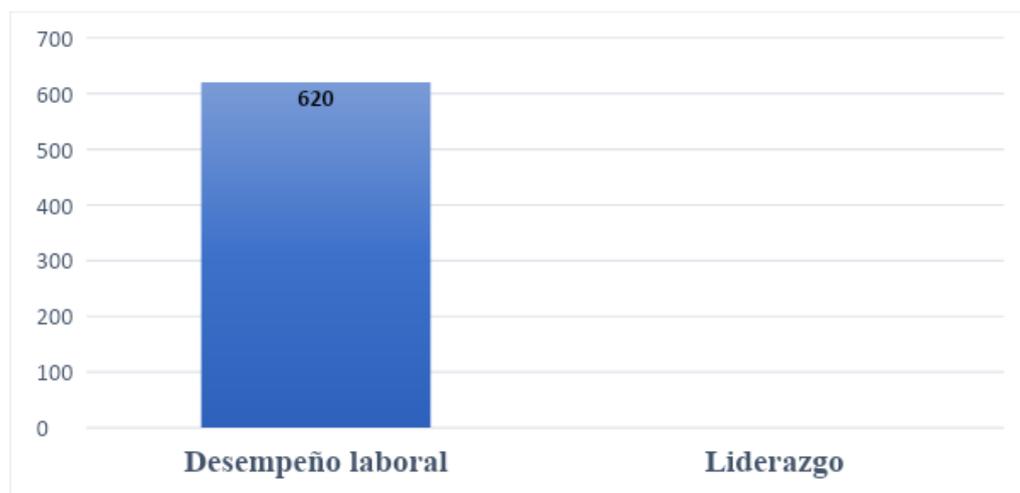
**Tabla 7**

Análisis de la variable “desempeño laboral” y “liderazgo” de la variable “clima laboral”

		Desempeño laboral	Liderazgo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,620**
		N	40
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,620**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

**Figura 3**

Gráfico de la variable “desempeño laboral” y “liderazgo” de la variable “clima laboral”



Interpretación:

El coeficiente de rho spearman aplicado a la población de (40) personas tiene un coeficiente de correlación (0,620) entre la variable desempeño laboral y liderazgo de la variable clima laboral. Estos resultados significan que el desempeño laboral depende del liderazgo.

3.7 Análisis de la relación de la variable “desempeño laboral” y “reconocimiento” de la variable “clima laboral”. Empleando el coeficiente rho de spearman cuyo resultado muestra lo siguiente:

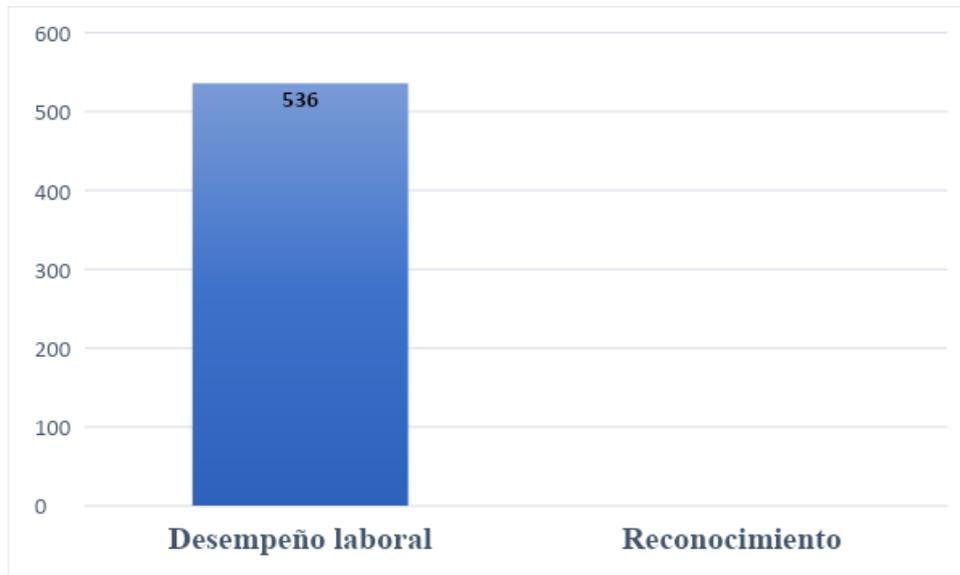
**Tabla 8**

Análisis de la variable “desempeño laboral” y “reconocimiento” de la variable “clima laboral”

		Desempeño laboral	Reconocimiento	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,536**
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**Figura 4**

*Gráfico de la variable “desempeño laboral” y “reconocimiento” de la variable “clima laboral”*



Interpretación:

El coeficiente de rho spearman aplicado a la población de (40) personas tiene un coeficiente de correlación de (0,536) entre la variable desempeño laboral y reconocimiento de la variable clima laboral. Estos resultados significan que el desempeño laboral depende del reconocimiento.

3.8 Análisis de la relación de la variable “desempeño laboral” y “cooperación y apoyo” de la variable “clima laboral”. Empleando el coeficiente rho de spearman cuyo resultado muestra lo siguiente:

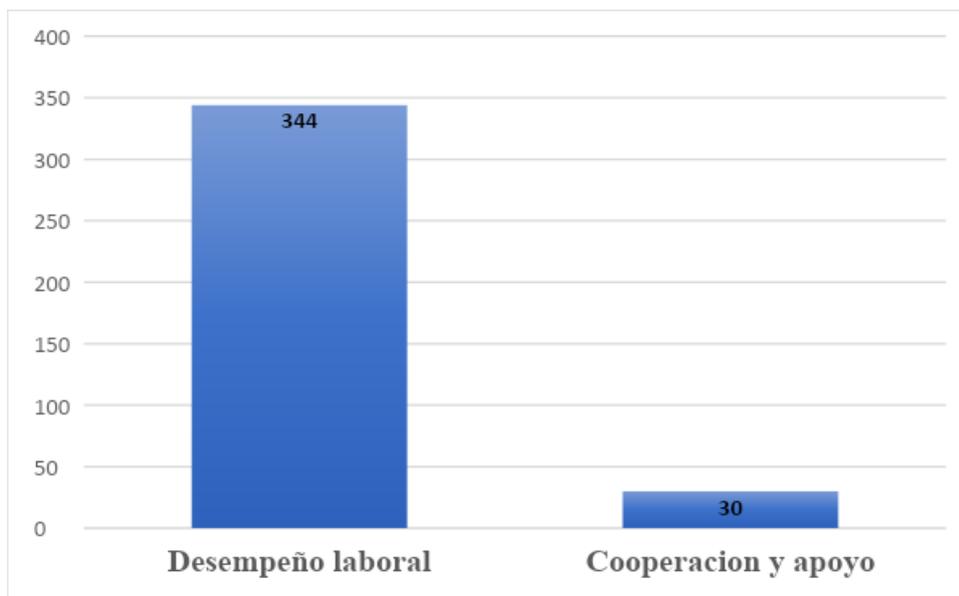
**Tabla 9**

Análisis de la variable “desempeño laboral” y “cooperación y apoyo” de la variable “clima laboral”

		Desempeño laboral	Cooperación y apoyo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,344*
	Cooperación y apoyo	N	40
		Coefficiente de correlación	,344*
		Sig. (bilateral)	,030
		N	40

**Figura 5**

Gráfico de la variable “desempeño laboral” y “cooperación y apoyo” de la variable “clima laboral”



Interpretación:

El coeficiente de rho spearman aplicado a la población de (40) personas tiene un coeficiente de correlación de (0,344) entre la variable desempeño laboral y cooperación y apoyo de la variable clima laboral. Estos resultados significan que el desempeño laboral depende de la cooperación y apoyo.

### 3.9 Contraste de Hipótesis.

#### 3.9.1 Hipótesis General:

Ho: No existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022

H1: Existe relación entre clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Para aceptar la H0 el valor calculado deberá ser  $\geq 0,05$ . Pero si el valor calculado es  $< 0.05$  se aceptará la H1.

### Tabla 10

Relación de la variable “clima laboral” y la variable “desempeño laboral”

		Clima laboral	Desempeño laboral
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	40	40
	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

Interpretación:

Se observa que el valor del coeficiente de rho Spearman es de 0,572 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022” De acuerdo a la tabla 10 observamos que la correlación es positiva, es decir que cuando exista un buen clima laboral mejor será el desempeño de los colaboradores.

### 3.10 Hipótesis Específicas.

Ho: No existe relación entre clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H1: Existe relación entre clima laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Para aceptar la H0 el valor calculado deberá ser  $\geq 0,05$ . Pero si el valor calculado es  $< 0.05$  se aceptará la H1.

**Tabla 11**

Relación de la variable “clima laboral” y “desempeño de la tarea” de la variable “desempeño laboral”

		Clima laboral	Desempeño de la tarea
Rho de Spearman	Clima laboral	1,000	,481**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	40	40
Desempeño de la tarea	Desempeño de la tarea	,481**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	40	40

Interpretación:

Se observa que el valor del coeficiente de rho spearman es de 0,481 con un valor de sigma bilateral de 0,002 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre clima laboral y desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”. Podemos observar que la correlación es positiva, lo que significa que, si el clima laboral es óptimo, mejor será el desempeño de la tarea de los colaboradores.

Ho: No existe relación entre clima laboral y comportamiento contraproducente de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H2: Existe relación entre clima laboral y comportamiento contraproducente de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Para aceptar la H0 el valor calculado deberá ser  $\geq 0,05$ . Pero si el valor calculado es  $< 0.05$  se aceptará la H1.

### Tabla 12

Relación de la variable “clima laboral” y “comportamientos contraproducentes” de la variable “desempeño laboral”

		Clima laboral	Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,218
	Clima laboral		
	Sig. (bilateral)	.	,176
	N	40	40
	Comportamientos contraproducentes		
	Coeficiente de correlación	,218	1,000
	Sig. (bilateral)	,176	.
	N	40	40

Interpretación:

Se observa que el valor del coeficiente de rho spearman es de 0,218 con un valor de sigma bilateral de 0,176 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H0 y se rechaza la H1. Por lo tanto, no existe relación entre clima laboral y comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”

Ho No existe entre clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.

H3: Existe entre clima laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.

Para aceptar la H0 el valor calculado deberá ser  $\geq 0,05$ . Pero si el valor calculado es  $< 0.05$  se aceptará la H1.

**Tabla 13**

Relación de la variable “clima laboral” y “desempeño contextual” de la variable “desempeño laboral”

		Clima laboral	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Clima laboral	1,000	,617**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
	Desempeño contextual	,617**	1,000

Sig. (bilateral)	,000	.
N	40	40

**Interpretación:**

Se observa que el valor del coeficiente de rho spearman es de 0,617 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre clima laboral y desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”. Podemos observar que la correlación es positiva, lo que significa que, si el clima laboral es adecuado, el desempeño contextual de los colaboradores será favorable para la empresa, ya que podrán cumplir con los objetivos trazados.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y liderazgo en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H4: Existe relación entre desempeño laboral y liderazgo en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Para aceptar la H0 el valor calculado deberá ser  $\geq 0,05$ . Pero si el valor calculado es  $< 0.05$  se aceptará la H1.

**Tabla 14**

Relación de la variable “desempeño laboral” y “liderazgo” de la variable “clima laboral”

		Desempeño laboral	Liderazgo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,620**
		N	.
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,620**
		N	1,000
			.

N 40 40

---

Interpretación:

Se observa que el valor del coeficiente de rho spearman es de 0,620 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre desempeño laboral y liderazgo de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”. Podemos observar que la correlación es positiva, lo que significa que, si existe un buen Líder, el desempeño laboral de los colaboradores será óptimo y favorable para la empresa.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y reconocimiento en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H5: Existe relación entre desempeño laboral y reconocimiento en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Para aceptar la H0 el valor calculado deberá ser  $\geq 0,05$ . Pero si el valor calculado es  $< 0.05$  se aceptará la H1.

**Tabla 15**

Relación de la variable “desempeño laboral” y “reconocimiento” de la variable “clima laboral”

		Desempeño laboral	Reconocimiento
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,536**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	40	40
	Coeficiente de correlación	,536**	1,000
Reconocimiento	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

Interpretación:

Se observa que el valor del coeficiente de rho spearman es de 0,536 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre desempeño laboral y reconocimiento de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”. Podemos observar que la correlación es positiva, lo que significa que, es importante reconocer el trabajo que realizan los colaboradores, esto permitirá que el desempeño laboral sea favorable para la empresa.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la cooperación y apoyo de los colaboradores en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

H6: Existe relación entre desempeño laboral y la cooperación y apoyo de los colaboradores en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Para aceptar la H0 el valor calculado deberá ser  $\geq 0,05$ . Pero si el valor calculado es  $< 0.05$  se aceptará la H1.

**Tabla 16**

Relación de la variable “desempeño laboral” y “cooperación y apoyo” de la variable “clima laboral”

		Desempeño laboral	Cooperación y apoyo	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,344*	
	Cooperación y apoyo	N	.	,030
		Coeficiente de correlación	40	40
		Sig. (bilateral)	,344*	1,000
		N	,030	.
		40	40	

Interpretación:

Se observa que el valor del coeficiente de rho spearman es de 0,344 con un valor de sigma bilateral de 0,030 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre desempeño laboral y cooperación y apoyo de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”. Podemos observar que la correlación es positiva, esto significa que, es fundamental la cooperación y apoyo de los colaboradores para lograr un buen desempeño laboral y el crecimiento de la empresa.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La correlación que se encuentra en el presente estudio entre las variables clima laboral y el desempeño laboral es positiva, con coeficiente de rho spearman de 0,481 ( $P < 0,05$ ). Se interpreta como que, a mejor clima laboral, el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa será mejor, con mayor desarrollo y productividad. Este resultado es comparable con el de Quicaño (2021), donde se investigó la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en trabajadores del Comedor Universitario San Agustín – Arequipa 2020, donde participaron 44 colaboradores, encontraron una correlación entre la variable con coeficiente de Spearman de 0,63 ( $P < 0,05$ ).

La correlación entre la variable clima laboral y comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral, tuvo una relación débil con coeficiente de correlación de Spearman de 0,218 ( $p 0,176$ ). Lo que se interpreta que un adecuado clima laboral no tiene por consecuencia comportamientos contraproducentes en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa. Existe resultados similares en el estudio realizado por Iparraguirre (2016), en el que estudio la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016, estudio descriptivo y correlacional, se estudió 22 participantes. Se encontró una correlación entre las variables de 0,95 ( $P 0,048$ ), se hicieron las recomendaciones en la cual se pueda brindar capacitación, promover actividades de recreación, creando nuevas técnicas de trabajo y que la zona laboral sea más amena, dentro de la empresa.

La correlación entre la variable clima laboral y desempeño contextual de la variable Desempeño laboral, tuvo una relación positiva con coeficiente de correlación de spearman de 0,617 ( $p < 0,05$ ). Lo que se interpreta como el adecuado clima laboral genera un mejor desempeño contextual. Estos resultados son comparables con estudios como el de Huamán

y Olarte (2017), pretende determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad distrital de Huancarani en la gestión 2016, se estudió 20 personas; el coeficiente de correlación de rho spearman para estas variables fue de 0,87. Se realizó las evaluaciones y correcciones en la organización con mejoría el rendimiento de la empresa.

La correlación entre la variable desempeño laboral y liderazgo de la variable clima laboral, tuvo una relación positiva con coeficiente de correlación de rho spearman de 0,62( $p < 0,05$ ). Lo que se interpreta como el adecuado liderazgo de la alta dirección de una empresa, mejora el desempeño laboral y en consecuencia la productividad de una empresa. Estos resultados se correlacionan con el estudio de Aliaga y Castillo (2020), estudia la relación del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Lima, Perú. Se propone como objetivo principal: determinar la relación del clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada de Lima, participaron 61 trabajadores. El análisis de resultados arrojó correlación estadísticamente significativa y directa entre clima organizacional y satisfacción laboral ( $p < 0,01$ ), con un coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,545 lo que se evidencia un nivel significativo en esta relación. Se concluyó que cuando el clima laboral es excelente, mejor serán los resultados de la satisfacción en los colaboradores de una empresa privada.

La correlación entre las variables desempeño laboral y reconocimiento en la empresa, tuvo una relación positiva con coeficiente de correlación de rho spearman de 0,536( $p < 0,05$ ). Cuando se realiza el reconocimiento de los trabajadores se mejora el desempeño laboral, logrando que sean más productivos. Estos resultados son similares al estudio realizado por Bustillos Campaña (2016), el presente trabajo "el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C. Distribuciones S.A. del cantón

Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador”, tuvo como objeto identificar las incidencias del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa en la ciudad de Riobamba., logrando identificar cuáles eran los factores que afectan al clima laboral. Se tuvo como conclusión que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de sus trabajadores, debido a que el ambiente insatisfactorio presentado por la empresa, afecta el comportamiento de cada trabajador, a través de las percepciones individuales, falta de reconocimiento, condicionando la motivación y rendimiento laboral, las cuales limitan la efectividad y el éxito de la empresa.

La correlación entre las variables desempeño laboral y cooperación de los colaboradores de la empresa, tuvo una relación positiva débil con coeficiente de correlación de rho spearman de 0,34( $p < 0,05$ ). El desempeño laboral tiene una correlación moderada con la cooperación y apoyo de los colaboradores de una empresa. Estos resultados se correlacionan parcialmente con los encontrados por Arana Córdova (2016), en su estudio el desempeño laboral y la productividad en el área de comercialización de la empresa Icapar” de la ciudad de Machala, Ecuador, busco identificar qué factores inciden en el desempeño laboral y la productividad en el área de comercialización de la empresa, su objetivo fue analizar el desempeño laboral de la empresa. Concluyendo que el personal de ventas si cumplía con las actividades establecidas, y disponían de un manual de funciones, tenían tecnología y maquinaria actualizada, la problemática que se detecto fue por parte del jefe que brindaba con irregularidad incentivos y existía una falta de capacitación acorde a las actividades que realizaban, estos hechos ocasionaban un bajo conocimiento y a la vez bajo desempeño en las habilidades, creando así una desventaja en el desenvolvimiento de los empleados.

Las implicaciones prácticas de acuerdo a los resultados obtenidos permiten tomar decisiones empresariales y llevar a cabo un plan de trabajo en donde se tenga en cuenta el bienestar de los colaboradores perfeccionando cada dimensión del clima laboral: Liderazgo, reconocimiento, cooperación y apoyo, ya que se ha demostrado que cuanto más énfasis se ponga en mejorar estos puntos, mayor será el desempeño de los colaboradores.

Las implicaciones teóricas en el presente estudio, son la generación de nuevo conocimiento científico en el desempeño contextual, liderazgo, mejora en el reconocimiento en la empresa, cooperación de los colaboradores de una empresa.

A nivel metodológico este estudio brinda un instrumento de medición confiable y válido que permite entender la situación real del clima laboral y el desempeño laboral de la empresa en estudio, por lo tanto, no solo esta empresa será beneficiada si no que otras empresas de diferente rubro también.

### **Limitaciones.**

Esta investigación ha tenido algunas limitaciones.

Demora en la validación del cuestionario ya que algunos docentes no respondieron el correo que se les envió.

En la biblioteca virtual del campus universitario no se podía visualizar los libros para las variables de la investigación.

Limitada información de tesis internacionales con las variables de estudio de clima laboral y desempeño laboral.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos y con los resultados obtenidos podemos mencionar las siguientes conclusiones.

### **Conclusión general.**

El presente estudio de investigación concluye que si existe relación entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022. Con un valor del coeficiente de rho spearman de 0,572, un valor de sigma bilateral de 0,01 lo cual se determina que es una relación significativa y positiva.

### **Conclusiones específicas.**

Se concluye que el resultado del valor del coeficiente de rho spearman es de 0,481 con un valor de sigma bilateral de 0,02 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre clima laboral y desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Se concluye que el resultado del valor del coeficiente de rho spearman es de 0,218 con un valor de sigma bilateral de 0,176 el mismo que al ser mayor a 0,05 se determina que se acepta la H0 y se rechaza la H1. Por lo tanto, no existe relación entre clima laboral y comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.

Se concluye que el resultado del valor del coeficiente de rho spearman es de 0,617 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre clima laboral y desempeño

contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”.

Se concluye que el resultado del valor del coeficiente de rho spearman es de 0,620 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre desempeño laboral y liderazgo de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”.

Se concluye que el resultado del valor del coeficiente de rho spearman es de 0,536 con un valor de sigma bilateral de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre desempeño laboral y reconocimiento de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”.

Se concluye que el resultado del valor del coeficiente de rho spearman es de 0,344 con un valor de sigma bilateral de 0,030 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la H1 y se rechaza la H0. Por lo tanto, existe relación entre desempeño laboral y cooperación y apoyo de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022”.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao, mejorar el clima laboral con la finalidad de generar más confianza en los colaboradores y de esta manera no se produzcan comportamientos contraproducentes que perjudiquen a la empresa.

Se recomienda realizar un feedback a los colaboradores para obtener información de sus habilidades, rendimiento y comportamiento, con la finalidad de evaluar el desempeño de sus actividades diarias dentro de la empresa.

Se recomienda a los líderes realizar el reconocimiento oportuno a los colaboradores que cumplan con las metas, los objetivos trazados y procedimientos, esto mejora el ambiente laboral de la empresa.

Se recomienda a la empresa mantener el compañerismo y la amistad de sus colaboradores, ya que de acuerdo al estudio realizado podemos decir que el personal percibe un buen ambiente laboral.

## REFERENCIAS

Aliaga Silva, G. C., & Castillo Palomino, B. D. R. (2020). Clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada–Lima, 2019.

Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020b). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Beneyto I Calatayud, P. J.; De la Torre Prados, I. y Nova Melle, P., Trabajo y empresa, Tirant lo Blanch, Valencia, 2014.

Chiavenato, I. (2016). *Evaluación del desempeño humano*.

De la Rosa-Navarro, M. D., & Carmona-Lavado, A. (2010). *Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización*. *Universia Business Review*, (26), 112-132.

Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Medición y gestión del capital intelectual en la industria del cuero-calzado en Ecuador. [Measurement and management of intellectual capital in the leather industry-footwear in Ecuador]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(5), 437-467.

García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración* (Universidad del Valle), (42), 43-65.

García, R. F., & Llorente, C. (2009). *Responsabilidad social corporativa*. Una estrategia para conseguir imagen y reputación. *Icono*, 14(13), 95-124.

Halpin, A., & Croft, D. (1963). El clima organizacional de las escuelas. *Revista Internacional de Educación*, 22, 4, 441, 463.

Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y. T. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, impreso por Panamericana. Formas e Impresos SA Impreso en Colombia.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra*. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

Huamán Aguilar, D., & Olarte Gamarra, A. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huancarani, provincia Paucartambo región cusco, en la gestión 2016.

Iparraguirre, Z., & Yupanqui, Y. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016. (Tesis de licenciatura).

Likert (1932), Futrell et al. (1998), Clark (2000) y Roberts y Jowell (2008).

Litwin y Stinger. Citado por Robbins, Stephen (1999) *Comportamiento Organizacional*.

López, S. C. G. (2020). La antisocialidad empresarial. *Iberoamerican Business Journal*, 4(1), 17-40.

Macassi, S., & Mata, M. C. (1997). Como elaborar muestras para los sondeos de audiencias. *Cuadernos de Investigación*.

Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención.*

Pfeffer, J., Nuevos rumbos en la teoría de la organización: *Problemas y posibilidades.* Oxford University Press, México, 2000.

Peña Rivas, H. C. (2018). *Clima Organizacional: Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial.*

De Canales, F. H., De Alvarado, E. L., & Pineda, E. B. (1994). *Manual para el desarrollo de personal de salud. Washington, DC, 20037.*

Porter, Lyman, Lawler Iii, Edward E. Y Hackman, Richard J. *Behavior in Organizations,* Nueva York, Mcgraw-Hill, 1975, Pp. 32-65.

Quicaño Churo, E. E. (2021). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la UNSA Arequipa 2020.*

Rocco, L., & Oliari, N. (2007). *La encuesta mediante internet como alternativa metodológica. VII Jornadas de Sociología, 1, 1-11.*

Rodríguez, A. (coord.), *Psicología de las organizaciones.* Editorial UOC, Barcelona, 2004.

Serpa Solano, A. M. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017.*

Serrano Orellana, B. J., & Portalanza Ch, A. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma de negocios, 5(SPE11), 117-125.* sondeos de audiencias. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito

Torrecilla, O. D. (2005). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral.* Mza., documento de cátedra, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNC.

Vallejo Calle, O. E. (2010). Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad.

## ANEXOS

## ANEXO 1

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente.

Profesora. Magnolia Jesús Dusek Paz

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE EXPERTO**

Tengo el gusto de dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y con la finalidad de hacer de su conocimiento, que actualmente me encuentro realizando mi Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración con la asesora Mg. Rossmery Albarrán Taype, a lo cual requiero validar el instrumento que utilice para la recolección de información con el fin de poder seguir desarrollando mi investigación satisfactoriamente.

El título de mi investigación es: "Clima laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. operador logístico Callao 2022"; por el cual es necesario tener la validación de docentes especializados para poder hacer uso y aplicación del instrumento seleccionado, motivo por el he considerado recurrir a su persona, debido a su amplia experiencia en investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y sus dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Cuestionario de validación para el juicio de expertos
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención.

Atentamente.



---



---

Cristian Luis Quesada Izquierdo  
DNI: 17438678

Miluska Georgina Calderón Ruiz  
DNI: 41379133

## ANEXO 2

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

#### **Variable Independiente: Clima Laboral**

“Se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. Martínez, M. J. B. (2016).

#### **Variable Dependiente: Desempeño Laboral**

“Son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Campbell et (1990).

### DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

#### **Dimensión 1: Liderazgo**

Modo en que los integrantes de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su forma de relación con el resto de los trabajadores.

#### **Dimensión 2: Reconocimiento**

La medida en que los miembros de la organización perciben que están recibiendo el reconocimiento que merecen por su trabajo y contribuciones a la organización.

#### **Dimensión 3: Cooperación y Apoyo**

Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen entorno de compañerismo, amistad y apoyo para su crecimiento dentro de la organización.

### DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

#### **Dimensión 1: Desempeño de la tarea**

Es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajador de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente.

### **Dimensión 2:** Comportamientos Contraproducentes

Se denominan comportamientos contraproducentes a los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que buscan perjudicar a las organizaciones y que son de beneficio para el trabajador.

### **Dimensión 3:** Desempeño Contextual

El desempeño contextual son comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales.

**ANEXO 3**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

**RELACION ENTRE CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALISPED ADUANAS S.A.C. OPERADOR LOGISTICO CALLAO 2022**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE				
Qué relación existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022	Determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022	<p>H1: Existe relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022</p> <p>HO: No existe relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022</p>	CLIMA LABORAL	Se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. Martínez, M. J. B. (2016).	<p>Liderazgo</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Cooperación y Apoyo</p>	<p>Comportamiento</p> <p>Relación entre los empleados</p> <p>Percepción del empleado</p> <p>Contribución del empleado</p> <p>Compañerismo</p> <p>Cordialidad</p>	<p>Sera correlacional cuantitativo a través de la recolección de datos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: Constituida por la totalidad de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C, Operador Logístico Callao 2022, conformada de manera cuantitativa por 40 colaboradores de ambos géneros entre administrativos y operarios.</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	DEPENDIENTE				
Qué relación existe entre Clima Laboral y	Determinar la relación que existe entre Clima Laboral	Existe relación entre Clima Laboral y el					

<p>el Desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas SAC. Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Qué relación existe entre Clima Laboral y el Comportamiento contraproducente de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Qué relación existe entre Clima Laboral y el Desempeño Contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Qué relación existe entre Desempeño Laboral y Liderazgo en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p>	<p>y el Desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Clima Laboral y el Comportamiento contraproducente de los colaboradores de la empresa S.A.C. Alisped Aduanas Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Clima Laboral y el Desempeño Contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Desempeño Laboral y Liderazgo en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p>	<p>Desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Existe relación entre Clima Laboral y Comportamiento contraproducente de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Existe entre Clima Laboral y el Desempeño Contextual de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Existe relación entre Desempeño Laboral y Liderazgo en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Campbell et (1990)</p>	<p>Desempeño de la tarea</p> <p>Comportamientos contraproducentes</p> <p>Desempeño Contextual</p>	<p>Logro de Tareas</p> <p>Responsabilidad del Trabajo</p> <p>Conductas Intencionadas</p> <p>Conductas Antisociales</p> <p>Comportamientos</p> <p>Funcionamiento</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>Qué relación existe entre Desempeño Laboral y Reconocimiento en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Qué relación existe entre Desempeño Laboral y Cooperación de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre Desempeño Laboral y Reconocimiento en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Desempeño Laboral y Cooperación de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p>	<p>Existe relación entre Desempeño Laboral y Reconocimiento en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p> <p>Existe relación entre Desempeño Laboral y la Cooperación de los colaboradores en la empresa Alisped Aduanas S.A.C. Operador Logístico Callao 2022.</p>					
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## ANEXO 4

### CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN PARA EL JUICIO DE EXPERTOS

#### ESCALA PARA MEDIR RELACION ENTRE CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALISPED ADUANAS S.A.C OPERADOR LOGISTICO CALLAO 2022

Estimada docente:

El presente cuestionario busca conocer la relación entre el Clima laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. operador logístico Callao 2022. Por ello, solicitamos su colaboración completando el cuestionario con la seriedad que amerita.

Recuerde que no existen respuestas ciertas o falsas. Lo importante es lo que usted piense. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio de ético de confidencialidad. Le agradecemos de antemano la colaboración que usted nos preste sin la cual no podríamos realizar esta labor.

Lea atentamente cada uno de los enunciados y responda marcando con una “X” la opción con la que se identifica de acuerdo a la siguiente escala:

CLIMA LABORAL		REACTIVOS				
Liderazgo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Crees que el comportamiento del líder es el más adecuado					
2	Te sientes identificado con el líder					
3	La interacción del líder te motiva en tus labores diarias					
4	Crees que las buenas relaciones laborales ayudan al crecimiento de la empresa					
5	Considera que existe una buena relación laboral con los supervisores					
6	Las buenas relaciones laborales te permiten cumplir con tus tareas diarias					

<b>Reconocimiento</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
7	Percibes un buen ambiente de trabajo en la empresa					
8	Has recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa					
9	Te hicieron saber que realizaste un buen trabajo					
10	Contribuyes al crecimiento de la empresa					
11	Evalúan el desempeño de los colaboradores en la empresa					
12	Creer que la empresa recompensa el aporte de los trabajadores					
<b>Cooperación y Apoyo</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13	Ves una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo					
14	Tus compañeros de trabajo te brindan apoyo cuando lo necesitas					
15	Creer que existe una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo					
16	Percibes un ambiente de cordialidad en la empresa					
17	Creer importante el compañerismo para el desarrollo de la empresa					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>REACTIVOS</b>				
<b>Desempeño de la tarea</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	Logras cumplir con las actividades o tareas asignadas					
2	Se cumplen con las metas programadas por la empresa					
3	La calidad de tu trabajo es óptima					
4	La empresa brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas					
5	Creer que se necesita la supervisión para realizar las actividades					

<b>Comportamientos Contraproducentes</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
6	La proactividad para el desarrollo de las actividades laborales es habitual en la empresa					
7	Los colaboradores cumplen con los procedimientos establecidos por la empresa					
8	Creer que la empresa en algún momento vulnera, o no toma en cuenta tus derechos como colaborador					
9	La conducta de los colaboradores se ve reflejada de manera positiva en las actividades diarias					
10	El personal realiza actividades ajenas a la empresa dentro de las horas laborales					
11	Los trabajadores salen sin permiso de la oficina antes del término de la jornada laboral					
12	En la empresa existen acciones de hostigamiento laboral entre los colaboradores o superiores					
13	Tus compañeros de trabajo han realizado actividades que hayan perjudicado a la empresa					
<b>Desempeño Contextual</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
14	Creer que el buen comportamiento de los empleados permite alcanzar los objetivos					
15	Es común que los colaboradores de las empresas generen iniciativas innovadoras para mejorar el trabajo					
16	Los colaboradores de la empresa conocen las funciones diarias que tienen que desarrollar					
17	Las funciones que realizas corresponden al cargo que se te ha asignado					

## ANEXO 5

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO:

**Estimado(a) experto(a): Magnolia Jesús Dusek Paz**

Estimado(a) experto(a): Reciba usted mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a evaluar la calidad de servicio interno de una empresa. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 34 ítems en 3 criterios: Consistencia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

#### I. Datos generales:

<b>Nombre y Apellido</b>	MAGNOLIA DUSEK PAZ		
<b>Sexo:</b>	Varón	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	15 AÑOS DE EPXERIENCIA		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	COMUNICACIÓN Y MARKETING		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

#### II. Breve explicación del constructo

El concepto de clima laboral hace mención de manera especial a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, se refiere a los aspectos de la organización

que llevan a estimular o provocar diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.

El desempeño laboral se da como resultado del comportamiento de los trabajadores en consecuencia de sus actividades asignadas y aportes en función a su cargo que depende de la relación que existe entre el colaborador y la empresa.

### III. Criterios de calificación

#### a. Consistencia

Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría para evaluar la calidad de servicio interno de una empresa, se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada consistente” (puntaje 0), “poco consistente” (puntaje 1), “consistente” (puntaje 2) y “completamente consistente” (puntaje 3).

<i>Nada consistente</i>	<i>Poco consistente</i>	<i>Totalmente consistente</i>	
0	1	2	3

#### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la calidad de servicio interno” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la calidad de servicio interno (puntaje 1), “coherente para evaluar la calidad de servicio interno” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la calidad de servicio interno (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>	
0	1	2	3

#### c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3).

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Totalmente claro</i>	
0	1	2	3

ITEMS		Consistencia			Coherencia			Claridad			Sugerencias
<b>Liderazgo:</b>											
N°	Ítems										
1	Crees que el comportamiento del líder es el más adecuado			3			3			3	
2	Con que frecuencia te sientes identificado con el líder		2			2			2		Te sientes identificado con el líder
3	La interacción del líder te ayuda en tus labores diarias			3			3			3	
4	Crees que las buenas relaciones laborales ayudan al crecimiento de la empresa			3			3			3	
5	Considera que existe una buena relación laboral con los supervisores			3			3			3	
6	Las buenas relaciones laborales te permiten cumplir con tus tareas diarias			3			3			3	
<b>Reconocimiento:</b>											
N°	Ítems										
7	Percibes un buen ambiente de trabajo en la empresa			3			3			3	
8	Has recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa			3			3			3	

9	Te han elogiado por realizar un buen trabajo				3					3					3
10	Con que frecuencia contribuyes al crecimiento de la empresa				2					2				2	Contribuyes al crecimiento de la empresa
11	Con que frecuencia evalúan el desempeño de los colaboradores en la empresa				2					2				2	Evalúan el desempeño de los colaboradores en la empresa
12	Creer que la empresa recompensa el aporte de los trabajadores				3					3				3	
<b>Cooperación y Apoyo</b>															
N°	Ítems														
13	Con que frecuencia se ve una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo				2					2				2	Ves una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo
14	Tus compañeros de trabajo te brindan apoyo cuando lo necesitas				3					3				3	
15	Creer que existe una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo				3					3				3	
16	Percibes un ambiente de cordialidad en la empresa				3					3				3	
17	Creer importante la cooperación y apoyo para el desarrollo de la empresa				3					3				3	
<b>Desempeño de la tarea</b>															
N°	Ítems														

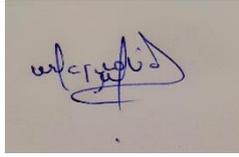




## ANEXO 6

### OBSERVACIONES

EN UNA ESCALA DE LIKERT NO SE PONEN PREGUNTAS, SON PROPOSICIONES Y/ AFIRMACIONES  
NO SE PUEDE PREGUNTAR CON QUE FRECUENCIA...  
SE MIDE LA TENDENCIA FAVORABLE O DESFAVORABLE DE CADA ITEM DE ACUERDO A LOS INDICADORES

<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	0,0 - 1,00	<b>88 %</b>
Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.		
VALIDEZ:		
FECHA: 07/07/2022	<b>FIRMA DEL VALIDADOR</b> VALIDADOR: MAGNOLIA DUSEK PAZ DNI: 06782959	

**ANEXO 7****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Presente.

Profesora. Giovanna Gissell Mendiolaza Castillo.

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE EXPERTO**

Tengo el gusto de dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y con la finalidad de hacer de su conocimiento, que actualmente me encuentro realizando mi Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración con la asesora Mg. Rosmery Albarrán Taype, a lo cual requiero validar el instrumento que utilice para la recolección de información con el fin de poder seguir desarrollando mi investigación satisfactoriamente.

El título de mi investigación es: "Clima laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. operador logístico Callao 2022"; por el cual es necesario tener la validación de docentes especializados para poder hacer uso y aplicación del instrumento seleccionado, motivo por el cual he considerado recurrir a su persona, debido a su amplia experiencia en investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y sus dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Cuestionario de validación para el juicio de expertos
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención.

Atentamente.



\_\_\_\_\_  
Cristian Luis Quesada Izquierdo



\_\_\_\_\_  
Miluska Georgina Calderón Ruiz

## ANEXO 8

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

#### **Variable Independiente: Clima Laboral**

“Se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. Martínez, M. J. B. (2016).

#### **Variable Dependiente: Desempeño Laboral**

“Son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Campbell et (1990).

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

##### **Dimensión 1: Liderazgo**

Modo en que los integrantes de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su forma de relación con el resto de los trabajadores.

##### **Dimensión 2: Reconocimiento**

La medida en que los miembros de la organización perciben que están recibiendo el reconocimiento que merecen por su trabajo y contribuciones a la organización.

##### **Dimensión 3: Cooperación y Apoyo**

Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen entorno de compañerismo, amistad y apoyo para su crecimiento dentro de la organización.

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

##### **Dimensión 1: Desempeño de la tarea**

Es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajador de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente.

##### **Dimensión 2: Comportamientos Contraproducentes**

Se denominan comportamientos contraproducentes a los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que buscan perjudicar a las organizaciones y que son de beneficio para el trabajador.

##### **Dimensión 3: Desempeño Contextual**

El desempeño contextual son comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales.

## ANEXO 9

### CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN PARA EL JUICIO DE EXPERTOS

#### ESCALA PARA MEDIR RELACION ENTRE CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALISPED ADUANAS S.A.C OPERADOR LOGISTICO CALLAO 2022

Estimada docente:

El presente cuestionario busca conocer la relación entre el Clima laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. operador logístico Callao 2022. Por ello, solicitamos su colaboración completando el cuestionario con la seriedad que amerita.

Recuerde que no existen respuestas ciertas o falsas. Lo importante es lo que usted piense. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio de ético de confidencialidad. Le agradecemos de antemano la colaboración que usted nos preste sin la cual no podríamos realizar esta labor.

Lea atentamente cada uno de los enunciados y responda marcando con una “X” la opción con la que se identifica de acuerdo a la siguiente escala:

CLIMA LABORAL		REACTIVOS				
Liderazgo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Crees que el comportamiento del líder es el más adecuado					
2	Te sientes identificado con el líder					
3	La interacción del líder te motiva en tus labores diarias					
4	Crees que las buenas relaciones laborales ayudan al crecimiento de la empresa					
5	Considera que existe una buena relación laboral con los supervisores					
6	Las buenas relaciones laborales te permiten cumplir con tus tareas diarias					

<b>Reconocimiento</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
7	Percibes un buen ambiente de trabajo en la empresa					
8	Has recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa					
9	Te hicieron saber que realizaste un buen trabajo					
10	Contribuyes al crecimiento de la empresa					
11	Evalúan el desempeño de los colaboradores en la empresa					
12	Creer que la empresa recompensa el aporte de los trabajadores					
<b>Cooperación y Apoyo</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13	Ves una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo					
14	Tus compañeros de trabajo te brindan apoyo cuando lo necesitas					
15	Creer que existe una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo					
16	Percibes un ambiente de cordialidad en la empresa					
17	Creer importante el compañerismo para el desarrollo de la empresa					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>REACTIVOS</b>				
<b>Desempeño de la tarea</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	Logras cumplir con las actividades o tareas asignadas					
2	Se cumplen con las metas programadas por la empresa					
3	La calidad de tu trabajo es óptima					
4	La empresa brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas					
5	Creer que se necesita la supervisión para realizar las actividades					

<b>Comportamientos Contraproducentes</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
6	La proactividad para el desarrollo de las actividades laborales es habitual en la empresa					
7	Los colaboradores cumplen con los procedimientos establecidos por la empresa					
8	Creer que la empresa en algún momento vulnera, o no toma en cuenta tus derechos como colaborador					
9	La conducta de los colaboradores se ve reflejada de manera positiva en las actividades diarias					
10	El personal realiza actividades ajenas a la empresa dentro de las horas laborales					
11	Los trabajadores salen sin permiso de la oficina antes del término de la jornada laboral					
12	En la empresa existen acciones de hostigamiento laboral entre los colaboradores o superiores					
13	Tus compañeros de trabajo han realizado actividades que hayan perjudicado a la empresa					
<b>Desempeño Contextual</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
14	Creer que el buen comportamiento de los empleados permite alcanzar los objetivos					
15	Es común que los colaboradores de las empresas generen iniciativas innovadoras para mejorar el trabajo					
16	Los colaboradores de la empresa conocen las funciones diarias que tienen que desarrollar					
17	Las funciones que realizas corresponden al cargo que se te ha asignado					

## ANEXO 10

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO:

**Estimado(a) experto(a): Giovanna Gissell Mendiolaza Castillo.**

Estimado(a) experto(a): Reciba usted mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a evaluar la calidad de servicio interno de una empresa. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 34 ítems en 3 criterios: Consistencia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

#### I. Datos generales:

<b>Nombre y Apellido</b>	Giovanna Gissell Mendiolaza Castillo		
<b>Sexo:</b>	Varón	<b>Mujer</b>	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>			
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	<b>Magister</b>	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>			

<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas
-----------------------------------------------------	---------------	----------------	------------------

**I. Breve explicación del constructo**

El concepto de clima laboral hace mención de manera especial a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, se refiere a los aspectos de la organización que llevan a estimular o provocar diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.

El desempeño laboral se da como resultado del comportamiento de los trabajadores en consecuencia de sus actividades asignadas y aportes en función a su cargo que depende de la relación que existe entre el colaborador y la empresa.

**II. Criterios de calificación**

**d. Consistencia**

Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría para evaluar la calidad de servicio interno de una empresa, se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada consistente” (puntaje 0), “poco consistente” (puntaje 1), “consistente” (puntaje 2) y “completamente consistente” (puntaje 3).

*Nada consistente    Poco consistente    Totalmente consistente*

*0                            1                            2                            3*

**e. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la calidad de servicio interno” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la calidad de servicio interno (puntaje 1), “coherente para evaluar la calidad de servicio interno” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la calidad de servicio interno (puntaje 3).

*Nada coherente    Poco coherente                    Totalmente coherente*

*0                            1                            2                            3*

**f. Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3).

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>		<i>Totalmente claro</i>
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>

ITEMS		Consistencia				Coherencia				Claridad				Sugerencias			
<b>Liderazgo:</b>																	
N°	Ítems																
1	Crees que el comportamiento del líder es el más adecuado				X					X							X
2	Con que frecuencia te sientes identificado con el líder				X					X							X
3	La interacción del líder te ayuda en tus labores diarias				X					X							X
4	Crees que las buenas relaciones laborales ayudan al crecimiento de la empresa				X					X							X
5	Considera que existe una buena relación laboral con los supervisores				X					X							X
6	Las buenas relaciones laborales te permiten cumplir con tus tareas diarias				X					X							X
<b>Reconocimiento:</b>																	
N°	Ítems																
7	Percibes un buen ambiente de trabajo en la empresa				X					X							X
8	Has recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa				X					X							X

9	Te han elogiado por realizar un buen trabajo				X					X									X
10	Con que frecuencia contribuyes al crecimiento de la empresa				X					X									X
11	Con que frecuencia evalúan el desempeño de los colaboradores en la empresa				X					X									X
12	Creer que la empresa recompensa el aporte de los trabajadores				X					X									X
<b>Cooperación y Apoyo</b>																			
N°	Ítems																		
13	Con que frecuencia se ve una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo				X					X									X
14	Tus compañeros de trabajo te brindan apoyo cuando lo necesitas				X					X									X
15	Creer que existe una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo				X					X									X
16	Percibes un ambiente de cordialidad en la empresa				X					X									X
17	Creer importante la cooperación y apoyo para el desarrollo de la empresa				X					X									X
<b>Desempeño de la tarea</b>																			
N°	Ítems																		
1	Logras cumplir con las actividades o tareas asignadas				X					X									X

2	Se cumplen con las metas programadas por la empresa				X				X				X
3	La calidad de tu trabajo es óptima				X				X				X
4	La empresa brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas				X				X				X
5	Creer que se necesita la supervisión para realizar las actividades				X				X				X
<b>Comportamiento Contraproducentes</b>													
Nº	Items												
6	La proactividad para el desarrollo de las actividades laborales es habitual en la empresa				X				X				X
7	Los colaboradores cumplen con los procedimientos establecidos por la empresa				X				X				X
8	Creer que la empresa en algún momento vulnera, o no toma en cuenta tus derechos como colaborador				X				X				X
9	La conducta de los colaboradores se ve reflejada de manera positiva en las actividades diarias				X				X				X
10	El personal realiza actividades ajenas a la empresa dentro de las horas laborales				X				X				X
11	No es habitual que los trabajadores salgan sin permiso de la oficina antes del término de la jornada laboral				X				X				X



## ANEXO 11

### OBSERVACIONES

<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	0,0 - 1,00	<b>100 %</b>
Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.		
VALIDEZ:		
FECHA:03/08/2022	<b>FIRMA DEL VALIDADOR</b> VALIDADOR: GIOVANNA MENDIOLAZA CASTILLO DNI: 07624993	

## ANEXO 12

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Presente.

Profesor. José Wilfredo Sánchez Porras.

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE EXPERTO**

Tengo el gusto de dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales y con la finalidad de hacer de su conocimiento, que actualmente me encuentro realizando mi Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración con la asesora Mg. Rossmery Albarrán Taype, a lo cual requiero validar el instrumento que utilice para la recolección de información con el fin de poder seguir desarrollando mi investigación satisfactoriamente.

El título de mi investigación es: "Clima laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. operador logístico Callao 2022"; por el cual es necesario tener la validación de docentes especializados para poder hacer uso y aplicación del instrumento seleccionado, motivo por el cual he considerado recurrir a su persona, debido a su amplia experiencia en investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y sus dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Cuestionario de validación para el juicio de expertos
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención.

Atentamente.



Cristian Luis Quesada Izquierdo



Miluska Georgina Calderón Ruiz

## ANEXO 13

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

#### **Variable Independiente: Clima Laboral**

“Se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. Martínez, M. J. B. (2016).

#### **Variable Dependiente: Desempeño Laboral**

“Son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Campbell et (1990).

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

##### **Dimensión 1: Liderazgo**

Modo en que los integrantes de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su forma de relación con el resto de los trabajadores.

##### **Dimensión 2: Reconocimiento**

La medida en que los miembros de la organización perciben que están recibiendo el reconocimiento que merecen por su trabajo y contribuciones a la organización.

##### **Dimensión 3: Cooperación y Apoyo**

Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen entorno de compañerismo, amistad y apoyo para su crecimiento dentro de la organización.

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

##### **Dimensión 1: Desempeño de la tarea**

Es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajador de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente.

##### **Dimensión 2: Comportamientos Contraproducentes**

Se denominan comportamientos contraproducentes a los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que buscan perjudicar a las organizaciones y que son de beneficio para el trabajador.

### Dimensión 3: Desempeño Contextual

El desempeño contextual son comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales.

## ANEXO 14

### CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN PARA EL JUICIO DE EXPERTOS

#### ESCALA PARA MEDIR RELACION ENTRE CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALISPED ADUANAS S.A.C OPERADOR LOGISTICO CALLAO 2022

Estimado docente:

El presente cuestionario busca conocer la relación entre el Clima laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alisped Aduanas S.A.C. operador logístico Callao 2022. Por ello, solicitamos su colaboración completando el cuestionario con la seriedad que amerita.

Recuerde que no existen respuestas ciertas o falsas. Lo importante es lo que usted piense. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio de ético de confidencialidad. Le agradecemos de antemano la colaboración que usted nos preste sin la cual no podríamos realizar esta labor.

Lea atentamente cada uno de los enunciados y responda marcando con una “X” la opción con la que se identifica de acuerdo a la siguiente escala:

CLIMA LABORAL		REACTIVOS				
Liderazgo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Creer que el comportamiento del líder es el más adecuado					
2	Te sientes identificado con el líder					
3	La interacción del líder te motiva en tus labores diarias					
4	Creer que las buenas relaciones laborales ayudan al crecimiento de la empresa					
5	Considera que existe una buena relación laboral con los supervisores					
6	Las buenas relaciones laborales te permiten cumplir con tus tareas diarias					

<b>Reconocimiento</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
7	Percibes un buen ambiente de trabajo en la empresa					
8	Has recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa					
9	Te hicieron saber que realizaste un buen trabajo					
10	Contribuyes al crecimiento de la empresa					
11	Evalúan el desempeño de los colaboradores en la empresa					
12	Creer que la empresa recompensa el aporte de los trabajadores					
<b>Cooperación y Apoyo</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13	Ves una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo					
14	Tus compañeros de trabajo te brindan apoyo cuando lo necesitas					
15	Creer que existe una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo					
16	Percibes un ambiente de cordialidad en la empresa					
17	Creer importante el compañerismo para el desarrollo de la empresa					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>REACTIVOS</b>				
<b>Desempeño de la tarea</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	Logras cumplir con las actividades o tareas asignadas					
2	Se cumplen con las metas programadas por la empresa					
3	La calidad de tu trabajo es óptima					
4	La empresa brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas					
5	Creer que se necesita la supervisión para realizar las actividades					

<b>Comportamientos Contraproducentes</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
6	La proactividad para el desarrollo de las actividades laborales es habitual en la empresa					
7	Los colaboradores cumplen con los procedimientos establecidos por la empresa					
8	Creer que la empresa en algún momento vulnera, o no toma en cuenta tus derechos como colaborador					
9	La conducta de los colaboradores se ve reflejada de manera positiva en las actividades diarias					
10	El personal realiza actividades ajenas a la empresa dentro de las horas laborales					
11	Los trabajadores salen sin permiso de la oficina antes del término de la jornada laboral					
12	En la empresa existen acciones de hostigamiento laboral entre los colaboradores o superiores					
13	Tus compañeros de trabajo han realizado actividades que hayan perjudicado a la empresa					
<b>Desempeño Contextual</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
14	Creer que el buen comportamiento de los empleados permite alcanzar los objetivos					
15	Es común que los colaboradores de las empresas generen iniciativas innovadoras para mejorar el trabajo					
16	Los colaboradores de la empresa conocen las funciones diarias que tienen que desarrollar					
17	Las funciones que realizas corresponden al cargo que se te ha asignado					

## ANEXO 15

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO:

**Estimado(a) experto(a): José Wilfredo Sánchez Porras**

Estimado(a) experto(a): Reciba usted mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a evaluar la calidad de servicio interno de una empresa. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 34 ítems en 3 criterios: Consistencia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

#### I. Datos generales:

<b>Nombre y Apellido</b>	José Wilfredo Sánchez Porras		
<b>Sexo:</b>	<b>Varón</b>	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>			
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	<b>Magister</b>	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	<b>10 años a mas</b>

#### III. Breve explicación del constructo

El concepto de clima laboral hace mención de manera especial a las propiedades

motivacionales del ambiente organizacional, se refiere a los aspectos de la organización que llevan a estimular o provocar diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.

El desempeño laboral se da como resultado del comportamiento de los trabajadores en consecuencia de sus actividades asignadas y aportes en función a su cargo que depende de la relación que existe entre el colaborador y la empresa.

#### IV. Criterios de calificación

##### g. Consistencia

Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría para evaluar la calidad de servicio interno de una empresa, se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada consistente” (puntaje 0), “poco consistente” (puntaje 1), “consistente” (puntaje 2) y “completamente consistente” (puntaje 3).

<i>Nada consistente</i>	<i>Poco consistente</i>	<i>Totalmente consistente</i>	
0	1	2	3

##### h. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la calidad de servicio interno” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la calidad de servicio interno (puntaje 1), “coherente para evaluar la calidad de servicio interno” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la calidad de servicio interno (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>	
0	1	2	3

##### i. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3).

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Totalmente claro</i>	
0	1	2	3

ITEMS		Consistencia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
<b>Liderazgo:</b>														
N°	Ítems													
1	Crees que el comportamiento del líder es el más adecuado				X				X				X	
2	Con que frecuencia te sientes identificado con el líder				X				X				X	
3	La interacción del líder te ayuda en tus labores diarias				X				X				X	
4	Crees que las buenas relaciones laborales ayudan al crecimiento de la empresa				X				X				X	
5	Considera que existe una buena relación laboral con los supervisores				X				X				X	
6	Las buenas relaciones laborales te permiten cumplir con tus tareas diarias				X				X				X	
<b>Reconocimiento:</b>														
N°	Ítems													
7	Percibes un buen ambiente de trabajo en la empresa				X				X				X	
8	Has recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa				X				X				X	

9	Te han elogiado por realizar un buen trabajo				X					X					X
10	Con que frecuencia contribuyes al crecimiento de la empresa				X					X					X
11	Con que frecuencia evalúan el desempeño de los colaboradores en la empresa				X					X					X
12	Crees que la empresa recompensa el aporte de los trabajadores				X					X					X
<b>Cooperación y Apoyo</b>															
N°	Ítems														
13	Con que frecuencia se ve una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo				X					X					X
14	Tus compañeros de trabajo te brindan apoyo cuando lo necesitas				X					X					X
15	Crees que existe una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo				X					X					X
16	Percibes un ambiente de cordialidad en la empresa				X					X					X
17	Crees importante la cooperación y apoyo para el desarrollo de la empresa				X					X					X
<b>Desempeño de la tarea</b>															
N°	Ítems														
1	Logras cumplir con las actividades o tareas asignadas				X					X					X

2	Se cumplen con las metas programadas por la empresa					X						X						X
3	La calidad de tu trabajo es óptima					X						X						X
4	La empresa brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas					X						X						X
5	Crees que se necesita la supervisión para realizar las actividades					X						X						X
<b>Comportamiento Contraproducentes</b>																		
N°	Items																	
6	La proactividad para el desarrollo de las actividades laborales es habitual en la empresa					X						X						X
7	Los colaboradores cumplen con los procedimientos establecidos por la empresa					X						X						X
8	Crees que la empresa en algún momento vulnera, o no toma en cuenta tus derechos como colaborador					X						X						X
9	La conducta de los colaboradores se ve reflejada de manera positiva en las actividades diarias					X						X						X
10	El personal realiza actividades ajenas a la empresa dentro de las horas laborales					X						X						X
11	No es habitual que los trabajadores salgan sin permiso de la oficina antes del término de la jornada laboral					X						X						X



<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	0,0 - 1,00	<b>100 %</b>
Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.		
VALIDEZ:		
FECHA:03/08/2022	<b>FIRMA DEL VALIDADOR</b> VALIDADOR: JOSE WILFDREDO SANCHEZ PORRAS DNI: 43420255	

**ANEXO 16**

**OBSERVACIONES**

### ANEXO 17

### RESULTADOS DE ENCUESTA

	CLIMA LABORAL																	DESEMPEÑO LABORAL																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	
5	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	1	2	2	4	4	4	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	5	1	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
8	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	2	2	1	2	4	4	4	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	3	5	1	1	2	1	5	3	5	4	
10	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	1	1	2	1	5	4	5	5	
11	3	4	5	5	4	5	3	2	3	4	2	1	2	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	1	4	4	5	4	
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2	1	2	1	4	4	4	4	
13	3	2	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	4	1	1	1	1	5	3	5	5	
14	2	3	3	3	4	1	4	1	1	3	1	1	3	3	3	4	5	5	1	3	2	2	2	4	2	3	3	3	1	2	4	3	5	5	
15	3	3	3	4	4	3	4	1	2	1	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	1	1	2	3	1	1	4	1	3	4	
16	4	3	2	5	4	5	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	2	1	3	1	5	3	4	3	
17	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	1	4	1	1	1	1	5	5	5	5	
18	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	5	5	4	4	
19	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	5	
20	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	2	2	1	5	1	4	4	
21	3	2	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	2	5	4	1	4	3	2	2	2	5	5	5	4	
22	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	1	2	1	2	4	4	3	4	
23	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	2	3	2	1	1	1	5	3	4	5	
24	5	2	3	5	3	4	3	1	1	5	5	1	3	3	2	3	5	5	5	5	2	5	5	4	5	3	4	2	5	5	2	4	2		
25	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2	4	1	1	2	1	5	3	5	5	
26	2	1	3	5	4	5	1	1	4	5	1	4	4	4	4	1	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	2	4	1	4	3	3	4	
27	4	4	4	5	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	2	2	1	1	4	4	4	4	
28	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	
29	5	4	5	5	4	4	4	2	3	5	2	2	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	3	3	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	
31	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	
33	5	4	5	5	2	4	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	2	5	3	3	3	4	2	3	2	5	5	5	3	
34	4	3	4	3	2	5	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
35	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	2	4	2	1	2	1	3	3	4	5	
36	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	1	1	2	1	4	4	5	5	
37	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	4	3	4	5	
38	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	1	1	2	1	4	3	4	4	
39	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	2	1	2	2	4	3	4	5	
40	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	2	3	4	2	4	1	1	2	1	5	3	4	5	