

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración



“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Vianca Olenka Fuentes Rivera Pastrana

Yelitza Graciela Huerta Martel

Asesor:

Mg. Patrick Michael Villamizar Morales

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar la tesis a pesar de todos los inconvenientes, a toda mi familia por el gran apoyo que me han brindado y sobre todo a mi abuela materna que desde el cielo me brinda las fuerzas necesarias para poder seguir.

Vianca Fuentes Rivera Pastrana

Agradecerle a Dios por brindarme la oportunidad de culminar la presente investigación y a mis padres quienes me brindaron el apoyo económico y moral para culminar este proyecto que me propuse.

Yelitza Huerta Martel

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por brindarnos la fuerza de culminar la presente investigación, a nuestro asesor por el apoyo brindado, a todos nuestros profesores y colegas que durante el desarrollo de la presente investigación nos apoyaron de una u otra manera. Finalmente agradecer a todo el directorio de la empresa Holistic Services por brindarnos la oportunidad de investigar su empresa.

Vianca y Yelitza

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| TABLA DE CONTENIDO | 4 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | 6 |
| RESUMEN | 7 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 8 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 27 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 32 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 45 |
| REFERENCIAS | 57 |
| ANEXOS | 64 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 - Distribución de la población de la empresa Holistic Services S.A.C. | 28 |
| Tabla 2 - Procesamiento de datos | 30 |
| Tabla 3 - Prueba de normalidad | 33 |
| Tabla 4 - Tabla de correlación entre desempeño laboral y clima organizacional | 34 |
| Tabla 5 - Tabla de correlación entre desempeño laboral y comunicación | 35 |
| Tabla 6 - Tabla de correlación entre desempeño laboral y capacitación | 36 |
| Tabla 7 - Tabla de correlación entre desempeño laboral y trabajo en equipo | 37 |
| Tabla 8 - Tabla de correlación entre desempeño laboral y liderazgo | 38 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 : Normalidad – Comunicación | 39 |
| Gráfico 2: Normalidad – Capacitación | 40 |
| Gráfico 3: Normalidad –Trabajo en Equipo | 41 |
| Gráfico 4: Normalidad – Liderazgo | 42 |
| Gráfico 5 : Normalidad –Desempeño Laboral | 43 |
| Gráfico 6 : Normalidad – Clima Organizacional | 44 |

RESUMEN

En la actualidad las organizaciones requieren de colaboradores comprometidos y alineados a fin de conseguir los objetivos de las organizaciones. En ese sentido, la presente investigación presenta la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante la pandemia del Covid-19 en la empresa Holistic Services S.A.C. El diseño aplicado en la presente investigación presenta un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y no experimental. El método utilizado es la encuesta y el instrumento para recopilar la información fue el cuestionario. El cuestionario fue realizado de manera virtual, fueron encuestados 122 colaboradores de la empresa. Los niveles jerárquicos encuestados van desde la gerencia general hasta el área operativa. Los resultados obtenidos demostraron la relación positiva entre la variable dependiente (desempeño laboral) y la variable independiente. Finalmente, se recomienda implementar un plan anual de mejora donde quedará registrado el aumento del clima organizacional, el cual permitirá mejorar el desempeño laboral en toda la empresa Holistic Services S.A.C.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, recursos humanos, covid-19.

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día a nivel mundial nos encontramos en una crisis tanto en salud como económica debido al virus Covid-19 el cual afecta a varios sectores, en especial al sector empresarial, en algunos casos las grandes corporaciones han solucionado tomando medidas drásticas como: reducción de personal o sueldos. Por otro lado, las pequeñas empresas que no cuentan con capital han tomado la opción de paralizar por completo los proyectos, en algunos casos reduciendo el personal y aumentando la carga laboral con los colaboradores que aún siguen trabajando.

Singh y Jain (2022) sostienen que, a nivel mundial, las empresas trabajan en entornos inciertos y con alta incertidumbre, porque siempre están propensas a interrumpir sus operaciones por falta de adaptabilidad, ya que no cuentan con una capacitación adecuada para saber manejar los inconvenientes que aparecen de repente, conllevando a la pérdida de ingresos, clientes y reputación.

Tratar de sobrellevar la situación, operando y evolucionando durante estas épocas críticas es un tema de gran preocupación para las organizaciones, ya que cada día surgen nuevos inconvenientes; para minimizar el impacto de estos inconvenientes y garantizar la continuidad de un negocio, las organizaciones deben: planear posibles soluciones y responder estratégicamente (Organización Internacional del Trabajo, 2021). En ese sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) mencionan que durante el año 2020 y 2021 a causa de la Covid-19 se realizó un despido masivo en muchas empresas y por consecuencia la mayoría de los trabajadores formales pasaron a ser

informales, esto quiere decir que más de 47 millones de empleos se perdieron, en consecuencia, las funciones de los colaboradores despedidos se transfirieron al personal que continuaba laborando. Siendo una de las mayores causas de que el desempeño laboral disminuya significativamente, dando como resultado el aumento de la cantidad de horas laborales y en algunos casos sin reconocimiento de las horas extras trabajadas. Desde la perspectiva de los trabajadores al tener mayor carga laboral estos disminuyen su rendimiento.

Culma et al. (2020) mencionan que en la actualidad el mundo se enfrenta a una contingencia sanitaria causada por el virus Covid-19, a raíz de estos sucesos las organizaciones de todo el mundo han tenido que buscar diferentes alternativas para seguir realizando las actividades laborales. En el caso de Latinoamérica Coluccio y Muñoz (2021) mencionan que en Latinoamérica el impacto del Covid-19 es mayor a diferencia de otros continentes ya que las empresas no estaban preparadas lo que llevó a paralizar o cerrar sus actividades ya que la mayoría de las empresas medianas y pequeñas viven del día a día.

Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) indica que la pandemia del COVID-19 está produciendo un impacto muy profundo sobre la economía y la sociedad de América Latina y el Caribe. Se estima que a finales de 2020 cerrarán un aproximado de 2,7 millones de empresas, lo cual equivaldría a un 19% de todas las empresas de la región. En el caso de las microempresas este porcentaje podría llegar al 21%. Respecto a los puestos de trabajo, disminuiría un aproximado de 8 millones, como se puede visualizar la presencia del virus Covid-19 genera inestabilidad económica debido al

aumento de la incertidumbre en las organizaciones. La razón principal para que se incremente de la inestabilidad se debe a la falta de planificación y planes de contingencia para responder de manera automática a las emergencias que puedan ocurrir si es que el sistema económico llegara a colapsar, ello repercute en los trabajadores a nivel mundial y específicamente en Latinoamérica, debido a la pérdida de empleo y sobre carga de trabajo para los trabajadores que permanecen en la organización.

En ese sentido, Culma et al. (2020) sostienen que no se están cumpliendo con cada uno de los elementos de la organización solo se está tomando en cuenta algunos símbolos que identifican a la empresa, pero el trabajo se ha multiplicado. Es por ello que las empresas que cuenten con un adecuado clima organizacional podrán tener respuestas adecuadas para todos sus colaboradores, ello es fundamental en todas las empresas, ya que eso define la estabilidad de todos los trabajadores y no solo se basa en estabilidad económico además de ello es fundamental la estabilidad emocional, generando un correcto clima laboral ayudará a elevar la continuidad de la empresa y ello repercutirá significativamente en el aumento del desempeño laboral.

Por su parte, Manosalva et al. (2020) indican que la pandemia a causa de la covid-19 ha permitido que se aproveche muy bien las actitudes de los colaboradores, ya que, al ser cooperativos y constructivos en medio de la crisis sanitaria, permitió que el empleador tenga en cuenta los niveles de dificultades que pasan sus colaboradores, ello lleva a afianzar los lazos corporativos, llevándolos a un nuevo momento fundacional. En ese sentido, las organizaciones que vienen capacitando a sus colaboradores respecto al trabajo en equipo tienen una ventaja con respecto a las demás empresas, siendo este el momento

indicado para ponerlo en práctica y aplicarlo plenamente. De lo anterior se concluye que las empresas no contemplaban en sus programaciones anuales sobre capacitaciones es por ello que contaban con un bajo clima organizacional, por ello que en algunos casos implementaron capacitaciones y motivaron reuniones que no solo se basaría en temas de trabajo sino pausas activas.

Según, Grupo Human (2020) a través de sus investigaciones consideran que, en estos momentos, mantener un clima organizacional estable requiere la participación de todos los niveles de la organización, donde la comunicación de los líderes con sus equipos es clave para alinear los esfuerzos y encontrar alternativas que permitan dar continuidad a las actividades. La motivación de los empleados no es solo una responsabilidad del área de recursos humanos, sino de todas las áreas de la empresa, que va desde la gerencia hasta las áreas operativas, ya que todos son un equipo que trabajan con un solo fin, realizar correctamente sus funciones y que la empresa cumpla sus objetivos.

En el caso del ambiente de trabajo, este juega un papel importante tanto para el crecimiento de la organización como en el desarrollo individual de los colaboradores; cuando la empresa promueve un ambiente positivo que garantiza el bienestar, los empleados mejorarán su rendimiento y se reforzará su sentido de pertenencia.

La actual pandemia producida por el Covid-19 afectó a todas las empresas, dando como resultado la generación de nuevas estrategias y tratar de ejecutarlas lo mejor posible, con el fin de minimizar el impacto en las ventas y en los colaboradores. En ese sentido Cusihuamán et al. (2021) concluyen que en los tiempos de la Covid-19, se debe de reconocer a la comunicación como una dimensión, debido a la importancia que tiene en el

clima organizacional. Se debe incentivar una comunicación fluida en todos los niveles de la empresa, desde la gerencia hasta el área operativa. Logrando así, conocer los puntos críticos para mejorarlos. Por otro lado, teniendo una comunicación eficaz con todos los colaboradores, generará un clima organizacional estable repercutiendo en el aumento del desempeño laboral.

Diagnosticar el clima organizacional en una empresa es de gran importancia para promover el bienestar general de los colaboradores, sobre todo en épocas en las que el ambiente puede ser negativo, como es el caso de la actual pandemia de la COVID-19 (Grupo Human, 2020).

Cusihuamán et al. (2021) sostienen que en tiempos de la covid-19, el factor comunicación ha tenido constantes deficiencias, la parte más crítica son los sectores rurales del Perú ya que al ser una provincia lejos de la capital la proliferación de noticias falsas iba en aumento, ello generó que los jefes no comuniquen a su personal como se iba a manejar el trabajo en estos tiempos, ello generó inestabilidad en el clima organizacional; por lo cual la investigación ayudó a comprender que cuando se genera un conflicto se tiene que tener las cosas claras y comunicando siempre las acciones a tomar, ello no solo se debe aplicar en tiempos de pandemia, se tiene que formar un hábito y llegar a un buen acuerdo para que sea una comunicación fluida entre jefes y mandos bajos. Por ello, Menéndez et al. (2020) indican que la comunicación es una dimensión fundamental del clima organizacional ya que toda empresa debe de contar con procesos comunicativos en las diversas fases del proceso administrativo, ya que ello permitirá reducir riesgos en las operaciones. Así mismo, la comunicación se debe priorizar en el clima organizacional, debido a que articulan

diversos códigos que facilitan la interpretación del mensaje y ello se vincula con los conocimientos.

Carracedo y Aguilera (2021) mencionan que la covid-19 ha cambiado radicalmente el estilo de vida de toda la sociedad a nivel mundial, ya que ha obligado a las empresas a implementar planes de contingencia para aplicarlas en las áreas de trabajo y así no generar aumentos de contagio. En ese sentido, el trabajo en equipo puede generar un aumento masivo del clima organizacional, el apoyo mutuo entre colegas en tiempos de pandemia ayuda a que los colaboradores se sientan estables en su área de trabajo.

Brito et al. (2020) indican que, la empresa debería tener presente que un correcto seguimiento del clima organizacional puesto que contiene varios factores que ayudarán a que la organización cumpla sus objetivos. El liderazgo es una de las dimensiones más importantes, tratar de empoderar a la persona que se encuentre altamente capacitada para que lidere su grupo o área de trabajo será sencillo. En ese sentido concluyen que, al integrar como dimensión al liderazgo, repercutirá en el aumento del clima organizacional, ya que todos los colaboradores trabajarán en equipo liderado por una persona que se encuentre capacitada.

Chuco et al. (2021) mencionan que anteriormente las empresas sólo gastan un porcentaje mínimo para capacitar a su personal, en la actualidad capacitar al personal no debe ser percibido como un gasto, sino como una inversión a largo plazo, ya que, de contar con un personal capacitado, las fallas o incidencias que sucedan en la jornada laboral serán mínimas.

Profundizando más sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, basándonos sobre la coyuntura en Perú, el confinamiento se decretó el 15 marzo del 2020, debido a los contagios masivos por la Covid -19, ello afectó a gran escala a todas las empresas ya que debieron de paralizar sus actividades de manera abrupta, en algunos casos se continuó trabajando de manera remota, apoyando a sus colaboradores con el equipo necesario y básico que puedan trabajar desde su hogar y no procedan para la suspensión perfecta de labores.

Luque et al. (2021) relatan que, a nivel nacional en Perú la crisis sanitaria del Covid-19 afectó a las empresas, debido al cambio abrupto de modalidad de trabajo, lo que generó inconvenientes a los colaboradores porque no contaban con las herramientas adecuadas para lograr llevar a cabo un trabajo remoto. Para que los colaboradores puedan adaptarse a trabajar de manera remoto fue un proceso largo, así mismo para el empleador, ya que deberá adaptarse en realizar un correcto seguimiento de manera virtual. Por tal motivo, el desempeño laboral disminuyó en un aproximado de 60% comparado con años anteriores. Según lo mencionado, el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores ya sea orden técnico o las relaciones interpersonales todo ello afectado por el ambiente laboral. Es importante mencionar que al tener un grato ambiente laboral el cual forma parte del clima organizacional, permite que los colaboradores estén más comprometidos con sus actividades generando un progreso en el desempeño laboral.

De igual manera, Vera y Suárez (2018) mencionan que es muy importante evaluar las conductas de todos los colaboradores, ya que en los puntos críticos detectados se podrá

aplicar correctas estrategias de cambio y lograr alcanzar los objetivos propuesto por la empresa.

Chuco et al. (2021) sostienen que las empresas peruanas invierten un aproximado del 30% en capacitación. Los gerentes tienen la percepción que la capacitación es un gasto, pero según el autor es una inversión a largo plazo. Las capacitaciones brindan información a los trabajadores para que mejoren en su desempeño laboral, por lo cual brindará beneficios para el colaborador con el fin de optimizar su desarrollo profesional y por ende ayudará al crecimiento de la organización. Hay que considerar que, si una empresa cuenta con un plan de acción respecto a capacitaciones, ello generará una estabilidad en el ambiente laboral, ya que todos sus colaboradores se sienten capaces de realizar las actividades encomendadas por su superior.

Por otra parte, Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020) realizó un estudio a más de 200 empresas peruanas en la cual evidencio que el 46% prioriza la medición de indicadores de desempeño laboral en la evaluación de sus recursos humanos, demostrando que es un factor importante en las empresas, sin embargo, el 54% de las empresas peruanas aún no le da la importancia que merece al desempeño laboral dentro de sus organizaciones, esto representa cierta desventaja en el mundo empresarial.

Marín et al. (2019) señalan que el nivel de motivación de los trabajadores de una empresa va a influir de acuerdo con el tipo de personalidad de las personas como tales como: situación personal, económica, familia, cultura, por ello es importante que el área de recursos humanos conozca las cualidades de la persona y el cargo que está reclutando para una empresa.

Medina et al. (2021) mencionan que las pequeñas y medianas empresas se vieron obligadas a enfrentar grandes desafíos por la llegada de la pandemia los cuales fueron el uso obligatorio de mascarillas, utilizar protector facial, la toma de temperatura al ingresar a su área de trabajo, el uso continuo de gel antibacterial o el alcohol. En ese sentido, el 90% de las organizaciones tuvo que invertir en capacitar a su personal y adquirir los instrumentos necesarios para el regreso presencial. Ya con estos cambios drásticos tuvieron que realizar capacitaciones y charlas informativas continuas sobre el tema de la pandemia, con ello se vio afectado en el desempeño laboral en 70 % de las empresas, por ello nos mencionan que la motivación en los trabajos es importante para mejorar la eficiencia de las actividades a realizar y que de esta manera puedan cumplir con los objetivos de una empresa.

Según Dávila et al. (2021) indican que el clima organizacional es una tema importante en el estudio de las organizaciones, porque de ello dependerá la eficiencia y eficacia de los colaboradores con sus actividades, también influye el ambiente presencial y las relaciones interpersonales que tienen entre compañeros en el ambiente laboral, ya que en el centro de trabajo no solo hay lazos laborales sino también social y afectivo, todo ello forma parte de un conjunto que repercute en el clima organizacional.

Carrión et al. (2022) indican que en enero del 2020 el brote de Covid-19 demostró que las organizaciones no estaban preparadas para enfrentarse a un desafío de este tamaño, lo que les obligó a gestionar soluciones en un escenario sin precedentes y totalmente desconocido. La pandemia a causa de la Covid-19 trajo un escenario desafiante para el

área de Recursos Humanos de las empresas lo que exigió que estas desarrollaran una comunicación en todos los niveles.

Así mismo, Chuco et al. (2021) indican que la propagación de la Covid-19 nos enfrenta a un escenario que hasta el momento no se ha determinado, si bien es cierto el trabajo a distancia podría ser una posible solución para algunas organizaciones, se tendría que analizar, las herramientas o mecanismos que ayuden a cumplir con sus funciones a realizar a través de programas de cómputo , conexión a internet, datos de acceso a instalaciones y telecomunicaciones , lo que obliga a la empresa a invertir en ello, no en todos los casos aplica el trabajo remoto, un gran ejemplo son las empresas que se dedican al saneamiento ambiental, los cuales brindan servicios de limpieza a diversas empresas, los cuales tienen que seguir acudiendo a realizar sus labores, debido a que ayuda a que el virus no se propague, es por ello que procedemos a realizar la presente investigación en la empresa Holistic Services S.A.C. que brinda servicios de limpieza y saneamiento ambiental desde el año 2019 a diversas entidades del estado y privadas a nivel nacional.

La empresa Holistic Services S.A.C. actualmente cuenta con 122 trabajadores, en los cuales en su mayoría son operarios de limpieza y están distribuidos en 4 proyectos con el estado, debido a la coyuntura del Covid-19 se ha tenido que realizar cambios organizacionales para que la empresa siga en funcionamiento sin afectar a sus colaboradores, pero lamentablemente en algunos proyectos se ha reducido el personal ya que en el 2020 en el sector público la mayoría de los ministerios realizaban trabajo remoto, es por ello que solicitaron bajar la cantidad de colaboradores, ello generó gran inestabilidad emocional por falta de comunicación a los colaboradores, ya que en pandemia se tenía que

reducir el personal, conllevando la preocupación a la gerencia general y es por ese motivo que decidieron autorizar la presente investigación sobre la relación del clima organizacional y el desempeño laboral durante la pandemia Covid-19.

1.2. Marco Teórico

A continuación, se presenta el marco teórico de la presente investigación:

Clima Organizacional

Fabara et al. (2020) sostienen que el término clima organizacional o también llamado clima laboral fue incluido en las empresas a mediados de los años 60, esta figura presentada por los autores Likert y McGregor, los cuales indicaron que es importante realizar un estudio a la organización para poder entender la manera de accionar ante adversidades de los colaboradores.

En consecuencia, se consideraron que es importante realizar una investigación basado en el manejo del clima laboral por los directores de la empresa, para que así los colaboradores realicen sus funciones con eficacia, el propósito fundamental es que el colaborador sea motivado, capacitado y si recibe una retroalimentación, que trabaje en ello para que logré mejorar los puntos críticos detectados; todo ello generará un importante vínculo con la empresa .

Chiavenato (2004) indica que, el clima organizacional es la adecuación de todos los colaboradores logrando satisfacer no solo una necesidad fisiológica, sino a la vez cumplir con satisfacer la necesidad social, que es basada en el ambiente de trabajo.

Duque y Valarezo (2021) sostienen que uno de los factores más relevantes del clima organizacional es la comunicación, esta abarca como los trabajadores perciben su ambiente laboral y en qué condiciones realizan sus actividades, repercutiendo todo ello en el comportamiento organizacional que son a las emociones y pensamientos. De acuerdo con lo mencionado líneas arriba, el clima organizacional abarca ciertas dimensiones las cuales se deberán aplicar de acuerdo a la medida de la empresa, ya que no todos buscan un mismo fin, tienen diversas estrategias que quieren cumplir.

De igual manera, Gallegos et al. (2018) evidencian que el clima organizacional forma parte de un conjunto de diversas percepciones entre ellas encontramos: la comunicación, trabajo en equipo y liderazgo. Son de suma importancia determinar las dimensiones, ya que ayudará a toda organización a validar diversos modelos que sean aplicados en cualquier tipo de empresa.

Bejarano et al. (2021) definen el concepto del clima organizacional como las cualidades o características propias del ambiente laboral, que bien se visualizan o se perciben en el desenvolvimiento de la organización y puede influenciar en su comportamiento. Así mismo, el clima organizacional es multidimensional, ya que consta de varios aspectos que se deben de tomar en cuenta antes de analizar la variable, pero también debemos definir qué dimensiones analizar, ya que no todas van acorde a la realidad problemática de cada organización (Dávila et al., 2021).

Para lograr comprender una correcta definición de clima organizacional es necesario realizar un análisis de las dimensiones que conlleva esta variable, es por ello que, según lo revisado, se procede a indicar a

las cuatro dimensiones principales del clima organizacional:

❖ **La comunicación:** Es un proceso fundamental en las organizaciones, ya que no solo define el aspecto social, también los aspectos estructurales como simbólicos, teniendo un gran impacto en la productividad a través de la calidad de las interacciones que tienen los trabajadores.

Asimismo, para definirlo de forma teórica, la comunicación es la transmisión de un mensaje por cualquier canal con el fin de realizar un intercambio de información entre dos o más personas. (Bayas, 2021).

Vera y Suarez (2018) indican que la presente dimensión es fundamental, ya que los colaboradores pueden intercambiar ideas logrando así poder transmitir sus quejas y sean escuchados en las direcciones y gerencia para que tomen en cuenta su opinión y traten de mejorar esos puntos.

Por otra parte, Reategui (2021) menciona que la comunicación es el lenguaje y la emocionalidad en la forma de expresarse.

❖ **Cooperación o trabajo en equipo:** Nos indica que trabajar en equipo es sinónimo de apoyo mutuo y cooperación entre todos en la empresa, especialmente es la existencia de un espíritu de colaboración, logrando crear una armonía entre los miembros de la organización (Noboa, 2020).

Azuerro (2019) indica que es el mejoramiento continuo, puesto que apoyarse mutuamente entre los compañeros en el área genera una transformación en la organización, logrando alcanzar todas las metas trazadas.

❖ **Liderazgo:** Disciplina que es potenciada a una persona para que dirija a un grupo o sector, cuenta con un gran empoderamiento dentro de su área, teniendo en cuenta que un personal se encuentre empoderado en su área, es capaz de liderar a todo el grupo para mejorar las actividades (Hernández et al., 2021). Otro concepto de liderazgo es definido por Azurero (2019) quien indica que es un vínculo que se proporciona a una persona de confianza para que mejore el potencial de su área o grupo de trabajo, ejerciendo autoridad de superioridad entre los demás colaboradores.

❖ **Capacitación:** Actividad que realiza una empresa a un grupo de personas con el fin de proporcionar un mejor conocimiento para que logren mejorar los resultados optimizando actividades, así mismo tener un adecuado conocimiento de sus habilidades para que logren alcanzar los objetivos corporativos. Capacitar es contar con un personal que cumpla adecuadamente las funciones optimizando los recursos logrando así una satisfacción a la empresa. Ello se refleja en la reducción de rotación del personal, ya que el trabajador se siente motivado a desarrollar sus actividades sin complicaciones (Bermúdez, 2015).

Con respecto a la capacitación Bermúdez (2015) señala que es una función importante que la empresa debe de tomar en cuenta, consiste no sólo en que el personal potencie sus habilidades, sino también en actividades de carreras individuales y evaluación del desempeño. Así mismo, la capacitación es el centro de un esfuerzo que se da continuamente los cuales cumplen en mejorar la capacidad del colaborador y ello se verá reflejado en el clima organizacional.

Desempeño Laboral:

Bautista et al. (2020) definen que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes que realizan los trabajadores durante su jornada laboral, con el objetivo de lograr el crecimiento de las metas propuestas por una empresa. El desempeño laboral también es considerado como un conjunto de características individuales de los trabajadores como: capacidades, habilidades, de suma importancia en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden influir en los resultados y se producen cambios sin precedentes en las organizaciones en la actualidad.

Chiavenato (2004), plantea: El desempeño es el comportamiento del evaluador en la búsqueda de metas establecidas. Constituye una estrategia personal para alcanzar las metas deseadas y de esa manera la persona pueda enfocar sus esfuerzos para cumplir sus objetivos establecidos, por ello resulta importante que la empresa pueda brindar estabilidad laboral y contar con personas comprometidas, eficientes, eficaces y efectivos.

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, podemos mencionar las siguientes:

❖ **Conocimiento laboral:** Es la ejecución de un conjunto de funciones que realiza el colaborador, en este sentido, se basa en el conocimiento de sus habilidades para que logren culminar sus actividades de manera satisfactoria teniendo en cuenta las medidas establecidas por el empleador y de esa manera la persona se pueda empapar de ideas nuevas y fortalezca sus conocimientos. (Ramos et al., 2019).

❖ **Salario:** Es la compensación monetaria que se recibe por parte de una empresa por realizar algún servicio, dentro de ello la retribución salarial y bono es una manera de motivar a los colaboradores por los trabajos extra que realiza fuera de su jornada laboral (Salvador et al., 2021).

❖ **Motivación:** Es el esfuerzo con el cual ejecutan los colaboradores sus actividades en su área de trabajo, pero todo ello depende de que se encuentren estables en su área de trabajo, en la actualidad las empresas deberán de utilizar diversas herramientas ya sea incentivos o reconocimientos públicos, de esa manera poder incentivar la proactividad de los colaboradores en sus actividades diarias (Alarcón et al., 2020).

❖ **Responsabilidad:** Es el compromiso que tienen las personas por realizar sus actividades de forma adecuada en el lugar adecuado, cumpliendo con todos los estándares que se requiera, con respecto a las organizaciones es fundamental que el empleador al contratar al personal realice una inducción para poder implantar en ellos la responsabilidad que es un valor fundamental en una empresa. (Torres & Zegarra, 2015).

❖ **Carga laboral:** Es el nivel de exigencia que cuenta un colaborador, ya sea por su jefe o algún superior en las tareas asignadas, también conocido como el exceso de trabajo el cual llega afectar tanto físicamente como emocionalmente, que a la larga va a afectar a la empresa,

puesto que no cumplirá con los objetivos establecidos. (Calderón et al., 2018).

1.3. Formulación del problema

Problema General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021?

Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021?

¿Cómo se relaciona la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021?

¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021?

¿Cómo se relaciona el liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.
2. Determinar la relación de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.
3. Determinar la relación del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.
4. Determinar la relación del liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación de la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

2. Existe relación de la capacitación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

3. Existe relación del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

4. Existe relación del liderazgo con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

2. CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que no se manipulan las variables para poder identificar la realidad social.

Tiene un enfoque cuantitativo, el cual nos permite recolectar datos y analizarlos de forma numérica mediante el programa estadístico SPSS versión 27.

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández et al., 2018).

Respecto al alcance es correlacional, ya que asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Hernández et al., 2018).

Respecto al diseño es no experimental, ya que se recolectan los datos en un tiempo determinado y se describen las variables analizando la relación entre ellas

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2018).

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

En la presente investigación, la población está integrada por 122 trabajadores de la empresa Holistic Services S.A.C., quienes se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de la población de la empresa Holistic Services S.A.C.

| CANTIDAD | PUESTO |
|----------|--------------------------|
| 01 | Gerente General |
| 01 | Administradora |
| 01 | Asistente Administrativa |
| 02 | Coordinador de Proyectos |
| 05 | Supervisor de limpieza |
| 112 | Operarios de Limpieza |

Elaboración Propia

- Población:

122 trabajadores de la empresa Holistic Services S.A.C.

- Muestra

La muestra es censal, ya que se analizará a la totalidad de la población:

122 trabajadores de la empresa Holistic Services S.A.C.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Hernández et al. (2010) indican que las técnicas de recolección de datos son fundamentales en una investigación cuantitativa, ya que de ello dependerá los resultados que llegues a obtener en la investigación.

Respecto a la técnica:

- Se aplicó la encuesta a los ciento veintidós colaboradores de la empresa Holistic Services S.A.C., con el cual nos da a conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral.

Respecto al instrumento:

- La presente investigación fue realizada mediante el instrumento denominado cuestionario, que consta de diecinueve preguntas.

La encuesta fue desarrollada mediante la escala tipo likert, el cual es un conjunto de preguntas en las que se medirán los resultados en escalas de acuerdo con las variables a investigar. (Hernández et al., 2018)

Se procedió a utilizar la escala tipo Likert ya que es la más recomendada para el tipo de investigación realizada, el instrumento utilizado es un cuestionario de diecinueve preguntas con un rango de respuestas cerradas divididas en cinco niveles:

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

2.3. Procedimiento

La presente investigación se realizó en cuatro etapas:

- La primera etapa consiste en la búsqueda de la literatura científica donde se hallaron antecedentes de las dos variables, revisando: libros, revistas científicas, artículos de diversos sitios que cuentan con la calificación adecuada para poder desarrollar investigaciones científicas, como es el Scopus. Todo ello se utilizó para definir teorías y así comparar autores.

- La segunda etapa consiste en la validación de instrumento, por lo cual se solicitó la validación a diversos expertos en la materia, como profesores y consultores privados que cuentan con el grado académico de maestría. La presente etapa nos demandó más tiempo, un aproximado de tres semanas, ya que teníamos que esperar la disponibilidad de los expertos. El instrumento cuenta con diecinueve preguntas, las cuales fueron seleccionadas de diversos artículos publicados en Scopus, pero al ser de diversos autores nos solicitaron validarlo nuevamente, es por ello que el instrumento cuenta con la validación de seis expertos en la materia.

- La tercera etapa es la aplicación del instrumento, que es la encuesta en escala de tipo Likert, la cual fue aplicada de manera virtual mediante Google Forms y se envió a cada uno de los colaboradores de manera virtual.

- La cuarta etapa se procede a pasar los resultados al sistema estadístico SPSS versión 27, en el cual nos detalló la relación que existe entre las dos variables

y se procede aplicar los resultados llegando a indicar las conclusiones y recomendaciones.

Consideraciones Éticas

La presente investigación se realizó mediante un cuestionario virtual de manera anónima, por lo cual se está protegiendo la identidad de los 122 colaboradores a fin de no tener inconvenientes, de igual manera se realizó un formato de consentimiento informado que se le entregó a cada colaborador, así mismo, el directorio de la empresa Holistic Services S.A.C. tiene conocimiento que se publicará la investigación por lo cual se autorizó a presentar los documentos necesarios.

3. CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para poder procesar los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS-versión 27, el cual es la más actual, ello nos brindó todos los datos estadísticos logrando así interpretar los resultados sin problemas.

Tabla 2

PROCESAMIENTO DE DATOS

| | Válidos | | Casos Perdidos | | Total | |
|----------------------|---------|------------|----------------|------------|-------|------------|
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Comunicación | 122 | 100,0% | 0 | ,0% | 122 | 100,0% |
| Capacitación | 122 | 100,0% | 0 | ,0% | 122 | 100,0% |
| Trabajo en equipo | 122 | 100,0% | 0 | ,0% | 122 | 100,0% |
| Liderazgo | 122 | 100,0% | 0 | ,0% | 122 | 100,0% |
| DESEMPEÑO LABORAL | 122 | 100,0% | 0 | ,0% | 122 | 100,0% |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | 122 | 100,0% | 0 | ,0% | 122 | 100,0% |

Elaboración propia

Se procesó la encuesta de 19 preguntas a los 122 colaboradores, los cuales todos respondieron en el tiempo establecido, la encuesta consta de dos variables las cuales son Desempeño Laboral variable dependiente y Clima Organizacional variable independiente, la cual cuenta con cuatro dimensiones: comunicación, capacitación, trabajo en equipo y liderazgo.

Luego se procedió aplicar el Test de normalidad, para establecer si se realiza correlación de Pearson, la cual es una prueba paramétrica, o correlación de Spearman, la cual es una prueba no paramétrica

Según Novales (2010) indica que el presente test se emplea para contrastar normalidad cuando el tamaño de la muestra es menor a 50 observaciones y en muestras grandes es equivalente al test de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 3

PRUEBA DE NORMALIDAD

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|----------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación | ,221 | 122 | ,000 | ,879 | 122 | ,000 |
| Capacitación | ,229 | 122 | ,000 | ,886 | 122 | ,000 |
| Trabajo en equipo | ,214 | 122 | ,000 | ,889 | 122 | ,000 |
| Liderazgo | ,216 | 122 | ,000 | ,884 | 122 | ,000 |
| DESEMPEÑO LABORAL | ,230 | 122 | ,000 | ,891 | 122 | ,000 |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | ,211 | 122 | ,000 | ,896 | 122 | ,000 |

Elaboración Propia

Se evalúa por Kolmogórov-Smirnov dado que el número de casos es mayor a 30, como vemos es significativo para todas las variables, entonces utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman, dado que en nuestro caso los datos no se ajustan a una curva de distribución normal.

CORRELACIONES

Tabla 4

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------|
| | | | DESEMPEÑO LABORAL | CLIMA ORGANIZACIONAL |
| Rho de Spearman | DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,927** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 122 | 122 |
| | CLIMA ORGANIZACIONAL | Coefficiente de correlación | ,927** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 122 | 122 |

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

Elaboración propia

Resultó un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.927, el cual es significativo. El coeficiente de correlación indica una asociación fuerte, por lo cual, se presenta una asociación fuerte entre el Desempeño Laboral y el Clima Organizacional.

Se concluye que existe una relación positiva fuerte entre el Desempeño Laboral y el Clima Organizacional de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

Tabla 5

CORRELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y COMUNICACIÓN

| Correlaciones | | | |
|----------------------|-------------------|----------------------------|--------------|
| | | DESEMPEÑO LABORAL | Comunicación |
| Rho de Spearman | DESEMPEÑO LABORAL | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,912** |
| | | N | 122 |
| | Comunicación | Coeficiente de correlación | ,912** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 122 |

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

Elaboración Propia

Resultó un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.912, el cual es significativo. El coeficiente de correlación indica una asociación fuerte, por lo cual presenta una asociación fuerte entre el Desempeño Laboral y la Comunicación.

Se concluye que existe una relación positiva fuerte entre el Desempeño Laboral y la Comunicación de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

Tabla 6

CORRELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y CAPACITACIÓN

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|--------------|
| | | | DESEMPEÑO LABORAL | Capacitación |
| Rho de Spearman | DESEMPEÑO LABORAL | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,888** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 122 | 122 |
| | Capacitación | Coeficiente de correlación | ,888** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 122 | 122 |

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

Elaboración propia

Resultó un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.888, el cual es significativo. El coeficiente de correlación indica una asociación fuerte, por lo cual, presenta una asociación fuerte entre el Desempeño Laboral y la Capacitación.

Se concluye que existe una relación positiva fuerte entre el Desempeño Laboral y la Capacitación de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

Tabla 7

CORRELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|--------|
| | | DESEMPEÑO LABORAL | Trabajo en equipo | |
| Rho de Spearman | DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,853** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 122 | 122 |
| | Trabajo en equipo | Coefficiente de correlación | ,853** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 122 | 122 |

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

Elaboración Propia

Resultó un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.853, el cual es significativo. El coeficiente de correlación indica una asociación fuerte, es por ello por lo que presenta una asociación fuerte entre el Desempeño Laboral y el Trabajo en equipo.

Se concluye que existe una relación positiva fuerte entre el Desempeño Laboral y el Trabajo en equipo de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

Tabla 8

CORRELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y LIDERAZGO

| Correlaciones | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| | | DESEMPEÑO LABORAL | Liderazgo |
| Rho de Spearman | DESEMPEÑO LABORAL | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,902** |
| | | N | 122 |
| | Liderazgo | Coeficiente de correlación | ,902** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 122 |

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

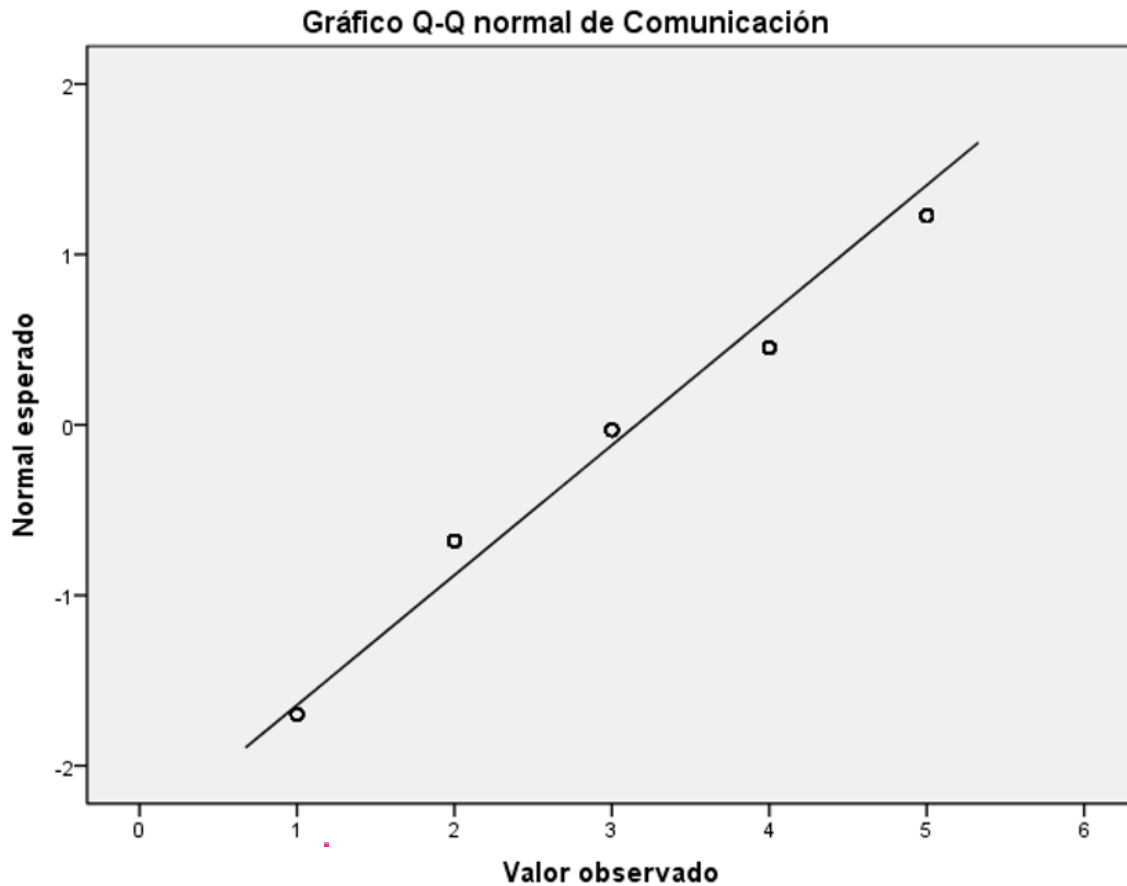
Elaboración Propia

Resultó un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.902, el cual es significativo. El coeficiente de correlación indica una asociación fuerte, es por ello por lo que presenta una asociación fuerte entre el Desempeño Laboral y el Liderazgo.

Se concluye que existe una relación positiva fuerte entre el Desempeño Laboral y el Liderazgo de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021.

Gráfico 1

NORMALIDAD – COMUNICACIÓN

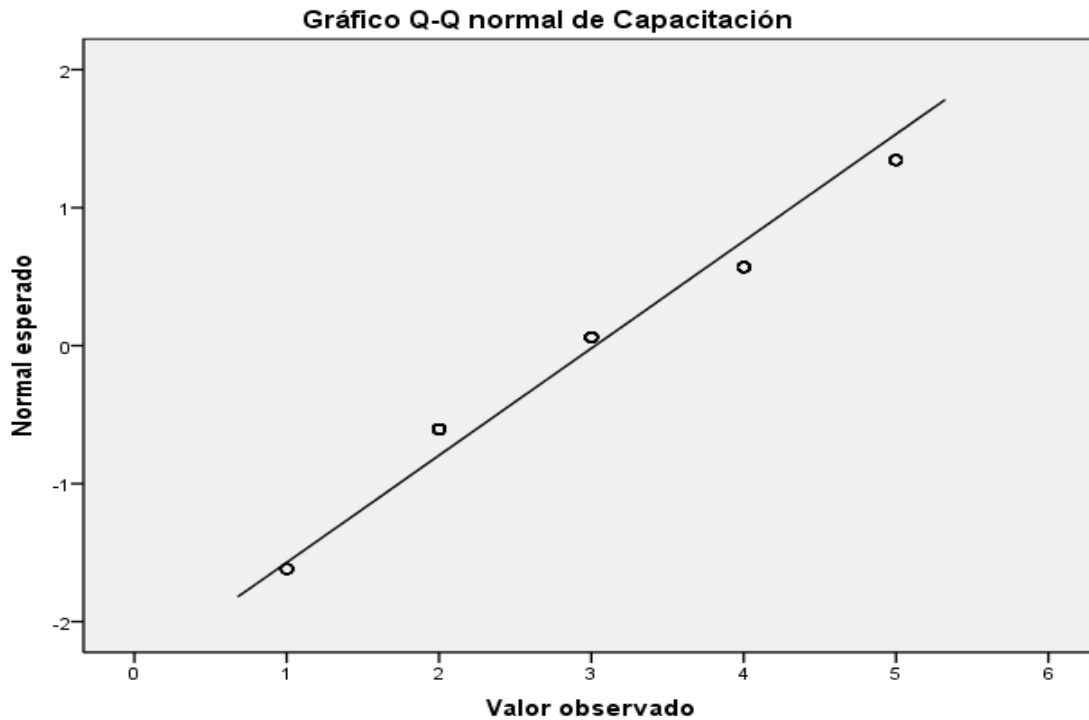


Elaboración Propia.

El gráfico Q-Q de normalidad para el subdimensión Comunicación (N = 122), podemos notar que la curva no se asemeja a una distribución normal (Sig. = 0,000).

Gráfico 2

NORMALIDAD – CAPACITACIÓN

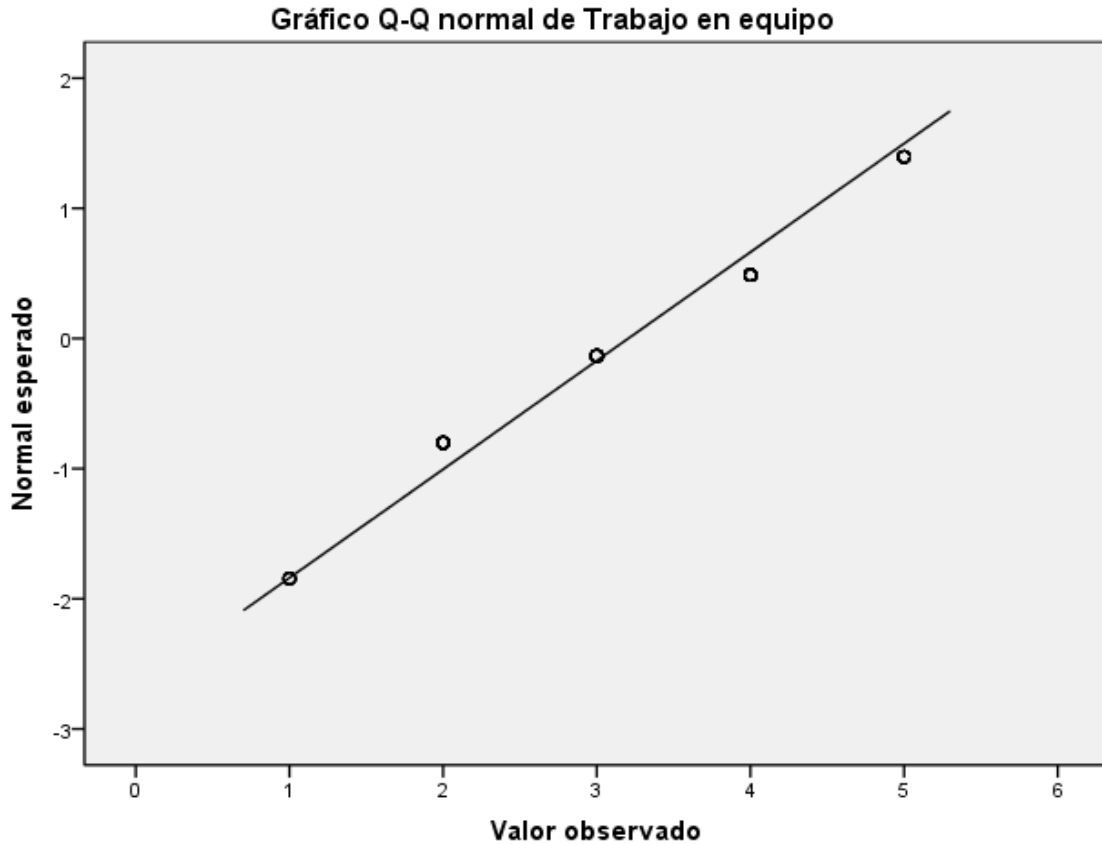


Elaboración Propia

El gráfico Q-Q de normalidad para el subdimensión Capacitación (N = 122), podemos notar que la curva no se asemeja a una distribución normal (Sig. = 0,000).

Gráfico 3

NORMALIDAD – TRABAJO EN EQUIPO

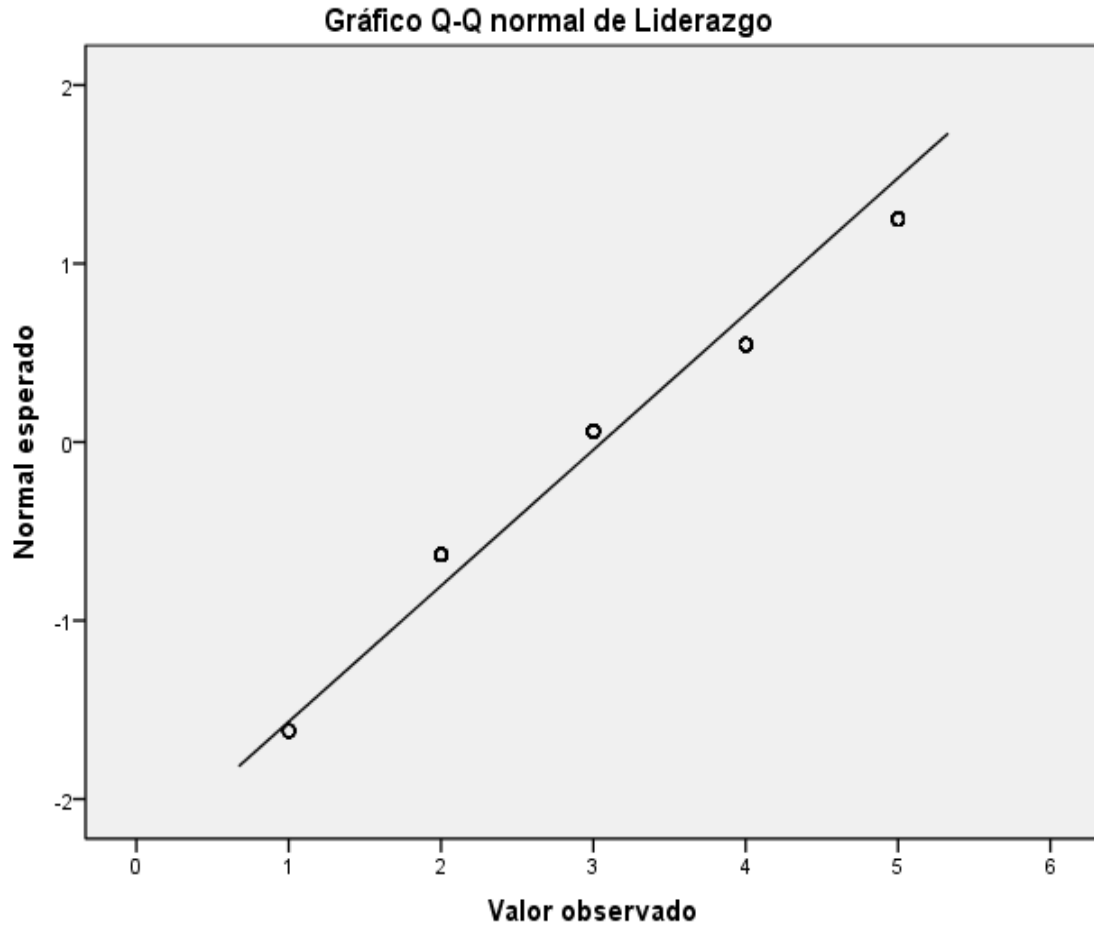


Elaboración Propia

El gráfico Q-Q de normalidad para el subdimensión Trabajo en equipo (N = 122), podemos notar que la curva no se asemeja a una distribución normal (Sig. = 0,000).

Gráfico 4

NORMALIDAD - LIDERAZGO

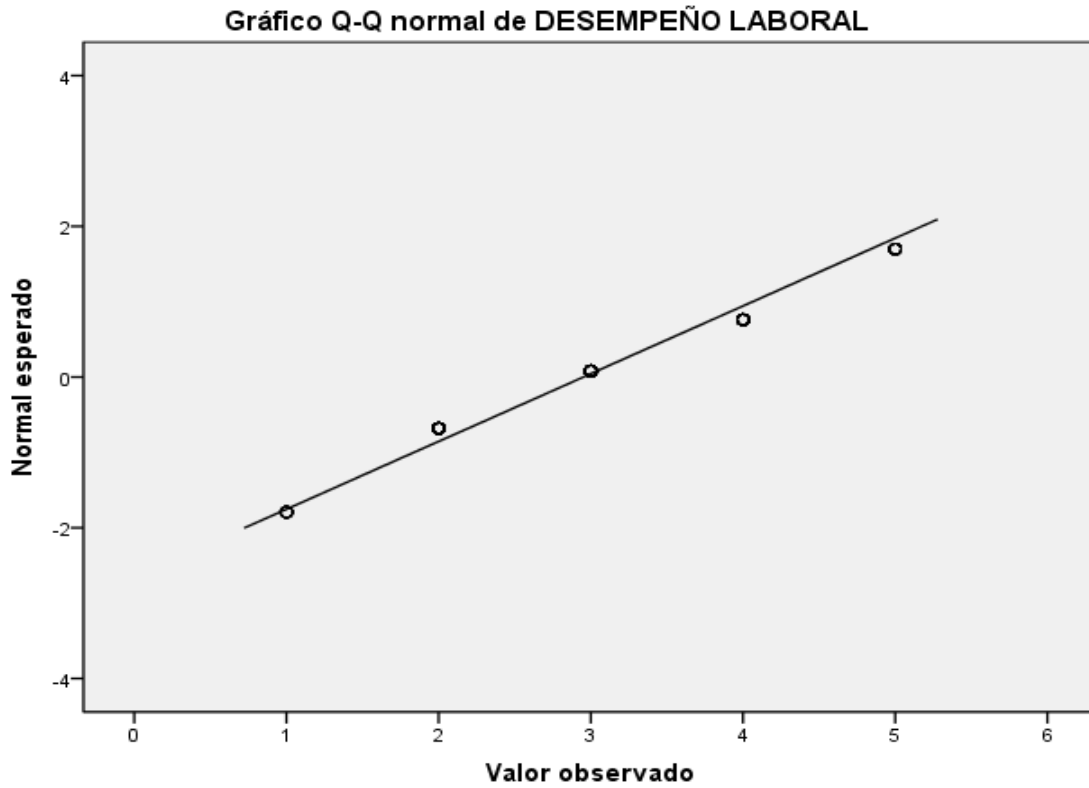


Elaboración Propia

El gráfico Q-Q de normalidad para el subdimensión Liderazgo en equipo (N = 122), podemos notar que la curva no se asemeja a una distribución normal (Sig. = 0,000).

Gráfico 5

NORMALIDAD – DESEMPEÑO LABORAL

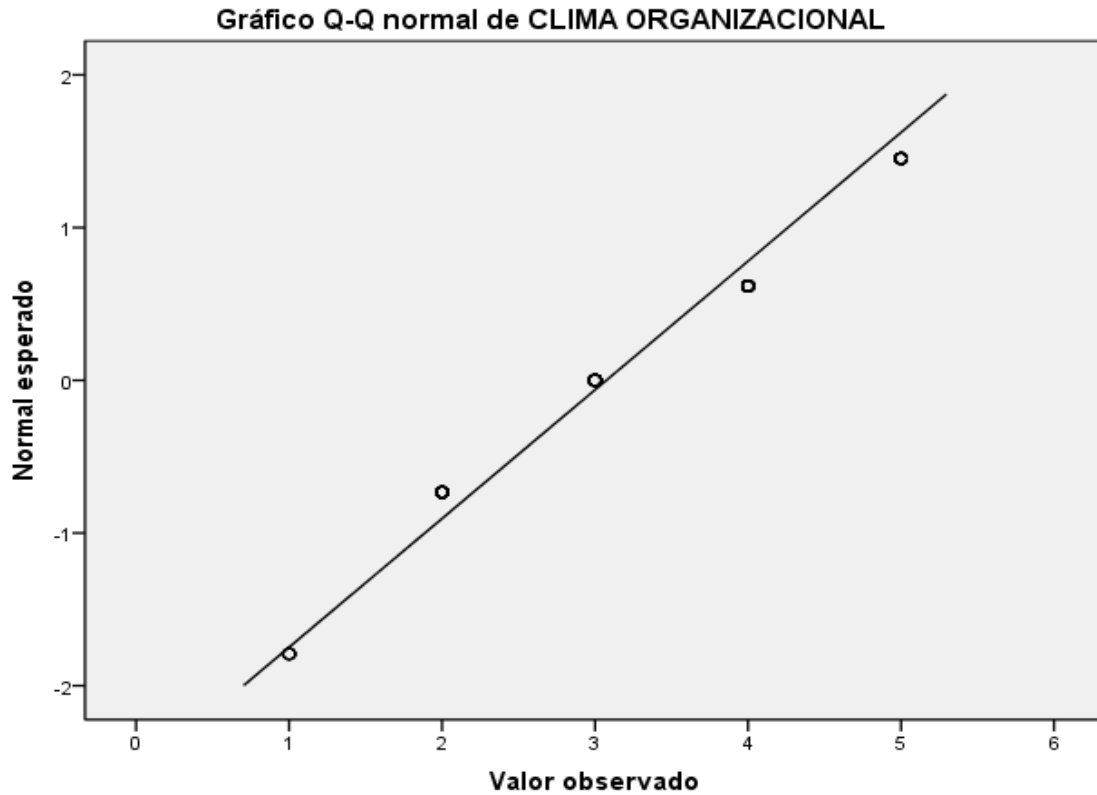


Elaboración Propia

El gráfico Q-Q de normalidad para la dimensión Desempeño Laboral (N = 122), podemos notar que la curva no se asemeja a una distribución normal (Sig. = 0,000).

Gráfico 6

NORMALIDAD – CLIMA ORGANIZACIONAL



Elaboración Propia

El gráfico Q-Q de normalidad para la dimensión Clima Organizacional (N = 122), podemos notar que la curva no se asemeja a una distribución normal (Sig. = 0,000).

4. CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación muestra que existe una relación entre las dos variables: clima organizacional y desempeño laboral.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.927 el cual es significativo, el valor de $P=0,000$ el cual resulta ser menor al $P=0,05$, en consecuencia, nos indica que hay una relación significativa entre ambas variables.

Noboa (2020) sostiene que para lograr una correcta comprensión del clima organizacional es necesario realizar un análisis de las dimensiones que conlleva esta variable, las cuales son: comunicación, capacitación, trabajo en equipo y liderazgo; con la variable desempeño laboral dándonos un coeficiente de correlación Spearman de 0.912, 0.888, 0.853, 0.902 con un nivel de error de 0.01 respectivamente. Al encontrarse dentro del rango establecido, se concluye que se demostró que el clima organizacional es esencial en una empresa, ya que una correcta aplicación de las dimensiones mencionadas generará un aumento progresivo en el desempeño laboral. De igual manera, tiene coincidencia con la tesis de Porras et al. (2018) la cual indican que al contar con una adecuada gestión del clima organización aumentará progresivamente el desempeño laboral de todos los colaboradores de la empresa y ello gestionará que se cumplan con todos los objetivos propuestos por la empresa.

Así mismo todo ello lo confirma con las bases teóricas presentadas por Carrillo et al. (2020) sostienen que una de las principales conclusiones es que la integración de las

variables del control del seguimiento y liderazgo es decisiva para la generación de un clima organizacional adecuado. Esto a su vez, influye en el desempeño y la consecución de los objetivos de las organizaciones. Por otro lado, cabe mencionar que dicho estudio fue realizado en Colombia y nos mencionan el impacto sobre el enfoque en las organizaciones que fomentan un clima o ambiente de trabajo, se preocupan por las necesidades, emociones de sus trabajadores y por lo tanto buscan crear un ambiente positivo y de retroalimentación, al ser realizado en otro país, los paradigmas son diferentes ya que son investigaciones basadas en dos lugares diferentes, pero ello no repercute que la dimensión es la correcta, solo cambiará el hecho de la aplicación de las estrategias.

De igual manera coincide el estudio que realizó Cossio (2018) donde indica que los resultados obtenidos evidenciaron un nivel de percepción de la relación que existe entre el clima organizacional, y el desempeño laboral fue de $p=0,027$, evidenciando que existe una correlación positiva alta, esto nos da a conocer esta investigación que abordaron el detalle del nivel de percepción, de acuerdo a los resultados se evidencia que existe correlación positiva, esto debido a que los directivos no se han preocupado por el desarrollo adecuado al interior de la empresa, el liderazgo que se ejerce no ha logrado que se comprometa a todo el personal. Un buen líder es aquel que debe asumir sus decisiones y responsabilidades que implanta en una empresa, si bien es cierto la presente investigación tiene similitud, pero, cabe mencionar que ambas empresas son de distintos rubros, ya que una se enfoca en el sector transporte y otra en saneamiento ambiental; ello nos lleva a la conclusión de que así sean empresas con diversos rubros, al aplicar distintas acciones se llevará a concluir con el mismo resultado. Por otro lado, lo descrito en el estudio realizado en una empresa

municipal cuerpo de bomberos de Ambato en Ecuador por Fabara et al. (2020) quienes consideran que es importante realizar un estudio de cómo los directivos o gerentes producen un buen clima laboral para que sus colaboradores realicen sus funciones laborales con eficacia, con el propósito de cómo el colaborador es motivado, capacitado, si recibe una retroalimentación, por lo que es importante crear un vínculo con la empresa. Así mismo, Duque y Gonzales (2021) indican que el clima organizacional no solo abarca el ambiente laboral, va más allá de ello ya que en algunas empresas no perciben cuán importante es la comunicación y más en tiempos críticos como es la covid-19.

En efecto, para la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación resultó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.912, el cual es positivo y demuestra la relación; así mismo lo corroboran Arias et al. (2018) quienes indican que existe una relación entre desempeño laboral y comunicación, ya que al contar con una adecuada comunicación entre los jefes y área operativa, repercute a un crecimiento empresarial, no solo son aspectos estructurales sino que también son aspectos motivacionales, todo ello generan un impacto en el desempeño laboral. Así mismo, Menéndez et al. (2021) sostienen que la comunicación es fundamental, no solo en situaciones de crisis o accidentes laborales sino también en transmitir información a los colaboradores esporádicamente como charlas, orientación y capacitaciones por expertos que los pueda guiar y ayudar en enfocarse en realizar sus actividades y cumplir con sus objetivos laborales. Ambos autores, concuerdan con el mismo fin, pero se menciona que se investigó en distinto lugar geográfico, ello demuestra que, al vincular la variable con la dimensión, por cada rubro o sector se aplicará diversas acciones que lograrán el mismo fin de la presente investigación.

Por otra parte, Grupo Human (2020) refiere que actualmente las empresas no se concentraban en el clima organizacional, ya que para ellos la pandemia covid-19 era efímero, pero al transcurrir el tiempo, verificaron que iba a ser un gran problema económico ya que en la actualidad había afectado a varios sectores y los colaboradores comenzaron a presentar inconvenientes de inestabilidad, por ello en su investigación indicaron que existe una fuerte relación entre el desempeño laboral y la comunicación, ya que todo parte desde una correcta comunicación con todos los colaboradores en todas las áreas respectivas. Todo ello, se relaciona con lo que menciona Cusihuamán et al. (2021) mencionan que la comunicación es el factor primordial en la organización ya que se define como la manera correcta de procesar una información para posteriormente realizar la actividad según lo mencionado, ello también mejorará la competitividad y la forma que el personal se adapte a cualquier tipo de cambio. De igual manera, Bayas (2021) indica que la comunicación se basa en un intercambio de información entre dos o más personas, que tienen el fin de transmitir un mensaje a través de diversos códigos, para así lograr alguna acción de intercambio.

Respecto a la variable desempeño laboral y la dimensión capacitación resultó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.888 el cual nos indica que existe relación entre la variable dependiente y la dimensión de la variable independiente, esto lo reafirma Mendoza (2021) en su estudio realizado en la empresa que brinda servicio de capacitaciones de manera presencial determinó que existe relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral, se analizó de manera estadística con el programa SPSS y determinó un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,826 y nivel de error

de 0.01, así mismo un Coeficiente de determinación de 0.611. Concluimos con la hipótesis aceptada, y la relación que existe entre variable dependiente e independiente. De igual manera, se encontró similitud con la investigación de, Porras et al. (2018) mencionan que la dimensión de capacitación es altamente influyente en el desempeño laboral ya que forma parte de un mecanismo que apoya a la organización en general a maximizar la productividad. González et al. (2022) mencionan que la capacitación se basa en que el personal cumpla de una manera adecuada sus actividades, ya que se logró potenciar sus habilidades y ello repercute en la optimización de acciones. Se llegó a la conclusión que la relación de desempeño laboral con capacitación es fuerte y que es recomendable realizar jornadas de capacitación y talleres enfocados en cada puesto de trabajo ya que ello fortalecerá las capacidades de cada colaborador. Adicional a ello, Chuco et al. (2021) confirman la relación que existe entre desempeño laboral y capacitación, ya que con anterioridad a nivel nacional las empresas peruanas solo solían invertir el 30% de su presupuesto anual en capacitaciones, en la actualidad y por la coyuntura de la Covid-19 ello aumentó hasta en un 80% de su presupuesto anual ya que llegaron a la conclusión de que, al contar con un personal altamente capacitado para sus funciones, aumenta la productividad. Queda confirmado la relación mencionada, ya que en la presente investigación se obtuvo una correlación de Spearman de 0.888 la cual es positiva.

Es así como también se confirma la correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión trabajo en equipo, debido a que en la presente investigación resultó un coeficiente de Spearman de 0.853, el cual queda demostrado que la correlación es afirmativa y ello nos conlleva a indicar que mientras que todo tu equipo esté calificado en

sus actividades y tengan una correcta organización en sus funciones, trabajar en equipo llevará ventajas competitivas a nivel organización, ello lo corrobora Noboa (2020) el cual indica que existe relación entre la variable y la dimensión mencionada, ya que las grandes corporaciones se forman con un correcto trabajo en equipo, ello genera un aumento productividad en el área. Así mismo, Porras et al. (2018) indican que es de gran importancia contar con la habilidad de trabajar en equipo en toda la estructura jerárquica, del nivel más alto al más bajo ya que genera un gran aumento en el clima laboral, en la actualidad las empresas ya aportan más a la dimensión organizacional ya que genera gran productividad y relaciones interpersonales sanas y responsables. Por otra parte, Medina et al. (2021) mencionan que toda organización debe tener en cuenta el bienestar del personal, ya que ello genera un grato ambiente laboral, impulsar al bienestar organizacional de una manera positiva repercute en el clima laboral. En general todas las empresas se deben de enfocar en generar un correcto ambiente laboral, trabajar en equipo es una ventaja competitiva ello disminuirá en la rotación del personal, fallas de procesos internos y diversas acciones que no afectarían a la organización. Hebles et al. (2019) comentan que el trabajo en equipo es el mejoramiento continuo de un grupo de personas, logrando así alcanzar las metas propuestas por la empresa.

Finalmente, se corroboró la correlación entre la variable desempeño laboral con la dimensión liderazgo que resultó un coeficiente de Spearman de 0.902 la cual se encuentra similitud con la investigación de Porras et al. (2018) encontraron que existe una relación positiva entre desempeño laboral y liderazgo, debido a que es una transformación positiva a través del bienestar laboral aumentando el clima organizacional; el liderazgo es parte

fundamental del clima organizacional, formar al personal para que se encuentre capacitado en liderar un grupo de trabajo es bastante complejo, pues ello lleva un gran desarrollo de distintas capacitaciones y guías, todo ello varía depende de la función de cada organización. El liderazgo debe utilizarse para atraer a los colaboradores hacia el logro de las estrategias organizacionales. Además, Coluccio et al. (2021) indican que el liderazgo debe ser flexible en algunas ocasiones sin perder la dirección de la tarea encargada; se recomienda a las organizaciones implementar un liderazgo participativo, que el jefe de cada área proporcione un grato clima laboral y ello repercuta en un aumento de desempeño laboral. Hernández et al. (2021) indican que el liderazgo es potenciar a un personal para que dirija un grupo de personas, debe de contar con autoridad e influencia bajo el grupo. De igual manera, Hebles et al. (2019) comentan que es el vínculo que se entrega a una persona para que explote el potencial de todo el grupo contando con una comunicación fluida impulsando al mismo propósito.

Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación se presentó las siguientes limitaciones:

- Al iniciar el proceso de investigación nos encontrábamos a inicios de la segunda ola de la covid-19, por lo cual por fuerza mayor se paralizó la investigación unos meses. Una vez que la situación se estabilizó, se procedió a reiniciar las coordinaciones, pero de manera virtual.
- Una de las mayores limitaciones fue poder coordinar los horarios, ya que al estar en pandemia y tener personas vulnerables en casa, todo el proyecto se tenía que realizar de manera virtual.

- La empresa investigada, trabaja con diversas entidades públicas y privadas, por el cual acceder a ellas era un proceso muy complicado, ya que se tenían que cumplir ciertos protocolos; es por ello que se llegó a realizar la encuesta de manera virtual a todos los colaboradores.
- Al realizar la encuesta virtual, teníamos que realizar un seguimiento constante a todos los colaboradores de la empresa, algunos nos comentaban que no tenían el acceso adecuado a un internet, es por ello que se solicitó autorización de poder ingresar un pequeño modem de internet a cada entidad para que así logren culminar de llenar las encuestas.

4.2 Conclusiones

En la presente investigación se demostró que existe una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C. durante la pandemia covid-19 en el año 2021, ya que al realizar la correlación resultó un coeficiente de Spearman de 0.927, el cual es significativo.

1. Al realizar la correlación en el programa SPSS-27 entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral, resultó un coeficiente de Spearman de 9.912. Ello confirma que sí existe relación entre la dimensión y variable mencionada, puesto que, al contar con una correcta comunicación entre todas las áreas, ello generará un aumento del desempeño laboral en la empresa.
2. Se comprobó que existe una relación entre la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral, ya que resultó un coeficiente de Spearman de 0.888 la cual es una relación fuerte. Ello comprueba que al tener una mejor capacitación a sus colaboradores aumentará significativamente el desempeño laboral en la empresa, por lo cual permitirá un ambiente laboral estable.
3. Se corroboró que existe una relación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral, ya que resultó un coeficiente de Spearman de 0.853, lo cual demuestra que tienen una relación fuerte. Ello indica que, en toda empresa, se debe contar con un correcto trabajo en equipo, ya que incrementará el desempeño en todas las áreas. Azuero (2019) indica que es el mejoramiento continuo, puesto que apoyarse mutuamente entre los compañeros en el área genera una

transformación en la organización, logrando alcanzar todas las metas trazadas, por ende, aumentará el desempeño laboral en la empresa.

4. Se comprobó que existe una relación entre la dimensión liderazgo y la variable desempeño laboral, ya que resultó un coeficiente de Spearman de 0.902, lo cual demuestra que tienen una relación fuerte. Por lo cual un líder es indispensable porque al encontrarse capacitado y con disciplina, el desempeño laboral aumentará y se verá reflejado en el cumplimiento de todas las metas de la empresa, así mismo tendrá la labor fundamental de brindar una correcta comunicación entre jefe y operarios.

4.3 Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene la presente investigación y en función de los resultados obtenidos se formulan algunas sugerencias tanto para la gerencia general, como para los supervisores, ya que ellos forman parte esencial del organigrama como jefes de cada área y ello llevará a mejorar varios puntos en la empresa. En primer lugar, se recomienda a la empresa formar su comité de seguridad y salud en el trabajo, ya que dada la coyuntura en que se encuentra el país, es necesario que logren estrategias a base de un plan de acción supervisado por un especialista a cargo.

1. Se recomienda ejecutar un plan de acción por cada tarea asignada y manejarlo en las diversas áreas, donde se establezca la participación de todos los colaboradores, así se reforzará una correcta comunicación, ello mejorará el clima laboral por lo cual aumentará la eficacia y el desempeño laboral en la empresa Holistic Services S.A.C.
2. Se recomienda desarrollar un plan anual de seguridad donde quede registrado las capacitaciones, talleres y charlas que se le brindará a todo el personal. Lo cual debe ser comunicado a todas las áreas, ya que al contar con todos tus colaboradores capacitados en un ambiente agradable mejora el clima organizacional.
3. Se recomienda implementar constantemente charlas sobre el trabajo en equipo, puesto que, en algunos casos, los colaboradores indicaron que no siempre se llega a un buen acuerdo en el área, todo ello mejorará cuando se planifique su plan anual y se comunique a toda la empresa.

4. Se recomienda realizar charlas de liderazgo al trabajador que se encuentre capacitado para que así pueda liderar su grupo de trabajo, ya que será el encargado de fomentar empatía y lograr manifestar los inconvenientes entre operarios y jefes.

5. REFERENCIAS

- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., & Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(04).
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act?ver=sindiseno>
- Azuero, A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062667>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bayas, K. (2021). Comunicación y desinformación en tiempos de COVID-19 en Ecuador. URU, *Revista De Comunicación Y Cultura*, (4), 178-193.
<https://doi.org/10.32719/26312514.2021.4.5>
- Bejarano, G., Suárez, P., & Vera, A. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes*, 16(33), 01-25. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24582015000100001&script=sci_arttext
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Brito., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

- Calderón, A., Merino, C., Juárez, A., & Jiménez, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Carracedo, A, & Aguilera, M (2021). Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional: un metaanálisis. *Apuntes de Psicología* , 39 (1), 27-38. <https://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/868>
- Carrión, G., Castelo, P., Alcívar, M., Quiñonez, P., & Llambo, S. (2022). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista de información científica* (volumen 101). https://www.researchgate.net/profile/Nelson-Carrion-Bosquez/publication/357326946_Influencia_de_la_COVID-19_en_el_clima_laboral_de_trabajadores_de_la_salud/links/61c735aeb8305f7c4bfe69bb/Influencia-de-la-COVID-19-en-el-clima-laboral-de-trabajadores-de-la-salud.pdf
- Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración. (2004). *Pearson* <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=bosque.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expression=mfn=004699>
- Chuco, J., Álvarez, A., Chávez, A., & Cuba, F. (2021). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Coluccio, G., & Muñoz M. (2021). Estudio del desempeño y liderazgo de estudiantes de ingeniería industrial usando análisis de redes sociales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(4), 735-742. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052021000400735>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). Crecimiento de América Latina y el Caribe en 2021 no alcanzará a revertir los efectos adversos de la pandemia. 16 de marzo 2021, de *CEPAL* Sitio web: <https://www.cepal.org/es/comunicados/crecimiento-america-latina-caribe-2021-alcanzara-revertir-efectos-adversos-la->

- González, S., Amarante, M., Rey, R., & de la Serna, C. (2022). Evaluación de programas online de capacitación docente sobre innovación y competencias digitales durante la Covid-19: # webinars UNIA. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), 121-140. <https://doi.org/10.5944/ried.25.1.30763>
- Grupo Human. (2020). El papel de los recursos humanos en tiempos de crisis. 16 de marzo 2022, de *Grupo Human* Sitio web: <https://www.grupohuman.com/post/covid-19-el-papel-de-recursos-humanos-en-tiempos-de-crisis>
- Hebles, M., Yaniz, C., & Jara, M. (2019). Impact of cooperative learning on teamwork competence. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171848>
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México^ eD. F DF: *McGraw-Hill Interamericana*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Instituto de Estadística e Informática. (2020). Demografía empresarial en el Perú. 16 de marzo 2021, de *INEI* Sitio web: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-demografia_empresarial.pdf
- Luque, P., Pariona, R., Ríos, G., & Benavides, H. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 308-317. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223020/29066223020.pdf>
- Manosalva, G., Ramírez, K., Sánchez, M & Velázquez, M. (2020). Clima laboral en los tiempos de Covid 19. (Artículo de opinión). *StuDocu*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/constitucion-y-derechos-humanos/articulo-de-satisfaccion-laboral/13819748>

- Marín, J., Pérez, D., Coria, M. & Márquez, A. (2019). Clima organizacional e incidencias en desempeño laboral para el instituto de educación superior, municipio de Tepetlixpa. Zenodo. 10.5281/zenodo.4118950 <https://doi.org/10.5281/zenodo.4118950>
- Medina, B., Palao, M., Castellanos, G., & Lopez, C. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(108), 4-11. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Medina, R., Rosario, A., & Sotomayor, A. (2021). El docente del siglo XXI: liderazgo para el trabajo en equipo. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2). <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1277/786>
- Menéndez, M., Trelles, I., Badia, T., & Donoso, F. (2020). Reflexiones en torno a la gestión de la comunicación de riesgos a propósito de la COVID-19. *Alcance*, 9(24), 128-148. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000300128&script=sci_arttext&tlng=pt
- Mondy, RW y Noé, RM (2005). Gestión de recursos humanos . *Pearson Educación*. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UkWaAvHmBswC&oi=fnd&pg=PA2&dq=Mondy+y+Noe+\(2005\)+&ots=YxRvS9BHT_&sig=LINMOuILJG0fE8K8cuvnJjOIiCo#v=onepage&q=Mondy%20y%20Noe%20\(2005\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UkWaAvHmBswC&oi=fnd&pg=PA2&dq=Mondy+y+Noe+(2005)+&ots=YxRvS9BHT_&sig=LINMOuILJG0fE8K8cuvnJjOIiCo#v=onepage&q=Mondy%20y%20Noe%20(2005)&f=false)
- Noboa, A. (2007). Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. Macau: *Universidad de la República de Uruguay*. <http://164.73.212.4/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>
- Novoa, V. (2020). (tesis de maestría, Universidad San Pedro). *Repositorio Institucional*. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14861>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Liderazgo empresarial durante el Covid 19. 16 de marzo 2021, de *OIT* Sitio web: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_766963.pdf

- Porras, D., Rospigliosi, K., & Williams, C. (2018). (tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). *Repositorio institucional*.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3418>
- Ramos, J. , Barrada, R. , Fernández, E. & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 195 - 205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Reategui, A. (2021). Liderazgo y comunicación en tiempos de pandemia. 16 de marzo 2022, de *ESAN* Sitio web: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/liderazgo-y-comunicacion-en-tiempos-de-pandemia>
- Rengel, D., & González, V. (2021). Comunicación de crisis en tiempos de COVID-19: estudio de caso universitario ecuatoriano. En 2021 XVI *Congreso Ibérico de Sistemas y Tecnologías de la Información (CISTI)* (págs. 1-7). IEEE.
<http://dx.doi.org/10.23919/CISTI52073.2021.9476398>
- Salvador, E., Torrens, E., Vega, V., & Noroña, R. (2021). Diseño y validación de instrumentos para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 41-52.
<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>
- Singh, A. K., & Jain, A. K. (2022). Business continuity during adversity and strategies to revive certain sectors. *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development (IJSKD)*, 14(2), 17-40. <https://doi.org/10.4018/IJSKD.2022040102>
- Torres, E., & Zegarra, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

Vera, N., & Suárez, M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista universidad y sociedad*, 10(1), 180-186. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en

6. ANEXOS

INSTRUMENTO – ENCUESTA

ANEXO 01

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta tiene como objetivo medir sobre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral frente a la Covid-19, los resultados obtenidos nos ayudarán a tomar decisiones y acciones en la empresa a beneficio de todos los colaboradores.

A continuación, se realizará una encuesta de manera anónima en el cual agradeceremos que respondas con la mayor sinceridad, marcando la alternativa que mejor creas conveniente

Después de leer, marque con una X el número que corresponda a su opinión en el casillero.

| ENCUESTA | | | | | | |
|------------------------------|---|----------------|------------|----------|---------------|-------------------|
| N° | "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021" | MUY DE ACUERDO | DE ACUERDO | INDECISO | EN DESACUERDO | MUY EN DESACUERDO |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| Comunicación | | | | | | |
| 01 | ¿Considera usted que la empresa les brinda una correcta información sobre la covid-19? | | | | | |
| 02 | ¿Considera usted que cuenta con una adecuada comunicación con sus jefes? | | | | | |
| Capacitación | | | | | | |
| 03 | ¿La empresa realiza capacitaciones sobre la covid-19 referente a las medidas de seguridad en tu área de trabajo? | | | | | |
| 04 | ¿Usted conoce el plan de contingencia de la empresa en caso de que un operario de limpieza se contagie? | | | | | |
| Trabajo en equipo | | | | | | |
| 05 | En el área de trabajo, ¿Los problemas se resuelven en equipo? | | | | | |
| 06 | ¿Puedes contar con tus compañeros de trabajo cuando los necesitas? | | | | | |
| Liderazgo | | | | | | |
| 07 | ¿Cuentas con el apoyo de tu jefe al realizar tus actividades laborales? | | | | | |
| 08 | ¿Tu jefe facilita la flexibilidad de horarios para lograr el equilibrio entre tu vida familiar y laboral en este período de pandemia? | | | | | |
| DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | |
| Conocimiento de labor | | | | | | |
| 09 | ¿Tu jefe te brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño? | | | | | |
| 10 | ¿Conoces las metas y objetivos de trabajo establecidas periódicamente por tu jefe? | | | | | |
| Salario | | | | | | |
| 11 | ¿Se remunera las horas extras o trabajo realizado en feriado? | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿Estoy satisfecho porque el salario que recibo es justo frente al trabajo que realizo? | | | | | | |
| Motivación | | | | | | | |
| 13 | ¿Crees que la cantidad de horas que invierte la empresa en realizar actividades didácticas es suficiente? | | | | | | |
| 14 | ¿La empresa distingue y premia públicamente a los trabajadores que tienen buen desempeño durante su jornada laboral? | | | | | | |
| Responsabilidad | | | | | | | |
| 15 | ¿Cumples con los protocolos de seguridad de la covid -19 durante la jornada laboral? | | | | | | |
| 16 | ¿La empresa me brinda todos los equipos y/o materiales de bioseguridad para realizar mi trabajo en el contexto Covid-19? | | | | | | |
| Carga Laboral | | | | | | | |
| 17 | ¿El tiempo asignado a mis actividades es suficiente? | | | | | | |
| 18 | ¿Las tareas que desarrollo son adecuadas a mis capacidades como trabajador? | | | | | | |
| ¿Te encuentras satisfecho por trabajar en esta empresa? | | | | | | | |

ANEXO 02

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:


| | |
|--|---|
| Apellidos y Nombre del Informante | Título y Grado Académico |
| SANCHEZ POVIS, ABELARDO FAVIO | MBA ADMINISTRACION DE NEGOCIOS |
| Cargo u ocupación | Institución donde labora |
|DOCENTE..... |UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE..... |
| Denominación del instrumento | |
|ENCUESTA..... | |
| Autor del instrumento | |
| | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60 % | Muy buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|--------------------|--|-----------------------|---------------------|--------------------|--------------------------|------------------------|
| 1. CLARIDAD | Se comprende la dimensión, indicadores e ítems. | | | | | x |
| 2. OBJETIVIDAD | Cree que la dimensión, indicadores e ítems brindan resultados basados en la observación. | | | | | x |
| 3. ACTUALIDAD | La dimensión, indicadores e ítems están acorde con el avance de la ciencia y/o la tecnología | | | | | x |
| 4. ORGANIZACIÓN | Tienen organización lógica la dimensión, indicadores e ítems. | | | | | x |
| 5. SUFICIENCIA | Contiene ítems en cantidad y calidad. | | | | | x |
| 6. INTENCIONALIDAD | La dimensión, indicadores e ítems son adecuados para obtener información en basa a la observación. | | | | | x |
| 7. CONSISTENCIA | Cree que la dimensión, indicadores e ítems se basan en aspectos teóricos de la especialidad. | | | | | x |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre la dimensión, indicadores e ítems. | | | | | x |
| 9. METODOLOGIA | La dimensión, indicadores e ítems responden a los propósitos de la investigación. | | | | | x |
| 10. OPORTUNIDAD | Cree que el instrumento se aplica en el momento adecuado | | | | | x |

III. OPINION GENERAL:Esta correcta la aplicación.

IV. DATOS FINALES:

| | | | |
|-------------------|---------------|--|--------------------------------|
| Fecha: 18.01.2022 | DNI: 18211776 |  Firma del Experto | Teléfono/celular: 998940300 |
|-------------------|---------------|--|--------------------------------|



“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021”

VALIDACION DE INSTRUMENTO

| | |
|--|---|
| Título de la investigación: | "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021" |
| Línea de investigación: | |
| Apellidos y nombres del experto: | GARCÍA SALIRROSAS ELIZABETH EMPERATRIZ |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | x | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | x | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | x | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | x | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | x | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | x | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | x | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | x | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | x | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | x | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | x | | |

FECHA: 18/01/2022



FIRMA
DNI: 09725194

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

| | |
|---|--|
| Apellidos y Nombre del Informante | Título y Grado Académico |
| Escudero Nolasco Juan Carlos | Título: Psicólogo Grado académico: Magister |
| Cargo u ocupación | Institución donde labora |
| Docente universitario | UNMSM |
| Denominación del instrumento | |
| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL | |
| Autor del instrumento | |
| Yelitza Huerta Martel | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60 % | Muy buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|--------------------|--|-----------------------|---------------------|--------------------|--------------------------|------------------------|
| 1. CLARIDAD | Se comprende la dimensión, indicadores e ítems. | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Cree que la dimensión, indicadores e ítems brindan resultados basados en la observación. | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | La dimensión, indicadores e ítems están acorde con el avance de la ciencia y/o la tecnología | | | X | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Tienen organización lógica la dimensión, indicadores e ítems. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Contiene ítems en cantidad y calidad. | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | La dimensión, indicadores e ítems son adecuados para obtener información en basa a la observación. | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Cree que la dimensión, indicadores e ítems se basan en aspectos teóricos de la especialidad. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre la dimensión, indicadores e ítems. | | | X | | |
| 9. METODOLOGIA | La dimensión, indicadores e ítems responden a los propósitos de la investigación. | | | | X | |
| 10. OPORTUNIDAD | Cree que el instrumento se aplica en el momento adecuado | | | | X | |

III. OPINION GENERAL: El instrumento es aplicable. Sin embargo, en el caso de la variable Desempeño Laboral las preguntas 10 y 15 están referidas a conductas que son responsabilidad del empleado, mientras que todas las demás están más relacionadas a cuestiones que dependen de la empresa. Revisar la definición de Desempeño Laboral que se está tomando de referencia y verificar si se refiere a la persona, la empresa o a ambos.

IV. DATOS FINALES:

| | | | |
|---------------------------------|------------------|--|--------------------------------|
| Fecha: 19 de enero del 2022. | DNI: 41432984 |  Firma del Experto | Teléfono/celular: 986852151 |
|---------------------------------|------------------|--|--------------------------------|

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Apellidos y Nombre del Informante | Título y Grado Académico |
| Palacios Mizare, Carlos | Magister en psicología |
| Cargo u ocupación | Institución donde labora |
| Psicólogo y docente | UCV y UTP |
| Denominación del instrumento | |
| | |
| Autor del instrumento | |
| | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60 % | Muy buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|--------------------|--|-----------------------|---------------------|--------------------|--------------------------|------------------------|
| 1. CLARIDAD | Se comprende la dimensión, indicadores e ítems. | | | | x | |
| 2. OBJETIVIDAD | Cree que la dimensión, indicadores e ítems brindan resultados basados en la observación. | | | | | x |
| 3. ACTUALIDAD | La dimensión, indicadores e ítems están acorde con el avance de la ciencia y/o la tecnología | | | | x | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Tienen organización lógica la dimensión, indicadores e ítems. | | | | x | |
| 5. SUFICIENCIA | Contiene ítems en cantidad y calidad. | | | x | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | La dimensión, indicadores e ítems son adecuados para obtener información en basa a la observación. | | | | x | |
| 7. CONSISTENCIA | Cree que la dimensión, indicadores e ítems se basan en aspectos teóricos de la especialidad. | | | | x | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre la dimensión, indicadores e ítems. | | | | | |
| 9. METODOLOGIA | La dimensión, indicadores e ítems responden a los propósitos de la investigación. | | | | x | |
| 10. OPORTUNIDAD | Cree que el instrumento se aplica en el momento adecuado | | | | x | |

III. **OPINION GENERAL:** podría aumentar algunos ítems en las dimensiones liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.

IV. DATOS FINALES:

| | | | |
|--------------------|------------------|---|--------------------------------|
| Fecha: 25.01.22 | DNI: 48168862 |  Carlos Guillermo Palacios Mizare PSICÓLOGO C.R.P. 3336 | Teléfono/celular: 986070521 |
|--------------------|------------------|---|--------------------------------|

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES:

| | |
|---|---|
| Apellidos y Nombre del Informante | Título y Grado Académico |
| OSORES HERRERA ALDO DANIEL | MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GERENCIA EDUCATIVA |
| Cargo u ocupación | Institución donde labora |
| ANALISTA | CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA |
| Denominación del instrumento | |
| INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL | |
| Autor del instrumento | |

II ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60 % | Muy Buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|--------------------|--|-----------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. CLARIDAD | Se comprende la dimensión, indicadores e ítems. | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Cree que la dimensión, indicadores e ítems brindan resultados basados en la observación. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | La dimensión, indicadores e ítems estén acorde con el avance de la ciencia y/o la tecnología. | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Tienen organización lógica la dimensión, indicadores e ítems. | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Contiene ítems en cantidad y calidad. | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | La dimensión, indicadores e ítems son adecuados para obtener información en base a la observación. | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Cree que la dimensión, indicadores e ítems se basan en aspectos técnicos de la especialidad. | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre la dimensión, indicadores e ítems. | | | | | X |
| 9. METODOLOGIA | La dimensión, indicadores e ítems responden a los propósitos de la investigación. | | | | | X |
| 10. OPORTUNIDAD | Cree que el instrumento se aplica en el momento adecuado. | | | | | X |

III. **OPINION GENERAL:** El estudio del INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL se basara en el sustento de que brindara a los sistemas de las organizaciones una mejor productividad por su evidencia de vinculación con el recurso humano.

IV. DATOS FINALES:

| | | | |
|-------------------------------|------------------|--|----------------------------------|
| Fecha: 19 de Enero de 2022 | DNI: 01161873 |  Mg. Aldo Daniel Osores Herrera Psicólogo C.Ps.P. N° 12650 Firma del Experto | Teléfono/celular: 986-777-115 |
|-------------------------------|------------------|--|----------------------------------|

ANEXO 03

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA INVESTIGADA

| | | | | | |
|--|---------------------|---|----|--------|---------------|
| CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA | |  | | | |
| <p>Yo <u>MORE MECHAN JESUS DAVID</u> identificado con DNI <u>42977472</u>, en mi calidad de <u>GERENTE GENERAL</u> del área de <u>GERENCIA</u> de la empresa/institución <u>HOLISTIC SERVICES S.A.C.</u> con R.U.C N° <u>20601089450</u>, ubicada en la ciudad de <u>LIMA</u>.</p> | | | | | |
| <p>OTORGO LA AUTORIZACIÓN,</p> | | | | | |
| <p>Al señor (a) <u>FUENTES RIVERA PASTRANA VIANCA OLENKA</u> identificado con DNI N° <u>77067837</u>, egresado de la (X) Carrera profesional o () Programa de Postgrado de <u>ADMINISTRACION DE EMPRESAS</u>. Y al señor (a) <u>HUERTA MARTEL YELITZA GRACIELA</u> identificado con DNI N° <u>72614632</u>, egresado de la (X) Carrera profesional o () Programa de Postgrado de <u>ADMINISTRACION DE EMPRESAS</u>, para que utilice la siguiente información de la empresa:</p> | | | | | |
| <p><u>TODOS LOS DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE SU TESIS (DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES).</u></p> | | | | | |
| <p>con la finalidad de que puedan desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional.</p> | | | | | |
| <p>Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación: (X) Ficha RUC () *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional) () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).</p> | | | | | |
| <p>* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.</p> | | | | | |
| <p>Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o (X) Mencionar el nombre de la empresa.</p> | | | | | |
| <p style="text-align: center;"> JESUS MORE MECHAN GERENCIA GENERAL HOLISTIC SERVICES S.A.C</p> | | | | | |
| <p style="text-align: center;">Firma y sello del Representante Legal DNI:</p> | | | | | |
| <p>El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.</p> | | | | | |
| <p style="text-align: center;"> Firma del Egresado DNI: 77067837</p> | | | | | |
| <p style="text-align: center;"> Firma del Egresado DNI:</p> | | | | | |
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | COR-F-REC-VAC-05_04 | NÚMERO VERSIÓN | 05 | PÁGINA | Página 1 de 1 |
| FECHA DE VIGENCIA | 20/05/2020 | | | | |

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021”

ANEXO 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021” | | | | | |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | METODOLOGÍA | POBLACIÓN Y MUESTRA |
| <p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral durante la pandemia COVID -19 en los colaboradores en la empresa Holistic Services S.A.C.?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>-Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral durante la pandemia covid-19 en los colaboradores de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO:</p> <p>-Determinar la relación de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de limpieza de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>-Determinar la relación de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de limpieza de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>-Determinar la relación del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de limpieza de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>-Determinar la relación del liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de limpieza de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral durante la pandemia covid-19 en los colaboradores de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>-Tiene relación con la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>-Tiene relación con la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>-Tiene relación el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>-Tiene relación con el liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>-CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>-DESEMPEÑO LABORAL</p> | <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>La presente investigación es aplicada, con el enfoque cuantitativo, alcance correlacional con diseño no experimental transversal.</p> <p>- Enfoque :Cuantitativo - Diseño : No experimental - Alcance : Correlacional</p> | <p>POBLACIÓN:</p> <p>-122 trabajadores de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>-122 trabajadores de la empresa Holistic Services S.A.C.</p> |

AUTORES:

- FUENTES RIVERA PASTRANA ,VIANCA OLENKA
- HUERTA MARTEL, YELITZA GRACIELA

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021”

ANEXO 05

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

| ITEM | 1. ¿Considera usted que la empresa les brinda una correcta información sobre la covid-19? | 2. ¿Considera usted que cuenta con una adecuada comunicación con sus jefes? | 3. ¿La empresa realiza capacitaciones sobre la covid-19 referente a las medidas de seguridad en tu área de trabajo? | 4. ¿Usted conoce el plan de contingencia de la empresa en caso que un colaborador se contagie? | 5. En el área de trabajo, ¿Los problemas se resuelven en equipo? | 6. ¿Puedes contar con los compañeros de trabajo cuando los necesitas? | 7. ¿Cuentas con el apoyo de tu jefe al realizar tus actividades laborales? | 8. ¿Tu jefe facilita la flexibilidad de horarios para lograr el equilibrio entre tu vida familiar y laboral en este periodo de pandemia? | 9. ¿Tu jefe te brinda la retroalimentación necesaria para reforzar tus puntos débiles según la evaluación de desempeño? | 10. ¿Conoces las metas y objetivos de trabajo establecidos periódicamente por tu jefe? | 11. ¿Se remunera las horas extras o trabajo realizado en finado? | 12. ¿Estoy satisfecho porque el salario que recibo es justo frente al trabajo que realizo? | 13. ¿Crees que la cantidad de horas que invierte la empresa en realizar actividades cíclicas es suficiente? | 14. ¿La empresa otorga y premia públicamente a los trabajadores que tienen buen desempeño durante su jornada laboral? | 15. ¿Cumple con los protocolos de seguridad de la covid-19 durante la jornada laboral? | 16. ¿La empresa me brinda todos los equipos y/o materiales de bioseguridad para realizar mi trabajo en el contexto Covid-19? | 17. ¿El tiempo asignado a mis actividades es suficiente? | 18. ¿Las tareas que desarrollo son adecuadas a mis capacidades como trabajador? | 19. ¿Te encuentras satisfecho por trabajar en esta empresa? |
|------|---|---|---|--|--|---|--|--|---|--|--|--|---|---|--|--|--|---|---|
| 01 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo |
| 02 | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 03 | En desacuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 04 | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 05 | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo |
| 06 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 07 | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo |
| 08 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 09 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 10 | Indeciso | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Indeciso |
| 11 | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 12 | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 13 | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 14 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 15 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 16 | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 17 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 18 | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 19 | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 20 | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 21 | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 22 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 23 | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso |
| 24 | En desacuerdo | Indeciso | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | De acuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 25 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 26 | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 27 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 28 | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |
| 29 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 30 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021”

| ITEM | 1. ¿Considera usted que la empresa les brinda una correcta información sobre la covid-19? | 2. ¿Considera usted que cuenta con una adecuada comunicación con sus jefes? | 3. ¿La empresa realiza capacitaciones sobre la covid-19 referente a las medidas de seguridad en tu área de trabajo? | 4. ¿Usted conoce el plan de contingencia de la empresa en caso que un colaborador se contagie? | 5. En el área de trabajo, ¿Los problemas se resuelven en equipo? | 6. ¿Puedes contar con tus compañeros de trabajo cuando los necesitas? | 7. ¿Cuentas con el apoyo de tu jefe al realizar tus actividades laborales? | 8. ¿Tu jefe facilita la flexibilidad de horarios para lograr el equilibrio entre tu vida familiar y laboral en este periodo de pandemia? | 9. ¿Tu jefe te brinda la retroalimentación necesaria para reforzar tus puntos débiles según la evaluación de desempeño? | 10. ¿Conoces las metas y objetivos de trabajo establecidos periódicamente por tu jefe? | 11. ¿Se remuneren las horas extras o trabajo realizado en festivo? | 12. ¿Estoy satisfecho porque el salario que recibo es justo frente al trabajo que realizo? | 13. ¿Crees que la cantidad de horas que invierte la empresa en realizar actividades educativas es suficiente? | 14. ¿La empresa distingue y premia públicamente a los colaboradores que tienen buen desempeño durante su jornada laboral? | 15. ¿Cumplis con los protocolos de seguridad de la covid-19 durante la jornada laboral? | 16. ¿La empresa me brinda todos los equipos y/o materiales de bioseguridad para realizar mi trabajo en el contexto Covid-19? | 17. ¿El tiempo asignado a mis actividades es suficiente? | 18. ¿Las tareas que desarrollo son adecuadas a mis capacidades como trabajador? | 19. ¿Te encuentras satisfecho por trabajar en esta empresa? |
|------|---|---|---|--|--|---|--|--|---|--|--|--|---|---|---|--|--|---|---|
| 31 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 32 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo |
| 33 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 34 | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo |
| 35 | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 36 | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso |
| 37 | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 38 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 39 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 40 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 41 | Indeciso | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso |
| 42 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo |
| 43 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 44 | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso |
| 45 | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 46 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo |
| 47 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 48 | De acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 49 | Indeciso | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 50 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 51 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 52 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 53 | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 54 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 55 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 56 | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 57 | Muy de acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 58 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo |
| 59 | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 60 | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo |

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021”

| ITEM | 1. ¿Considera usted que la empresa les brinda una correcta información sobre la covid-19? | 2. ¿Considera usted que cuenta con una adecuada comunicación con sus jefes? | 3. ¿La empresa realiza capacitaciones sobre la covid-19 referente a las medidas de seguridad en su área de trabajo? | 4. ¿Usted conoce el plan de contingencia de la empresa en caso que un colaborador se contagie? | 5. En el área de trabajo, ¿Los problemas se resuelven en equipo? | 6. ¿Pueden contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesitan? | 7. ¿Cuentas con el apoyo de tu jefe al realizar tus actividades laborales? | 8. ¿Tu jefe facilita la flexibilidad de horarios para lograr el equilibrio entre tu vida familiar y laboral en este período de pandemia? | 9. ¿Tu jefe te brinda la retroalimentación necesaria para reforzar tus puntos débiles según la evaluación de desempeño? | 10. ¿Conoces las metas y objetivos de trabajo establecidos periódicamente por tu jefe? | 11. ¿Se remuneran las horas extra de trabajo realizado en febrero? | 12. ¿Estoy satisfecho porque el salario que recibo es justo frente al trabajo que realizo? | 13. ¿Crees que la cantidad de horas que invierte la empresa en realizar actividades deportivas es suficiente? | 14. ¿La empresa otorga y premia públicamente a los trabajadores que tienen buen desempeño durante su jornada laboral? | 15. ¿Cumplis con los protocolos de seguridad de la covid-19 durante la jornada laboral? | 16. ¿La empresa me brinda todos los equipos y/o materiales de bioseguridad para realizar mi trabajo en el contexto Covid-19? | 17. ¿El tiempo asignado a mis actividades es suficiente? | 18. ¿Las tareas que desarrollo son adecuadas a mis capacidades como trabajador? | 19. ¿Te encuentras satisfecho por trabajar en esta empresa? |
|------|---|---|---|--|--|---|--|--|---|--|--|--|---|---|---|--|--|---|---|
| 61 | De acuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 62 | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Indeciso | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 63 | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 64 | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 65 | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 66 | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 67 | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 68 | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 69 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 70 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |
| 71 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 72 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 73 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 74 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 75 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 76 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso |
| 77 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 78 | En desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo |
| 79 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | De acuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 80 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 81 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 82 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 83 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo |
| 84 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy de acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 85 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso |
| 86 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 87 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |
| 88 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |
| 89 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo |
| 90 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso | Indeciso | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso | Muy en desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOLISTIC SERVICES S.A.C. DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL AÑO 2021”

| ITEM | 1. ¿Considera usted que la empresa le brinda una correcta información sobre la covid-19? | 2. ¿Considera usted que cuenta con una adecuada comunicación con sus jefes? | 3. ¿La empresa realiza capacitaciones sobre la covid-19 referente a las medidas de seguridad en su área de trabajo? | 4. ¿Mied conoce el plan de contingencia de la empresa en caso que un colaborador se contagie? | 5. En el área de trabajo, ¿Los problemas se resuelven en equipo? | 6. ¿Pueden contar con los compañeros de trabajo cuando los necesitan? | 7. ¿Cuentan con el apoyo de su jefe al realizar las actividades laborales? | 8. ¿Su jefe facilita la flexibilidad de horarios para lograr el equilibrio entre su vida familiar laboral en este periodo de pandemia? | 9. ¿Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño? | 10. ¿Conoce las metas y objetivos de trabajo establecidos periódicamente por su jefe? | 11. ¿Se reducen las horas extras e trabajo maltrato en fechas? | 12. ¿Estoy satisfecho porque el salario que recibo es justo frente al trabajo que realizo? | 13. ¿Cree que la cantidad de horas que invierte la empresa en realizar actividades educativas es suficiente? | 14. ¿La empresa distingue y premia públicamente a los trabajadores que tienen buen desempeño durante su jornada laboral? | 15. ¿Cumplis con los protocolos de seguridad de la covid-19 durante la jornada laboral? | 16. ¿La empresa me brinda todos los equipos y/o materiales de bioseguridad para realizar mi trabajo en el contexto Covid-19? | 17. ¿El tiempo asignado a mis actividades es suficiente? | 18. ¿Las tareas que desarrollo son adecuadas a mis capacidades como trabajador? | 19. ¿Te encuentras satisfecho por trabajar en esta empresa? |
|------|--|---|---|---|--|---|--|--|---|---|--|--|--|--|---|--|--|---|---|
| 91 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |
| 92 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | De acuerdo |
| 93 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso |
| 94 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso |
| 95 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| 96 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso |
| 97 | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Muy en desacuerdo | Indeciso |
| 98 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 99 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 100 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 101 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 102 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 103 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 104 | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 105 | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |
| 106 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 107 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 108 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 109 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |
| 110 | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 111 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso |
| 112 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 113 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso |
| 114 | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo |
| 115 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo |
| 116 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 117 | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso |
| 118 | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso |
| 119 | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Indeciso | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | De acuerdo |
| 120 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | Muy de acuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso |
| 121 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo |
| 122 | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Indeciso |