



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES EN LA EMPRESA CABALLERO
CONTRATISTA GENERALES I.E.R.L.
YURIMAGUAS – LORETO, 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

**Bach. Caballero Villoslada Geraldine Evelyn
<https://orcid.org/0000-0001-8685-6237>**

**Bach. Flores Rivera Jaidy Juneth
<https://orcid.org/0000-0002-2486-2612>**

Asesor:

**Dr. Mego Núñez Onésimo
<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>**

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2022**

TESIS
EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES EN LA EMPRESA CABALLERO
CONTRATISTA GENERALES I.E.R.L. YURIMAGUAS – LORETO,
2020.

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis con todo el amor a nuestros padres y hermanos, a cambio de su apoyo y amor incondicional, sin ellos no sería posible la culminación de la carrera, también le dedicamos este logro a nuestros angelitos que nos cuidan desde lo más alto, así mismo agradecer a los docentes por su dedicación y sus conocimientos impartidos, por haber formado profesionales competitivos y de ante mano a aquellas personas que nos apoyaron con un granito de arena para que este sueño se haga realidad.

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecerle a dios, por haber culminado satisfactoriamente nuestra carrera, también agradecerles a nuestros padres porque sin ellos no sería posible hacer este sueño realidad, así mismo a los docentes por el tiempo y la dedicación brindada durante estos 5 años de nuestra carrera universitaria.

Resumen

El presente trabajo que lleva como título “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020” tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020. La metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptiva correlacional, un diseño no experimental – transversal y se utilizó como técnica a la encuesta e instrumento al cuestionario. La muestra fue de 37 colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto 2020. Los resultados de la investigación permiten conocer que el clima actualmente es regular, ya que se obtuvo un logro de 69.2%; dividido en sus dimensiones: trabajo en equipo con 71.0%, motivación con 65.1% y el liderazgo con 69.2% respectivamente, finalmente el punto más débil es la comunicación entre los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L. con un 48.0%. Esto muestra un resultado deficiente debido a un gran punto débil en la empresa que es el área de comunicaciones. Finalmente se concluye que el actual desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, muestran una mayor deficiencia al clima laboral con un promedio global de 57.3%, y con resultados por dimensión de 62.9% para la percepción de trabajo, 55.4% para herramientas y recursos de trabajo, y finalmente 54.8% para distribución. Esto muestra un resultado deficiente generalizado en el desempeño de los colaboradores.

Palabras Claves: Clima Laboral, desempeño laboral, comunicación, liderazgo, motivación.

Abstract

The present study entitled "The work environment and the work performance of the collaborators of the company Caballero Contratista Generales I.E.R.L. Yurimaguas - Loreto, 2020" had as its main objective to determine the relationship between the work environment and the work performance of the collaborators of the company Caballero Contratista Generales I.E.R.L. Yurimaguas - Loreto, 2020. The methodology used was a descriptive correlational research, a non-experimental - transversal design and the survey technique and the questionnaire instrument were used. The sample consisted of 37 employees of the company Caballero Contratista Generales I.E.R.L. Yurimaguas - Loreto 2020. The results of the research show that the current climate is regular, since a score of 69.2% was obtained; divided into its dimensions: teamwork with 71.0%, motivation with 65.1% and leadership with 69.2% respectively, finally the weakest point is the communication among the collaborators of the company Caballero Contratista Generales I.E.R.L. with 48.0%. This shows a poor result due to a major weakness in the company, which is the area of communications. Finally, it is concluded that the current work performance of the collaborators of the company Caballero Contratista General I.E.R.L. Yurimaguas - Loreto, show a greater deficiency in the work environment with an overall average of 57.3%, and with results by dimension of 62.9% for the perception of work, 55.4% for work tools and resources, and finally 54.8% for distribution. This shows a generalized deficient result in employee performance.

Key words: Work climate, work performance, communication, leadership, motivation.

INDICE

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento	IV
Resumen	V
Abstrac.....	VI
Índice de Tablas	IX
Índice de Figuras.....	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías Relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del Problema	29
1.5. Justificación e importancia del Estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7 Objetivos de la Investigación	30
1.7.1 Objetivo General	30
1.7.2 Objetivos específicos.....	30
II. MATERIAL Y METODO.....	32
2.1 Tipo y diseño de la Investigación	32
2.2. Población y Muestra.....	32
2.3. Variables, Operacionalización.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Procedimiento de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos.....	38
2.7 Criterios de rigor científico.....	39
III. RESULTADOS.....	40

3.1 Tablas y Figuras	40
3.2 Discusión de Resultados	52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	61
Anexo N° 01. Matriz de Consistencia.....	61
Anexo N° 02. Formato de cuestionario.....	62
Anexo N° 03. Validación de cuestionario	64
Anexo N° 04. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación.....	766
Anexo N° 05. Resolución de proyecto	77
Anexo N° 06. T1	79
Anexo N° 07. Fotos de aplicación de la encuesta	80
Anexo N° 08 Reporte TURNITIN	81
Anexo N° 09. Acta de originalidad	82

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Operacionalización del Clima Laboral</i>	34
<i>Tabla 2. Operacionalización de Desempeño Laboral</i>	35
<i>Tabla 3. Escala de Likert.</i>	36
<i>Tabla 4 Validación de Expertos</i>	37
<i>Tabla 5 Alfa de Cronbach</i>	37
<i>Tabla 6 Escala de confiabilidad</i>	38
Tabla 7: Variable Clima Laboral	40
Tabla 8: Dimensión de Liderazgo	41
Tabla 9: Dimensión de Motivación	42
Tabla 10: Dimensión de Comunicación	43
Tabla 11: Dimensión de Trabajo en Equipo	44
Tabla 12: Dimensión de Desempeño Laboral	45
Tabla 13: Dimensión de Percepción del Trabajo	46
Tabla 14: Dimensión de Herramientas y recursos de trabajo	47
Tabla 15: Dimensión de Remuneración	48
Tabla 16: Dimensión de Distribución	49
Tabla 17: Prueba de normalidad de las variables de estudio	50
Tabla 18: Correlación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral	50
Tabla 19: Correlaciones entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral	51

Índice de Figuras

<i>Figura 1: Evaluación del Desempeño Laboral</i>	28
<i>Figura 2: Diseño de Investigación</i>	32
<i>Figura 3 Clima laboral</i>	40
<i>Figura 4 Dimensión de Liderazgo</i>	41
<i>Figura 5 Dimensión de Motivación</i>	42
<i>Figura 6 Dimensión de Comunicación</i>	43
<i>Figura 7 Dimensión trabajo en equipo</i>	44
<i>Figura 8 Desempeño laboral</i>	45
<i>Figura 9 Dimensión de percepción del trabajo</i>	46
<i>Figura 10 Dimensión de Herramientas y recursos de trabajo</i>	47
<i>Figura 11 Dimensión de remuneración</i>	48
<i>Figura 12 Dimensión de distribución</i>	49
<i>Figura 13. Realización de la encuesta</i>	80
<i>Figura 14. Realización de la encuesta</i>	80

I. INTRODUCCIÓN

Los seres humanos orientan sus esfuerzos físicos y psicológicos para cumplir con ciertos indicadores numéricos dentro de los ambientes organizacionales, en este sentido mientras que las personas que laboran dentro de una organización se sientan mejor tratadas y laboren en un ambiente con clima organizacional bueno, se obtendrán mejores resultados de productividad. Los estudios de la literatura científica evidencian la importancia que tienen el clima organizacional en los resultados de producción de los colaboradores.

Actualmente se prueba que las personas que ofertan sus servicios profesionales para ser empleables dentro de una organización buscan obtener beneficios económicos por parte de su empleador, pero también buscan lugares que proporcionen ambientes laborales agradables. En este sentido los gerentes centrales deben proponer las mejores condiciones para laborar dentro de una organización.

1.1. Realidad Problemática

A nivel Internacional

En Colombia, se evidencia que la empresa Minera Texas, ha implementado estrategias que promueven un clima laboral agradable a través de la otorgación de bonos de productividad. La revisión de las teorías de clima y de productividad, argumentan que los seres humanos tienden a ser más productivos cuando son influenciados por factores externos que motivan una producción alta. En este sentido la empresa en estudio gratifica los esfuerzos de sus colaboradores a través de la asignación de bonos en unidades pecuniarias que permiten obtener mejores rendimientos. En este sentido la organización gana una mayor productividad, colaboradores felices y a la vez las personas reafirman su compromiso con la organización (Wilches, 2018).

Desde un punto de vista de la productividad, este concepto está ligado a los temas fabriles de producción en masa, tiene mucho que ver con la cantidad de recursos que se utilizan para desarrollar o crear algo. Pero desde el punto de vista del personal, los colaboradores de una organización pueden ser productivos a medida que usan sus capacidades para ahorrar costos y maximizar resultados. En este sentido es importante que los colaboradores se encuentren capacitados y entrenados en busca de obtener la máxima productividad (Corcho, 2017).

A la vez Gallo (2017) informa que los principales cuellos de botella que ocurren cuando se evalúa el clima laboral de una organización, son las diferentes percepciones que ocurren dentro de los colaboradores. Los estudios informan que el clima laboral es un asunto importante, pero que se encuentra ligado a las diferentes percepciones que manifiestan los colaboradores dentro de un mismo lugar de trabajo. En este sentido a pesar de que el esfuerzo por mantener un clima laboral puede ver en una sola orientación, las diferencias personales de los colaboradores pueden hacer la gestión del clima laboral difícil de llevar. Por lo tanto, la gestión del clima es uno de los aspectos que hasta ahora se estudia dentro de las organizaciones.

La empresa Shark Global en India, evidencia que solo la mitad de sus colaboradores se encuentran conformes con las políticas de clima laboral que aplica la organización, por lo tanto, durante los últimos años, se muestra una tendencia a la baja de los índices de productividad, producto de la rotación de personal y algunos aspectos de reclamos en la gestión total de la organización (Bhavya y Satyavathi, 2017)

A nivel nacional

En Perú, debido a sus características culturales e idiosincrasia de las personas, el grupo humano que integra la población económicamente activa espera que sus empleadores les proporcionen un lugar agradable donde laborar, en este sentido los trabajadores peruanos prefieren laborar donde se manifieste un clima laboral amigable y paternalista, el cual se oriente al

cuidado de los colaboradores en todo momento. Por otro lado, se verifica que el trabajador peruano tenderá a retirarse de la organización cuando el clima laboral percibido sea hostil y contrario a sus expectativas (Zumaeta, 2018).

Por otro lado, el estudio de Flores (2017) informa que el Perú tiene una crisis con respecto a especialistas que puedan gestionar la diversidad del talento humano en la región. Actualmente se evidencia la necesidad de entrenamiento en habilidades blandas orientadas al manejo de personas y a la creación de un ambiente laboral favorable que busque el bienestar de los colaboradores. El estudio también encuentra como importante hallazgo que las personas reaccionan mejor a estímulos económicos con respecto al aumento de su productividad.

A nivel local

La empresa Caballero contratista generales E.I.R.L. tiene en la actualidad, como consecuencia directa de la pandemia COVID, ahora comprendida mejor como sindemia; un deficiente desempeño laboral que genera insatisfacción de los clientes a quienes tiene que postergar la fecha de entrega de los proyectos, los sobre costos, los retrasos en los ingresos, es decir consecuencias graves de índole financiero-operativo y gerencial.

Las causas principales son la pandemia COVID 11, que agravo los inconvenientes que existían en la empresa como la falta de manuales específicos para cada puesto, capacitación digitalizada para entrenar nuevo personal de manera virtual y más que esto el clima laboral que tiene la empresa que mantenía a los trabajadores desmotivados y con poca integración a los objetivos de la empresa.

Por este motivo, deseo realizar una investigación para determinar el nivel de relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores.

1.2. Trabajos previos

Nivel Internacional.

García (2019) investigó la “Satisfacción del Cliente y desempeño laboral en el personal directivo del corporativo adventista- México.” Como problema

primordial poseemos el grado de percepción sobre el nivel de Desempeño Laboral sirve para adivinar el manejo gremial del personal directivo en la corporación Adventista del Norte de México. Su objetivo primordial es detectar si el Desempeño Laboral puede servir para diagnosticar el grado de funcionamiento que poseen los directivos. Esta tesis es de tipo detallada, explicativa, transversal y cuantitativa. Con una población de 108 directivos, tomando una muestra de 73. Se ha podido concluir que el 37.2% de la desviación estándar en la variable problema o dependiente, tiene un grado de correlación de 0.372. La significancia asintótica es de 0.000 lo cual supone que el grado de significancia es elevado y con ello se puede rechazar la conjetura nula y se debería admitir la conjetura opción. O sea, el grado de Desempeño Laboral puede servir para presagiar el manejo gremial de manera positiva e intensa.

Carmona (2019) en su tesis que tiene como título “Desempeño Laboral para el manejo gremial del personal de turismo - Venezuela.” Tuvo como fin primordial medir el nivel de incidencia que tiene el Desempeño Laboral con el funcionamiento del personal de la compañía VENETUR S.A. La población de la averiguación es todo el personal de la compañía VENETUR S.A., y su muestra ha sido un total de 20 ayudantes de la organización. Se concluye que el componente primordial que perjudica en el desempeño laboral de los ayudantes son los múltiples incentivos económicos que logren manejarse, esto produce un nuevo abanico de tácticas que puede manejar la organización para aumentar el manejo de los ayudantes y conseguir un elevado índice de satisfacción de los consumidores.

Mesa (2017) en su tesis que tiene como título “Clima gremial y el rendimiento de los ayudantes de la universidad Linda Vista, en el distrito de Chiapas”. Esta indagación tuvo la finalidad de decidir la correlación entre el rendimiento y el clima gremial de los ayudantes de la universidad Linda Vista en el distrito de Chiapas. Esta averiguación es cuantitativa y tuvo un diseño no empírico - transversal. La muestra que se usó en esta averiguación ha sido de un total de 100 ayudantes de la Universidad Linda Vista. Esta averiguación

permitió concluir una interacción directa y significativa en medio de las cambiantes de análisis (clima gremial y rendimiento) en los ayudantes de la organización académica. Con $r = .566$, y una $p = .000$.

Zans (2017) su averiguación tiene como fin general caracterizar a la atmosfera gremial, para lograr estimar el rendimiento gremial que existe, y al final medir el grado de dependencia entre el clima y el rendimiento gremial que tiene el personal administrativo y docente en una universidad. Esta indagación tiene un enfoque cuantitativo – detallado – explicativo; paralelamente estima como su población de análisis de 88 trabajadores, y su muestra ha sido de 56 de ellos. La premisa que se propuso ha sido que el clima gremial influye de forma positiva sobre el rendimiento de los trabajadores a lo largo del año 2011. Esta indagación posibilita que se concluya al mejorar el clima gremial incidirá de manera directa en el rendimiento de los ayudantes.

Villadiego & Alzate (2017) en su tesis que tiene como título Estudio del Clima Laboral y su Interacción con el Funcionamiento Gremial y las Interacciones en una empresa. En esta averiguación se concluyó que se puede mejorar de forma significativa el clima Laboral, implicar al personal por medio de aumentar el grado de colaboración de los jefes inmediatos, además es importante instaurar políticas prácticas que beneficien a los empleados y a la organización; no obstante, lo observado a lo largo de la ejecución de esta averiguación hace pensar que no se aplicarán las sugerencias.

Palomino & Peña (2017) en su tesis que tiene como título “Clima gremial y el rendimiento gremial de los ayudantes administrativos de la compañía Collet en Cartagena a lo largo del año 2017”. Esta indagación ha sido de tipo detallado – asociativo, la población fue de 67 ayudantes del área administrativa. Esta indagación posibilita que se concluya en la interacción de las cambiantes de análisis (clima gremial y rendimiento laboral). La estadística aplicada en la averiguación posibilita manifestar el grado de interacción en medio de las magnitudes de las cambiantes entre sí.

Nivel Nacional.

Arrunátegui (2019) estudió la satisfacción de los consumidores y satisfacción del comprador en una empresa de servicios. La tesis tuvo como objetivo decidir de manera estadística el grado de interacción que había entre el manejo gremial y la satisfacción de los consumidores de la academia preuniversitaria. Esta tesis ha sido de tipo no empírico – correlacional – cuantitativa. La población fueron los consumidores de la academia Andreas Vesalius, y su muestra fueron 60 alumnos de esa academia. Se usó un cuestionario cerrado para medir los dos cambiantes y se procesaron los resultados con el programa SPSS v16. Se concluye que la satisfacción de los alumnos como el manejo gremial de los profesores de la academia son aceptables y existentes en una correlación estadísticamente significativa en medio de los 2 cambiantes de análisis, el funcionamiento gremial y la satisfacción de los consumidores, el costo de correlación ha sido de 0.435 y el grado de significancia ha sido de .000, lo cual posibilita implantar la interacción en medio de las cambiantes y el rechazo de la premisa nula.

Pastor (2018) estudió la relación existente entre el clima gremial y el rendimiento de los ayudantes administrativos de la compañía de combustibles e hidrocarburos en Lima a lo largo del año 2017. Esta indagación se creó para contestar al objetivo establecer el grado de interacción que existe entre el clima gremial y el rendimiento del personal administrativo en una compañía combustibles e hidrocarburos en Lima a lo largo del año 2017. La indagación ha sido de tipo detallado propositivo, con un diseño transversal, usando como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario. La población es de 86 trabajadores. La averiguación permitió concluir que en esta organización privada se observa una interacción: directa y moderada en medio de las cambiantes de análisis, este resultado posibilita validar la conjetura alterna del análisis que confirma que a medida que mejor sea la percepción del clima gremial por el personal mejor va a ser su propio grado de rendimiento.

Quijano (2018), en su tesis “Diagnóstico del clima organizacional del Policlínico Municipal “San Martín” Los resultados muestran que el clima organizacional es regular, los resultados respecto al desempeño laboral mostraron indicadores regulares, y se identificó un índice de correlación positivo y fuerte entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral.

Jiménez & Canaza (2017) en su estudio “Satisfacción del cliente sobre la administración de la Municipalidad Provincial de Puno – 2011”, el creador Jiménez considero como su primordial objetivo el hacer una averiguación para conocer cuáles son las necesidades y los diferentes inconvenientes que poseen los usuarios respecto al servicio y a la atención que ofrece la Municipalidad. Esta indagación maneja el instrumento adaptado de SERVQUAL que indican que existe un nivel de desorden en el negocio ambulante, los habitantes además sugieren existente una alta imposibilidad de administración y tampoco hay obras que mejoren el efecto en la Provincia de Puno.

Zagaceta (2017), en su tesis “Influencia en el nivel de desempeño por parte de la motivación laboral de los maestros del colegio privado Glorioso San Juan – Lima, considerando una muestra de 21 maestros. La investigación es de tipo correlacional-transversal. Los resultados permiten ver que la motivación es principalmente mala (negativa) con 62%. En relación al desempeño la mayoría de los maestros (54% de los encuestados) tuvieron un desempeño bajo (negativo). Finalmente se estableció que existe en el IEP Glorioso San Juan relación entre el nivel de motivación y el desempeño de los maestros con un coeficiente de correlación de 0.513.

Salvador (2017) en su tesis que tiene como título “Propuesta de optimización de la satisfacción de los consumidores al comprador en una compañía de Pastelería & Catering Lima, Perú-2017”. Esta tesis tuvo como primordial objetivo llevar a cabo una iniciativa para mejorar la satisfacción de los consumidores de la pastelera. Esta tesis ha sido de tipo detallada – propositiva, con un diseño transversal – no empírico. La población de la

indagación fueron los consumidores de la compañía “Pastelería & Catering”, su muestra ha sido de 332 consumidores. Se aplicaron entrevistas a 3 encargados del área directiva para triangular los datos. Esta averiguación concluye en la imperiosa necesidad de llevar a cabo la iniciativa desarrollada en este trabajo científico para mejorar el nivel de satisfacción de los consumidores de la compañía Pastelera, debido a que en la actualidad existe una satisfacción deficiente en varias de las categorías de los productos que da la compañía.

Reátegui (2017), en su tesis “Relación entre la motivación laboral y el nivel de desempeño laboral de los maestros del colegio privado Ricardo Palma – Lima 2011”, considerando una muestra de 11 maestros. La investigación es de tipo correlacional-transversal. Los resultados permiten ver que la motivación es principalmente mala (negativa) con 37%. En relación con el desempeño la mayoría de los maestros (47% de los encuestados) tuvieron un desempeño bajo (negativo). Finalmente se estableció que existe en el IEP Ricardo Palma relación entre el nivel de motivación y el desempeño de los maestros con un coeficiente de correlación de 0.338.

Nivel Local.

Abanto & Rojas (2019) en su tesis que tiene como título “Clima Organizacional y Manejo Gremial de Los Ayudantes De La Subgerencia De Ordenamiento Territorial Y Catastro De La Municipalidad Provincial De Cajamarca 2019”. Esta indagación tuvo como primordial objetivo implantar el grado de interacción entre el clima organizacional y el grado de funcionamiento gremial, la indagación tiene una metodología no empírica-transversal. La indagación tomo como población a todo el personal (20 trabajadores) para la medición del clima organizacional y el funcionamiento gremial. Esta averiguación tiene una Motivación, con el alfa de Cronbach, de 0.866 y 0.766 respectivamente a las cambiantes de análisis. Esta averiguación posibilita concluir existente una interacción positiva moderada en medio de las cambiantes de análisis y un grado de significancia elevado menor a 0.005.

Según Adrianzen & Herrera (2017) en su tesis que tiene como título “Relación de la satisfacción de los consumidores y el funcionamiento de los ayudantes de la Pollería Chiken Dorado”, tuvo como primordial objetivo medir la interacción existente entre la satisfacción de los consumidores y el manejo de los ayudantes de la pollería, y sus conclusiones fueron: La tesis usó como procedimiento de averiguación el procedimiento mixto, que es usar tanto el procedimiento cuantitativo como el cualitativo. Se usó 2 formularios para medir los dos cambiantes y se manejaron bajo la escala de Likert, respecto a la variable de satisfacción se vio que un 63% de los encuestados expresan tener una alta satisfacción con el servicio. El tipo de averiguación ha sido detallado y el diseño correlacional. La tesis concluye una correlación en medio de los 2 cambiantes de análisis (satisfacción del comprador y manejo laboral) con un grado de correlación 0.868, la medición ha sido con la P de Pearson.

Según Díaz y Guerrero (2017) en su tesis que tiene como título “Influencia de la satisfacción en los consumidores y el comprador en la productividad adquirida de la compañía Hotel Bagua Enorme EIRL Bagua Enorme, tuvo como primordial objetivo decidir el nivel de predominación de los consumidores en la productividad del Hotel de Bagua Enorme E.I.R.L., la tesis ha sido de tipo detallado con un diseño no empírico – transversal. Se concluye que, según la investigación de los datos financieros y los resultados tabulados tras la aplicación del instrumento de recolección de datos, hay una gran predominación en la productividad, por lo cual se sugiere que se mejore de forma importante la satisfacción de los consumidores para mejorar la productividad del Hotel.

Quispe (2017) investigó la relación del clima laboral y desempeño laboral en una municipalidad, con una investigación cuantitativa-correlacional y no empírico. Con el fin primordial de establecer la interacción que existe entre el clima organizacional y manejo gremial, aplicando una encuesta a los 64 trabajadores entre hombres y mujeres, localizó por medio

de Spearman un coeficiente de 0.743 un elevado nivel de correlación en medio de las 2 variables. Se concluyó que los funcionarios municipales de la Municipalidad de Pacucha pueden, en general, lograr un desempeño regular. La investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables.

Chavarry (2017) en su indagación “Influencia de la motivación en el funcionamiento gremial en la compañía de Hidrandina - Cajamarca 2010” que considero como su principal objetivo la predominación que tiene la motivación en el manejo gremial en la empresa de Hidrandina. Según la investigación la motivación tiene una fuerte influencia sobre el manejo gremial de Hidrandina. Su metodología de averiguación fue aplicada, en una investigación correlacional y con un diseño de investigación no empírico. La población del estudio agrupo a 9 colaboradores del área de recursos humanos de Hidrandina. Los resultados logrados revelaron ser favorables, lo que desea mencionar que los trabajadores de la compañía de Hidrandina se encontraron en un cierto sentido motivado, siendo este un componente sustancial que les ayuda a su manejo gremial, perfeccionando la productividad de la organización.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

Clima Laboral

Caracterización del proceso del clima laboral

Se encarga de analizar la percepción de los colaboradores de una organización en donde desarrollar sus labores, el cual a su vez está relacionado con el ambiente de trabajo, la relación del trabajador con sus compañeros y la relación con las políticas que tiene la organización, de lo antes mencionado son los principales factores que afectarán su desempeño de forma positiva o negativa, por ende, impedirá lograr los objetivos personales del colaborador como los de la empresa (Brunet, 1987).

Es sumamente importante considerar y reflexionar que el comportamiento del hombre en una organización, como en su vida personal es un tema muy complejo y dinámico a su vez, por lo que se hace necesario realizar constantes investigaciones y actualizaciones, donde permita elaborar un estudio consistente relacionado al clima laboral (Brunet, 1987).

Definición del clima laboral

Bertalanffy (1994). define al clima laboral como un concepto complejo en el que intervienen diferentes elementos, esto condiciona a la organización y a los colaboradores que laboran en ella.

Según Bustos et al. (2010) el clima son las múltiples características que se encuentran alrededor de una organización, la que está determinada por: ubicación y distribución del centro de labores, salario, beneficios económicos, relaciones interpersonales y el organigrama.

Características del clima laboral

De acuerdo con Bustos et al. (2010) las características de un buen clima laboral son:

Buen espacio físico:

La ubicación del centro de labores, la accesibilidad, la seguridad, la distribución, y la iluminación; son factores que se deben considerar para definir a un espacio físico laboral como un buen centro de labores.

Buenas relaciones interpersonales:

Los colaboradores pueden desarrollar relaciones interpersonales con sus colegas. Estas relaciones tienen que ser saludables, empáticas, asertivas, positivas; donde sea posible y favorable el expresarse libremente, el trabajo en equipo y la individualidad.

Buena supervisión:

Es un factor trascendente, la comunicación vertical, del superior al subordinado, donde exista una correcta delegación, la autonomía para la

ejecución del trabajo sin una micro administración o de manera opuesta sin una supervisión. Es importante también añadir que los jefes sean especialmente asertivos porque la autoestima de sus subordinados depende de los términos con los que se expresen.

Factores intervinientes en el clima laboral

Según Goncalves (2000) considera que existen 2 factores que intervienen en el clima laboral.

El factor de liderazgo y las prácticas que existe en la dirección:

Se considera aquí el tipo de supervisión que hay en el interior de la organización, si es que es una supervisión autoritaria, participativa, entre otras.

El factor relacionado con la estructura de la organización y su sistema formal:

Aquí se consideran los factores de comunicación, incentivos económicos y no económicos, relación interpersonal, motivación, remuneraciones, etc.

Diagnóstico al clima laboral:

Según Gonzales (2006) considera que el diagnóstico siempre es necesario y oportuno para medir el estado del clima laboral en cualquier organización.

Para realizar un correcto diagnóstico se consideran factores como el grado de satisfacción del cliente interno, la fluidez en la comunicación y los problemas de comunicación.

Considera necesario también el uso de instrumentos específicos que permitan realizar un diagnóstico exacto del clima laboral, de modo que los resultados cuantifiquen el estado actual y se pueda demostrar la existencia de las deficiencias en el clima laboral al interior de la organización.

Elementos del clima laboral

Según Gonzales (2006) considera que existen elementos propios del clima laboral, según él son: La individualidad de los colaboradores y la suma de todos los grupos laborales al interior de una organización.

A su vez, al interior del clima laboral existen algunos elementos, esto se puede observar de manera directa o indirecta en los colaboradores que realizan sus actividades en el entorno.

Procesos que intervienen en el clima laboral

Brunet (1987) clasifica los procesos que intervienen en el clima laboral como agentes internos y externos, estos son:

Los agentes internos son aquellos factores que se desarrollan al interior de las organizaciones y que influyen directamente en el clima laboral, entre los que podemos encontrar la falta de comunicación, el tipo de supervisión, liderazgo, y los conflictos laborales.

Los agentes externos son aquellos factores que se desarrollan al exterior de las organizaciones y que influyen directamente en el clima laboral, entre los que podemos encontrar la familia de los colaboradores, los amigos, debido a que esto ejerce un impacto en el desempeño de los colaboradores y a su vez en los clientes; ya que el desempeño de los colaboradores afecta directamente a la organización.

Tipos de clima laboral.

Según Chiavenato (2010) define dos climas laborales, que son clima tipo autoritario – explotador, clima tipo autoritario – paternalistas:

A) Clima laboral autoritario.

El clima laboral de tipo autoritario – paternalista.

Es donde la alta directiva confía en la capacidad de auto-conducirse por parte de los colaboradores de la organización, confían también en el desempeño que pueden obtener por su cuenta y por esta razón se

respetan, e inclusive se toman a veces en cuenta, las ideas de los colaboradores.

El clima laboral de tipo autoritario – explotador:

Es el clima contrario al paternalista, en este clima los jefes no tienen confianza en el desempeño de los colaboradores y existe un ambiente hostil, en el cual los colaboradores se desempeñan con miedo.

B) Clima laboral participativo.

A diferencia del clima laboral autoritario, este clima consiste en la elaboración de los objetivos y metas de manera que participen todos los miembros de la organización

Dimensiones:

Según Chiavenato (2010) considera que hay cuatro dimensiones que son necesarias de medir para realizar un correcto diagnóstico del clima laboral, siendo estas:

Motivación:

La dimensión de motivación considera a los factores que generan estímulo en los colaboradores de la organización, para que estos deseen trabajar con mayor entusiasmo y energía del habitual.

Liderazgo:

La dimensión de toma de decisiones es la variable que permite medir a los colaboradores de la organización, en relación con su capacidad de toma de decisiones para el cumplimiento de sus tareas y el desarrollo de sus actividades, según el puesto y las responsabilidades.

Trabajo en equipo:

La dimensión de establecimiento de objetivos y procedimientos considera el grado de participación de los colaboradores para conseguir los logros planteados por la organización a corto, medio y largo plazo.

Comunicación:

La dimensión de comunicación es la dimensión que evalúa si es que los mensajes de la organización logran llegar de manera correcta, en el tiempo correcto y con el enfoque correcto a las diferentes áreas de la organización, es decir, en esta dimensión se mide a la comunicación interna y externa.

Desempeño Laboral

Análisis del Desempeño Laboral

Según el autor Pérez (2001, p. 1) brinda una definición completa sobre el desempeño laboral como el conjunto de conductas observables que poseen los colaboradores. Siendo estas conductas las que permiten a la organización el logro de sus metas organizacionales, y sus objetivos de corto, mediano y finalmente de largo plazo; permitiendo a la organización cuantificar el aporte de cada colaborador, según su desempeño diario.

El análisis del desempeño de los colaboradores se basa en un estudio de las características individuales y sus cualidades en las que se destacan sus competencias profesionales, sus talentos innatos y desarrollados, sus capacidades productivas; todas estas características individuales tienen que poder relacionarse con la organización en la que se encuentra laborando, los objetivos y metas de la organización a corto, medio y largo plazo.

El mismo Pérez (2001) manifiesta que es un rol fundamental por parte de los administradores, el que sean conscientes que tolerar fallas en la gestión del desempeño al interior de la organización ocasionaría una baja efectividad administrativa, la pérdida de oportunidades, la pérdida de motivación y de la moral en la organización.

Factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores

Según Chiavenato (2000) existen cuatro factores relevantes e influyentes en el desempeño laboral en cualquier organización, pública y/o privada. Siendo estas:

Percepción de equidad laboral.

Este factor hace referencia sobre la visión de los colaboradores al interior de la organización sobre la equidad laboral, las actitudes y las opiniones que tienen sobre el trabajo, es imprescindible que la gerencia de talento humano pueda comprender como los colaboradores perciben a la organización, a sus tareas y labores, y sus relaciones interpersonales.

Las herramientas y los recursos laborales:

Este factor considera a las herramientas y los recursos laborales, como el respaldo técnico, tecnológico y físico para poder realizar sus funciones, cumplir con sus objetivos y metas.

La remuneración:

El factor remunerativo, es un factor determinante que estimula a los colaboradores a incrementar su nivel de productividad y que debería estar orientada por el valor del trabajo que se realiza y por el precio en el mercado.

Distribución y organización física

El factor de la distribución física y la organización de los ambientes es el factor principal, por nivel de influencia sobre la capacidad de los colaboradores para poder interactuar en la sociedad.

Administración del Desempeño Laboral

Según Pérez (2001) la administración del desempeño laboral, se basa en un ciclo de 5 fases: Conceptualización, desarrollo, implementación, retroalimentación y evaluación.

Conceptualización:

Es la fase del ciclo en el que la organización establece cual es el rendimiento que se tiene como objetivo en el corto, medio y largo plazo, y por el cual realizarán las actividades para su cumplimiento.

Desarrollo:

Es la fase del ciclo en la cual la organización realiza una investigación para medir el rendimiento actual de todos los miembros de la empresa y si la medición actual corresponde con los niveles de rendimiento que se desean conseguir.

Implementación:

Es la fase del ciclo en la cual la organización tiene que aplicar un proceso de seguimiento sobre todos los colaboradores para corroborar que se está realizando la correcta medición del desempeño laboral.

Retroalimentación:

Es la fase del ciclo en la cual se apoya a que los colaboradores conozcan sus puntos fuertes y los puntos que deben fortalecer con el objetivo que mejoren su nivel actual de desempeño, a nivel psicológico es la faceta más importante porque se puede lograr un cambio significativo en la percepción de los colaboradores.

Evaluación:

Es la fase del ciclo que simplemente se monitoriza, según los indicadores establecidos en las fases anteriores el nivel de desempeño y observa si es que los colaboradores responden de manera correcta hacia los objetivos establecidos por la organización.

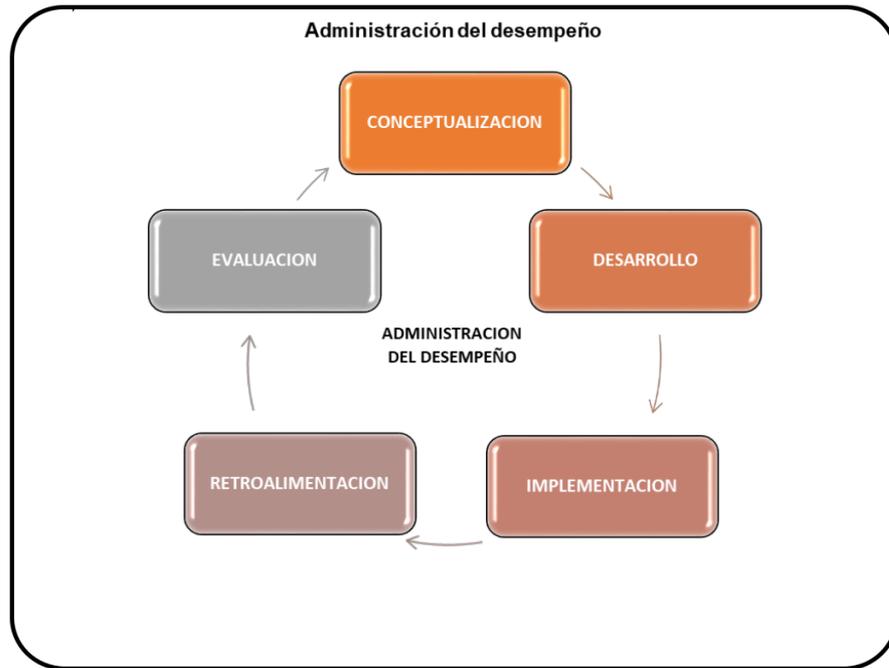


Figura 1: Evaluación del Desempeño Laboral

Fuente: Pérez A. Evaluación del desempeño laboral (2001)

Beneficios de la evaluación del desempeño:

El autor Pérez (2006) considera que existen numerosos beneficios de evaluar el desempeño en los trabajadores, ya que opina, que una correcta valoración del nivel de desempeño permite impulsar a las organizaciones hacia un incremento en su propio nivel de desempeño, porque esta evaluación nos permitirá conocer cuál debe ser el camino a seguir para poder mejorar y/o fortalecer los puntos más débiles de nuestros colaboradores; es decir, una evaluación nos marca el camino a seguir para mejorar el desempeño de cada uno de nuestros trabajadores, eligiendo por ejemplo la capacitación, el diseño de puestos, problemas personales, etc.

Objetivos de la evaluación del desempeño:

El objetivo principal de evaluar el desempeño es calificar el escenario en el que la organización se encuentra y con ello poder mejorar el nivel actual de desempeño para que las empresas potencien su nivel de rentabilidad.

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto?

Problemas Específicos

¿Cómo está el clima laboral en la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto?

¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión liderazgo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto?

¿Cuál es la relación la dimensión motivación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto?

¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión comunicación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto?

¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión trabajo en equipo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto?

1.5. Justificación e importancia del Estudio

Justificación Teórica:

Se utilizaron la teoría de Likert (1932) que estudia el clima laboral y donde propone que las dimensiones son: motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo; y en relación el desempeño laboral, se utilizó la teoría de Chiavenato (2000) que propone las dimensiones de percepción del trabajo, herramientas y recursos de trabajo, remuneración y distribución.

Justificación Metodológica:

La investigación utiliza el método inductivo, puesto que tiene como instrumento el cuestionario y por ende este se cuantificará.

Justificación Social:

El beneficio de la investigación desde el paradigma social es como las empresas, y por lo tanto los colaboradores que trabajan al interior de ellas, se beneficiaran al comprender la relevancia del clima laboral en relación con el desempeño laboral.

Justificación Práctica:

El beneficio práctico de esta investigación es el beneficio que podría conseguir la empresa Caballero Contratistas Generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, al comprender la relevancia de crear un buen clima laboral para tener un buen desempeño general de sus colaboradores.

1.6. Hipótesis

Ho: No existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

Ha: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

Diagnosticar el clima laboral actual que existe al interior de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

Establecer la relación entre la dimensión liderazgo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

Establecer la relación entre la dimensión motivación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

Establecer la relación entre dimensión comunicación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

Establecer la relación entre la dimensión trabajo en equipo del clima laboral y desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de la Investigación

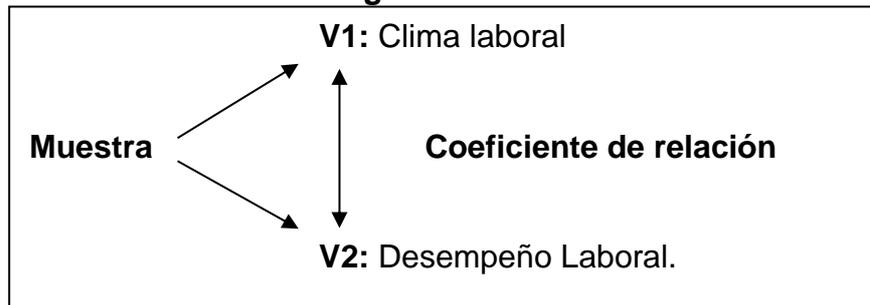
Tipo de investigación.

La presente investigación fue de tipo descriptivo – correlacional porque se asocian los conceptos de las variables. Según Hernández et al (2010). La investigación correlacional busca medir el índice de correlación entre las variables a estudiar.

Diseño de investigación.

El estudio fue no experimental y transversal. Hernández et al (2010) estipula que este tipo de diseño no permite la manipulación de los datos antes y después de la aplicación de los cuestionarios. Sánchez, et al. (2013) expresa que este tipo de estudio aplica los instrumentos de recolección en un periodo determinado, con el fin de encontrar características tipo foto

Figura 2: Diseño de Investigación



2.2. Población y Muestra

Población

Hernández et al. (2010) indica que la población viene a ser el conjunto de todas las partes.

La población se obtuvo de la planilla de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto 2020, un total de 37 colaboradores.

Muestra:

Hernández et al. (2010) indican que la muestra es una parte de la

población.

La muestra fueron 37 colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto 2020.

2.3. Variables, Operacionalización

Variables

Variable. Clima Laboral

Definición Conceptual.

Maish (2004) define al clima laboral como un concepto complejo en el que intervienen diferentes elementos, esto condiciona a la organización y a los colaboradores que laboran en ella.

Definición Operacional.

El clima laboral con el fin de poder medirse se encuentra integrado por los factores y dimensiones que afectan el comportamiento de los colaboradores.

Variable. Desempeño Laboral

Definición Conceptual.

Según el autor Pérez (2001, p. 1) son conductas observables que poseen los colaboradores. Siendo estas las conductas que permiten a la organización el logro de sus objetivos y las metas establecidas en el corto, medio y largo plazo; permitiendo a la organización cuantificar el aporte de cada colaborador, según su desempeño diario.

Definición Operacional.

El desempeño laboral se encuentra operado por: Integridad, Liderazgo, Empowerment, Trabajo de Equipo y Orientación al Cliente.

Operacionalización de Variables

Tabla 1.*Operacionalización del Clima Laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de información	Unidades
Clima Laboral	<i>Liderazgo</i>	Capacidad de liderazgo personal.	1,2	Cuestionario	Escala Ordinal:
	<i>Motivación</i>	Motivación extrínseca y motivación intrínseca	3,4		
	<i>Comunicación</i>	Nivel de comunicación vertical y horizontal	5,6		
	<i>Trabajo en Equipo</i>	Capacidad de trabajo en equipo	7,8		

Nota. Elaborado por las autoras.

Tabla 2.*Operacionalización de Desempeño Laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de información	Unidades
Desempeño Laboral	<i>Percepción del trabajo</i>	Percepción	1,2,3	Cuestionario	Escala Ordinal:
	<i>Herramientas y recursos de trabajo</i>	Herramientas Recursos.	4,5,6		
	<i>Remuneración</i>	Incentivo. Estimulo.	7,8		
	<i>Distribución</i>	Organización del ambiente laboral	9, 10		

Nota. Elaborado por las autoras.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Método

Inductivo.

Ñaupas, et al. (2013) se considera al método inductivo como el método científico en el cual se pueden obtener conclusiones globales iniciando de premisas más particulares, es decir llegar a algo grande a partir de cosas pequeñas. Este método científico es el método científico más utilizado y consta, generalmente, de cuatro pasos: Observación, Clasificación y estudio, derivación inductiva y contrastación.

Esta investigación utilizó un método inductivo ya que es una investigación cuantitativa.

Técnicas de recolección de datos.

Encuesta.

En palabras de Ñaupas, et al. (2013) las encuestas son la suma de preguntas organizadas, teniendo éstas preguntas en relación con una hipótesis previamente realizada.

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario

Se utilizaron cuestionarios, ya que según Guerra (2007) esta técnica permite tomar los datos de los participantes de manera rápida y fiable a través del llenado de datos en una escala única, la cual puede ser interpretada y ordenada en niveles.

El cuestionario contó con 8 ítems para medir el clima laboral y 10 para desempeño laboral. Se utilizó una escala de Likert con 5 alternativas, presentadas en la siguiente tabla:

Tabla 3.
Escala de Likert.

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

Validez

Es la facultad que tienen los instrumentos de adaptar sus reactivos a medir los objetivos que tiene la investigación. Para que un instrumento sea válido los reactivos deben ser coherentes y estar orientados a los indicadores de las dimensiones de las variables (Baechle & Earle, 2007). La validación fue por juicio de expertos.

Tabla 4

Validación de Expertos

Validación de Expertos		
Experto	Cargo	Estado
Mg. Moisés Fernández Guevara	Sub Gerente de Desarrollo Humano	Aplicable.
Lic. Manuel Jesús Effio Carranza	Asistente Administrativo	Aplicable.
Mg. Carlos Antonio Angulo Corcuera	Docente a tiempo Completo	Aplicable.

Nota. Elaborado por las autoras.

Confiabilidad

Hernández et al (2010) indica que un instrumento es confiable cuando la recolección de datos mantiene una tendencia estadística uniforme, la cual puede ser medida por promedios y varianzas.

Tabla 5

Alfa de Cronbach

Estadísticas de Motivación	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	18

Nota. Elaborado por las autoras, con el software SPSS v.25

Este coeficiente de alfa de Cronbach es aceptable

Tabla 6

Escala de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Tabla obtenida de Ruiz Bolívar (2002)

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Para el procesamiento se utilizó el SPSS, la investigación inició con los diseños de los instrumentos que fueron operados desde el punto de vista de las teorías. Luego de la aceptación del consentimiento informado se procedió a imprimir los cuestionarios para la muestra, las investigadoras tuvieron en cuenta los cuidados necesarios para cuidar a la muestra de estudio.

Luego del llenado de encuestas por parte de los elementos muestrales, la información de las escalas ordinales se colocó en una matriz de doble entrada en Excel con el fin de proceder con los cálculos estadísticos. Las pruebas inferenciales de normalidad se obtuvieron en spss, así como también el procesamiento de las relaciones entre variables.

2.6 Aspectos éticos

Para los aspectos éticos se tomó el informe Belmont.

Validez científica

El trabajo tomo en cuenta la veracidad de los encuestados, además en todo momento las investigadoras actuaron con diligencia para no alterar los resultados de la investigación.

Selección equitativa de los sujetos.

Para la recolección de datos se realizó una selección de elementos equitativa con el fin que los resultados sean uniformes y equilibrados, además también se tomó en cuenta la equidad de género.

Consentimiento informado.

Las investigadoras actuaron con respeto y solicitaron por escrito los permisos correspondientes para realizar la recolección de datos. La empresa mostró su conformidad y acceso, así como también los elementos de la muestra.

Respeto a los sujetos inscritos.

En todo momento las investigadoras, procuraron no molestar a los sujetos encuestados, se respetó sus labores y tiempos de trabajo en la empresa.

2.7 Criterios de rigor científico

Se utilizaron los criterios del informe Belmont

Valor de verdad.

En todo momento se actuó no alterando ni promoviendo una respuesta unificada de los encuestados.

Aplicabilidad.

Los instrumentos fueron revisados de manera cuantitativa y cualitativa para cumplir fielmente con el levantamiento de datos y objetivos de investigación.

Consistencia.

Los reactivos fueron operados desde el punto de vista de las teorías

Neutralidad.

Las investigadoras mantuvieron una postura neutra para no alterar la composición de los datos recolectados.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y Figuras

Diagnosticar la percepción de Clima Laboral que tienen los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L.

Análisis de Clima Laboral

Tabla 7

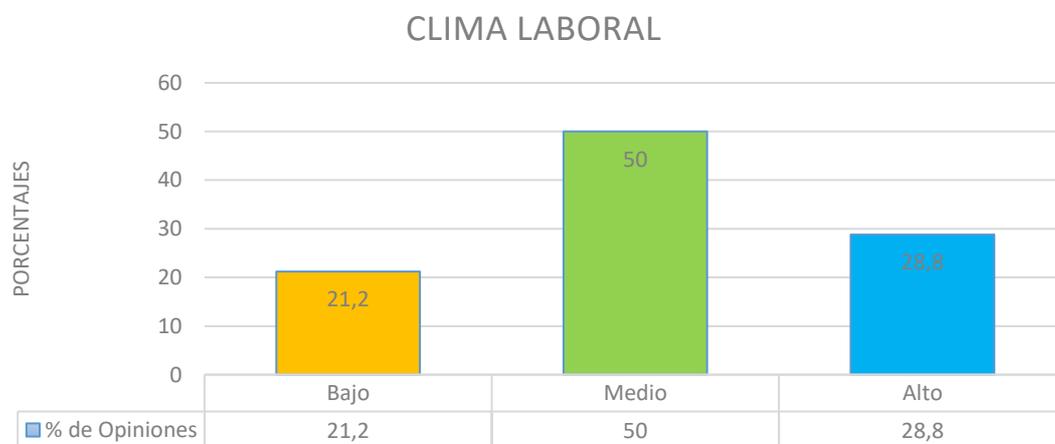
Variable Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	21.2
Medio	11	50.0
Alto	10	28.8
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 3

Clima laboral



Nota 1: En esta tabla se observa el grado de Clima Laboral que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, donde un 50.0% de los encuestados obtuvieron un nivel medio del Clima Laboral, un 28.8% presenta un nivel alto de Clima Laboral, y finalmente un 21.2% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Clima Laboral. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio con tendencia a alto de Clima Laboral del área de administración de la empresa Caballeros Contratistas Generales.

Tabla 8

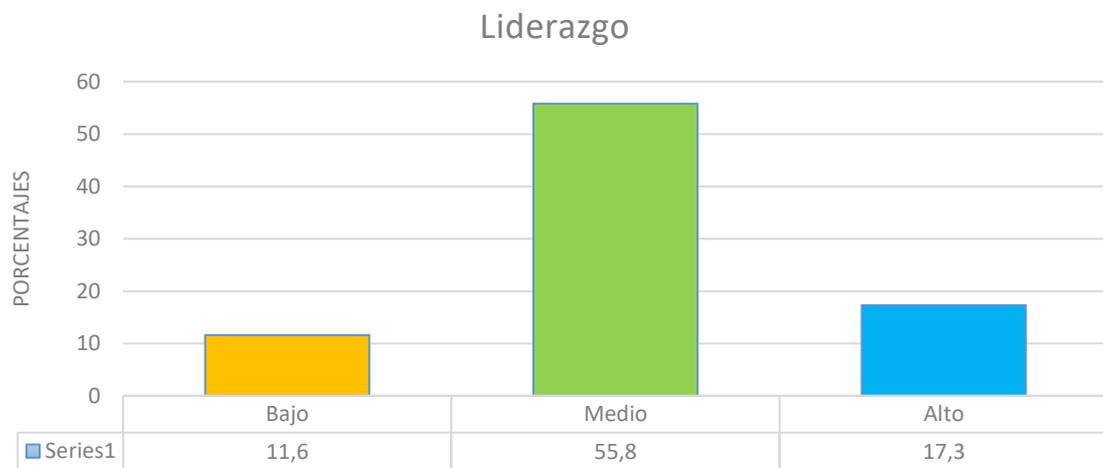
Dimensión de Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	11.6
Medio	21	55.8
Alto	6	17.3
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 4

Dimensión de Liderazgo



Nota 2: En esta tabla se observa el grado de Liderazgo que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, donde un 55.8% de los encuestados tiene un nivel medio de Clima Laboral, un 17.3% presenta un nivel alto de Liderazgo, y finalmente un 11.6% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Liderazgo. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio con tendencia a bajo de Liderazgo del área de administración de Caballeros Contratistas Generales.

Tabla 9

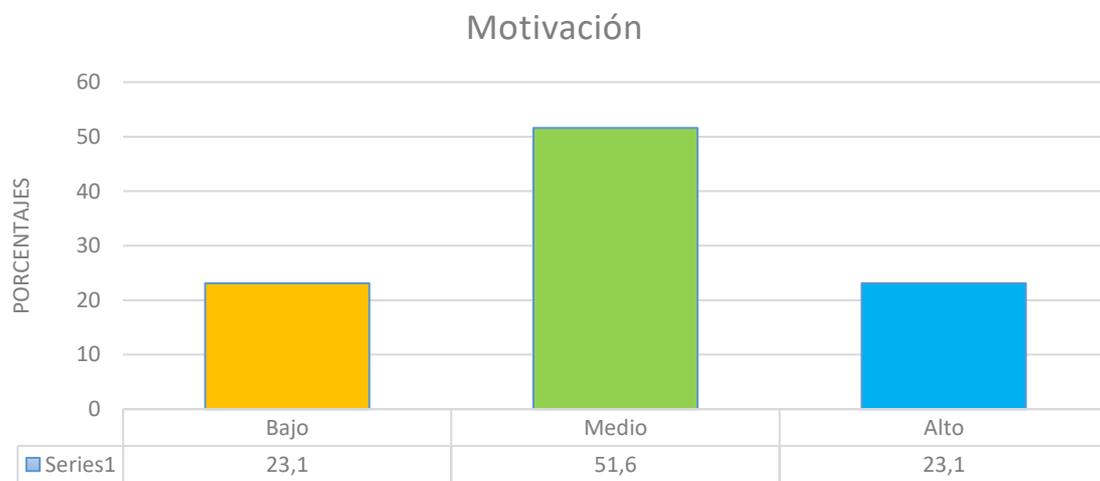
Dimensión de Motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	23.1
Medio	19	51.6
Alto	9	23.1
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 5

Dimensión de Motivación



Nota 3: En esta tabla se observa el grado de Motivación que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, donde un 51.6% de los encuestados obtuvo un nivel medio de Motivación, un 23.1% presenta un nivel alto de Motivación, y finalmente un 13.0% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Motivación. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio con tendencia a bajo de Motivación del área de administración de Caballeros Contratistas Generales.

Tabla 10
Dimensión de Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	13.0
Medio	18	48.1
Alto	9	11.6
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 6
Dimensión de Comunicación



Nota 4: En esta tabla se observa el grado de Comunicación que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, se acumulan los resultados en el medio con un 48.1% de los encuestados con nivel medio de Comunicación, un 11.6% presenta un nivel alto de Comunicación, y finalmente un 13.0% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Comunicación. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio con tendencia a alto de Comunicación del área de administración de Caballeros Contratistas Generales.

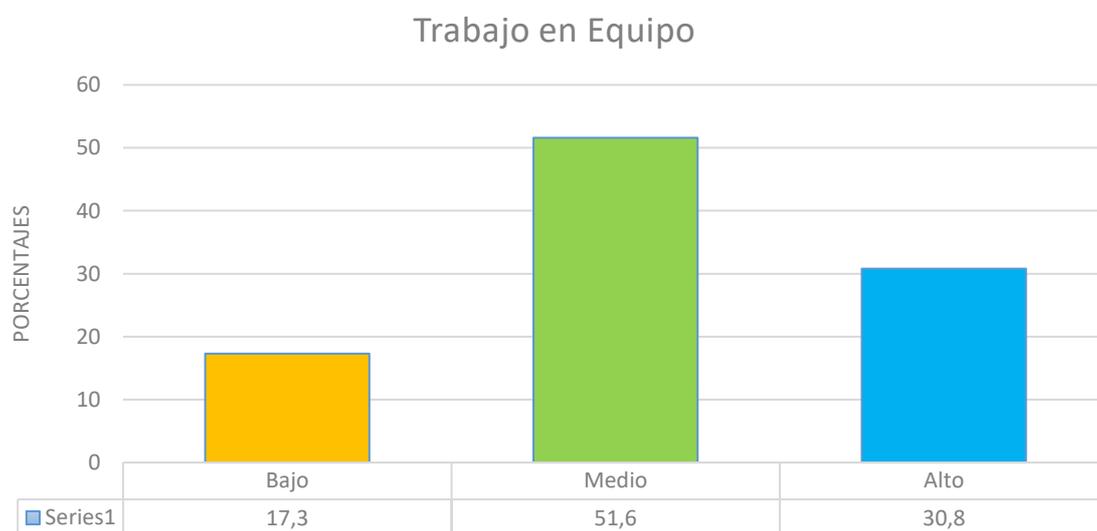
Tabla 11*Dimensión de Trabajo en Equipo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	17.3
Medio	19	51.6
Alto	11	30.8
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 7

Dimensión trabajo en equipo



Nota 5: En esta tabla se observa el grado de Comunicación que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, se acumulan los resultados en el medio con un 51.6% de los encuestados con nivel medio de Comunicación, un 30.8% presenta un nivel alto de Comunicación, y finalmente un 17.3% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Comunicación. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio con tendencia a alto de Comunicación del área de administración de Caballeros Contratistas Generales.

Cuál es el nivel de Desempeño Laboral que tienen los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L

Tabla 12

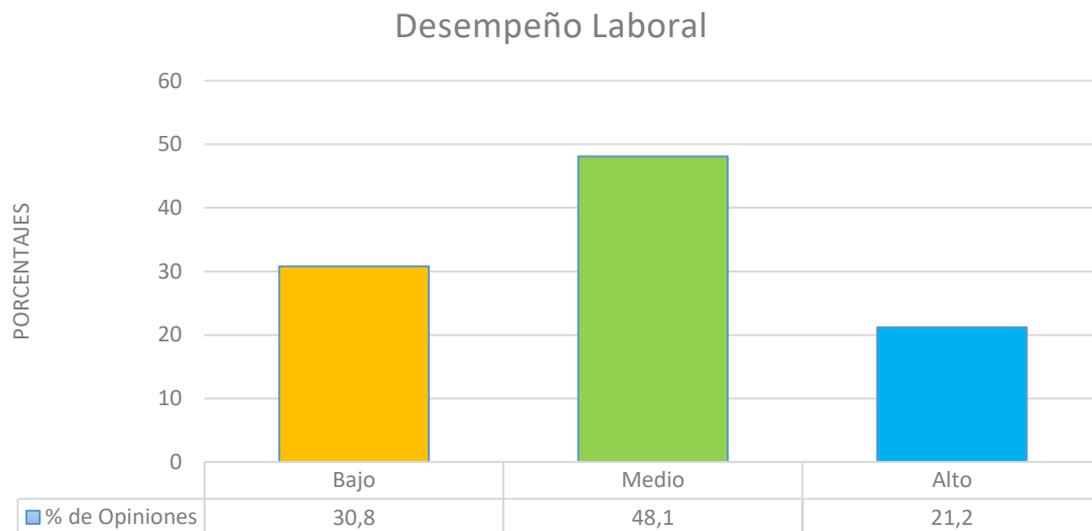
Dimensión de Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	30.8
Medio	18	48.1
Alto	8	21.2
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 8

Desempeño laboral



Nota 6: En esta tabla se observa el grado de Desempeño Laboral que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, donde un 48.1% de los encuestados con nivel medio de Desempeño Laboral, un 21.2% presenta un nivel alto de Desempeño Laboral, y finalmente un 30.8% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Desempeño Laboral.

Tabla 13

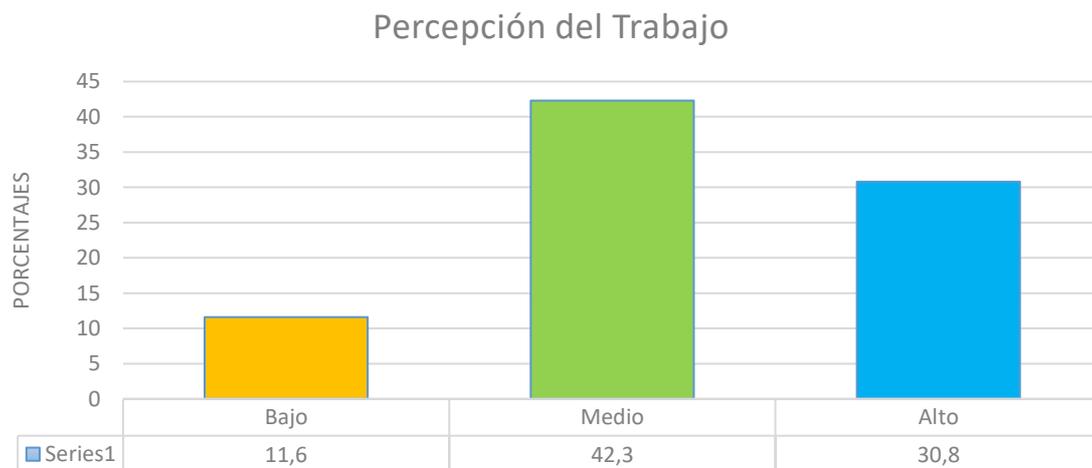
Dimensión de Percepción del Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	11.6
Medio	16	42.3
Alto	11	30.8
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 9

Dimensión de percepción del trabajo



Nota 7: En esta tabla se observa el grado de Percepción del Trabajo que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, en el medio con un 42.3% de los encuestados con nivel medio de Percepción del Trabajo, un 30.8% presenta un nivel alto de Percepción del Trabajo, y finalmente un 11.6% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Percepción del Trabajo. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio con tendencia a alto de Percepción del Trabajo del área de administración de Caballeros Contratistas Generales.

Tabla 14

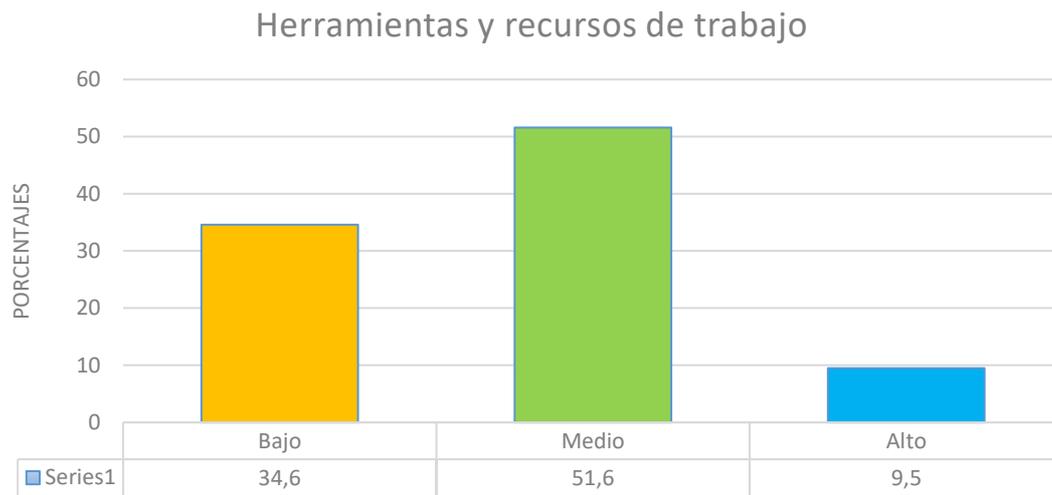
Dimensión de Herramientas y recursos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	34.6
Medio	19	51.6
Alto	6	9.5
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 10

Dimensión de Herramientas y recursos de trabajo



Nota 8: En esta tabla se observa el grado de Herramientas y recursos de trabajo que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, donde un 51.6% de los encuestados con nivel medio de Herramientas y recursos de trabajo, un 9.5% presenta un nivel alto de Herramientas y recursos de trabajo, y finalmente un 34.6% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Herramientas y recursos de trabajo. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio con tendencia a bajo de Herramientas y recursos de trabajo del área de administración de Caballeros Contratistas Generales.

Tabla 15

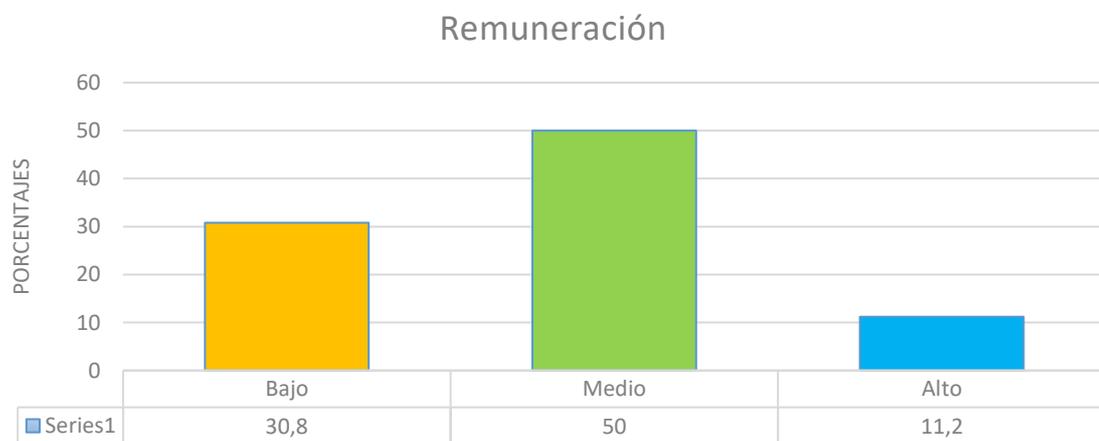
Dimensión de Remuneración

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	30.8
Medio	19	50.0
Alto	7	11.2
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 11

Dimensión de remuneración



Nota 9: En esta tabla se observa el grado de Remuneración que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, un 50.0% de los encuestados con nivel medio de Remuneración, un 11.2% presenta un nivel alto de Remuneración, y finalmente un 30.8% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Remuneración. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio con tendencia a bajo de Remuneración del área de administración de Caballeros Contratistas Generales.

Tabla 16

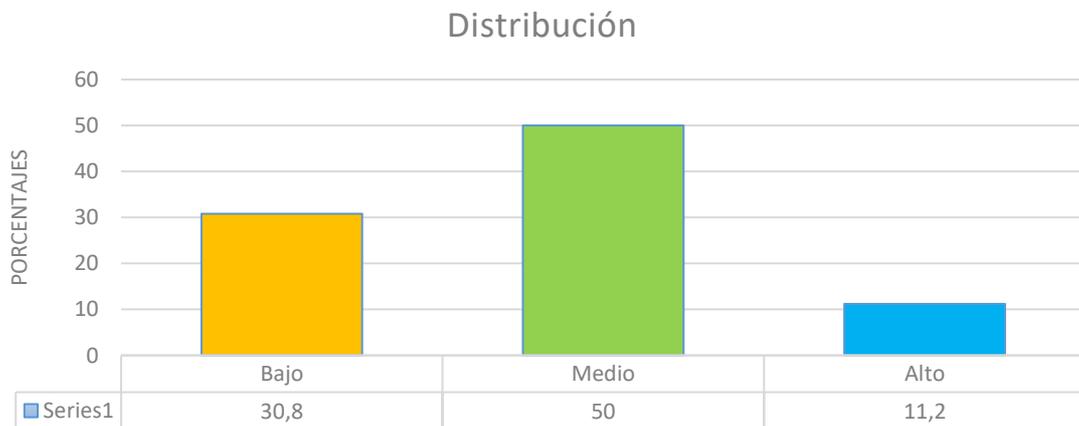
Dimensión de Distribución

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	30.8
Medio	19	50.0
Alto	7	11.2
Total	37	100,0

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Figura 12

Dimensión de distribución



Nota 10: En esta tabla se observa el grado de Distribución que tienen los colaboradores de Caballeros Contratistas Generales, un 50.0% de los encuestados con nivel medio de Distribución, un 11.2% presenta un nivel alto de Distribución, y finalmente un 30.8% de los colaboradores tiene un nivel bajo de Distribución. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel medio bajo de Distribución del área de administración de Caballeros Contratistas Generales.

Tabla 17*Prueba de normalidad de las variables de estudio*

	Shapiro-Wik		Sig.
	Estadístico	gl	
Clima laboral	,511	37	,000
Desempeño laboral	,478	37	,001

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25

Se utilizó el test de Shapiro Wilk, dado que la significancia o p valores son menor del nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces se puede concluir que las poblaciones de las variables tienen población no normal, por lo tanto, se utilizan pruebas no paramétricas

Contrastación de Hipótesis General: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral

Tabla 18*Correlación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral*

Correlaciones				
			<i>Clima Laboral</i>	<i>Desempeño Laboral</i>
Rho de Spearman	<i>Desempeño Laboral</i>	Coef de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bil.)	.	,000
		N	37	37
	<i>Clima Laboral</i>	Coef de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bil.)	,000	.
		N	37	37

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

Se evidencia una correlación baja y directa ($Rho = .410$) entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral, puesto que el sib bilateral es 0.00 siendo menor que 0.05

Tabla 19*Correlaciones entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral*

	Rho de Spearman	Clima Laboral			
		Liderazgo	Motivación	Comunicación	Trabajo en Equipo
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.360	.435	.612	.422
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
	N	37	37	37	37

Nota: Elaboración realizada por el autor en SPSS v25.

La tabla 25 muestra el nivel de correlación entre el desempeño laboral y las dimensiones del clima laboral, en el caso de la correlación del desempeño laboral y la dimensión de liderazgo del clima laboral tiene una correlación de .360, lo que significa una relación positiva pero baja, en la correlación del desempeño laboral y la dimensión de comunicación del clima laboral tiene una correlación de .435, lo que significa una relación positiva y moderada, en la correlación del desempeño laboral y la dimensión de comunicación del clima laboral tiene una correlación de .612, lo que significa una relación positiva y fuerte, y finalmente la correlación del desempeño laboral y la dimensión de liderazgo del clima laboral tiene una correlación de .422, lo que significa una relación positiva y moderada.

3.2 Discusión de Resultados

Diagnosticar la percepción de Clima Laboral que tienen los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L.

Los resultados respecto al clima laboral en la empresa Caballero Contratista Generales E.I.R.L., permiten existe una dimensión en la que tienen resultados positivos como el trabajo en equipo con 71.0%, dos dimensiones con resultados regulares como es la motivación y el liderazgo con un 65.1% y 69.2% respectivamente, finalmente el punto más débil es la comunicación entre los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales E.I.R.L. con un 48.0%, lo que entrega un resultado regular de 69.2% para la variable de clima laboral. Esto es similar a lo observado por Villadiego & Álzate (2017) que concluyen que se puede mejorar de forma significativa el clima Laboral, implicar al personal por medio de aumentar el grado de colaboración de los jefes mejores inmediatos, además es importante instaurar políticas prácticas que beneficien a los empleados y a la organización; no obstante, lo observador a lo largo de la ejecución de esta averiguación hace pensar que no se aplicarán las sugerencias. Es decir, uno de los puntos más débiles en el clima laboral es la comunicación. Según Hodgetts & Altman (2017) definen al clima laboral como las múltiples características que rondan alrededor de una organización, la que está determinada por: ubicación y distribución del centro de labores, salario y beneficios económicos, relaciones interpersonales y el organigrama.

Diagnosticar el Desempeño Laboral que tienen los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L

Los resultados respecto al desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales E.I.R.L., refieren a una dimensión en la que tienen resultados regulares como es el caso de la dimensión de percepción del trabajo 62.9%, sin embargo todas las demás dimensiones tienen resultados deficientes, sin llegar a muy deficientes como sucedió con el clima laboral, los resultados de las dimensiones deficientes son dimensión de herramientas y recursos de trabajo con un 55.4%, dimensión de remuneración y la dimensión de distribución con un 54.8%, lo que entrega un resultado global deficiente en el desempeño laboral con un 57.3%. Esto es similar a lo encontrado por Carmona (2019) en su tesis que tiene como título “Desempeño Laboral para el manejo gremial del personal de turismo - Venezuela.” Donde se encontró que el componente primordial que perjudica en el desempeño laboral de los ayudantes son los múltiples incentivos económicos que logren manejarse. Según el autor Pérez (2001) brinda una definición completa sobre el desempeño laboral como el conjunto de conductas observables que poseen los colaboradores. Siendo estas conductas las que permiten a la organización al logro de sus metas organizaciones, y sus objetivos de corto, medio y finalmente de largo plazo; permitiendo a la organización cuantificar el aporte de cada colaborador, según su desempeño diario.

Validar la relación estadística que existe entre la Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales I.E.R.L.

Los resultados de la relación estadística entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral, muestra que se puede rechazar la hipótesis nula que rechaza la relación entre la Clima Laboral y el Desempeño, aceptándose la hipótesis alternativa general, y en relación entre las dimensiones del desempeño con el clima laboral en todos los casos, todas las hipótesis específicas los resultados obtenidos en el reporte del SPSS v.25, permitieron observar que la significación asintótica siempre fue de 0.000, valor que es menor a 0.05 y por lo tanto se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa, directa y positiva entre las diferentes dimensiones del Clima laboral y el desempeño. Esto es similar a lo encontrado por Quispe (2017) que localizó por medio de Spearman un coeficiente de 0.743 un elevado nivel de correlación en medio de las 2 variables. Se concluyó que los funcionarios municipales de la Municipalidad de Pacucha pueden, en general, lograr un desempeño regular. La investigación concluye que existe una relación significativa entre ambas variables.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se concluye tras diagnosticar al clima laboral de la empresa caballero contratista generales E.I.R.L. Yurimaguas – Loreto, que el clima actualmente es regular, ya que se obtuvo un logro de 69.2%; dividido en sus dimensiones: trabajo en equipo con 71.0%, motivación con 65.1% y el liderazgo con 69.2% respectivamente, finalmente el punto más débil es la comunicación entre los colaboradores de la empresa Caballero Contratista Generales E.I.R.L. con un 48.0%. Esto muestra un resultado deficiente debido a un gran punto débil en la empresa que es el área de comunicaciones.

Se concluye que el actual desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales E.I.R.L. Yurimaguas – Loreto, muestran una mayor deficiencia al clima laboral con un promedio global de 57.3%, y con resultados por dimensión de 62.9% para la percepción de trabajo, 55.4% para herramientas y recursos de trabajo, y finalmente 54.8% para distribución. Esto muestra un resultado deficiente generalizado en el desempeño de los colaboradores.

Se concluye que si existe una relación entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral, en el caso de la correlación del desempeño laboral y la dimensión de liderazgo del clima laboral tiene una correlación de .360, lo que significa una relación positiva, en la correlación del desempeño laboral y la dimensión de comunicación del clima laboral tiene una correlación de .435, lo que significa una relación positiva y moderada, en la correlación del desempeño laboral y la dimensión de comunicación del clima laboral tiene una correlación de .612, lo que significa una relación positiva y fuerte, por ende la correlación del desempeño laboral y la dimensión de liderazgo del clima laboral tiene una correlación de .422, lo que significa una relación positiva y moderada.

Recomendaciones

Se recomienda que se realicen talleres que permitan mejorar el área de comunicaciones para mejorar de manera significativa el clima laboral de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, ya que su estado actual se debe principalmente a la mala comunicación horizontal y vertical al interior de la organización.

Se recomienda que se visualice al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. como un problema sistémico por lo que podría desarrollarse un plan que potencialice sus fortalezas como la percepción del trabajo Y este reduzca el impacto negativo de la falta de herramientas, recursos de trabajo y la distribución física en la empresa.

Se recomienda que se aproveche la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral para mejorar ambas de manera conjunta fidelizando al cliente interno con un buen clima laboral y fidelizando al cliente externo con trabajadores de alto desempeño.

REFERENCIAS

- Abanto, M. & Rojas, G. (2019). *Clima Organizacional y Manejo Gremial de Los Ayudantes De La Subgerencia De Ordenamiento Territorial Y Catastro De La Municipalidad Provincial De Cajamarca 2019*. Universidad Privada del Norte (Tesis). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3032144>
- Adrianzen, N. & Herrera, R. (2017). *Relación de la satisfacción de los consumidores y el funcionamiento de los ayudantes de la Pollería Chiken Dorado*. Universidad Señor de Sipan (Tesis). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4216/Adrianzen%20Garc%C3%ADa%20&%20Herrera%20Herrera.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Arrunátegui, M. (2019). *Satisfacción de los consumidores y satisfacción del comprador de la academia preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2019*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19018>
- Bhavya, N. y Satyavathi, R. (2017). *Satisfacción de los empleados*. International Journal of Engineering and Management Research. (7). 5. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/91ca/35a5b230200f84a0dc0c986a5192e18d2018.pdf>
- Bertalanffy (1994). *Teoría general de los sistemas Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. 7ª ed. México.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas
- Bustos, P. Miranda M y Peralta R. (2010). *Clima laboral. Administración y gerencia*. (4ª ed.). México: Ecoe Ediciones.
- Carmona, K. (2019). *Desempeño Laboral para el manejo gremial del personal de turismo - Venezuela*. Universidad de Maracaibo (Tesis).
- Chavarry, E. (2017). *Influencia de la motivación en el funcionamiento gremial en la compañía de Hidrandina - Cajamarca 2010*. Universidad San Pedro (Tesis). <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2185?show=full>
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (8ª ed.). México: Editora McGraw-Hill
- Corcho, P. (2017). Clima laboral y productividad. *Revista de Ciencias* (15), 1. DOI 8980.000.
- Díaz, J. y Guerrero, W. (2017). *Influencia de la satisfacción en los consumidores y el comprador en la productividad adquirida de la compañía Hotel Bagua*

Enorme EIRL Bagua. Universidad Señor de Sipan (Tesis).
<https://1library.co/document/qm0p815y-influencia-calidad-servicio-cliente-rentabilidad-empresa-grande-grande.html>

García, L. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los directivos del corporativo Adventista del Norte de México*. (Tesis) Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/handle/123456789/377>

Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.

Flores, G (2017). Diversidad en el clima laboral. *Psicología* (16), 12. Scielo.

Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

Gonzales, M. (2006). *Comportamiento Laboral*. (8ª ed.). México: Compañía Editorial Continental

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Jiménez, F. & Canaza, M. (2017). *Satisfacción del cliente sobre la administración de la Municipalidad Provincial de Puno – 2011*. Universidad Nacional del Altiplano (Tesis).
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5231/Jimenez_Cutipa_Francisco_Canaza_Apaza_Magaly_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mesa, E. (2017). *Clima gremial y el rendimiento de los ayudantes de la universidad Linda Vista, en el distrito de Chiapas*. Universidad de Montemorelos (Tesis).
<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3º edición). Lima: Cepredim.

Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2014). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación*. Segunda edición. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>

Núñez, B. (2016). *La fidelización de clientes y su relación en el incremento de ventas de la Farmacia Patty's*. Tesis de grado. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23026/1/20%20GIS.pdf>

Palomino, M. & Peña, R. (2017). *Clima gremial y el rendimiento gremial de los ayudantes administrativos de la compañía Collet en Cartagena a lo largo del año 2017*. Universidad de Cartagena (Tesis).
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>

- Parsons, W. (1996). *Carrera Desarrollo Internacional*. Estados Unidos Emerald
- Maturana (1999). *Importancia de las organizaciones*. (2ª ed). Ecoe ediciones
- Pastor, A. (2018). Relación existente entre el clima gremial y el rendimiento de los ayudantes administrativos de la compañía de combustibles e hidrocarburos en Lima a lo largo del año 2017. Universidad San Ignacio de Loyola (Tesis). <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2799061>
- Quijano, D. (2018). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Policlínico Municipal "San Martín", Sunampe-Chincha, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27566/quijano_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, E. (2017). *Relación del clima laboral y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Cajamarca, 2017*. Universidad Nacional José María Arguedas (Tesis). <https://1library.co/document/qvje190q-clima-organizacional-desempeno-laboral-municipalidad-distrital-pacucha-andahuaylas.html>
- Reátegui, L. (2017). *Relación entre la motivación laboral y el nivel de desempeño laboral de los maestros del colegio privado Ricardo Palma – Lima 2011*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/935>
- Salvador, E. (2017). *Propuesta de optimización de la satisfacción de los consumidores al comprador en una compañía de Pastelería & Catering Lima, Perú-2017*. Universidad Norbert Winer (Tesis). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/755>
- Villadiego, A. & Alzate, K. (2017). *Estudio del Clima Laboral y su Interacción con el Funcionamiento Gremial y las Interacciones Interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S*. Universidad de Cartagena (Tesis). <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/5505>
- Wilches, C. (2018). El clima laboral y sus implicancias. *Comuni@cción* (14), 1. DOI. 14.34.112.
- Zagaceta, P. (2017). *Influencia en el nivel de desempeño por parte de la motivación laboral de los maestros del colegio privado Glorioso San Juan – Lima*. Universidad Privada de Tacna (Tesis). <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/823?show=full>
- Zans, A. (2017) *Clima gremial y su predominación en el rendimiento de los trabajadores administrativos y profesores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Tesis). <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

Zumaeta, J. (2018). *El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*. Peru21. Recuperado de: <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/>

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Chiclayo – 2020?	Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Chiclayo – 2020.	Ho: No existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I. E.R.L. Chiclayo – 2020.	Variable independiente: Clima laboral
PROBLEMA ESPECIFICOS ¿Cómo es el clima laboral actual que existe al interior de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Chiclayo – 2020?	OBJETIVO ESPECIFICOS Diagnosticar el clima laboral actual que existe al interior de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Chiclayo – 2020.	Ha: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Chiclayo – 2020.	Variable dependiente: Desempeño Laboral
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Chiclayo – 2020?	Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista I.E.R.L. Chiclayo – 2020.		
¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Chiclayo – 2020?	Establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020		

Fuente: **elaboración propia**

Anexo N° 02. Formato de cuestionario



EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R.L. YURIMAGUAS – LORETO, 2020.

- Lea detenidamente cada ítem.

Encuesta para clientes

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

Variable: Clima Laboral

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Liderazgo						
1	Existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar					
2	Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo					
DIMENSIÓN: Motivación						
3	Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral					
4	Las ideas que aportamos para mejorar el trabajo son llevadas a cabo					
DIMENSIÓN: Comunicación						
5	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo					
6	La información es clara para realizar las actividades					
DIMENSIÓN: Trabajo en equipo.						
7	Los objetivos están claramente establecidos en el equipo.					
8	El apoyo y escucha sucede en el equipo de trabajo.					

Variable: Desempeño Laboral

DIMENSIÓN: Percepción del trabajo					
9	¿Se encuentran bien definidas las funciones de sus labores?				

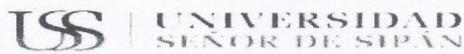
10	¿Se encuentran bien definidas las responsabilidades de sus labores?					
11	¿Se encuentran bien definidas las metas y expectativas de sus labores?					
DIMENSIÓN: Herramientas y recursos de trabajo						
12	¿Cuenta usted con el/los equipos necesarios para realizar su labor?					
13	¿Cuenta usted con la/las herramientas necesarias para realizar su labor?					
14	¿Cuenta usted con el personal de apoyo necesario para complementar su trabajo?					
DIMENSIÓN: Remuneración						
15	¿Se siente satisfecho con sus condiciones salariales?					
16	¿Se respetan las fechas de pago?					
DIMENSIÓN: Distribución						
17	¿Los ambientes del centro de labores se encuentran correctamente distribuidos?					
18	¿Los ambientes del centro de labores están muy bien iluminados y ventilados?					

Fuente: **Elaboración Propia.**

Le agradecemos su honestidad y apoyo.

Anexo N° 03. Validación de cuestionario

Validación del Primer Experto



5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	MOISES FERNANDEZ GUEVARRA
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRADOR
	GRADO ACADÉMICO	TITULADO COLEGIADO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	19 AÑOS DE EXPERIENCIA SECTOR PÚBLICO.
	CARGO	GERENTE DESARROLLO HUMANO
<p>Título de la Investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R.L. YURIMAGUAS - LORETO, 2020.</p>		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Flores Rivera, Jaidy Juneth
		Caballero Villoslada, Geraldine Evelyn
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. ListadeCotejo () 4. Diario de campo ()

OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>
	Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L Yurimaguas- Loreto, 2020.
	<u>ESPECIFICOS</u>

	<p>Diagnosticar el clima laboral actual que existe al interior de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas Loreto, 2020.</p> <p>Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas — Loreto, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión liderazgo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas — Loreto, 2020.</p>
--	--

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN

DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
	CLIMA LABORAL	
01	Existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar	A(X) D()
		SUGERENCIAS:
02	Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo	A(X) D()
		SUGERENCIAS:

03	Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral	A(X) D() SUGERENCIAS:
04	Las ideas que aportamos para mejorar el trabajo son llevadas a cabo	A(X) D() SUGERENCIAS:
05	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo	A (X) D () SUGERENCIAS:

06	La información es clara para realizar las actividades	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	Los objetivos están claramente establecidos en el equipo	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	El apoyo y escucha sucede en el equipo de trabajo	A (X) D () SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL		
09	¿Se encuentran bien definidas las funciones de sus labores?	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	¿Se encuentran bien definidas las responsabilidades de sus labores?	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Se encuentran bien definidas las metas y expectativas de sus labores?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Cuenta usted con el/los equipos necesarios para realizar su labor?	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	¿Cuenta usted con la/las herramientas necesarias para realizar su labor?	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	¿Cuenta usted con el personal de apoyo necesario para complementar su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	¿Se siente satisfecho con sus condiciones salariales?	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	¿Se respetan las fechas de pago?	A (X) D () SUGERENCIAS:

17	¿Los ambientes del centro de labores se encuentran correctamente distribuidos?	A (X)	D ()
SUGERENCIAS:			
18	¿Los ambientes del centro de labores están muy bien iluminados y ventilados?	A (X)	D ()
SUGERENCIAS:			
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			



Juez Experto

Colegiatura NO CLAD - 05807

Validación del Segundo Experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	MANUEL JESUS EFFIO CARRANZA
2.	PROFESIÓN	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	CONTROL
	GRADO ACADÉMICO	LICENCIADO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	4 AÑOS
	CARGO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
Título de la Investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R.L. YURIMAGUAS – LORETO, 2020.		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Flores Rivera, Jaidy Juneth Caballero Villoslada, Geraldine Evelyn
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020. <u>ESPECÍFICOS</u>

06	La informacion es clara para realizar las actividades	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
07	Los objeivos estan claramente establecidos en el equipo	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
08	El apoyo y escucha sucede en el equipo de trabajo	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
DESEMPEÑO LABORAL			
09	¿Se encuentran bien definidas las funciones de sus labores?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
10	¿Se encuentran bien definidas las responsabilidades de sus labores?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
11	¿Se encuentran bien definidas las metas y expectativas de sus labores?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
12	¿Cuenta usted con el/los equipos necesarios para realizar su labor?	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	
13	¿Cuenta usted con la/las herramientas necesarias para realizar su labor?	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	
14	¿Cuenta usted con el personal de apoyo necesario para complementar su trabajo?	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	
15	¿Se siente satisfecho con sus condiciones salariales?	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	
16	¿Se respetan las fechas de pago?	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	

17	¿Los ambientes del centro de labores se encuentran correctamente distribuidos?	A (X)	D ()
18	¿ Los ambientes del centro de labores estan muy bien iluminados y ventilados?	A (X)	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A (18)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			



Juez Experto

Colegiatura N°.....1382J.....

Validación del Tercer Experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - MARKETING
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	23 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Título de la Investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R.L. YURIMAGUAS – LORETO, 2020.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Flores Rivera, Jaidy Juneth
		Caballero Villoslada, Geraldine Evelyn
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL</p> Determinar la relación entre el entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.
		ESPECÍFICOS

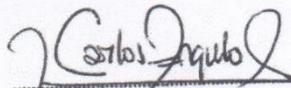
	<p>Diagnosticar el clima laboral actual que existe al interior de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.</p> <p>Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión liderazgo del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa caballero contratista generales I.E.R.L. Yurimaguas – Loreto, 2020.</p>
--	--

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
CLIMA LABORAL		
01	Existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar	A(X) D() SUGERENCIAS:
02	Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo	A(X) D() SUGERENCIAS:
03	Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral	A(X) D() SUGERENCIAS:
04	Las ideas que aportamos para mejorar el trabajo son llevadas a cabo	A(X) D() SUGERENCIAS:
05	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo	A(X) D() SUGERENCIAS:

06	La información es clara para realizar las actividades	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
07	Los objetivos están claramente establecidos en el equipo	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
08	El apoyo y escucha sucede en el equipo de trabajo	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
DESEMPEÑO LABORAL			
09	¿Se encuentran bien definidas las funciones de sus labores?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
10	¿Se encuentran bien definidas las responsabilidades de sus labores?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
11	¿Se encuentran bien definidas las metas y expectativas de sus labores?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
12	¿Cuenta usted con el/los equipos necesarios para realizar su labor?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
13	¿Cuenta usted con la/las herramientas necesarias para realizar su labor?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
14	¿Cuenta usted con el personal de apoyo necesario para complementar su trabajo?	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	

15	¿Se siente satisfecho con sus condiciones salariales?	A(X) D() SUGERENCIAS:
16	¿Se respetan las fechas de pago?	A(X) D() SUGERENCIAS:
17	¿Los ambientes del centro de labores se encuentran correctamente distribuidos?	A(X) D() SUGERENCIAS:
18	¿Los ambientes del centro de labores están muy bien iluminados y ventilados?	A(X) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(18) D():
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES		



MBA. Carlos Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Juez Experto

Colegiatura N° 18480

Anexo N° 04. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



CABALLERO CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.

Ejecución de Obras Civiles en General- Alquiler de Maquinaria de
Construcción, Equipos y Servicios en General,

CARTA DE ACEPTACIÓN "Año de la universalización de la salud"

Yurimaguas, diciembre del 2020.

Dr. Edgar Roland Tuesta Torres
Decano, Facultad de Ciencias
Empresariales FACEM

Asunto: solicito permiso y apoyo en investigación.

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo afectuosamente a nombre de CABALLERO CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L. y a la vez manifestarle lo siguiente:

Autorizo a las estudiantes: CABALLERO VILLOSLADA GERALDINE EVELYN, identificada con DNI N° 77662351 y FLORES RIVERA JAIDY JUNETH con DNI N° 74760930, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, y autoras del trabajo de investigación denominado: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R.L. YURIMAGUAS – LORETO, 2020. Teniendo a disposición la información necesaria para la elaboración de su investigación.

Atentamente,

CABALLERO CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.

Gg. Lan Caballero Nashnate
Titular Gerente

RUC: 20528115897

REG. OSCE N° 17144

(j).f. Princ.: C. Tte. Cesar López N° 761 Yurimaguas

Teléfonos: (65) 760402 942171115-991556755

Email: caballerocontratistas@gmail.com

Sucursal: Calle Morona N° 1298 - Iquitos

Anexo N° 05. Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0360-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveydo del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Escuela de Ciencias Empresariales
MSc. Susana Mary Guzmán
SECRETARIA ACADÉMICA III

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
16	COMECA YOMONA KEILA JOHANNY	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS PERFILES DE PUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CORONEL AYALA ZULEMA DELGADO AREVALO ANALI	PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES , DISTRITO DE BAGUA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	CORREA MIRANDA MARLENE ESTHER VENTURA PERLECHE FELIPE ANDERSON	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PATAZ , LA LIBERTAD -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	CUBAS CANTU, KEVIN ANDREE FLORES ALVA DIANI LISBETH	CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE MOTUPE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	CUMPA YSIQUE ROSA ELIZABETH	COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LOGRAR MAYOR PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA OLTURSA CHICLAYO - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	DOMINGUEZ MALAVER CARLOS ANDRES	LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS PARA MEJORAR PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA SERVICIO L&C DEL PERÚ, LIMA 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	FESTAS FIESTAS PATRICIA YAQUELINE HURTAO DAMIAN NOE JONATHAN	INFORMALIDAD PESQUERA ARTESANAL Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA MAGUS E.I.R.L. CALLAO , 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	FLORES LEYVA MARIA GRISELDA REYES AMPUERO ANTHONY JUNIOR	PLAN DE NEGOCIO PARA SUCURSAL DE LA EMPRESA CASA DEL MÉDICO DEL PERÚ SAC EN JAÉN - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	FLORES RIVERA JADY JUNETH CABALLERO VILLOSLADA GERALDINE EVELIN	EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R. L. YURIMAQUAS - LORETO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	FLORES SAMAME YAHIRA ZAMORA PRETEL SERGIO	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, CAJAMARCA-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	HERNÁNDEZ CORNEJO JENNY GABRIELA	PLAN DE MARKETING MIX PARA LA REACTIVACIÓN DE LAS VENTAS EN EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL ,TUMBES- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	HERNANDEZ HERNANDEZ, THERLY JEAMPIERS MEJIA CERDAN JOHN ANTONIO	ANÁLISIS DEL PROCESO PRODUCTIVO Y COMERCIALIZACIÓN DE PALTA EN LA EMPRESA ORGANIC ANDES FOOD SAC, LAMBAYEQUE - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	LÓPEZ PEREZ JHAZMINE ANTONELLA SALAZAR VILLANUEVA JOSÉ JAVIER	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO COSMEDIKA JAÉN-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 06. T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 16 de mayo del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Flores Rivera Jaidy Juneth con DNI 74760930 y Caballero Villoslada Geraldine Evelyn con DNI 77662351.

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **EI CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTAS GENERALES I.E.R.L YURIMAGUAS – LORETO 2020.**

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Flores Rivera Jaidy Juneth	74760930	
Caballero Villoslada Geraldine Evelyn	77662351	

Anexo N° 07. Fotos de aplicación de la encuesta



Figura 14. Realización de la encuesta



Figura 13. Realización de la encuesta

Anexo N° 08 Reporte TURNITIN

NOMBRE DEL TRABAJO

**EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO D
E LOS COLABORADORES DE LA EMPRES
A CABALLERO CONTRATISTA GENERAL
ES I**

AUTOR

**Flores Rivera Jaidy Juneth Caballero Vill
oslada Geraldine Evelyn**

RECuento DE PALABRAS

9465 Words

RECuento DE CARACTERES

52177 Characters

RECuento DE PÁGINAS

47 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

377.3KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 16, 2022 8:21 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 16, 2022 8:23 AM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados

Anexo N° 09. Acta de originalidad

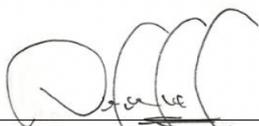
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **1097-FACEM-USS-2020**, presentado por los Bachilleres, **Caballero Villoslada Geraldine Evelyn y Flores Rivera Jaidy Juneth**, con su tesis Titulada EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R.L. YURIMAGUAS – LORETO, 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de junio del 2022



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.