



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA 101 RESIDENTE SAC, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

GUSTAVO RAÚL, HUERTAS MERA

ASESOR:

DR. PEDRO, COSTILLA CASTILLO.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

AÑO 2018

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico principalmente a mis padres y a Dios, porque fueron las personas que creyeron en mi persona, no obstante, también se lo dedico a todas aquellas personas que creyeron en mí ciegamente.

Agradecimiento

A mis familiares por apoyarme en este largo camino de mi vida.

A mi asesor Pedro Costilla Castillo por brindarme todos los conocimientos para poder culminar con esta investigación.

A mis compañeros por el apoyo recíproco en esta vida universitaria.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Huerta Mera, Gustavo Raúl

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	ix
I.INTRODUCCION	10
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	12
1.2.1. Internacionales	13
1.2.2. Nacionales	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	14
1.4. Formulación del Problema	19
1.5. Justificación del Estudio	19
1.6. Objetivos	20
1.7. Hipótesis	21
II. MÉTODO	22
2.1. Diseño de investigación	22
2.2. Variables, Operacionalización	24
2.3. Población y Muestra	28
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de Análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIÓN	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS	50
ANEXOS	53

Resumen

La presente investigación “EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA 101 RESIDENTE SAC, 2018” cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre el clima laboral con el desempeño de los trabajadores, se realizó con una población de 84 que es el total de colaboradores, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 23.

Palabras Clave: Clima Laboral, Desempeño, Trabajadores.

Abstract

The present investigation "THE WORKING CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE PERFORMANCE OF THE WORKERS IN THE COMPANY 101 RESIDENTE SAC, 2018" whose objective of study is to determine the relation between the labor climate and the performance of the workers, was carried out with a population of 84 which is the total of collaborators, with a margin of error of 5% and a level of reliability of 95%. The data was collected using the survey technique using the questionnaire as a tool, consisting of 20 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated through the Alpha coefficient of Cron Bach. Once the data were collected, they were processed through the SPSS V. 23.

Keywords: Work Climate, Performance, Workers.

I. INTRODUCCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se busca demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC. Para llevar a cabo esta investigación se ha revisado antecedentes que estén relacionados al proyecto de tesis titulado: El clima organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.

1.1. Realidad Problemática

Las empresas que triunfan en la actualidad son aquellas que priorizan la comodidad y satisfacción de su capital humano por sobre todas las cosas, es decir, le ofrecen a los trabajadores un buen clima laboral, para que así, estos tengan un buen desempeño en las actividades que realizan dentro de la organización.

La función principal del clima laboral dentro de cualquier organización es la de brindar un buen ambiente dentro de la empresa a los trabajadores, para que así sean más productivos, no obstante, si dentro de una organización existe mala comunicación, teléfonos malogrados, esa empresa tendrá un clima organizacional malo, por ende, la productividad será baja y no habrá rentabilidad.

El desempeño de los trabajadores se miden por indicadores que demuestren que son eficientes y eficaces al momento de realizar sus actividades programadas, no obstante, un trabajador que tenga problemas en su hogar, que no se le pague su remuneración de manera puntual, no se le trate como se merecerá tendrá un desempeño deficiente y generara un mal clima dentro de la organización.

Se observa en el entorno específico de la investigación la inadecuada Adaptación, escasa satisfacción de necesidades, inadecuado Equilibrio emocional, Bajos Conocimiento, Escasas Habilidades, Inadecuada Motivación

Como lo podemos apreciar a nivel local en la empresa IBM que por cuarto año consecutivo ha sido nominado entre las 10 empresas con un gran clima organizacional de acuerdo a GPWT.

En el contexto nacional Saga Falabella, ha logrado mantener un buen clima organizacional de manera permanente en el tiempo que lleva en el mercado y esto se ve reflejado en el desempeño de sus trabajadores.

A nivel internacional tenemos a GOOGLE, como la mejor empresa donde cualquier persona desearía trabajar por las condiciones óptimas y de confort que esta le brinda a sus colaboradores.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Lozado (2013) “Impacto de los Estilos de liderazgo en el clima institucional del Bachillerato de unidad educativa María Auxiliadora de Riobamba -Ecuador. Tuvo como objetivo determinar el impacto de los estilos de liderazgo en el clima institucional en la unidad educativa María Auxiliadora de Riobamba. Tuvo un diseño cuantitativo- cualitativo .Se llegó a la conclusión, para que exista un buen clima organizacional debe existir un líder positivo. Se debe eliminar los cuellos de botellas dentro de la organización, algo que favorece la armonía de los trabajadores es la existencia de una buena comunicación, para que así todos los componentes de la empresa se sientan identificado.

Mazariegos (2015). En su investigación “Motivación y desempeño laboral” para la obtención el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial-Organizacional en la Facultad de Humanidades, Quetzaltenango; Universidad Rafael Landívar, 2015, México. Cuyo como finalidad determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores. La autora presento la motivación como un aspecto de puntual importancia para las instituciones, debido a que lo relaciona directamente con la productividad de los colaboradores y su desempeño laboral con mayores y mejores resultados. Un colaborador bien motivado contribuye al cumplimiento de metas y objetivos. En esta investigación se pudo comprobar que la motivación tenía un nivel alto en personal del área administrativa de la empresa de industria alimentaria en zona 1 de Quetzaltenango. Se concluyó con los resultados que se obtuvieron mediante el estudio en donde efectivamente, la motivación es influenciada notablemente en los colaboradores y desempeño laboral.

Días (2013) “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León”. El investigador

trato de dar respuesta a la problemática de la influencia entre el nivel de capacitación y el nivel de desempeño en su población la cual estaba conformada por los empleados de la Comisión Federal de Electricidad. El estudio se realizó en 113 trabajadores de un total de 141. Se aplicó una encuesta con un total de 30 preguntas, divididas en 15 por cada variable. Finalmente se obtuvo un resultado positivo, pues se halló influencia entre las variables capacitación y desempeño laboral, además se pudo observar que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores y sus edades guarda relación.

Pérez (2014) “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha”. La finalidad principal es observar cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral. El autor sustenta su investigación en la teoría humanista de Martín y Colbs que se centra en como un buen clima organizacional contribuye a la rentabilidad y productividad de la empresa, también logra una identidad entre empleador- colaborador.

Yubisay (2013) “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”. Finalidad principal fue diagnosticar la correlación entre las variables mencionadas. Se llegó a la síntesis que en las instituciones existe un clima hostil donde los colaboradores no pueden desarrollar sus habilidades de forma natural por temor a las represalias por parte de sus superiores.

1.2.2 Antecedentes Nacionales.

Quispe (2015) “clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”.Tuvo como objetivo brindar las bondades del Marketing de experiencias. Se empleó el método teórico. Se concluye que el marketing de experiencias posee una gran adaptabilidad de acuerdo al tipo de cliente, eso es lo que lo hace diferente a otros tipos de marketing, es porque crea entre el cliente y la empresa lazos redituables a un largo plazo.

Huamani (2015) “el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013”. Tuvo como objetivo dar un valor al nivel de eficacia. Se utilizó una investigación de tipo descriptiva. Concluye que, surgen ante la necesidad de los clientes en buscar empresas que le brinden nuevas experiencias. Su finalidad es crear en los clientes experiencias únicas e innovadoras y así lograr posicionar la marca en la mente de nuestros

clientes.

Espejo (2016) “influencia del clima organizacional en el Desempeño laboral del personal de la Dirección regional de agricultura Junín - 2014”. Tuvo como finalidad diseñar una propuesta que ayude a alcanzar las metas de la organización. Se concluye que, la municipalidad de Carabobo es un mercado potencialmente activo para el producto que oferta la empresa, puesto que, poseen una gran demanda que todavía no ha sido atendido.

Peláez (2013). “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Tesis para obtener el grado académico de doctor en Administración de Empresas en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, 2010. El investigador tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. Y concluyo comprobando que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

1.3 Teorías relacionadas al Tema

1.3.1. Clima Laboral

A continuación, se presenta diversas definiciones sobre el Clima Laboral realizadas por algunos estudiosos del tema:

Chiavenato (2015) mencionó que,

Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo

social de estima y autorrealización (p.49).

Gómez, Gerardo y López (2014), mencionó que:

Actualmente la mayoría de las empresas buscan establecer un ambiente que les ayude a mantener sus niveles de productividad para sobrevivir como empresa, eso quiere decir resistir las crisis que se presentan, adecuarse a los cambios y resolver problemas, desafíos y retos; sin embargo, para que el esfuerzo no sea en vano y pueda tener éxitos, se debe tener en cuenta al factor más importante en una empresa, como es el recurso humano (p.56).

Robbins (2013), mencionó que , “El Clima Laboral significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p.90).

1.3.2. Desempeño de los Trabajadores

Anastasi (2014), conceptualizó que, “cualquier trabajo se refiere al desenvolvimiento de los colaboradores dentro de la organización”.

Hernández (2013), definió que,

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa (p.35).

Ghiselli (2014), señaló que, “el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse” (p.45).

1.4. Formulación del problema.

La presente investigación será aplicada en el distrito de Jesús María, periodo 2018, se analizará “El clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.”, seguidamente se describirá la investigación formulando las siguientes preguntas:

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el Clima Laboral con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la adaptación con el conocimiento de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018?

¿Cómo se relaciona la Satisfacción de las necesidades con las habilidades de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018?

¿Cómo se relaciona el Equilibrio Emocional con la motivación de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018?

1.5. Justificación.

La importancia de la presente investigación no solo radica en el Clima Laboral, sino de la importancia de la misma, que nos indica que si existe un buen clima organizacional se tendrá por ende un buen desempeño laboral.

1.5.1. Social

En el ámbito colectivo esta exploración ayudara a los trabajadores de la organización, puesto que, al ser una institución particular se solicita examinar y aumentar sus técnicas para poder llegar a la consecución de sus metas, en el cual sus colaboradores se sientan identificados y así poder movilizar las ocupaciones que se observan en el día a día, generando seguridad como un clima organizacional estable y equilibrado.

1.5.2. Económica

El objetivo de este estudio es aplicar un recurso al fenómeno de administrar la competencia, puesto que en 101 residente sac. Se descubre en el deseo de aumentar su productividad dentro de la Empresa.

La exploración busca lograr así un mayor equilibrio de las riquezas dentro de la institución y así lograr un rendimiento constante en su existencia mercantil.

1.5.3. Práctica

La expectativa que genera el estudio ayudara como herramienta de opinión y ayuda a las instituciones donde se presente un fenómeno parecido. La investigación puede aplicarse por individuos inclinados en el asunto y empresas que averigüen solventar e comunicación en base a la administración por habilidad y su implicancia en los trabajadores.

1.5.4. Teórico

De resolución al presente estudio se conseguirá el logro de solución para favorecer el funcionamiento de 101 Residentes S.A.C. , 2018, sustentada en la comparación y en el compendio de ideólogo, fundamentándose en los conceptos de los especialistas en este campo, ayudando a mejorar el estudio y cooperando a los trabajos previos que se realizaran posteriormente obteniendo conciencia acerca de contenidos vinculados en el ámbito de la planeación estratégica, puesto que en el ejercicio del entendimiento conseguido mediante la evolución de la enseñanza académica en materias como, estrategias de liderazgo, en segmentación, etc.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el Clima Laboral con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la Adaptación con el conocimiento de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Determinar la relación entre la Satisfacción de las Necesidades con las habilidades de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Determinar la relación entre el Equilibrio Emocional con la motivación de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

H_g: El Clima Laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₀: El Clima Laboral no se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₁: El Clima Laboral si se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

1.7.2. Hipótesis Específicos

H_g: La Adaptación se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₀: La Adaptación se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₁: La Adaptación se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H_g: La Satisfacción de las Necesidades se relaciona con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₀: La Satisfacción de las Necesidades se relaciona con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₁: La Satisfacción de las Necesidades se relaciona con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H_g: El Equilibrio Emocional se relaciona con la motivación de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₀: El Equilibrio Emocional se relaciona con la motivación de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₁: El Equilibrio Emocional se relaciona con la motivación de los trabajadores de la

empresa 101 Residente SAC, 2018.

II. METODOLOGÍA

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño, tipo y nivel de Investigación.

2.1. Diseño de Investigación

En el actual estudio se utilizará un diseño no experimental y de corte transversal, dado que no alteraremos con alevosía las variantes de búsqueda, se respetara el producto final y no se inferirá para manipular el producto a nuestro favor.

Hernández (2010), manifestó que, “la finalidad de este tipo de proyecto es analizar las variantes y examinar el grado de relación en un lugar determinado, es como captar un retrato de lo sucedido” (p.151).

2.2.2. Tipo De Investigación

En el estudio será de tipo aplicada en la empresa 101 Residente SAC.

Namakforoosh (2005), mencionó que,

Nos ayuda a elegir y mejorar la legalidad. Las cualidades fundamentales de la exploración empleada es la intensidad en solucionar cualquier tipo de eventualidad algo similar a la exploración natural, no obstante, el estudio aplicado se centra principalmente en la elección de decisiones vitales en el futuro (p.44).

2.1.3. Nivel de Investigación

La presente investigación fue **nivel Descriptiva - Correlacional**, ya que pretende dar a conocer la relación que existe las dos variables, y a vez explicar el porqué de los fenómenos.

Para Hernández et al. (2010), “los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción” (p.152-153).

Para Hernández et al. (2010), “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p.154).

2.2. Operacionalización de Variables

Variable 1: Clima Organizacional

Chiavenato (2011) menciona que,

Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización (p.49).

Variable 2: Desempeño de los trabajadores

Según Anastasi (2007), menciona que, “la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño de tareas y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimientos, habilidades y motivación en el trabajador”.

Operacionalización de Variables

El clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC., Jesús María, Lima 2018					
VARIABLE	DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
VARIABLE 1: CLIMA LABORAL.	Chiavenato (2011) define el clima organizacional "los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio emocional . Eso se define como un estado de adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización". (p.49).	La variable Clima Laboral sera media mediante las dimensiones Adaptación, Satisfacer las necesidades y Equilibrio.	Adaptación	Acción	Escala de Medición Ordinal
				Efecto	
				Flexibilidad	
				Ajuste	
			Satisfacer las necesidades	Comportamiento	
				Consumidor	
				Estrategia	
				Objetivo	
			Equilibrio emocional	Producto	
				Sujeto	
				Ambiente	
				Psicología	
VARIABLE 2 : EL DESEMPEÑO LABORAL	Según Anastasi (2007), En lo que respecta al propio desempeño laboral, la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño de tareas y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimientos, habilidades y motivación en el trabajador.	La variable Desempeño de los trabajadores sera media mediante las dimensiones Conocimiento, Habilidades y Motivación.	Conocimiento	Datos	Escala de Medición Ordinal
				Valor	
				Tiempo	
			Habilidades	Talento	
				Competencia	
				Inteligencia	
			Motivación	Voluntad	
				Interés	
				Sentimientos	

2.3. Población y Muestra

2.3.1 Población:

Dentro de la investigación realizada es importante definir la población de estudio. A efectos de llevar a cabo la investigación, la población estuvo conformada por 84 colaboradores; Por lo tanto es Censal.

Según Carrasco (2005), la población: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

2.3.2. Muestra:

La muestra estuvo conformada por los 84 colaboradores de la empresa.

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

2.4.1 Técnica de Recolección de Datos

En la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que está constituido por 20 preguntas, las que fueron elaboradas en base a las dimensiones e indicadores de las variables propuestas.

2.4.2. Validez del instrumento

Para realizar la validación del instrumento, esta ha sido sometida a juicio de expertos, lo que permitió distinguir las dimensiones e indicadores propuestos con los ítems respectivos, expresados en preguntas. Tal validación se realizó por los docentes de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, quienes se mencionan posteriormente, indicando los siguientes resultados:

2.4.3. Confiabilidad del Instrumento

El Alfa de Cron Bach se utilizó para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición.

Figura N° 01

0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Hernández (2010, p.302)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación: Conforme a la tabla de resultados la fiabilidad del análisis estadístico tiene un valor de 0.998 y en significancia con respecto a la tabla categórica, se determina que el instrumento es de consistencia interna con tendencia a una confiabilidad muy alta.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

El método que se utilizara será el método Hipotético Deductivo, y para la estadística se empleara el Programa Statistical Product and Service Solutions (SPSS), para analizar los datos.

2.6. Aspectos éticos

En el estudio se desarrollara una encuesta auto aplicada anónima y voluntaria, la que se aplicará a personas de ambos sexos, mayores de 18 años. Los participantes serán informados que sus respuestas serán tabuladas y analizadas en forma grupal, nunca en

forma individual, que podrán responder a las preguntas que deseen y que podrán retirarse de la encuesta en el momento que deseen.

El estudio contará con la autorización de la empresa en que se aplique la encuesta y se seleccione al personal encuestado. Asimismo, se contará con la autorización de la Facultad de Administración para la realización de la tesis.

III. RESULTADOS

3. Resultados

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

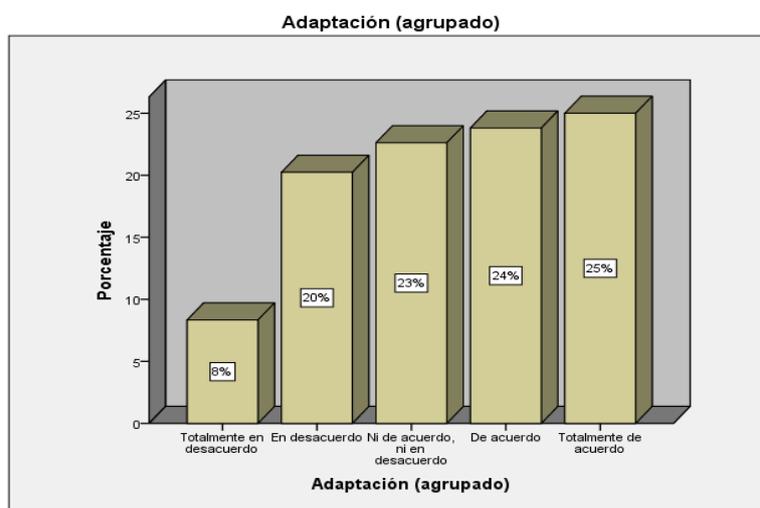
3.1.1. Dimensión Adaptación

Tabla N° 01

		Adaptación (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	17	20,2	20,2	28,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	22,6	22,6	51,2
	De acuerdo	20	23,8	23,8	75,0
	Totalmente de acuerdo	21	25,0	25,0	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 01



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **8%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Adaptación**; un **25%** respondieron que están totalmente de acuerdo y un **23%** respondieron que no están de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Adaptación**, en 101 Residentes SAC, 2018.

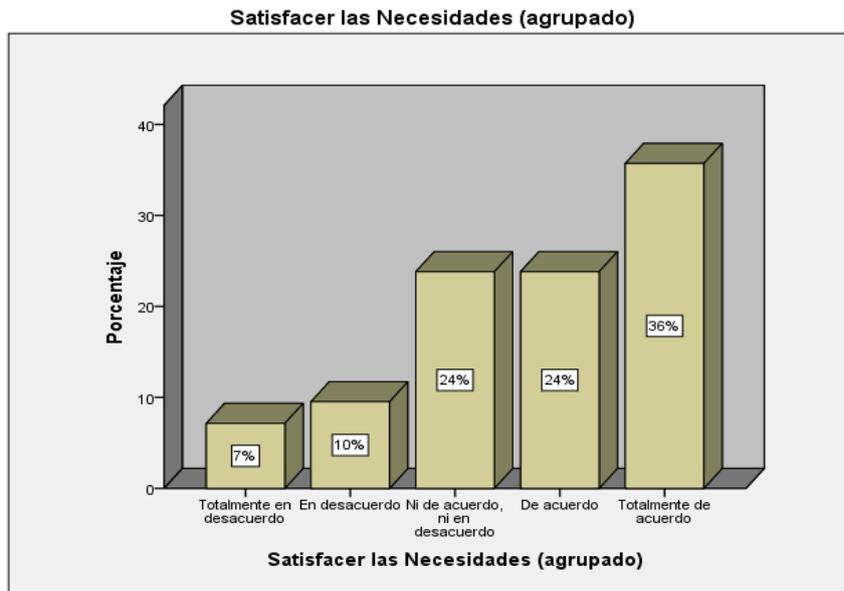
3.1.2. Dimensión Satisfacer las Necesidades

Tabla N° 02

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	8	9,5	9,5	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	23,8	23,8	40,5
	De acuerdo	20	23,8	23,8	64,3
	Totalmente de acuerdo	30	35,7	35,7	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 02



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **7%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Satisfacer las necesidades**; un **36%** respondieron que están totalmente de acuerdo y un **24%** respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Satisfacer las necesidades**, en 101 Residentes SAC, 2018.

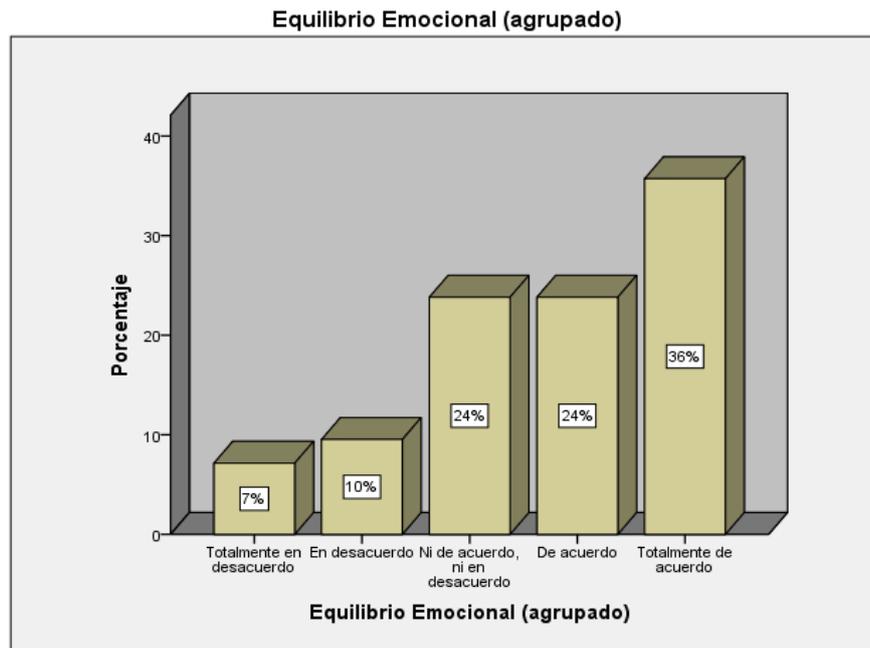
3.1.3. Dimensión Equilibrio Emocional

Tabla N° 03

		Equilibrio Emocional (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	8	9,5	9,5	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	23,8	23,8	40,5
	De acuerdo	20	23,8	23,8	64,3
	Totalmente de acuerdo	30	35,7	35,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 03



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **7%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Equilibrio Emocional**; un **36%** respondieron que están totalmente de acuerdo y un **24%** respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Equilibrio Emocional**, en 101 Residentes SAC, 2018.

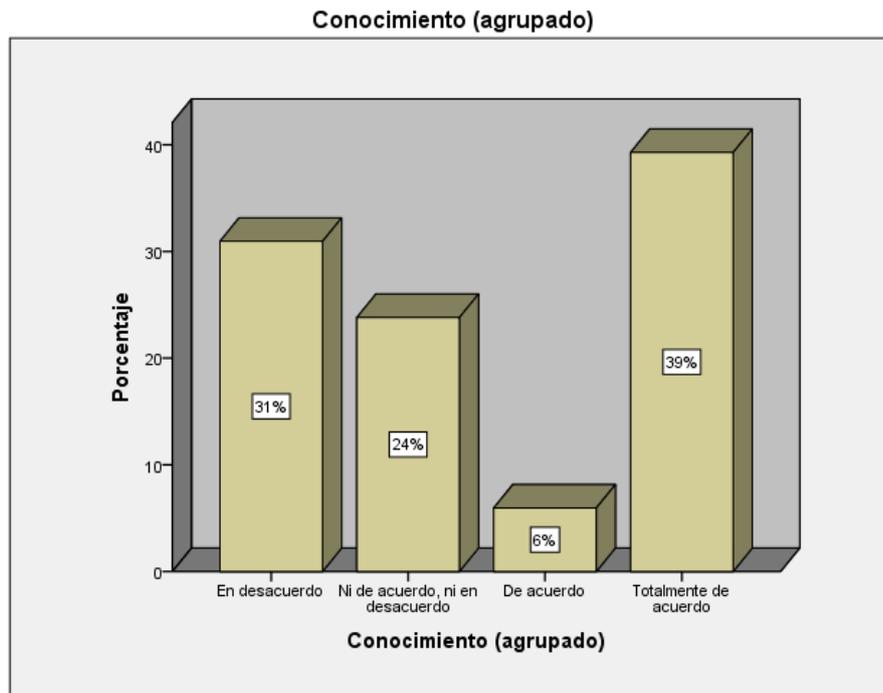
3.1.4. Dimensión Conocimiento

Tabla N° 04

		Conocimiento (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	26	31,0	31,0	31,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	23,8	23,8	54,8
	De acuerdo	5	6,0	6,0	60,7
	Totalmente de acuerdo	33	39,3	39,3	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 04



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **6%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Conocimiento**; un **39%** respondieron que están totalmente de acuerdo y un **24%** respondieron que no están de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Conocimiento**, en 101 Residentes SAC, 2018.

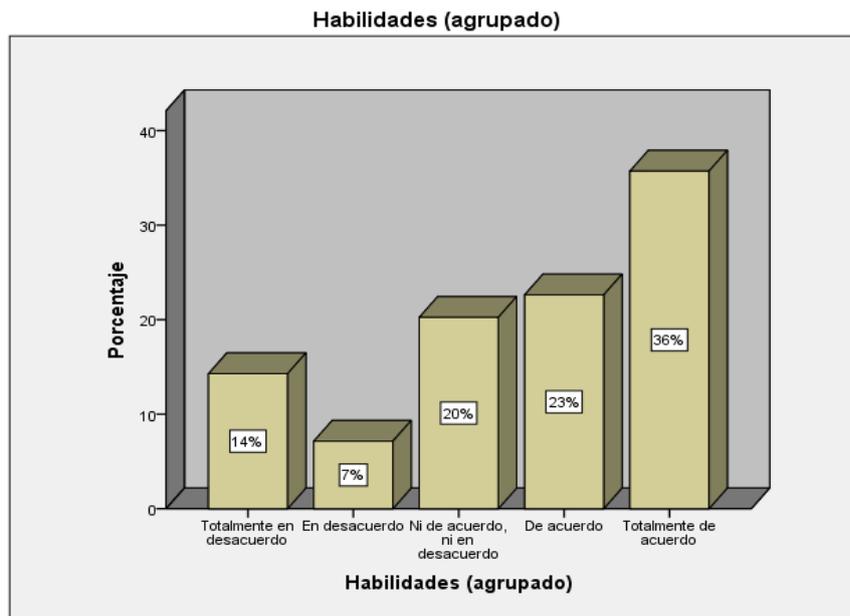
3.1.5. Dimensión Habilidades

Tabla N° 05

		Habilidades (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	6	7,1	7,1	21,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	20,2	20,2	41,7
	De acuerdo	19	22,6	22,6	64,3
	Totalmente de acuerdo	30	35,7	35,7	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 05



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **7%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están en desacuerdo con la **Dimensión Habilidades**; un **36%** respondieron que están totalmente de acuerdo y un **23%** respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Habilidades**, en 101 Residentes SAC, 2018.

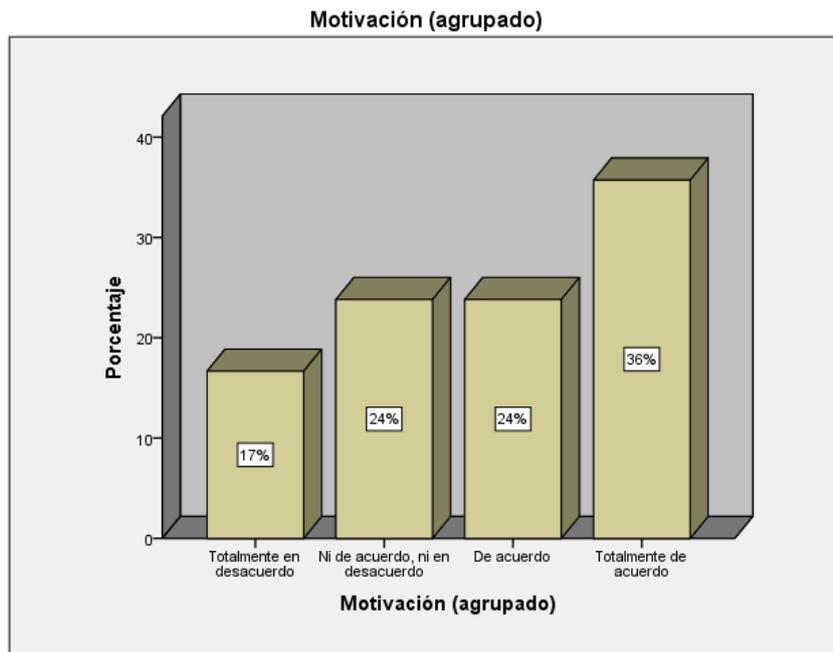
3.1.6. Dimensión Motivación

Tabla N° 06

		Motivación (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	23,8	23,8	40,5
	De acuerdo	20	23,8	23,8	64,3
	Totalmente de acuerdo	30	35,7	35,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 06



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Podemos observar, conforme con los resultados, que el **17%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Motivación**; un **36%** respondieron que están totalmente de acuerdo y un **24%** respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Motivación**, en 101 Residentes SAC, 2018.

3.2. Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov:

TABLA N°07: PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Laboral (agrupado)	,209	84	,000	,852	84	,000
Desempeño de los Trabajadores (agrupado)	,275	84	,000	,781	84	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De acuerdo a la Prueba de Normalidad Kolmogorov–Smirnov que se muestra en la Tabla N° 07, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “**0.000 < 0.05**”; por lo tanto el presente estudio **no tiene una distribución normal**.

3.3. Correlación de la Hipótesis

Para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables en la investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante el Rho Spearman, en la cual veremos el nivel de correlación en la tabla N°08.

Hipótesis general

H_g: El Clima Laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₀: El Clima Laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₁: El Clima Laboral si se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Tabla N°08

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 09: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Clima Laboral) y la variable dependiente (Desempeño de los Trabajadores).

Correlaciones				
			Clima Laboral (agrupado)	Desempeño de los Trabajadores (agrupado)
Rho de Spearman	Clima Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,971**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño de los Trabajadores (agrupado)	Coeficiente de correlación	,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de **0,971** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 08).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el Clima Laboral si se

relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Hipótesis específica 01

H_g: La Adaptación se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₀: La Adaptación no se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₁: La Adaptación si se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Tabla N° 10: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Adaptación) y la variable dependiente (Conocimiento).

Correlaciones				
			Adaptación (agrupado)	Conocimiento (agrupado)
Rho de Spearman	Adaptación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,929**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Conocimiento (agrupado)	Coeficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,929** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 08).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la Adaptación si se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Hipótesis Especifica 02

H_g: La Satisfacción de las Necesidades se relaciona significativamente con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₀: La Satisfacción de las Necesidades no se relaciona significativamente con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₁: La Satisfacción de las Necesidades si se relaciona significativamente con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Tabla N° 11: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Satisfacción de las Necesidades) y la variable dependiente (Habilidades).

		Correlaciones		
			Satisfacción de las Necesidades (agrupado)	Habilidades (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción de las Necesidades (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,981**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Habilidades (agrupado)	Coefficiente de correlación	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,981** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. (Ver tabla 08).

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la Satisfacción de las Necesidades si se relaciona significativamente con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Hipótesis Especifica 03

H_g: El Equilibrio Emocional se relaciona significativamente con la motivación de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₀: El Equilibrio Emocional no se relaciona significativamente con la motivación de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

H₁: El Equilibrio Emocional si se relaciona significativamente con la motivación de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

Tabla N° 12: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Equilibrio Emocional) y la variable dependiente (Motivación).

Correlaciones				
			Equilibrio Emocional (agrupado)	Motivación (agrupado)
Rho de Spearman	Equilibrio Emocional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Motivación (agrupado)	Coefficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,959** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 08).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el Equilibrio Emocional si se relaciona significativamente con la motivación de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

4.1. Objetivo general e hipótesis general:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación del Clima Laboral con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018. Se observó que dicho objetivo guarda coherencia con la tesis de Yubisay (2013) “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”. Finalidad principal fue diagnosticar la correlación entre las variables mencionadas. Se llegó a la síntesis que en las instituciones existe un clima hostil donde los colaboradores no pueden desarrollar sus habilidades de forma natural por temor a las represalias por parte de sus superiores.

La presente tesis tuvo como hipótesis general el Clima Laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018. El cual guarda coherencia con la hipótesis general de Yubisay (2013), siendo la siguiente el Clima organizacional si se relaciona con el desempeño laboral.

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que el Clima Laboral si se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018., por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Yubisay (2013) el cual obtuvo como resultado el rechazó la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, por consecuencia las decisiones que se abordaron fueron el desempeño de los trabajadores, los canales de distribución más efectivos a considerar y el clima organizacional.

4.2. El objetivo específico e hipótesis específico 1:

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre la Adaptación con el conocimiento de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Huamani (2015) “el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013”. Tuvo como objetivo dar un valor al nivel de eficacia.

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que la Adaptación si se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018., por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

4.3. El objetivo específico e hipótesis específico 2:

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre la Satisfacción de las Necesidades con las habilidades de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Días (2011) “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León”. El investigador trato de dar respuesta a la problemática de la influencia entre el nivel de capacitación y el nivel de desempeño en su población la cual estaba conformada por los empleados de la Comisión Federal de Electricidad

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que la satisfacción de las necesidades si se relaciona con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018., por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

4.4. El objetivo específico e hipótesis específico 3:

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el Equilibrio Emocional con la motivación de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Mazariegos (2015). En su investigación “Motivación y desempeño laboral” para la obtención el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial-Organizacional en la Facultad de Humanidades, Quetzaltenango; Universidad Rafael Landívar, 2015, México. Cuyo como finalidad determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores. La autora presento la motivación como un aspecto de puntual importancia para las instituciones, debido a que lo relaciona directamente con la productividad de los colaboradores y su desempeño laboral con mayores y mejores resultados.

Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que el equilibrio Emocional si se relaciona con el motivación de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018., por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Verificando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se determinó las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que el Clima Laboral si se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018, puesto que, el coeficiente de Rho de Spearman arroja como resultado 0.971 lo que nos indica que el clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los trabajadores.
2. Se determinó que la Adaptación si se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018, el coeficiente de Rho de Spearman arroja como resultado 0.929 lo que nos indica que la adaptación se relaciona positivamente con el conocimiento de los trabajadores.
3. Se determinó que la Satisfacción de las Necesidades si se relaciona con las habilidades de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018, el coeficiente de Rho de Spearman arroja como resultado 0.981 lo que nos indica que la satisfacción de las necesidades se relaciona positivamente con las habilidades de los trabajadores.
4. Se determinó que la Equilibrio Emocional si se relaciona con la motivación de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018, el coeficiente de Rho de Spearman arroja como resultado 0.959 lo que nos indica que el equilibrio emocional se relaciona positivamente con la motivación de los trabajadores.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que dentro de la organización se mejore las condiciones laborales para que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral.
2. Se recomienda que para los colaboradores nuevos para que se le haga más fácil la adaptación dentro de la empresa se tendría que colocar con los colaboradores más antiguos.
3. Se recomienda que la empresa se centre y se preocupe en cubrir las necesidades que tengan sus colaboradores para que así estos puedan explotar sus habilidades a favor de la empresa.
4. Se recomienda que se implemente programas de motivación para que los colaboradores se sientan identificados con la empresa y mantengan un equilibrio emocional dentro de la empresa.

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2012). *“Metodología de Investigación Científica Aplicado a la Ingeniería”* (Tesis). Universidad Nacional del Callao.
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de ---Trujillo 2014.* (Tesis). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Anderson, Sweeney & Williams (2008). *Estadística para Administración y Economía.* (10ª.ed.). México: Cengage Learning.
ISBN: 13: 978-607-481-319-7.
- Arana, L. (2014). *“Mejora de Productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje”* (Tesis). Universidad de San Martín de Porres.
- Bernal, García & Ramírez (2012). *Productividad y Desarrollo.* (1ª.ed.). México: Instituto Tecnológico de Sonora.
ISBN: 978-607-442-523-9.
- Bernal (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* (3ra.ed.). México; Pearson educación
ISBN: 978-958-699-128-5
- Cano, Y. (2015). *“Liderazgo y Motivación”* (Tesis). Universidad Rafael Landívar.
- Carro y Gonzales (2012). *Productividad y Competitividad.* (1ª.ed.). Argentina: Universidad de Mar de Plata.
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* (2ª.ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8ª .ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0980-2.

Coremberg, A. (2008). “*La Medición de la Productividad y los factores Productivos*” (Tesis). Universidad Nacional de la Plata.

Curillo, M. (2014). “*Análisis y Propuesta de Mejoramiento de la Productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA.*” (Tesis). Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca.

D'Alessio I., F. (2010). *Administración de las Operaciones Productivas*. (1ª.ed.). México D.F.: PEARSON. ISBN: 978-607-32-1186-4

Hernández, J. (2013). “*El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación desde la Perspectiva Etológica*” (Tesis). Universidad del Rosario.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª .ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0291-9.

Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración*. (5 ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0617-7.

Pinela y Plúas. (2013). *Fidelización de clientes a través de Estrategias de CRM con Herramientas Social Media* (Tesis). Universidad Estatal de Milagro.

Silvestre (2013). *Fidelización estratégica de clientes Caso: BPAP - Banco Privado Argentino del Progreso S.A.* (Tesis). Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Stanton, Etzel & Walker (2007). *Fundamentos de Marketing* (14ª .ed.) México D.F.:
MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
ISBN: 978-970-10-6201

Robbins y Coulter (2014). Administración. (12ª.ed.). México D.F.: PEARSON.
ISBN: 978-607-32-2766-7.

Sorados, M. (2010). “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa”
(Tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar un proyecto de tesis, 2014.
Editorial San Marcos.
ISBN: 9786123028787

Anexo

Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p>General:</p> <p>¿Cómo se relaciona el Clima Laboral con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona la adaptación con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Satisfacción de las necesidades con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el Equilibrio Emocional con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre el Clima Laboral con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la Adaptación con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la Satisfacción de las Necesidades con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el Equilibrio Emocional con el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p>	<p>General:</p> <p>El Clima Laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>La Adaptación se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p> <p>La Satisfacción de las Necesidades se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p> <p>El Equilibrio Emocional se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p>	<p>Clima Laboral</p>	<p>Adaptación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción • Efecto • Flexibilidad • Ajuste <p>Satisfacer las necesidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento • Consumidor • Estrategia • Objetivo • Producto <p>Equilibrio Emociona</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sujeto • Ambiente • Psicología • Emociones • Actitud 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>	<p>Población:</p> <p>60 colaboradores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p> <p>Tipo de Muestra o Muestreo:</p> <p>No probabilístico censal</p>	<p>De Muestreo</p> <p>Encuesta</p> <p>De recolección de datos</p> <p>Cuestionario a los colaboradores de la empresa 101 Residente SAC, 2018.</p> <p>De procesamiento de datos</p> <p>Uso del programa estadístico SPSS 23</p>
			<p>Desempeño de los trabajadores</p> <p>50</p>	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos • Valor • Tiempo <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento • Competencia • Inteligencia <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voluntad • Interés • Sentimientos 			

Cuestionario

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
ADAPTACIÓN					
01. Considera usted, ¿Que la empresa cuenta con un plan de acción ante posibles eventualidades?					
02. Considera usted, ¿Qué un trabajador motivado trae consigo un efecto positivo en la empresa?					
03. Considera usted, ¿Que los horarios que cuenta 101 Residente SAC, cuenta con horarios flexibles?					
04. Considera usted, ¿Qué en 101 Residente SAC los ajustes respecto a los horarios se hacen previa notificación a sus colaboradores?					
SATISFACER LAS NECESIDADES					
05. Considera usted, ¿Que la empresa guarda un comportamiento netamente profesional con sus colaboradores?					
06. Considera usted, ¿Que en 101 Residentes SAC, se centran en satisfacer las necesidades de sus consumidores?					
07. Considera usted, ¿Que en 101 Residentes SAC, se mejoran las estrategias de manera continua?					
08. Considera usted, ¿Que el principal objetivo de 101 Residentes SAC, es el de lograr la identificación de los trabajadores con la empresa?					
09. Considera usted, ¿Que en 101 Residentes SAC se ofrece un producto diferente al de la competencia porque sus trabajadores se sienten comprometidos con la organización?					
EQUILIBRIO EMOCIONAL					
10. Considera usted, ¿Que un sujeto fuerte mentalmente, es un activo muy importante para cualquier organización?					
11. Considera usted, ¿Que el ambiente en 101 Residentes SAC, permite a los colaboradores desarrollarse de la mejor manera?					
12. Considera usted, ¿Que en la empresa, se realizan pruebas psicológicas de manera mensual?					
13. Considera usted, ¿Qué en 101 Residentes SAC, tienen en cuenta que las emociones van a influir en el nivel de productividad de los trabajadores?					
14. Considera usted, ¿Qué en 101 Residentes SAC todos los miembros de la empresa cuentan con una actitud positiva?					
CONOCIMIENTO					
15. Considera usted, ¿Qué en 101 Residentes SAC los datos de los colaboradores son presentados al ministerio de trabajo?					
16. Considera usted, ¿Que los colaboradores se sienten valorados por la empresa?					
17. Considera usted, ¿Que el tiempo que se toman para elaborar cualquier tarea es el correcto?					
HABILIDADES					
18. Considera usted, ¿Que los colaboradores de 101 Residentes SAC cuentan con talentos únicos?					
19. Considera usted, ¿Que la competencia dentro de la empresa entre los colaboradores elevan la calidad del producto?					
20. Considera usted, ¿Que ante un conflicto es manejado con la inteligencia del caso?					
MOTIVACIÓN					
21. Considera usted, ¿Que en la empresa muestra voluntad para mantener a sus colaboradores comprometidos?					
22. Considera usted, ¿Qué en 101 Residentes SAC están interesados en el bienestar de sus colaboradores?					
23. Considera usted, ¿Qué sus colaboradores tienen un sentimiento especial por la empresa?					

Elaborado por: Gustavo Raúl Huertas Mera.

Anexo 02: Juicio de Expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC., Jesús María, Lima 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Huertas Mera, Gustavo Raúl							
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. Norales Dominguez, Edilit G.</i>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Clima Laboral	Adaptación	Acción	01. Las acciones que efectúan los trabajadores están claramente definidas en la empresa 101 Residente	1. Totalmente en desacuerdo 2. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo			
		Efecto	02. Las motivaciones económicas que otorga la empresa cumple efectos de mejora del ambiente labor				
		Flexibilidad	03. La empresa estable horarios flexibles para el cumplimiento del servicio de conserjería?				
		Ajuste	04. Los ajustes a los horarios de servicios por alguna eventualidad es compensado?				
	Satisfacer Necesidades del Cliente	Comportamiento	01. La empresa guarda un comportamiento saludable con sus colaboradores?				
		Consumidor	02. Considera usted, que la empresa satisface las necesidades exigidas por los usuarios?				
		Estrategia	03. Considera usted, se plantean nuevas estrategias de periódicamente?				
		Objetivo	04. Considera usted, que la empresa identifica objetivos flexibles para su cumplimiento con la				
		Producto	05. Los productos y servicios que ofrece la empresa satisface necesidades del cliente?				
	Equilibrio Emocional	Sujeto	01. El colaborador es considerado la parte muy importante para cualquier organización?				
		Ambiente	02. El ambiente laboral en la empresa, permite a los colaboradores desarrollarse profesionalmente?				
		Psicología	03. ¿La empresa, realiza pruebas psicológicas a los colaboradores periódicamente?				
		Emociones	04. Los trabajadores mantienen emociones positivas para lograr la productividad?				
		Actitud	05. La actitud positiva de los trabajadores coadyuva el logro de los objetivos?				
	Desempeño de los Trabajadores	Conocimiento	Datos		01. Los datos sistematizado son utilizados por los trabajadores en la empresa?		
Valor			02. El conocimiento de los trabajadores son valorados por la empresa?				
Tiempo			03. Los trabajadores utilizan información sistematizada oportuna?				
Habilidades		Talento	01. El talento de los trabajadores coadyuva el logro de metas?				
		Competencia	02. Los trabajadores tienen competencias laborales que ayuda al logro de los objetivos empresariales?				
		Inteligencia	03. La inteligencia acumulada de los trabajadores ayuda la eficiencia de los servicios?				
Motivación		Voluntad	01. La empresa muestra voluntad para mantener a sus colaboradores comprometidos?				
		Interés	02. La empresa está interesada en el bienestar de sus colaboradores?				
		Sentimientos	03. Los colaboradores están identificados y tienen sentimiento de servicio con la empresa?				
Firma del experto				Fecha <i>10-11-12</i>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa 101 Residente SAC., Jesús María, Lima 2017		Apellidos y nombres del investigador: Huertas Mera, Gustavo Raúl		Apellidos y nombres del experto: Dr. Edwin Arce Alvarez	
ASPECTO POR EVALUAR					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO
				SI CUMPLE	NO CUMPLE
					OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Clima Laboral	Adaptación	Acción	01. Las acciones que efectúan los trabajadores están claramente definidas en la empresa 101 Residente		
		Efecto	02. Las motivaciones económicas que otorga la empresa cumple efectos de mejora del ambiente labor		
		Flexibilidad	03. La empresa estable horarios flexibles para el cumplimiento del servicio de conserjería?		
		Ajuste	04. Los ajustes a los horarios de servicios por alguna eventualidad es compensado?		
	Satisfacer Necesidades del Cliente	Comportamiento	01. La empresa guarda un comportamiento saludable con sus colaboradores?		
Equilibrio Emocional	Satisfacer Necesidades del Cliente	Estrategia	02. Considera usted, que la empresa satisface las necesidades exigidas por los usuarios?		
		Objetivo	03. Considera usted, se plantean nuevas estrategias de periódicamente?		
		Producto	04. Considera usted, que la empresa identifica objetivos flexibles para su cumplimiento con la		
		Sujeto	05. Los productos y servicios que ofrece la empresa satisface necesidades del cliente?		
		Ambiente	01. El colaborador es considerado la parte muy importante para cualquier organización?	1. Totalmente en Desacuerdo	
Conocimiento	Equilibrio Emocional	Psicología	02. El ambiente laboral en la empresa, permite a los colaboradores desarrollarse profesionalmente?	2. Desacuerdo	
		Emociones	03. ¿La empresa, realiza pruebas psicológicas a los colaboradores periódicamente?	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
		Actitud	04. Los trabajadores mantienen emociones positivas para lograr la productividad?	4 De Acuerdo	
		Datos	05. La actitud positiva de los trabajadores coadyuva el logro de los objetivos?	5. Totalmente de Acuerdo	
		Valor	01. Los datos sistematizado son utilizados por los trabajadores en la empresa?		
Desempeño de los Trabajadores	Motivación	Tiempo	02. El conocimiento de los trabajadores son valorados por la empresa?		
		Talento	03. Los trabajadores utilizan información sistematizada oportuna?		
		Competencia	01. El talento de los trabajadores coadyuva el logro de metas?		
		Inteligencia	02. Los trabajadores tienen competencias laborales que ayuda al logro de los objetivos empresariales?		
		Voluntad	03. La inteligencia acumulada de los trabajadores ayuda la eficiencia de los servicios?		
Firma del experto	Motivación	Interés	01. La empresa muestra voluntad para mantener a sus colaboradores comprometidos?		
		Sentimientos	02. La empresa está interesada en el bienestar de sus colaboradores?		
			03. Los colaboradores están identificados y tienen sentimiento de servicio con la empresa?		

Firma del experto: **Dr. Edwin Arce Alvarez** 16/11/2017

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
Clima Laboral	Adaptación	Acción	01. Considera usted, ¿Que la empresa cuenta con un plan de acción ante posibles eventualidades?	1. Totalmente en Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo	/	
		Ejercicio	02. Considera usted, ¿Qué un trabajador motivado trae consigo un efecto positivo en la empresa?			
		Flexibilidad	03. Considera usted, ¿Que los horarios que cuenta 101. Residentes SAC, cuenta con horarios flexibles?			
		Ajuste	04. Considera usted, ¿Que en 101. Residentes SAC los ajustes respecto a los horarios se hacen previa notificación a sus colaboradores?			
		Comportamiento	05. Considera usted, ¿Que la empresa guarda un comportamiento notoriamente profesional con sus colaboradores?			
	Satisfacer Necesidades del Cliente	Consumidor	01. Considera usted, ¿Que en 101. Residentes SAC, se emitan en satisfacer las necesidades de sus consumidores?			
		Estrategia	02. Considera usted, ¿Que en 101. Residentes SAC, se mejoran las estrategias de manera continua?			
		Objetivo	04. Considera usted, ¿Que el principal objetivo de 101 Residentes SAC, es el de lograr la identificación de los trabajadores con la empresa?			
		Producto	05. Considera usted, ¿Que en 101. Residentes SAC se ofrece un producto diferente al de la competencia porque sus trabajadores se sienten			
		Sujero	01. Considera usted, ¿Que un sujeto fuerte mentalmente, es un activo muy importante para cualquier organización?			
	Equilibrio Emocional	Ambiente	02. Considera usted, ¿Que el ambiente en 101 Residentes SAC, permite a los colaboradores desarrollarse de la mejor manera?			
		Psicología	03. Considera usted, ¿Que en la empresa, se realizan pruebas psicológicas de manera mensual?			
		Emociones	04. Considera usted, ¿Que en 101 Residentes SAC, tienen en cuenta que las emociones van a influir en el nivel de productividad de los trabajadores?			
		Actitud	05. Considera usted, ¿Que en 101 Residentes SAC todos los miembros de la empresa cuentan con una actitud positiva?			
		Datos	01. Considera usted, ¿Que en 101 Residentes SAC los datos de los colaboradores son presentados al nivel jerárquico de trabajo?			
Conocimiento	Valor	02. Considera usted, ¿Que los colaboradores se sienten valorados por la empresa?				
	Tiempo	03. Considera usted, ¿Que el tiempo que se toma para elaborar cualquier tarea es el correcto?				
	Talento	01. Considera usted, ¿Que los colaboradores de 101 Residentes SAC cuentan con talentos únicos?				
Habilidades Trabajadores	Competencia	02. Considera usted, ¿Que la competencia dentro de la empresa entre los colaboradores eleva la calidad del producto?				
	Inteligencia	03. Considera usted, ¿Que ante un conflicto es manejado con la inteligencia del caso?				
	Voluntad	01. Considera usted, ¿Que en la empresa muestra voluntad para mantener a sus colaboradores comprometidos?				
Motivación	Interés	02. Considera usted, ¿Que en 101 Residentes SAC están interesados en el bienestar de sus colaboradores?				
	Sentimientos	03. Considera usted, ¿Que a sus colaboradores tienen un sentimiento especial por la empresa?				
Firma del experto						

Apellido y nombres del investigador:
 Huertas Mesa, Gustavo Raúl
 Dr. COSMILAS CASARLO PEDRO

Fecha: 11/11/19

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 04: Pantallazo Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=980269844&u=1051161566&lang=es

feedback studio desarrollo de tesis -- /0 < 23 de 33 > ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA 101 RESIDENTE SAC, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
GUSTAVO RAÚL HUERTAS MERA

ASESOR:
DR. PEDRO COSTILLA CASTILLO.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018

Resumen de coincidencias

21 %

1	repositorio.uigv.edu.pe	1 %
2	repositorio.upao.edu.pe	1 %
3	forum.wordreference.e...	1 %
4	repositorio.uladtech.ed...	1 %
5	Entregado a Instituto S...	1 %
6	es.slideshare.net	1 %
7	Entregado a Universida...	1 %
8	www.coursehero.com	1 %
9	issuu.com	1 %
10	repositorio.udh.edu.pe	1 %
11	renati.sunedu.gob.pe	1 %
12	Berta C. Orazco, Mered...	1 %
13	repositorio.unam.edu.pe	1 %

Página: 1 de 44 Número de palabras: 5778 Text-only Report | High Resolution Activado 18:11 3/07/2018