



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa  
Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Bachiller en Administración

**AUTORAS:**

Angaspilco Maquén, Paola Lisbeth (ORCID: 0000-0002-0281-461X)

Santisteban Alvitres, Milagros Isabel (ORCID: 0000-0002-4319-3004)

**ASESORA:**

Dra. Jesús Ramírez, Gladis Dolores (ORCID: 0000-0002-5388-6058)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHEPÉN – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está destinado a nuestros amados progenitores por ser soporte incondicional y así conseguir dichos propósitos individuales y profesionales.

A todos los individuos la cual apoyaron en el desarrollo de este trabajo de investigación.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos infinitamente a YAHVE TODOPODEROSO, por permitirnos la salud y a nuestros padres la oportunidad de poder formarnos como profesionales.

A la universidad César Vallejo por cooperar a la formación profesional de los estudiantes que alberga.

A nuestros profesores por sus acertadas orientaciones que nos facilitan nuestro desempeño académico.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5. Procedimiento.....	13
3.6. Método de análisis de Datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS .....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019 ....	16
Tabla 2: Identificar el nivel del clima laboral en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019 .....	17
Tabla 3: Dimensiones del clima laboral en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019 .....	18
Tabla 4: Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.....	19
Tabla 5: Dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019 .....	20
Tabla 6: Relación entre la estructura de la empresa con el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.....	21
Tabla 7: Relación entre la responsabilidad laboral con el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.....	21
Tabla 8: Relación entre la remuneración equitativa con el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.....	22
Tabla 9: Relación entre la tolerancia al conflicto con el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.....	22

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1 Diseño de investigación .....	10
---	----

## Resumen

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la organización Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019; el tipo de investigación fue no experimental y de diseño descriptivo correlacional simple; con una población de 30 trabajadores; para la recolección de datos se aplicó como instrumento un cuestionario y la técnica fue la encuesta; la información se procesó mediante la estadística inferencial y la prueba de correlación Rho de Spearman. Los resultados muestran que existe una correlación fuerte entre ambas variables ( $\rho = 0.763$ ); reconociendo la hipótesis alternativa ( $p < 0,05$ ) y rechazando la hipótesis nula. Y como conclusiones podemos decir que existe correlación fuerte entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores, y el clima laboral de los trabajadores se encuentra en el nivel de regular, así como el desempeño de los trabajadores; también que hay correlación significativa entre las dimensiones de clima laboral (estructura, responsabilidad, remuneración y tolerancia al conflicto) con el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño de los trabajadores, estructura.

## **Abstract**

The current research work aims to determine the relationship between the working climate and the performance of workers in the organization Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019; the type of research was non-experimental and simple correlational descriptive design; with a population of 30 workers; a questionnaire was applied as an instrument for data collection and the technique was the survey; the information was processed using Spearman's inferential statistics and Rho correlation test. The results show that there is a strong correlation between the two variables ( $\rho = 0.763$ ); recognizing the alternative hypothesis ( $p < 0.05$ ) and rejecting the null hypothesis. And as conclusions we can say that there is a strong correlation between the working climate and the performance of workers, and the working climate of workers is at the level of regular as well as the performance of workers; there is also a significant correlation between the dimensions of the working climate (structure, responsibility, remuneration and tolerance of conflict) with job performance.

Keywords: Labor climate, worker performance, structure.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Es imprescindible analizar el entorno laboral que brinda una organización, puesto que este ambiente guarda relación con la competencia de poder vincularse con el rendimiento que alcanzan los empleados dentro de los límites preestablecidos por la empresa.

Según Ponce (2016) en el ámbito internacional, el clima laboral es muy relevante porque tiene que ver con trayectoria y progreso de las actividades institucionales, con la mira de la cual el intelecto del trabajador logre desempeñar sus actividades adecuadamente.

En España, según plantea el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (2018) el estado busca optimizar el rendimiento de dichos trabajadores de ciertas organizaciones estatales a través de un sistema de capacitación para elevar el nivel del clima laboral, con el propósito de hacer más productivo el desempeño de los trabajadores, por ello se prevé un incremento del 18% en la productividad laboral de instituciones gubernamentales, de salud, educación, seguridad social y fuerzas policiales, en este sentido, es de vital importancia la participación, con acompañamiento y monitoreo, de los empleados del estado, considerando que este proyecto requerirá de un costo de 120 millones de dólares aproximadamente, monto que se piensa recuperar a en la medida que los trabajadores estatales sean más eficientes en su desempeño y el clima sea más adecuado.

Por otro lado, según Smith (2017) en Estados Unidos, las organizaciones han tomado conciencia sobre la importancia de mejorar el clima laboral para hacer más eficaz y eficiente el desempeño que cumple cada uno de los trabajadores norteamericanos en su centro de labores, por ejemplo, afirma el autor, la organización Google, es un visto a seguir, pues el ambiente laboral es óptimo y el cumplimiento profesional de sus empleados son más eficientes a nivel mundial, se estima que la productividad de esta empresa se ha incrementado en un 42% en los últimos 03 años, entonces se comprueba la importancia de elevar sosteniblemente el nivel del ambiente profesional y por lo tanto perfeccionar el rendimiento de los empleados.

Del mismo modo la Organización Mundial para el Trabajo (2018) en América latina, en países como Chile y Colombia según plantea se está tomando con más seriedad y frecuencia en tema del ambiente profesional de las entidades y empresas, pues

estas han comprendido que el trabajador que desempeña sus funciones en un entorno acogedor el rendimiento en su puesto de empleo es más significativo, por ello los gobiernos en turno, han implementado sistemas de orientación y motivación para hacer más productivo el trabajo y por ende estos gobiernos han incrementado el nivel de competitividad de sus empresas, las mismas que están ganando terreno laboral en otros países de la región.

En el Perú, según reconoce el Ministerio de Economía y Finanzas (2018) el ambiente profesional y el rendimiento de los empleados, específicamente en las entidades estatales, son temas de consulta, sin embargo, en la realidad se observa empresas que se orientan al lucro y dejan de lado estas variables que a pequeño y extenso tiempo serán más adecuadas con respecto a la productividad del país, en este sentido es importante incrementar la atención al ambiente en que se desenvuelven los trabajadores peruanos para mejorar el desempeño de sus funciones.

En la empresa “Agua Esperanza” de la ciudad de Guadalupe, considerando las evidencias recogidas por la responsable de la investigación, se observa que la administración ha implantado, en sus trabajadores, un sistema laboral basado en metas, lo cual ha incrementado la utilidad de la empresa de manera medianamente aceptable, pero se observa un estrés laboral en los mismos, por ello, según la política de la empresa, el trabajador que cumple con las metas establecidas es invitado a renunciar a la organización, esta realidad problemática hace que el clima laboral sea tenso y poco agradable y por lo tanto el rendimiento de los empleados esté limitado a cumplir una meta y no sea productivo y cohesionado.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se realizó la investigación para responder al siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe; La Libertad 2019?

A la vez, se presentan las siguientes Justificaciones:

Relevancia Social: este estudio permite obtener evidencia sobre la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores, a fin de que se tome en cuenta la importancia que conlleva el manejo de estas variables dentro de las organizaciones, a fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

Implicancias Prácticas: a partir de los resultados se podrá valorar las características del clima laboral y el desempeño de los trabajadores dentro de la institución, a fin de proponer planes de mejora que incrementen su eficacia.

Justificación Teórica: permite la revisión de información bibliográfica sobre las conceptualizaciones, teorías y dimensiones vinculadas con el clima laboral y el desempeño laboral, teniendo en cuenta los enfoques teóricos de Chiavenato, Robles y Suclla.

Justificación Metodológica: permite la validación y análisis de fiabilidad de instrumentos de medición que faciliten la recolección de datos sobre cada una de las variables en estudio.

Por lo tanto, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

Y como objetivos específicos: Determinar el nivel del clima laboral en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019. Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019. Determinar la relación entre la estructura y el desempeño de los trabajadores de la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019. Determinar la relación entre la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019. Determinar la relación entre la remuneración y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019. Determinar la relación entre la tolerancia al conflicto y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

En este estudio se planteó las siguientes hipótesis de investigación: Hipótesis Alterna: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019 y una Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las investigaciones a nivel internacional se han reportado las siguientes:

Espín y Torres (2016) *“Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador Distrito Quito para el periodo 2011 – 2016”*. Con un tipo de investigación exploratoria- experimental, aplicaron una encuesta a una muestra de 87 trabajadores. Concluyeron: La pésima consideración al cliente interior y con más importancia al cliente exterior es muy fundamental en las organizaciones, perjudicando de modo directo el ambiente empresarial, originando un clima problemático, con un rendimiento profesional de mala calidad.

Quispe (2017) *“Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas- 2017”*. La investigación fue de tipo experimental-exploratoria. Menciona que aplicó una encuesta con 30 reactivos a una muestra de 64 trabajadores. Finalmente se concluyó que hay un vínculo evidente; provechoso medurado; esto es, a proporción que se intensifica el vínculo en un igual rumbo, asciende para las dos variantes.

Por otra parte, Meléndez (2016) *“Relación entre el clima organizacional y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas de Cali - Colombia, en el periodo 2015 – 2016”*. Con un tipo de investigación experimental- cuantitativa. Aplicaron un cuestionario a 30 trabajadores, concluyendo que la credibilidad de la herramienta resultó con un valor del alfa de Cronbach de 0,98. En consecuencia: El ambiente empresarial finalmente no afecta en los logros esto es en el rendimiento profesional de los empleados de las distintas orientaciones.

Por otro lado, en cuanto las investigaciones realizadas a nivel nacional se han reportado las siguientes:

Huamaní (2017) *“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 2017”*. Con un tipo de investigación experimental-exploratoria. Aplicó una encuesta a una muestra de 60 trabajadores. De lo que se concluye que: El ambiente empresarial de los trabajadores de transporte de ferrocarriles del metropolitano de Lima, recto es beneficioso para la institución y en las labores

atribuidos en sus trabajos son eficientes para su rendimiento profesional, se deduce de tal manera que se obtuvo un vínculo directo (positiva) de las variantes del análisis.

Tafur (2016) *“Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2016”*, definieron dos muestras de estudio, una correspondió a 14 empleados de la organización en análisis, y la otra muestra la conformó 3 jefes de la misma empresa. Aplicaron un cuestionario. Arribó a la siguiente conclusión: El predominio que hay entre el ambiente profesional y el rendimiento de los empleados es beneficioso en la compañía Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza, pues el ambiente profesional predomina de forma eficiente en el rendimiento de los empleados.

Inglessi y Mimbela (2017) *“El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017”*. Aplicaron una investigación descriptiva correlacional, la muestra estuvo compuesta por 15 empleados, quienes fueron evaluados con una guía de entrevista que le permitió evaluar el clima organización, así como un cuestionario que media dicha variable. Los resultados concluyen que el ambiente organizacional de la empresa Tai Loy sede El Golf – Trujillo con un nivel que no tiene ningún tipo de vinculación con el rendimiento que manifiestan los trabajadores.

Chiavenato (2018) con respecto a la delimitación conceptual sobre la variable de clima laboral se debe tener en cuenta que esta hace referencia a la estimación que comparten los colaboradores de una empresa en función a su labor y a los vínculos personales que establecen en el entorno laboral, así como los diferentes reglamentos que puede afectar y/o perjudicar la labor en la organización

Por otro lado, Chávez (2018) planteó que se trata del ambiente profesional que es reconocido por el trabajador como el factor que permite de forma relevante el cumplimiento de los logros, incluso se afirma que el ambiente laboral pueda hacer la desigualdad entre una organización de excelente rendimiento y otra de pésimo rendimiento.

En cuanto a la importancia del clima laboral, según Tecoloco (2017) es de mucha relevancia tomar interés al ambiente empresarial, de modo que esto logra contribuir a extender o reducir la utilidad de ella. Si los trabajadores se sienten asociados e intachables a la empresa, es muy posible que sean más competentes al momento de laborar.

Mediante un análisis elaborado por The Conference Board (2017), solamente el 45% de los empleados de países sudamericanos como Perú, Bolivia y Ecuador se sienten complacidos en el espacio profesional que trabajan, tiempo atrás hace 26 años el 61% de los empleados estaban complacidos. Consecuentemente que la mayoría de individuos no están contentos en las organizaciones donde laboran y esta lista va en aumento hasta la fecha.

Según Guevara y Tafur (2016) plantearon la existencia de una clasificación de cuatro tipos de clima laboral, cada uno con sus características específicas en algunas empresas, como son los siguientes:

Imperioso – Abusón: indica que el jefe es aquella persona que no termina de confiar en sus trabajadores, los trabajadores captan y laboran en un ambiente de miedo, además los diálogos entre los jefes y los subalternos se constituyen con fundamento en el temor, y el diálogo se da únicamente de manera de mandatos.

Imperioso – Paterno: Hay cierta amistad entre jefes y dirigidos, este puede suscitarse mediante el miedo y el dialogo, pero únicamente se basa en forma de órdenes. Por lo general, la toma de decisiones lo realiza la Gerencia, además las sanciones y las compensaciones son los modos más utilizados para animar a los trabajadores.

Participativo – Asesor, la gerencia muestra credulidad en sus trabajadores. Las determinaciones se eligen desde arriba, sin embargo, los subalternos pueden realizarlo también a los puestos inferiores. Para estimular a los trabajadores se utilizan las compensaciones y los castigos eventuales, se complacen los deseos de reconocimiento y de consideración y se halla el diálogo el uno hacia el otro.

Finalmente, en el tipo de clima laboral Colaborador – grupal se tiene intervención del equipo y hay completa seguridad en los trabajadores por parte de la directiva. La elección de determinaciones se origina en conjunto la empresa, pues el diálogo está dado de manera ascendiente, descendiente y colateral; del mismo modo, la

manera de incitar es la colaboración, la creación de metas y el perfeccionamiento de las tácticas de laborar.

A continuación, se presenta los siguientes conceptos que reforzarán la credibilidad de la investigación:

Clima laboral, Bordas (2018) lo define como el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros.

A la vez se tiene a la primera dimensión Estructura, Inglessi y Mimbela (2017) hace referencia a la comprensión de las responsabilidades, de las normas y lineamiento que se brindan dentro de una organización. A la vez se considera como indicadores: a) Percepción de las obligaciones, según Brunet (2016) reconocimiento de las actividades que tiene el trabajador que realizar para mantener una adecuada interacción con la empresa y con sus compañeros de trabajo. b) Percepción de las reglas, según Belleza (2017) reconocimiento de las normas que deben cumplirse para mejorar el ambiente laboral y mantener la equidad y el orden. c) Percepción de la política de la empresa, según Brunet (2016) adecuado reconocimiento de las políticas institucionales, a fin de mantenerse conectado con los principios de la organización

En la segunda dimensión Responsabilidad, Inglessi y Mimbela (2017) lo definen como la conmovición de la autodeterminación, es decir suponer que uno es su propio jefe. Se considera como indicadores de la dimensión: a) Sentimiento de autonomía, Williams (2018) identificación del grado de confianza del propio trabajador, permite hacerse responsable de implementar su propio trabajo. b) Cumplimiento del manual de funciones, Contreras (2015) tener en cuenta las funciones y responsabilidades que debe cumplir en cada puesto de trabajo, conlleva a una adecuada gestión de procesos de la institución.

En la tercera dimensión Remuneración, Inglessi y Mimbela (2017) indican que todo trabajo bien realizado por el trabajador merece una remuneración proporcional a su labor realizada. Los indicadores son: a) Equidad en la remuneración y el trabajo, Chiavenato (2009) refiere a la igualdad en los salarios y en la distribución de trabajo,

cuando esto se cumple en una institución existe la posibilidad de que los trabajadores se esfuercen por cumplir sus responsabilidades y funciones asignadas. b) Satisfacción, Palma (2018) grado de aceptación sobre las situaciones y condiciones laborales, permite que los trabajadores se sientan a gusto con pertenecer a la institución.

Finalmente, en la cuarta dimensión Tolerancia al conflicto, Inglessi y Mimbela (2017) se basa en la convicción que puede tener el trabajador sobre que el ambiente de la empresa en la que trabaje no supone un peligro por la diferencia de criterios. Los indicadores son: a) Divergencia de opiniones, Albán (2018) posiciones contrarias que pueden presentarse al momento de lidiar con una situación laboral, o algún nuevo proyecto que deba emprenderse en el trabajo. b) Resiliencia, Chiavenato (2016) capacidad que permite afrontar las adversidades y mantener la compostura sin importar cuan estresante o desagradable es la situación problemática a resolver.

Con respecto a la segunda variable Desempeño laboral, Chiavenato (2016) lo define como la forma de comportarse del empleado en el ambiente laboral en fundamento a sus propósitos que determina la organización, así como los propios. Dichas conductas y obligaciones que registra los empleados de todas formas va perjudicar los rendimientos de la empresa, contestando a las advertencias y oportunidades del capital.

Por su parte, Acosta (2018) también afirma que se trata de la estimación de la destreza que evidencia un trabajador mediante la realización de su labor. Es una valoración particular fundamentada en el sacrificio de cada individuo. La ejecución de propósitos frecuente que puede conllevar a fines universales que permiten dar un perfeccionamiento al valor que se le atañe al rendimiento profesional. Establecer propósitos detallados para la labor y dedicarse a lograrlos respaldando la gubernamentalidad y los procesos de la empresa, es la postura precisa que te apoyara a complacer las perspectivas de tu empleador.

En la primera dimensión Capacidad laboral, Robles y Suclla (2017) se traduce en la perspicacia que tiene el colaborador para lograr ejecutar su labor usando su razonamiento, conocimiento de la labor, destrezas adquiridas en el empleo y su razonamiento. A la vez los indicadores: a) Habilidad, Robles y Suclla



(2017). Capacidad que permite la correcta ejecución de funciones y responsabilidades que se les asignan en su entorno laboral. b) Experiencia, Robles y Suclla (2017) conjunto de vivencias y recuerdos que le permite al colaborador afrontar nuevos retos, tomando en consideración los saberes previos de situaciones similares. c) Conocimiento, Robles y Suclla (2017) conjunto de saberes que facilitan que el trabajador logre dar cumplimiento a las actividades que se le asignen. De acuerdo al nivel de desarrollo del mismo, el trabajador podrá hacerse cargo de responsabilidades más complejas.

En la segunda dimensión Desarrollo, Robles y Suclla (2017) hace referencia a que el colaborador es capaz de perfeccionar sus habilidades y destrezas para interaccionar de forma adecuada, auto dirigirse y ser eficiente para lograr ser una persona líder y con alta adaptabilidad. Los indicadores: a) Autoconocimiento, Robles y Suclla (2017) capacidad de reconocer sus propios recursos y de ser consciente de que tipo de actividades puede resolver sin poner en riesgo la operatividad de la empresa. b) Autodirección, Robles y Suclla (2017) capacidad para auto dirigirse, sin la necesidad de que alguien más supervise su trabajo, le permite así comprometerse en tareas que se ajustan a sus posibilidades y recursos personales. c) Auto eficiencia, Robles y Suclla (2017) capacidad para gestionar sus propios recursos y conllevarlos a dar cumplimiento eficiente a los procesos y procedimiento que implique su trabajo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

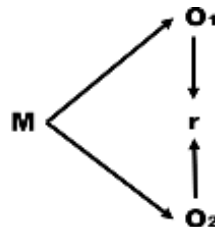
##### Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada ya que se empleó el método científico y técnicas de recolección para obtener resultados estadísticos fiables y poder brindar diversas recomendaciones en el problema presentado.

Para Mendoza (2016) una investigación aplicada ayuda a tomar decisiones asertivas ya que se sistematizan los datos obtenidos brindar soluciones que ayuden a poder resolver problemas.

##### Diseño de investigación

Tuvo un diseño no experimental y corte transversal ya que no hubo manipulación de variables y solo se está evaluando un periodo de tiempo. El diseño utilizado en esta investigación es el descriptivo correlacional.



*Gráfico 1 Diseño de investigación*

Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación del clima laboral

O2 = Observación del desempeño de los trabajadores

R = Representado por la relación que hay entre las dos variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Clima Laboral (V1)**

##### **Definición Conceptual:**

Según Chiavenato (2016) manifiesta que es la estimación que comparten los colaboradores de una empresa en función a su labor y a los vínculos personales que establecen en el entorno laboral, así como los diferentes reglamentos que puede afectar y/o perjudicar la labor en la organización

##### **Definición Operacional:**

Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Remuneración y Tolerancia al conflicto en base al Cuestionario de Clima Laboral.

##### **Indicadores:**

Percepciones de las obligaciones; percepciones de las reglas, percepción de la política de empresa, sentimiento de autonomía, cumplimiento del manual y funciones, equidad en la remuneración y el trabajo, satisfacción, divergencia de opiniones, resiliencia.

#### **Desempeño Laboral (V2)**

##### **Definición Conceptual:**

Según Robles y Suclla (2017) hace referencia al procedimiento realizado para valorar o apreciar el mérito, cumplimiento y las habilidades que posee un individuo, sobre todo por el aporte que brinda a la empresa.

##### **Definición Operacional:**

Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Capacidad laboral y desenvolvimiento mediante el Cuestionario de Desempeño Laboral.

##### **Indicadores:**

Habilidad, experiencia, conocimiento, autoconocimiento, autodirección y autoeficiencia.

## **Escala – Ordinal**

Se empleó una escala de tipo ordinal.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis.**

#### **Población**

Supone el conjunto de personas o elementos que se están investigación, su agrupación puede ser finita o infinita de acuerdo a como lo establezca el investigador (Álvarez, 2018).

La población muestral estuvo conformada por 30 trabajadores en la empresa Agua Esperanza -Guadalupe -2019.

#### **Criterios de inclusión**

Trabajadores de la empresa de ambos sexos; trabajadores que participen voluntariamente en la investigación; trabajadores con asistencia regular a trabajar

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores que no participen voluntariamente en la investigación.

#### **Muestra**

Se trabajó con cada uno de los elementos de la población, dado que ésta es pequeña ( $N < 50$ ), por lo tanto se trata una muestra censal.

#### **Muestreo**

Muestreo no probabilístico por conveniencia.

**Unidad de análisis:** Un trabajador de la empresa Agua Esperanza – Guadalupe.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Ramírez (2017) indica que en una investigación científica la técnica más recomendable es la encuesta ya que es un procedimiento más estandarizado y apropiado.

En esta investigación la técnica empleada fue la encuesta ya que es más recomendable en una investigación que cuenta con un enfoque cuantitativo.

#### **Instrumento**

Los instrumentos fueron: Escala para el Clima laboral: Fue elaborado por la los Br. Trelles Chamba, Javier Ernesto y Varas Campos, Ader Gonzalo (2017) de la -UPAO y adaptado por la investigadora; escala para el desempeño de los trabajadores: Fue elaborado por la Br. Solano Reátegui, Sheila (2017) de la Universidad César Vallejo y adaptado por la investigadora.

#### **Validez y Confiabilidad**

##### **Validez**

En cuanto a la validez fue obtenida mediante la técnica del “Juicio de expertos”.

##### **Confiabilidad**

Asimismo, para la confiabilidad se calculó el coeficiente de Alfa de Cron Bach, obteniéndose: 0,920 para el clima laboral (El instrumento es altamente confiable) y 0,881 para el desempeño de los trabajadores.

### **3.5. Procedimiento**

En este trabajo de investigación, con el permiso y autorización de la empresa Agua Esperanza – Guadalupe, se realizó la recopilación de datos, para lo cual se usaron dos escalas tipo Likert (Una para cada variable), con dichos datos se determinó la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

### **3.6. Método de análisis de Datos**

Para procesar los datos recolectados, se emplearán: Tabulación: En este trabajo de investigación se usaron para presentar los datos estadísticos, distribuidos en frecuencias, para una mejor presentación y manejo de los resultados. Figuras Estadísticas: Fueron usadas para representar gráficamente los resultados, a fin de realizar la descripción e interpretación de los datos recolectados. El análisis se realizó teniendo en cuenta el Coeficiente de Correlación de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para esta investigación se solicitaron los permisos correspondientes a la empresa en estudio acatando las disposiciones establecidas por la Universidad César Vallejo; se respetaron también los derechos de autor ya que en las investigaciones que se utilizaron fueron correctamente citadas.

#### IV. RESULTADOS

##### Prueba de Normalidad:

H0: Los datos procesados siguen una distribución normal

H1: Los datos procesados no siguen una distribución normal

**Tabla 1**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.122	30	.000	0.954	30	0.000
Desempeño laboral	.100	30	.000	0.942	30	0.000

**Interpretación:** Debido a que  $p$  bilateral = 0,000 es menor que 0,05 se rechaza la H0 y se acepta la H1. Dado que la muestra es menor a 35 personas se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk. Al no presentar una distribución normal se procede a determinar la relación entre las variables con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

### Objetivo General:

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

### Tabla 2

*Relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.*

			Clima	
			Laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,763
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,763	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**Fuente:** Elaboración propia de las autoras.

**Interpretación:** Como se observa tabla 2, el valor "sig." es de ( $p=0.00$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes indicar que se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub> dado que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0,763$ ). Este resultado muestra la importancia de tener satisfacción y buena comunicación en el centro de labores ya que si los colaboradores están orientados y en un ambiente de trabajo estable podrán cumplir sus obligaciones asignadas y desempeñarán bien su función.



### Objetivo específico 1:

Determinar el nivel del clima laboral en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

**Tabla 3**

Determinar *el nivel del clima laboral en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.*

VARIABLE	N°	%
CLIMA LABORAL		
Malo	0	0%
Regular	25	83%
Bueno	5	17%
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

**Interpretación:** El 83,3% de los trabajadores de la empresa Agua Esperanza obtuvieron el nivel regular en cuanto al clima laboral y el 16,7% obtuvo el nivel bueno, en tanto que ningún (0.0%) trabajador obtuvo el nivel malo. Estos resultados muestran que la empresa está teniendo un regular nivel en clima laboral lo que indica que hay puntos que se deben mejorar sobre el ambiente de trabajo ya que aún los trabajadores no están del todo orientados y motivados.

## Objetivo específico 2:

Determinar el nivel del desempeño laboral en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

**Tabla 4**

*Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza, Guadalupe 2019.*

VARIABLE	N°	%
DESEMPEÑO		
Malo	0	0%
Regular	20	67%
Bueno	10	33%
TOTAL	30	100

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

**Interpretación:** El 67% de los trabajadores de la empresa Agua Esperanza, obtienen nivel regular en cuanto al desempeño de los trabajadores, el 33% tienen nivel bueno, en tanto que ningún (0.0%) trabajador obtuvo el nivel malo. Este resultado muestra que los trabajadores de la empresa aún deben mejorar su desempeño capacitándose para obtener un mejor conocimiento de sus funciones y a su vez cumplir un buen rol en la empresa.

### Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la estructura y el desempeño de los trabajadores Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

**Tabla 5**

*Relación entre la estructura de la empresa con el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.*

			Desempeño	Estructura
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,713
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Estructura	Coeficiente de correlación	,713	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

**Interpretación:** Como se observa tabla 5, el valor "sig." es de ( $p=0.00$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes indicar que se acepta H1 y se rechaza H0 dado que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0,713$ ). Este resultado muestra la importancia que tienen que tener los colaboradores de la empresa en cuanto a la percepción de sus obligaciones, también deberían tener en claro las políticas de la empresa para poder desempeñar una buena función orientados a cumplir los objetivos.

#### Objetivo específico 4:

Determinar la relación entre la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

**Tabla 6**

*Relación entre la responsabilidad laboral con el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.*

			Desempeño	Responsabilidad
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,716
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,716	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

**Interpretación:** Como se observa tabla 6, el valor "sig." es de ( $p=0.00$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes indicar que se acepta H1 y se rechaza H0 dado que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0,716$ ). Este resultado muestra la importancia de que los colaboradores tomen en cuenta que deben mantener compromiso constante con la entidad que los contrata es decir deben estar enfocados a cumplir sus funciones de manera eficiente para ayudar al cumplimiento de metas.

### Objetivo específico 5:

Determinar la relación entre la remuneración y el desempeño de los trabajadores Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

**Tabla 7**

*Relación entre la remuneración equitativa con el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.*

			Desempeño	Remuneración
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,732
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Remuneración	Coeficiente de correlación	,732	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

**Interpretación:** Como se observa tabla 7, el valor "sig." es de ( $p=0.00$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes indicar que se acepta H1 y se rechaza H0 dado que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0,732$ ). Este resultado muestra la importancia que tiene para un colaborador el salario que la empresa le proporciona ya que si va de acuerdo a las funciones que realiza este se sentirá satisfecho y por ende se comprometerá con la empresa ayudando al cumplimiento de metas.

### Objetivo específico 6:

Determinar la relación entre la tolerancia al conflicto y el desempeño de los trabajadores Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.

**Tabla 8**

*Relación entre la tolerancia al conflicto con el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019.*

			Desempeño	Tolerancia al conflicto
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,717
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Tolerancia al conflicto	Coeficiente de correlación	,717	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

**Interpretación:** Como se observa tabla 8, el valor “sig.” es de ( $p=0.00$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes indicar que se acepta H1 y se rechaza H0 dado que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0,717$ ). Este resultado muestra la importancia que tiene el mantener un buen ambiente de trabajo es decir que exista una buena comunicación entre jefes y colaboradores para perfeccionar, orientar y cumplir con lo establecido eficazmente.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis de Investigación y rechazamos la hipótesis nula, que indica que existe una correlación positiva alta ( $r=0,763$ ) entre Clima Laboral y Desempeño, como se observa en la tabla 2 esto quiere decir que a mejor Clima Laboral mejor será el Desempeño que se brinde ya que si los colaboradores están orientados a cumplir una buena función mantener un buen ambiente de trabajo entonces su desempeño ira incrementado, esto tiene relación con lo especificado por (Tocoloco, 2016), quien en su investigación indica que la relación de estas variables es alta porque es de mucha relevancia tomar interés al ambiente empresarial, de modo que esto logra contribuir a extender o reducir la utilidad de ella. Si los trabajadores se sienten asociados e intachables a la empresa, es muy posible que sean más competentes al momento de laborar, también con lo establecido por esto guarda relación con (Chiavenato, 2016), la valoración del rendimiento es una estimación, metódico, de la intervención de cada individuo en compromiso de los trabajos que ejecuta, los propósitos y logros que debe obtener, las capacidades que presenta y su competencia de progreso

En el objetivo 2, en lo concerniente al clima laboral el 83,3% de los trabajadores de la empresa Agua Esperanza obtuvieron el nivel regular en cuanto al clima laboral y el 16,7% obtuvo el nivel bueno, en tanto que ningún (0.0%) trabajador obtuvo el nivel malo. Determinándose que Clima laboral de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019 se encuentra en el nivel de regular (83,3%), es por ello que se cita a Espín y Torres (2016) en la tesis “Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador Distrito Quito, sostiene que la pésima consideración al cliente interior y con más importancia al cliente exterior es muy fundamental en las organizaciones, perjudicando de modo directo el ambiente empresarial, originando un clima problemático, con un rendimiento profesional de mala calidad

En el objetivo 3, en cuanto al desempeño de los trabajadores el 66,7% de la empresa obtienen nivel regular, el 33,3% tienen nivel bueno, en tanto que ningún (0.0%) trabajador obtuvo el nivel malo. Determinándose que el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza se ubica en el nivel

regular (66,7%), se relaciona con Huamaní (2017) en la tesis “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 2017”. Considera que el ambiente empresarial de los trabajadores de transporte de ferrocarriles del metropolitano de Lima, es beneficioso para la institución y en las labores atribuidos en sus trabajos son eficientes para su rendimiento profesional, se deduce de tal manera que se obtuvo un vínculo directo (positiva) de las variantes del análisis.

En lo que respecta al estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la estructura y el desempeño, como se observa en la tabla 5 existe una relación positiva alta ( $r=0,713$ ) nos quiere decir que si el colaborador cumple con lo establecido y sobre todo sigue la política de la empresa entonces mostrara un buen desempeño de sus funciones Mimbela (2017) nos indica en su investigación que la relación de esta dimensión y variable es positiva ya que si se tiene comprensión de las responsabilidades, de las normas y de las políticas que se dan en un organismo entonces se está formando un compromiso con la empresa por ende los colaboradores están orientados a desempeñar un buen rol.

Asimismo en lo que respecta al estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la responsabilidad y el desempeño, como se observa en la tabla 7 existe una relación positiva alta ( $r=0,716$ ) nos quiere decir que si el colaborador mantiene una buena responsabilidad y sobre todo compromiso con la empresa rindiendo eficientemente en sus funciones entonces mostrará actitud positiva y cumplirá con los objetivos propuestos por la empresa estos resultados guardan relación con lo expuesto por el autor Acosta en el (2018) que en su investigación nos dice que existe una relación fuerte entre esta dimensión y variable ya que la responsabilidad del colaborador es pieza fundamental y clave para el éxito de la empresa, si un colaborador no mantienen una buena responsabilidad en sus funciones la empresa no tendrá éxito.

Por otro lado, en lo que respecta al estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la Remuneración y el desempeño, como se observa en la tabla 7 existe una relación positiva alta ( $r=0,732$ ) nos quiere decir que si el colaborador tiene un buen salario y este cubra sus necesidades también poseerá satisfacción y



compromiso con su empresa estos resultados guardan relación con lo expuesto por el autor Martínez (2016) nos dice que existe una relación fuerte entre esta dimensión y variable ya que la mayor satisfacción de un empleado es poder contar con un sueldo que justifique sus necesidades ya que así mantendrá tranquilidad y trabajara con eficiencia.

Por otro lado en lo que respecta al estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la Tolerancia al conflicto y el desempeño, como se observa en la tabla 8 existe una relación positiva alta ( $r=0,717$ ) nos quiere decir que si el colaborador tiene un buena comunicación con sus jefes y compañeros entonces no habrá dificultados cuando se realicen las actividades planificadas y se cumplirán los objetivos empresariales estos resultados guardan relación con lo expuesto por el autor Fernández (2017) nos dice que existe una relación positiva alta entre esta dimensión y variable ya que es la base para un buen funcionamiento empresarial y sobre todo un clima armonioso y empático.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe relación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza pues el resultado muestra que es importante que los colaboradores mantengan en claro qué funciones deben cumplir y así mismo la comunicación es base para un buen desempeño.
2. El clima laboral de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza se encuentra en el nivel de regular (83,3%) ya que aún se deben perfeccionar algunos puntos como mejorar la comunicación para poder tener un mejor entendimiento de lo que la empresa necesita.
3. El desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza se ubica en el nivel regular (66,7%) ya que los colaboradores deberían tener una mejor supervisión de sus funciones y además deberían actualizar su conocimiento para la solución de problemas.
4. Existe relación positiva alta entre la estructura y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza pues el resultado muestra la importancia de tener en claro qué funciones se deben cumplir y sobre todo las políticas organizacionales.
5. Existe relación positiva alta entre la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza, pues el resultado muestra la importancia de mantener compromiso con la empresa y cumplir las funciones en los tiempos acordados según los reglamentos internos, también mostrar ética profesional y no retrasar el trabajo.
6. Existe relación positiva alta entre el Remuneración y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza, pues el resultado muestra lo importante que es para el colaborador ser remunerado de acuerdo a las funciones que cumple dentro de la empresa un sueldo estable permite evitar preocupaciones y sobre todo concentración en el cumplimiento del trabajo.
7. Existe relación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza, pues el resultado muestra que la comunicación es base para que los colaboradores mantengan un buen ambiente de trabajo y así se puedan complementar unos con otros y brindar un mejor desempeño.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A la gerencia de la empresa Agua Esperanza de Guadalupe brindar estrategias de mejora de estas dos variables con la finalidad de optimizar el servicio que oferta y por parte de los trabajadores de la empresa Agua Esperanza de Guadalupe. Propiciar un trabajo corporativo para mejorar el clima laboral de la empresa con el fin de elevar el nivel de su desempeño en las funciones encomendadas.

Al Gerente General que para incrementar su nivel de clima laboral debería incentivar a sus colaboradores a participar de las diversas actividades planificadas y orientarlos en sus funciones asignadas manteniendo una comunicación estable. Por otro lado, al Gerente General y Gerente de Recursos Humanos para incrementar su nivel de desempeño crear actividades para mejorar el trabajo en equipo a entre áreas para que se mantenga un compañerismo con la finalidad de incrementar el rendimiento de cada colaborador.

Al Gerente General coordinar las actividades y sobre todo capacitar a su personal para incrementar el grado de conocimiento en ellos y desempeñen un buen rol en la empresa.

Asimismo, al Gerente General poder brindar a los colaboradores evaluaciones para mejorar cada vez más su rendimiento e incrementar e incentivar a la actualización laboral.

Por último, al Gerente General seguir motivando a los colaboradores con incentivos económicos o no económicos para que se sientan que reconocen su labor y puedan mostrar satisfacción y a la vez compromiso con la empresa.

## REFERENCIAS

- Acosta, F. (2018) Evaluación del desempeño laboral. Trillas. México.
- Davis, K. y Newtron, J. (2016). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mac Graw – Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2016). “Gestión del Talento Humano”. México
- Chávez, D. (2018) El clima organizacional y la empresa. México: Pearson Educación.
- Espin, L. y Torres, M. (2016) “Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador Distrito Quito para el periodo 2011 – 2016” Tesis magistral. Universidad de Quito – Ecuador.
- Guevara, G. y Tafur, J. (2017) Los cuatro tipos de clima laboral. Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado en: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>
- Huamaní, N. (2016) “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 2015”. Tesis magistral. Universidad san Ignacio de Loyola. Lima.
- Inglese, K. y Mimbela, L. (2017) “El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017”. Tesis magistral. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
- Litwin, G. y Stringer, R. (2017) Motivation and organizational climate. Boston: Harward University Press

- Meléndez, G. (2016) “Relación entre el clima organizacional y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2015 – 2016”. Tesis de grado. Universidad de Cali.
- Quispe, L. (2018) “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas- 2018”. Tesis de grado. Universidad de Huánuco. Perú.
- Ponce, A.; Pérez, C.; Cartujano, H.; López, J.; Álvarez, H.; y Real, K. (2016) Clima Laboral, como mejorarlo. Hay group. Hay insight.
- Robbins, S. y Judge, T. (2015). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Robles, T. y Suclla, U. (2017) Hombres y Empresas. Una visión psicosociológica de la administración. México: Trillas.
- Smith, W. (2017) La importancia de mejorar el clima laboral. Global Conference on Business and Finance Proceedings.
- Tafur, G. (2016) “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2016”. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte. Trujillo.
- Tecoloco, M. (2018) Atención al clima organizacional. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019

**PROBLEMA:** ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019?

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL.	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	Es la estimación compartida por los colaboradores de una empresa en relación a la labor y los vínculos personales que tienen espacio en el medio y las diferentes reglamentos responsables e irresponsables que perjudica a la labor en la organización (Chiavenato, 2016).	Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Estructura, responsabilidad, remuneración y tolerancia al conflicto	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de las obligaciones</li> <li>• Percepción de las reglas</li> <li>• Percepción de la política de la empresa</li> </ul>	Ordinal
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de autonomía</li> <li>• Cumplimiento del manual y funciones</li> </ul>	
			Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidad en la remuneración y el trabajo</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	
			Tolerancia al conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divergencia de opiniones</li> <li>• Resiliencia</li> </ul>	

**TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019**

**PROBLEMA:** ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe, La Libertad 2019?

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL.	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño de los trabajadores	El desempeño laboral es un procedimiento que se realiza para conceptuar o apreciar el mérito, la eminencia y las habilidades de un individuo, y sobre todo su aportación al comercio de la empresa. Robles y Suclla (2017).	Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Capacidad laboral y desenvolvimiento	Capacidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Conocimiento</li> </ul>	Ordinal
			Desenvolvimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconocimiento</li> <li>• Autodirección</li> <li>• Auto eficiencia</li> </ul>	



## Anexo 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de Investigación	Objetivos	Variabes	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza, Guadalupe 2019?	General: Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza, Guadalupe 2019.	Clima Laboral	Estimación que comparten los colaboradores de una empresa en función a su labor y a los vínculos personales que establecen en el entorno laboral, así como los diferentes reglamentos que puede afectar y/o perjudicar la labor en la organización (Chiavenato, 2009).	Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Estructura, responsabilidad, remuneración y tolerancia al conflicto en base al Cuestionario de Clima Laboral.	Estructura	Percepción de las obligaciones  Percepción de las reglas  Percepción de la política de la empresa	1 – 5	Ordinal  ● Malo ● Regular ● Bueno
	Responsabilidad				Sentimiento de autonomía  Cumplimiento del manual y funciones	6 – 10		
	Remuneración				Equidad en la remuneración y el trabajo  Satisfacción	11 – 15		
	Tolerancia al conflicto				Divergencia de opiniones  Resiliencia	16 - 20		

	<p>desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Determinar la relación entre la tolerancia al conflicto y el desempeño de los trabajadores en la empresa Agua Esperanza; Guadalupe 2019</li> </ul>	Desempeño Laboral	Hace referencia al procedimiento realizado para valorar o apreciar el mérito, cumplimiento y las habilidades que posee un individuo, sobre todo por el aporte que brinda a la empresa (Robles y Suella, 2017).	Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Capacidad laboral y desenvolvimiento o mediante el Cuestionario de Desempeño Laboral.	Capacidad Laboral	Habilidad Laboral Experiencia Conocimiento	1 - 8	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>● Malo</li> <li>● Regular</li> <li>● Bueno</li> </ul>
Desenvolvimiento	Autoconocimiento Autodirección Autoeficiencia	9 - 16						

## ANEXO 3

### INSTRUMENTO

#### ESCALA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del clima laboral de su organización. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su parecer.

Tome en consideración la siguiente gradiente: 1-Malo, 2-Regular, 3-Bueno.

ÍTEMS		1	2	3
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD LABORAL</b>				
1	Considero que puedo desempeñar mis funciones de manera óptima			
2	Mi desempeño en el trabajo se diferencia del resto.			
3	Me considero eficaz en el desenvolvimiento de mis tareas.			
4	Continuamente animo a mis compañeros para usar de manera óptima tiempo			
5	No tengo dificultades para trabajar en equipo			
6	Evidencio habilidades de liderazgo en el desenvolvimiento de mis actividades			
7	Propongo tácticas para lograr las metas en un mínimo periodo.			
8	Propongo estrategias para alcanzar los objetivos institucionales i alcanzar la calidad del servicio			
<b>DIMENSION DESENVOLVIMIENTO</b>				
9	Las supervisiones que se realizan influyen en la calidad de mi trabajo			
10	Mi desempeño en el trabajo es calificado como el de cualquier otro compañero			
11	Me muestro asertivo con las recomendaciones que el jefe me hace			
12	Sigo las instrucciones brindadas por el jefe inmediato, sin ningún resentimiento			
13	Tengo actitud positiva para desarrollar mi trabajo			
14	Busco la eficiencia en el cumplimiento de mis funciones			
15	Busco la eficacia en el cumplimiento de mis funciones			
16	No presento inscripción de partida previo al programa implantado			

## ESCALA PARA EL CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará frases sobre aspectos vinculados a las características del desempeño laboral de su organización. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su parecer.

Tome en consideración la siguiente gradiente: 1-Malo, 2-Regular, 3-Bueno.

ÍTEMS		1	2	3
<b>DIMENSIÓN ESTRUCTURA DE LA EMPRESA</b>				
<b>1</b>	La organización actual facilita el cumplimiento de las funciones del trabajador			
<b>2</b>	Tiene definida de manera clara sus funciones en el cargo			
<b>3</b>	La institución tiene un ambiente competente y agradable del tal forma que trabaje de manera correcta			
<b>4</b>	Presenta un claro propósito de los trabajos que realiza			
<b>5</b>	Presenta una estructura que proporciona diferenciar las labores de los empleados			
<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD LABORAL</b>				
<b>6</b>	Se encuentra en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.			
<b>7</b>	Toma la iniciativa en el desempeño de sus funciones			
<b>8</b>	Es responsable en el desempeño de sus funciones			
<b>9</b>	Toma decisiones adecuadas de acuerdo a la circunstancia del trabajo			
<b>10</b>	Demuestra competitividad en las diferentes actividades o labores que realiza			
<b>DIMENSIÓN REMUNERACIÓN JUSTA</b>				
<b>11</b>	La entidad motiva la capacitación para mejorar su desempeño			
<b>12</b>	Recibe felicitaciones cuando destaco en su trabajo			
<b>13</b>	Es promovido por su esfuerzo laboral			
<b>14</b>	Los requisitos de labor son beneficiosos que posibilitan la mejora de las tareas			
<b>15</b>	Presenta patrones y capacidades que benefician en la empresa donde labora			
<b>DIMENSION TOLERANCIA AL CONFLICTO</b>				
<b>16</b>	Están constituidos los medios de diálogo entre los superiores y subalternos en las distintas zonas de la empresa			
<b>17</b>	Hay un excelente dialogo con sus colegas de la empresa.			
<b>18</b>	Los problemas que se presentan en las distintas zonas o campos de la empresa son eludidos por los superiores de campo.			

<b>19</b>	Utiliza y analiza procedimientos metódicos y así hallar resolver los distintos inconvenientes que presenta la empresa.			
<b>20</b>	Evita las confrontaciones y discusiones			

## ANEXO 4

### ANEXO

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

##### DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: CEDRÓN MEDINA CARLOS A.
- N° DE COLEGIATURA: CLAD 22 383
- PROFESION: IJC. ADMINISTRACIÓN
- LUGAR DE TRABAJO: UCV - CHEPÉN
- CARGO QUE DESEMPEÑA: DOCENTE
- ÁREA: CIENCIAS EMPRESARIALES

##### ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Cuento con habilidades para desarrollar mis funciones de manera óptima	Identificar el nivel del clima laboral en la empresa.	✓			
Mis destrezas en mi puesto de trabajo se diferencian del resto.		✓			
Me considero eficiente en el desarrollo de mis funciones.		✓			
Constantemente el compito con mis compañeros para optimizar el tiempo	Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓			
No tengo dificultades para trabajar en equipo		✓			
Poseo habilidades de liderazgo en el desarrollo de mis actividades	Comparar el nivel de relación entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓			

Propongo estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.		✓		
Propongo estrategias para alcanzar los objetivos con pertinencia a la calidad del servicio		✓		
Las supervisiones que se realizan influyen en la calidad de mi trabajo	Identificar el nivel del clima laboral en la empresa.	✓		
Mi desempeño en el trabajo es tan calificado como el de cualquier otro compañero		✓		
Me muestro empático con las recomendaciones que el jefe me hace		✓		
Sigo las especificaciones brindadas por el jefe inmediato, sin ningún cuestionamiento	Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓		
Considero que poseo actitud positiva hacia el desarrollo de mi trabajo		✓		
Busco la eficiencia en el cumplimiento de mis funciones	Comparar el nivel de relación entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓		
Busco la eficacia en el cumplimiento de mis funciones		✓		
No presento registro de salidas antes del horario establecido		✓		
La organización actual facilita el cumplimiento de mis funciones		✓		
Tengo definida de manera clara mis funciones en el cargo		✓		

La institución cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada		✓		
Existe una clara visión de las funciones que debo realizar		✓		
Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores	Identificar el nivel del clima laboral en la empresa.	✓		
Me encuentro en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.		✓		
Tomo la iniciativa en el desempeño de mis funciones		✓		
Soy responsable en el desempeño de mis funciones	Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓		
Tomo decisiones adecuadas de acuerdo a la circunstancia del trabajo		✓		
Demuestro competitividad en las diferentes actividades o labores que realizo	Comparar el nivel de relación entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓		
La entidad motiva la capacitación para mejorar mi desempeño		✓		
Recibo felicitaciones cuando destaco en mi trabajo		✓		
Siento recompensado mi esfuerzo laboral		✓		
Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades		✓		



Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo	Identificar el nivel del clima laboral en la empresa.	✓			
Considero que están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución		✓			
Existe una buena comunicación con mis compañeros de la institución.		✓			
Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.	Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓			
Utilizo y analizo métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución		✓			
Evito las confrontaciones y discusiones		✓			
	Comparar el nivel de relación entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa.				

FECHA: 05/11/19

Ef 16.

FIRMA Y SELLO

**ANEXO**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO**

**DATOS DEL EVALUADOR**

- APELLIDOS Y NOMBRES: Agüilar Chávez, Pablo Valentín.
- N° DE COLEGIATURA: 447
- PROFESION: Ing. Estadístico - MBA - Administración de Negocios.
- LUGAR DE TRABAJO: UCV - Chepén
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente
- ÁREA: Ciencias Empresariales.

**ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:**

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Cuento con habilidades para desarrollar mis funciones de manera óptima	Identificar el nivel del clima laboral en la empresa.	✓			
Mis destrezas en mi puesto de trabajo se diferencian del resto.		✓			
Me considero eficiente en el desarrollo de mis funciones.		✓			
Constantemente el compito con mis compañeros para optimizar el tiempo	Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓			
No tengo dificultades para trabajar en equipo		✓			
Poseo habilidades de liderazgo en el desarrollo de mis actividades	Comparar el nivel de relación entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓			



La institución cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada		✓		
Existe una clara visión de las funciones que debo realizar		✓		
Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores	Identificar el nivel del clima laboral en la empresa.	✓		
Me encuentro en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.		✓		
Tomo la iniciativa en el desempeño de mis funciones		✓		
Soy responsable en el desempeño de mis funciones	Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓		
Tomo decisiones adecuadas de acuerdo a la circunstancia del trabajo		✓		
Demuestro competitividad en las diferentes actividades o labores que realizo	Comparar el nivel de relación entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓		
La entidad motiva la capacitación para mejorar mi desempeño		✓		
Recibo felicitaciones cuando destaco en mi trabajo		✓		
Siento recompensado mi esfuerzo laboral		✓		
Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades		✓		

Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo	Identificar el nivel del clima laboral en la empresa.	✓			
Considero que están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución		✓			
Existe una buena comunicación con mis compañeros de la institución.		✓			
Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.	Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓			
Utilizo y analizo métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución		✓			
Evito las confrontaciones y discusiones	Comparar el nivel de relación entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño de los trabajadores en la empresa.	✓			

FECHA: 05/11/19

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA Y SELLO

## Anexo 5

### Confiabilidad

<b>Variable</b>	<b><i>Alfa de Cronbach</i></b>	<b>N° de Elementos</b>
Clima Laboral	0.920	20
Desempeño Laboral	0.838	16