



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

**Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una
entidad privada; Trujillo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTORA:

Br. Hilda Paola Arias Gonzales (ORCID: 0000-0002-0996-7782)

ASESOR:

Dr. Martín Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Trujillo – Perú

2020

DEDICATORIA

A mi madre Silvina Gonzales, por ser la mujer de mi vida, la persona que me inspira cada día y me motiva a seguir adelante para cumplir todos mis objetivos.

A mis hermanos, Eder, Eli y Paul, por apoyarme, aconsejarme y motivarme incondicionalmente.

A mi tía Rosita, por ser mi segunda madre y ser mi soporte en cada instante.

A mis bebés Jacko y Princesa, por hacer que mis días malos desaparezcan fácilmente al momento de verlos sonreír.

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro creador, quien me ilumina a diario y me da la fuerza necesaria para continuar con mis actividades cotidianas a pesar de las complicaciones que se presentan durante el transcurso de las mismas.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
II.Método.....	10
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
2.2. Sistematización de variables	11
2.3. Población y muestra	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos Éticos	22
III. Resultados	23
3.1. Resultados Cuantitativos.....	23
3.2. Resultados Cualitativos.....	38
IV.Discusión.....	43
V.Conclusiones	48
VI.Recomendaciones	49
VII.Referencias	50
ANEXOS.....	53
Anexo 01:Matriz de puntuación de las variables (base de datos)	53
Anexo 02: Ficha de validación Guia de Entrevista	55
Anexo 03: Ficha de validación Cuestionario	56
Anexo 04: Cuestionario de opinión sobre el proyecto de investigación	57
Anexo 05: Guía de entrevista sobre el proyecto de investigación.....	60
Anexo 06: Validación del contenido del cuestionario.....	61
Anexo 07: Ficha técnica del cuestionario.....	62

Anexo 08: Validación del contenido de la entrevista.....	63
Anexo 09: Ficha técnica de la entrevista	64
Anexo 10: Constancia de realización del estudio de investigación en la entidad privada	65
Anexo 11: Panel Fotográfico.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de sistematización de información	12
Tabla 02: Colaboradores de una Entidad Privada Trujillo - 2019.....	18
Tabla 03: Técnicas e instrumentos	19
Tabla 04: Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach	20
Tabla 05: Estadística de fiabilidad	21
Tabla 06: ¿Qué tanto sabe del Decreto Legislativo N° 008-2002-TR respecto a que el trabajo en sobretiempo debe ser voluntario, tanto en su otorgamiento como prestación?.....	24
Tabla 07: ¿Tiene conocimiento respecto a cuándo se le debe otorgar su derecho al descanso vacacional?.....	25
Tabla 08: ¿Qué tanto sabe acerca de que si percibe una conducta física o verbal reiterada de naturaleza sexual no deseada, es considerado hostigamiento sexual típico o chantaje sexual? ¿Tiene conocimiento respecto a cuándo se le debe otorgar su derecho al descanso vacacional?	25
Tabla 09: Según Toasa, (2014) (...) ¿Sabe usted que la falta de motivación a los colaboradores afecta a cumplir con sus metas?	26
Tabla 10: Según Panta, L. (2015), (...) ¿Sabe usted que la falta de compañerismo en la organización, influye en que el clima laboral se vuelva tenso?	27
Tabla 11: ¿Tiene conocimiento de que si la entidad proporcionara un ambiente y condiciones necesarias para su desarrollo personal, logros de metas y objetivos, usted se comprometería a realizar sus metas como también los objetivos de la organización para que así se pueda lograr la integración?	28
Tabla 12: ¿Sabe usted que los directivos tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo?.....	29
Tabla 13: ¿Sabe usted las condiciones de trabajo que debe tener la entidad privada?.....	30
Tabla 14: ¿Sabía usted que la comunicación entre todos los colaboradores es la clave para un excelente clima laboral?.....	31
Tabla 15: ¿Tiene conocimiento de las oportunidades que existen en la entidad para que usted pueda hacer carrera?	32
Tabla 16: ¿Sabe usted la importancia de la supervisión constante hacia las actividades que viene realizando?	33
Tabla 17: ¿Tiene conocimiento si la relación que usted tiene con sus superiores es la adecuada?34	
Tabla 18: ¿Sabe usted si el ambiente (físico) en el que viene trabajando es el adecuado?	35
Tabla 19: ¿Tiene conocimiento de que en la entidad saben valorar su esfuerzo y desempeño al realizar sus actividades?	36
Tabla 20: ¿Sabe usted de que un reconocimiento por su buen desempeño por parte de su superior influye a realizar un excelente trabajo constantemente?	37
Tabla 21: Categorización e ítems de la guía de entrevista de profundidad cualitativa	38
Tabla 22: Referencia de entrevista de profundidad cualitativa	39
Tabla 23: Transcripción de la Entrevista y Categorización	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: ¿Qué tanto sabe del Decreto Legislativo N° 008-2002-TR respecto a que el trabajo en sobretiempo debe ser voluntario, tanto en su otorgamiento como prestación?.....	24
Figura 02: ¿Tiene conocimiento respecto a cuándo se le debe otorgar su derecho al descanso vacacional?.....	25
Figura 03: ¿Qué tanto sabe acerca de que si percibe una conducta física o verbal reiterada de naturaleza sexual no deseada, es considerado hostigamiento sexual típico o chantaje sexual?..	26
Figura 04: Según Toasa, (2014) (...) ¿Sabe usted que la falta de motivación a los colaboradores afecta a cumplir con sus metas?.....	27
Figura 05: Según Panta (2015), (...) ¿Sabe usted que la falta de compañerismo en la organización, influye en que el clima laboral se vuelva tenso?.....	28
Figura 06: ¿Tiene conocimiento de que si la entidad proporcionara un ambiente y condiciones necesarias para su desarrollo personal, logros de metas y objetivos, usted se comprometería a realizar sus metas como también los objetivos de la organización para que así se pueda lograr la integración?	29
Figura 07: ¿Sabe usted que los directivos tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo?.....	30
Figura 08: ¿Sabe usted las condiciones de trabajo que debe tener la entidad privada?	31
Figura 09: ¿Sabía usted que la comunicación entre todos los colaboradores es la clave para un excelente clima laboral?.....	32
Figura 10: ¿Tiene conocimiento de las oportunidades que existen en la entidad para que usted pueda hacer carrera?	33
Figura 11: ¿Sabe usted la importancia de la supervisión constante hacia las actividades que viene realizando?	34
Figura 12: ¿Tiene conocimiento si la relación que usted tiene con sus superiores es la adecuada?35	
Figura 13: ¿Sabe usted si el ambiente (físico) en el que viene trabajando es el adecuado?.....	36
Figura 14: ¿Tiene conocimiento de que en la entidad saben valorar su esfuerzo y desempeño al realizar sus actividades?.....	37
Figura 15: ¿Sabe usted de que un reconocimiento por su buen desempeño por parte de su superior influye a realizar un excelente trabajo constantemente?.....	38

RESUMEN

La realidad problemática del colegio de ciencias “CEPAE” es que existen pocas estrategias focalizadas y sostenibles que permitan mejorar el conjunto de percepciones de los trabajadores docentes sobre aspectos intrapersonales e interpersonales en aras de favorecer su desempeño laboral; en tanto que su desempeño laboral a nivel institucional está marcado por la existencia de un Programa de Evaluación de Desempeño Docente que valora procesos y resultados de la práctica pedagógica de los docentes, considerando la filosofía de la evaluación 360°, donde existe intervención del jefe inmediato, del evaluador par, del propio docente y de los usuarios (padres de familia y estudiantes).

La presente investigación se elaboró con la finalidad de **determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad privada en estudio**. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es descriptivo fenomenológico con enfoque mixto y los métodos de investigación aplicados fueron teórico inductivo, empírico deductivo. La muestra estuvo constituida por 11 colaboradores que desempeñan el rol de docentes de la entidad privada en estudio y el director de la institución. Se utilizó la técnica de la encuesta y entrevista, en la primera se tomó una muestra piloto con los once colaboradores para realizar la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach y para la segunda, se realizó la entrevista al director de la institución, la validación de contenido se hizo por juicio de expertos; los resultados fueron representados en tablas y figuras usando el programa Excel, para realizar el procesamiento de información se utilizó el software SPSS versión 25.

En la presente investigación se tomó como referencia las categorías referidas a los marcos normativo, referencial, teórico y conceptual de la variable independiente Clima Laboral, de igual forma para la variable dependiente desempeño laboral. Gracias a la revisión documentaria hemos podido recolectar la información requerida.

Habiendo obtenido los resultados, que el 54.5% de los colaboradores cree que la falta de compañerismo afecta a su desempeño laboral, asimismo el 54.5% estableció que conoce poco acerca de las condiciones de trabajo que debe tener la institución, se afirma que en su gran porcentaje, este resultado es aceptable; no obstante no es lo más apropiado, es por ello que se cree forzoso la toma de medidas correctivas para el bienestar de la entidad.

Palabras Clave: Clima Laboral, Desempeño Laboral, Colaboradores, Entidad.

ABSTRACT

The problematic reality of the “CEPAE” science college is that there are few focused and sustainable strategies that allow improving the set of perceptions of teaching workers on intrapersonal and interpersonal aspects in order to favor their job performance; while its work performance at the institutional level is marked by the existence of a Teaching Performance Evaluation Program that values processes and results of the pedagogical practice of teachers, considering the philosophy of the 360° evaluation, where there is intervention by the immediate boss, of the peer appraiser, the teacher himself and the users (parents and students).

This research was developed with the purpose of determining how the work environment influences the work performance of the employees of the private entity under study. The type of study is non-experimental, the study design is phenomenological descriptive with a mixed approach and the research methods applied were theoretical inductive, empirical deductive. The sample consisted of 11 collaborators who play the role of teachers of the private entity under study and the director of the institution. The survey and interview technique was used, in the first one a pilot sample was taken with the eleven collaborators to perform the reliability test with Cronbach's Alpha and for the second, the interview was conducted with the director of the institution, the validation of content was made by expert judgment; The results were represented in tables and figures using the Excel program. SPSS version 25 software was used to process the information.

In the present investigation, the categories referred to the normative, referential, theoretical and conceptual frameworks of the independent Labor Climate variable were taken as a reference, in the same way for the dependent variable labor performance. Thanks to the documentary review we have been able to collect the required information.

Having obtained the results, that 54.5% of employees believe that the lack of companionship affects their work performance, also 54.5% established that they know little about the working conditions that the institution must have, it is stated that in its great percentage, this result is acceptable; However, it is not the most appropriate, which is why it is considered necessary to take corrective measures for the welfare of the entity.

Keywords: Work climate, work performance, employees, entity.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL docente de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad privada; Trujillo 2019**, de la estudiante **Hilda Paola Arias Gonzales**, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 25 de diciembre de 2019



Dr. GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL
DNI: 18206812