



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto,  
distrito Callao 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Rivera Ramos, Carlos Alonso (ORCID: 0000-0002-2035-4266)

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **Página del jurado**

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, por permitir llegar a esta etapa de mi formación profesional y otorgarme la vida para seguir luchando por mis objetivos. A mis padres Carlos Rivera Ulloa y Luisa Ramos Espino, porque siempre estuvieron a mi lado, brindándome su apoyo incondicional, esta tesis es un logro y todo gracias a ustedes, es un momento especial para ustedes como para mí. Los amo.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, por las fuerzas y la perseverancia que me ha brindado para poder culminar mi etapa universitaria y por haberme dado la salud para cumplir mi objetivo. Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas y estudiar mi carrera. Agradezco a mi asesor Dr. Víctor Dávila Arenaza por haberme dado la oportunidad de recurrir a sus capacidades y por su paciencia. Pero por sobre todo a mi familia, a mis padres, mis tíos Flor Rivera de Cerda y Salvador Cerda y también a Stefanie Cerda Rivera por impulsarme a culminar con la tesis.

## **Declaratoria de autenticidad**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración.

Rivera Ramos Carlos Alonso

# Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	25
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño, tipo y nivel de investigación	27
2.2. Variable, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Análisis estadísticos descriptivos	37
3.2. Análisis inferencial	40
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	47
<b>V. CONCLUSIONES</b>	51

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	52
<b>VII. REFERENCIAS</b>	53
<b>ANEXOS</b>	56

## Índice de tablas

TABLA N 1	Operacionalización de las variables	32
TABLA N 2	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
TABLA N 3	Juicio de expertos	34
TABLA N 4	Resumen de procesamiento de casos	35
TABLA N 5	Estadísticas de fiabilidad	35
TABLA N 6	Resumen de procesamiento de casos	35
TABLA N 7	Estadísticas de fiabilidad	35
TABLA N 8	Estandarización de coeficientes	36
TABLA N 9	Dimensión estructura organizacional	37
TABLA N 10	Dimensión responsabilidad	37
TABLA N 11	Dimensión recompensa	38
TABLA N 12	Dimensión producción laboral	38
TABLA N 13	Dimensión satisfacción laboral	39
TABLA N 14	Dimensión capacitación de los trabajadores	39
TABLA N 15	Prueba de Rho de Spearman – hipótesis general	40
TABLA N 16	Coefficiente de correlación	41
TABLA N 17	Prueba de Rho de Spearman – hipótesis específica 1	42
TABLA N 18	Coefficiente e correlación	42
TABLA N 19	Prueba de Rho de Spearman – hipótesis específica 2	43
TABLA N 20	Coefficiente de correlación	44
TABLA N 21	Prueba de Rho de Spearman – hipótesis específica 3	45
TABLA N 22	Coefficiente de correlación	45

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del Clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017; la población estuvo constituida por 195 colaboradores y la muestra fue de 130 colaboradores; los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta utilizando un cuestionario de estilo Likert con 24 items. La información fue procesada utilizando los estadísticos descriptivos e inferencial mediante el software SPSS 24 lográndose como resultado que existe correlación positiva alta  $Rho= 0.787$  de las variables clima laboral y desempeño de los trabajadores.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño, desempeño laboral.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the labor climate and the performance of the workers of the Konecta Bto district Callao 2017; the population was constituted by 195 collaborators and the sample was of 130 collaborators; the data were obtained by means of the survey technique using a Likert-style questionnaire with 24 items. The information was processed using the descriptive and inferential statistics through the software SPSS 24, which means that the positive correlation is  $Rho = 0.787$  of the working climate variables and the performance of the workers.

Keywords:

Work climate, performance, work performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

En la actualidad muchas organizaciones enfrentan distintos problemas dentro y fuera de la empresa que a su vez afecta de forma directa o indirecta en la organización y a los que la conforman, por ello las organizaciones tienen que tomar conciencia de los aspectos que influyen al clima organizacional y también al desempeño de los colaboradores; ya que en son el recurso más importante para la organización. En las empresas de hoy en día solo se enfocan en la producción que pueden generar los colaboradores, pero no se enfocan en la mejora continua de los mismos y que su servicio sea de calidad.

Por consiguiente, si las empresas solo se enfocan en la producción y en el rendimiento monetario que se puede generar, ¿Qué ocurrirá si las empresas tienen un buen clima laboral?, acaso ¿el desempeño laboral en la organización sería mejor?

Según Litwin y Stringer (1968), define al clima organizacional como “una particularidad constante que define el ambiente laboral y a su vez es experimentado por todos sus colaboradores lo cual desarrolla en ellos un comportamiento de acuerdo a lo percibido en la organización” (p.18). Comparto la opinión de los autores ya que el clima organizacional lo experimentan los trabajadores y son ellos que determinan si existe o no un buen clima laboral, pero lo más importante es saber qué aspectos influyen en la organización para que exista un buen clima laboral, ya que toda empresa es lo que desea tener y de la misma forma poder generar el mejor desempeño de los trabajadores.

A nivel internacional la empresa The Shop Expert muestra un liderazgo dentro de las empresas de call center en España, se encuentra ubicada en Calle Villablanca, 85, 28032, Madrid, Madrid. La empresa The Shop Expert muestra un organismo compacto, pero muestra un déficit con el desempeño de los trabajadores, no en su gran mayoría, pero al ser una empresa internacional se han reportado problemas con el personal lo cual ha sido información brindada por los mismos trabajadores de la empresa. El impacto negativo que conlleva el mal desempeño de los trabajadores por el mal manejo de un clima laboral óptimo.

A nivel nacional la empresa Arvato Services S.A.C tiene una participación en el mercado no mayor a la empresa de estudio, sin embargo, uno de los problemas presentados por la

empresa Arvato S.A.C que se ve reflejado en los colaboradores, es la falta de reconocimiento y la comunicación, dichos problemas que se presentan en la empresa vienen de tiempos atrás con lo cual la empresa no ha podido resolver y esto conlleva a que no se encuentre mejor posicionada en el mercado.

A nivel local Konecta Bto, tiene una gran parte del mercado peruano en call center, esto es importante ya que la convierte en una de las empresas representativas y líderes en el sector, pero como toda empresa muestra fortalezas y debilidades, siendo así el problema los problemas principales que presenta la empresa es la falta de comunicación entre los supervisiones o jefes de área con los jefes inmediatos o denominados coordinadores, además en ello el contacto o el tipo de relaciones que se desarrollen entre los miembros de la empresa.

Konecta Bto es una empresa que labora en distintos países del mundo en lo cual el principal problema que se presenta es el clima organizacional y esto influye en el desempeño de los trabajadores, ya que la empresa a pesar que realiza distintas actividades para mejorar las relaciones interpersonales, aun así se genera un clima laboral negativo por lo que afecta en los trabajadores y realice su trabajo por cumplir la jornada laboral, cabe resaltar que los colaboradores que recién pertenecen a la organización se encuentran con el entusiasmo y la motivación, pero con el tiempo pierden las emociones ya que es el mismo clima laboral que genera el desánimo y eso genera que el desempeño sea bajo con los consumidores.

## **1.2. Trabajos previos:**

### **1.2.1. Internacionales**

Yubisay, Luengo (2013), define al clima organizacional como una particularidad que influye en el ambiente laboral de la empresa, lo cual afecta positivamente o negativamente en la conducta de los colaboradores. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del municipio Mara, en Zulia. La investigación presenta un tipo de estudio descriptivo – correlacional con un diseño no experimental, transversal. Se ha utilizado una la técnica de encuesta. Los datos nos indican que existe un clima autoritario, los trabajadores informan que el director no es visto como líder, esto conlleva a que los pedagógicos no se alinean con la organización, lo que influye en sus labores.

Malisa (2012), tiene como objetivo determinar cómo afecta el clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Eléctrica provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga. Se utilizó una metodología de tipo descriptiva y diseño exploratorio. Con los datos extraídos de la encuesta, se determina que el clima organizacional incide de manera significativa en el desempeño de los trabajadores. Y esto afecta a la producción de la empresa ya que no logra el mejor rendimiento de los colaboradores. Además, se concluye que si unos de los factores sufren una alteración el otro también tendrá un cambio y se verá afectado.

Barrera y Ramos (2015), Tiene como objetivo aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios, creando un buen ambiente laboral, pero también influenciar en el desarrollo profesional e institucional. En la presente investigación se ha elaborado con la metodología de tipo descriptivo. Se ha realizado encuestas a las personas y colaboradores del instituto de la niñez y la familia, como resultado nos arroja que se deben de realizar actividades que motiven al personal y desarrollar con ello un ambiente óptimo de trabajo para así poder influenciar en el rendimiento de los trabajadores del Instituto de la niñez y la familia.

Rivero (2009), tiene objetivo analizar la cultura y el clima en la organización que existe dentro del ministerio. El estudio es descriptivo. Los resultados obtenidos en la investigación, nos indica que hay factores que influyen en la conducta de los colaboradores y son influenciados para su desempeño en las tareas realizadas diariamente, siendo así afecta a la calidad de servicio que se ofrece. Se puede apreciar que en toda organización tiene un alto nivel de compromiso, compañerismo y motivación entre el ministerio y sus colaboradores. De dicha manera los trabajadores del ministerio se ven afectados por un buen o mal clima laboral que pueda desarrollarse en el trabajo. Para ello se deben de establecer estrategias la cual deben de estar dirigidas a los colaboradores y a los jefes de cada equipo para poder establecer mejor las relaciones interpersonales, compenetrarse de mejor manera en el equipo y de la misma manera acoplarse al modo de trabajo que se genera diariamente.

### **1.2.2. Nacionales**

Monteza (2012), tiene como finalidad averiguar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del hospital de Chiclayo. Presenta un tipo de investigación descriptiva, transversal, tiene de muestra a 46 enfermeras del hospital. Se ha desarrollado y aplicado un instrumento, compuesto por dos cuestionarios. Los datos extraídos de los cuestionarios, informan que el 42% de las enfermeras encuestadas determina que existe un

clima laboral medianamente favorable y como satisfacción un 35% medianamente satisfecha. Lo cual se ha determinado que la variable clima laboral influye considerablemente en el desempeño de las enfermeras. Esto implica que con el correr del tiempo, la calidad de servicio se reduzca y el clima desarrollado sea deficiente.

Castillo (2014), la investigación tuvo como objetivo precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malomi (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ( $r(100)$  entre .40 y .58,  $p < .01$ ). Concluyendo que existen en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Domingo y Orihuela (2012) la investigación tiene como propósito determinar la influencia de la gestión institucional del desempeño docente de las instituciones educativas N° 1228 Leoncio Prado Gutiérrez y N° 032 Virgilio Espinoza Barrios UGEL 06 Ate – 2011. La investigación es de tipo descriptivo y el diseño de estudio es no experimental – transversal. La población estudiada es de 120 docentes. concluyen que: los docentes expresan en un 66% que los directivos siempre cumplen en la dimensión pedagógica apoyando la labor de sus docentes, facilitándoles información, realizando visitas técnico pedagógico por ello la gestión institucional influye en dicho aspecto. Los datos obtenidos en la dimensión pedagógica el 83% de los docentes declaran que siempre cumplen adecuadamente con la planificación y aplicación de los procesos pedagógicos donde se evidencian el desarrollo de las capacidades de los estudiantes por lo tanto la Gestión Institucional influye en esta dimensión.

Peláez (2010), la investigación tiene como objetivo determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de tal manera que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentaran

los niveles de satisfacción de los clientes en el departamento de Lima. El estudio es de corte No experimental, su diseño es transversal. Las conclusiones de dicho trabajo refieren a que un buen clima laboral dentro de una organización logra la satisfacción de los usuarios. Las estrategias principales son: tener al personal capacitado, con predisposición los nuevos cambios, mantenerla la calma ante situaciones difíciles, reunirse continuamente con todo el equipo de atención al cliente. Siempre se debe tener presente la frase “el cliente siempre tiene la razón”, aunque en realidad no la tenga.

Saccca (2010), el propósito de la investigación consistió en determinar y evaluar si existe relación entre el Clima Institucional y el Desempeño académico de los docentes del centro de educación básica alternativa (CEBAs) del distrito de San Martín de Porres. El estudio es de tipo básica, su diseño es no experimental de corte transversal. Las conclusiones de dicho trabajo según los resultados obtenidos evidencia que existe relación entre el clima institucional y el desempeño de los docentes, así como podemos afirmar que existe relación entre recursos humanos con el desempeño de los docentes. Resalta que es necesario promover un adecuado clima organizacional con la finalidad que los docentes se vean empoderados, valorados y que incrementen su compromiso laboral para la relación de sus funciones cotidianas. En ese sentido podemos indicar que un adecuado clima institucional involucrado adecuadamente en una organización logrará un excelente desempeño laboral.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teorías relacionadas con la variable clima organizacional**

El clima organizacional es de suma importancia en todas las organizaciones y empresas, por ello Litwin y Stringer (1968), citados por Garbuglia (2013), afirma que el clima organizacional es “es un grupo de características desarrolladas por todos los individuos involucrados en una organización lo cual son susceptibles de ser percibidas y medidas por los mismos colaboradores y esto a su vez desarrolla un comportamiento favorable o desfavorable para la organización” (p.23). Lo mencionado por Litwin y Stringer, da referencias a aspectos intangibles, ya sea de forma externa o interna, pero que involucra y perjudica al desempeño de las actividades dentro de una organización. Dichos aspectos intangibles van referidos al trato con los colaboradores, el ambiente de trabajo, problemas

personales, entre otros, que afectan de manera voluntaria o involuntariamente en el desempeño de cada uno de los implicados, jugando un papel negativo para la organización, ya que siempre se busca tener el mejor rendimiento en las actividades que se realizan (p. 23).

Por otra parte, Chiavenato (2009, p. 261), define al clima organizacional como un “grupo de características intangibles desarrolladas y vividas por cada persona implicada en una organización que a su vez influye en la conducta de cada integrante de dicha organización”. Chiavenato indica sobre el clima organizacional que son características que se desarrollan y se experimentan dentro de la organización, lo cual se refiere el trato interpersonal, a la forma de trabajo, a la seriedad de la misma organización como también al mismo espacio donde se desarrollan las actividades. En mi opinión comparto lo referenciado por Chiavenato, ya que un colaborador o trabajador puede percibir todos los aspectos intangibles en una empresa y de acorde a ellas, será el comportamiento de cada uno de los miembros de las organizaciones. (p. 261).

Asimismo, Aguirre (2013), define al clima organizacional como “ideas y pensamientos que comparten cada miembro de la organización respecto a todo lo desarrollado y estructurado por la misma, que a su vez puede ser tomado de manera favorable o desfavorable”. El autor Aguirre menciona algunos de los factores por los que puede desarrollarse un buen clima o mal clima organizacional. Además, las percepciones de cada trabajador o colaborador son distintas por lo cual eso conlleva a que cada individuo dentro de la organización desarrolle un comportamiento propio ante los demás. No solo en las relaciones interpersonales se mide un buen clima, también en las relaciones que se tienen entre departamentos entre sí, referenciando la remuneración, la comunicación entre el empleador y los empleados, las políticas de la organización y demás; por ello una organización puede crear un buen o mal clima organizacional dependiendo de las acciones que desarrolla cada organización.

Méndez (2006), define al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. El autor hace define al clima organizacional como el entorno que es observado y determinado

por el propio colaborador ya que de acuerdo a su comportamiento y como se desarrolle en el centro de trabajo se establecerá una buena relación entre el empleador y el empleado y ello conlleva a un mejor compromiso y a una eficacia de todos los miembros de la organización.

García (2006), informa que “en todas las organizaciones presentan diferentes propiedades, lo cual el clima organizacional es la forma de cómo se relacionan los miembros de cada empresa” (p. 192). García indica que cada empresa tiene un clima organizacional distinta, por lo que cada empresa se relaciona o reacciona de diferentes formas con los miembros de la organización, pero también se debe a como se relacionan los colaboradores con la organización.

### **Dimensiones 1: Estructura organizacional**

Referido a la forma en que se agrupa la empresa para desarrollar las distintas funciones dentro de la organización en cuanto a las relaciones interpersonales de las divisiones de una organización. Se fundamenta prácticamente en el organigrama de la empresa, ya sea por departamento, por funciones, entre otros; a esto se le denomina también Estructura Organizacional. Para poder desarrollar las actividades dentro de una organización de forma efectiva se tiene que implementar reglas, normas, políticas, procedimientos, etc. Con ellos facilitara el desarrollo de las actividades de cada parte dividida de la empresa. El beneficio y/o resultado que genere la organización estará basado en la manera que la organización controle y desarrolle un clima laboral cómodo y aceptable para los individuos de la misma. La buena implementación y ejecución de la Estructura, facilitara o dificultara las comunicaciones entre las divisiones o los departamentos con los que este conformada la organización. La empresa tiene que establecer una adecuada estructura organizacional ya que se busca la mejor convivencia dentro de la organización.

### **Indicadores**

- Comunicación: es la acción en la cual se transmite o se recibe información, para el cual tiene que existir un emisor, un receptor y un mensaje.
- Relaciones interpersonales: es la intercomunicación recíproca de dos o más sujetos en las cuales pueden intercambiar información o sentimientos, y para desarrollar dichas interacciones se necesita de la comunicación.

## **Dimensión 2: Responsabilidad**

Este aspecto está ligado netamente a la ejecución de una actividad dentro de la organización, lo cual lleva de la mano la supervisión que se emplea en las tareas de cada colaborador de todos los departamentos. Cada individuo tiene una tarea específica que realizar, independientemente del cargo que se obtenga, toda actividad que se desarrolla dentro de una organización tiene el mismo peso de importancia ya que la actividad realizada aporta al crecimiento de la organización. De la misma manera ya que cada miembro de la organización cumple una función distinta esta tiene una responsabilidad y a su vez tiene una supervisión, ya que la empresa tiene dichas políticas o procedimientos ya predeterminados. De la misma manera si fueran proyectos nuevos o un nuevo procedimiento lleva consigo mismo una responsabilidad y una supervisión.

### **Indicadores**

- **Compromiso:** es una decisión individual en la cual el colaborador se compromete a dar un trabajo de excelencia y enfoca todas sus energías para conseguir sus propósitos u objetivos.
- **Supervisión:** es la acción de una revisión o inspección de las actividades realizadas en el trabajo con la finalidad de tener en mínimos errores en los servicios o productos.

## **Dimensión 3: Recompensa**

Definida a lo que esperan los diligentes de la organización por el buen progreso de las obligaciones y por un buen trabajo realizado, o también por haber llegado a las metas u objetivos trazados. La recompensa más esperada por los miembros de la empresa se basa en la recompensa monetaria, lo cual puede ser un adicional como también un aumento en el sueldo del trabajador creando así una buena relación del empleador con el empleado y a su vez desarrollando un ambiente cómodo de trabajo. Cabe resaltar que el simple hecho que los miembros de la empresa tengan un salario de acorde a sus actividades y a su desarrollo en la empresa, siempre cuando se plantean nuevos objetivos, cuando se alcanzan dichos objetivos los trabajadores exigen más recompensa, esto se determina reclamos. Para ello la organización tiene que establecer como se fijaran las recompensas ya que si no se

implementan de manera adecuada podría jugar un papel en contra de la organización y así afectar al clima organizacional.

### **Indicadores**

- Incentivos económicos: es una acción dada por la empresa a sus diligentes con el propósito de agigantar la producción y también de enriquecer el funcionamiento de los trabajadores.
- Reconocimiento: es un instrumento que fortalece el vínculo que tiene los trabajadores con la empresa, en la cual logra cambios positivos de manera interna en la organización.

#### **1.3.2. Teorías relacionadas a la variable desempeño laboral**

El desempeño laboral “son aquellos actuares o actuaciones que son analizados en los individuos de las empresas que son de suma importancia con el logro de los objetivos, estos pueden ser controlados por cada virtud que cada uno de ellos muestra en sus actividades” Olvera (2013, p. 15). Lo expuesto por el autor Olvera, esta resaltado en la productividad que tiene cada trabajador en la organización y además que a las organizaciones le es favorable que todos se encuentren en un desempeño por encima de lo promedio. Cuando los empleados y/o colaboradores se encuentren el en desempeño máximo de sus labores, la organización puede, alcanzar los planes propuestos, de la misma manera si se observan colaboradores que no tiene un buen desempeño en sus actividades rutinarias dentro de la organización puede jugar un papel en contra de la organización y/o empresa, es allí donde el empleador tiene que intersectar para poder solucionar los inconvenientes ya sean internos como externos de los trabajadores (p. 15).

Una definición muy interesante es la expuesta por el autor Zornoza (2004, 1) citado por Piedra, et al. (2013), lo cual afirma que son “actividades realizadas por un individuo que tiene como finalidad la satisfacción del ser humano” (p.25). Zornoza hace un hincapié de forma general y con el fin de satisfacer las necesidades humanas, y claro está que los colaboradores forman parte de las organizaciones con la finalidad de satisfacer sus propias

necesidades. Por lo que es el fin de cada trabajo a desempeñar, sin embargo, al obtener un nivel de desempeño superior en la organización frente a todo el equipo hace que sea distinta a las demás, pero lo conveniente es que cada individuo que forme parte o pertenezca a una organización muestre un desempeño por encima del promedio, lo cual eso le genere a la empresa u organización una mayor productividad y menores costos, y eso es lo que se busca en toda organización (p. 25).

Chiavenato (2002), define el desempeño como “la eficacia del trabajador que realiza sus actividades con gran empeño y satisfacción” (p.236). Chiavenato fija al desempeño laboral como la eficacia que muestran los diligentes en sus labores, ya sea para producir o elaborar las actividades realizándolos con un menor tiempo, menor esfuerzo e índole.

#### **Dimensión 4: Productividad laboral**

Definido en la producción promedio que puede generar un trabajador en un tiempo determinado. También se puede medir por cantidades (unidades) como en términos económicos (precio por volumen) de los bienes o prestación ofrecida por la organización. En el aspecto económico los trabajadores tienen que realizar una cantidad promedio de algún producto o servicios en cuanto cubra el tema salarial de los mismos y de la organización.

#### **Indicadores**

- Eficacia: es la capacidad de realizar una acción utilizando mayor cantidad de recursos para lograr los objetivos trazados.
- Calidad de trabajo: es el proceso en el cual los colaboradores ponen en prácticas sus habilidades con la finalidad de obtener un producto terminado o un servicio óptimo para la empresa o para el cliente.

#### **Dimensión 5: Satisfacción laboral**

Satisfacción laboral: es la percepción que tiene el trabajador por su centro de labores, lo cual la convivencia, las relaciones interpersonales, las normas, la política, el salario, entre otros, muchas de estas están basadas en las creencias y en valores que tienen los trabajadores frente a los aspectos ya mencionados. El comportamiento de los trabajadores irá variando dependiendo al puesto de trabajo y se desarrollara el pensamiento de cómo deberían ser.

## **Indicadores**

- **Motivación:** está basada en cosas que potencian a un sujeto a desenvolverse y mantenerse estable en dicho comportamiento hasta conquistar los propósitos trazados.
- **Comportamiento de los trabajadores:** son las actitudes y/o acciones que presentan los colaboradores en la empresa ya sean en las actividades laborales diarias o frente a una problemática que se desarrolle en un determinado tiempo.

## **Dimensión 6: Capacitación de los trabajadores**

Esta etapa es muy importante para cada trabajador, ya que se desea el mejor desempeño de los trabajadores por encima del promedio. Sin embargo, capacitar a un personal de la empresa es sumamente importante y más en la formación inicial, pero siempre se tiene que tener capacitado ya que en el mundo globalizado las necesidades cambian, la tecnología cambia y los procesos.

## **Indicadores**

- **Evaluación de desempeño:** es un proceso utilizado para la medición de las tareas que ejecutan los diligentes, que tiene como finalidad mejorar la productividad.
- **Profesionalismo:** describe a todas las personas que desarrollan actividades las cuales se encuentran dentro del reglamento de la empresa, ello incluye sus comportamientos, actitudes, objetividad y efectividad para desarrollar su trabajo de manera correcta y transparente.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cómo se relaciona la estructura organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017?

#### **Problema específico 2**

¿Cómo se relaciona la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017?

#### **Problema específico 3**

¿Cómo se relaciona la recompensa y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017?

## **1.5. Justificación**

En esta investigación se pretende considerar el tema del clima laboral en relación con el desempeño de los trabajadores debido a que muchas de las organizaciones y/o empresas no manejan un buen clima dentro de las mismas y con ello afecta el desempeño de los trabajadores, además muchas de los empleadores desconocen la importancia de poder desarrollar un buen ambiente de trabajo, por dicho motivo estudiare ¿Cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017? Lo cual en el presente estudio se precisa de la sucesiva manera.

### **1.5.1. Justificación teórica**

La presente indagación servirá como material informativo para nuevos usuarios con desarrollo de las variables Clima laboral y desempeño de los trabajadores en Konecta Bto distrito Callao, 2017, dicho estudio contiene diversos autores de lo cual se ha considerado para el desenvolvimiento de la indagación y a si mismo servirá como de apoyo para futuras investigaciones, lo cual es sustancial para el conocimiento y para el desarrollo e implementación de mejoras en la empresa Konecta Bto.

### **1.5.2. Justificación social**

La presente indagación ejercerá como materia de información para la empresa Konecta Bto y para diferentes usuarios lo cual ayudara a que se le preste atención y se determine que tan importante es tener un buen clima laboral en las empresas para así poder alcanzar el mejor desempeño de los trabajadores. La presente investigación tendrá como beneficiarios a la población que labora en la empresa Konecta Bto y para la misma empresa, ya que ayudara a resolver los problemas que juegan un palen en contra para la misma empresa y para los diligentes en el desenvolvimiento de las tareas diarias.

### **1.5.3. Justificación práctica**

El presente trabajo ayudará para que la organización Konecta Bto mejore el ambiente en la que se labora y además ayudara a las relaciones interpersonales que día a día se mantiene en la empresa. Se resolverán problemas como la comunicación, las relaciones interpersonales, el clima laboral y el desempeño de los trabajadores se verá reflejado con buenos resultados.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

El clima laboral tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

## **1.6.2. Hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 1**

La estructura organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

### **Hipótesis específica 2**

La responsabilidad tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

### **Hipótesis específica 3**

La recompensa tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

## **1.7. Objetivo**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación de la estructura y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación de la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación de la recompensa y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño, tipo y nivel de investigación**

#### **2.1.1. Diseño Metodológico:**

El diseño de la investigación es no experimental: transversal o transaccional, ya que no se van a manipular las variables y es transversal ya que el instrumento solo se aplicará en una sola oportunidad.

Según Carrasco (2005) define el diseño no experimental:

Las variables independientes de estudio no son manipuladas, no tienen ningún tipo de control ni son experimentales, lo cual es análisis se realiza en base a la realidad y después de los sucesos. (p. 71).

Además, es transversal según Carrasco (2005): “porque se usan en los estudios enfocados a la realidad y se ejecutan en un determinado tiempo” (p. 72).

#### **2.1.2. Tipo de investigación:**

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que será aplicada en la empresa Konecta Bto. Los resultados que se obtendrán del cuestionario serán aplicados a la empresa para poder solucionar los problemas que se identifican.

Según el autor Murillo (2008) indica que, la investigación aplicada recibe también la denominación de investigación práctica o empírica, ya que la característica de este tipo de investigación es aplicar o utilizar los conocimientos que se adquieren en el estudio que se realiza.

#### **2.1.3. Nivel de investigación:**

El nivel de estudio es descriptivo – correlacional con la finalidad de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, siendo así las dos variables a estudiar el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de Konecta Bto distrito Callao 2017 y correlacional ya que se indaga qué tipo de vínculo tienen ambas variables estudiadas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006):” La investigación descriptiva, indaga a detalle las propiedades, características y/o perfiles de los individuos, población u otro fenómeno que se busque analizar (p. 102).

Correlacional: El de la investigación es correlacional porque busca establecer el vínculo existencial en ambas variables de estudio: clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

## **2.2 Variable y operacionalización**

### **2.2.1 Variable independiente: Clima laboral**

Chiavenato (2009, p. 261), lo precisa como la “es el ambiente intangible el cual presenta particularidades y que son percibidas o vividas por cada individuo de una organización y que afecta en su conducta” . Chiavenato indica sobre el clima organizacional que son particularidades percibidas o vividas dentro del centro de labores, lo cual se refiere el trato interpersonal, a la forma de trabajo, a la seriedad de la misma organización como también al mismo espacio donde se desarrollan las actividades. En mi opinión comparto lo referenciado por Chiavenato, ya que un colaborador o trabajador puede percibir todos los aspectos intangibles en una empresa y de acorde a ellas, será el comportamiento de cada uno de los miembros de las organizaciones. (p. 261).

### **Dimensiones**

Por lo tanto, el clima laboral son características que toda empresa tiene y es el ambiente donde día a día se desarrollan tanto los directivos como los colaboradores, por la misma razón, en toda empresa se tendría que establecer un ambiente óptimo de trabajo.

Operacionalmente el clima laboral se caracteriza por: estructura, responsabilidad y recompensa, las cuales se definen:

#### **Estructura:**

Referido a la forma en que se agrupa la empresa para desarrollar las distintas funciones dentro de la organización en cuanto a las relaciones interpersonales de las divisiones de una organización. Se fundamenta prácticamente en el organigrama de la empresa, ya sea por departamento, por funciones, entre otros; a esto se le denomina también

Estructura Organizacional. Para poder desarrollar las actividades dentro de una organización de forma efectiva se tiene que implementar reglas, normas, políticas, procedimientos, etc. Con ellos facilitara el desarrollo de las actividades de cada parte dividida de la empresa. El beneficio y/o resultado que genere la organización estará basado en la manera que la organización controle y desarrolle un clima laboral cómodo y aceptable por los diligentes de la misma. La buena implementación y ejecución de la Estructura, facilitara o dificultara las comunicaciones entre las divisiones o los departamentos con los que este conformada la organización. La empresa tiene que establecer una adecuada estructura organizacional ya que se busca la mejor convivencia dentro de la organización.

### **Responsabilidad:**

Este aspecto está ligado netamente a la ejecución de una actividad dentro de la organización, lo cual lleva de la mano la supervisión que se emplea en las tareas de cada colaborador de todos los departamentos. Cada individuo tiene una tarea específica que realizar, independientemente del cargo que se obtenga, toda actividad que se desarrolla dentro de una organización tiene el mismo peso de importancia ya que la actividad realizada aporta al crecimiento de la organización. De la misma manera ya que cada miembro de la organización cumple una función distinta esta tiene una responsabilidad y a su vez tiene una supervisión, ya que la empresa tiene dichas políticas o procedimientos ya predeterminados. De la misma manera si fueran proyectos nuevos o un nuevo procedimiento lleva consigo mismo una responsabilidad y una supervisión.

### **Recompensa:**

Definida a lo que espera el capital humano de la organización por el buen progreso de las tareas y por un buen trabajo realizado, o también por haber llegado a las metas u objetivos trazados. La recompensa más esperada por los miembros de la empresa se basa en la recompensa monetaria, lo cual puede ser un adicional como también un aumento en el sueldo del trabajador creando así una buena relación del empleador con el empleado y a su vez desarrollando un ambiente cómodo de trabajo. Cabe resaltar que el simple hecho que los miembros de la empresa tengan un salario de acorde a sus actividades y a su desarrollo en la empresa, siempre cuando se plantean nuevos objetivos, cuando se alcanzan dichos objetivos los trabajadores exigen más recompensa, esto se determina reclamos. Para ello la organización tiene que establecer como se fijaran las recompensas ya que si no se

implementan de manera adecuada podría jugar un papel en contra de la organización y así afectar al clima organizacional.

### **2.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral**

El desempeño laboral “son aquellos actuares o actuaciones que son analizados en los individuos de las empresas que son de suma importancia con el logro de los objetivos, estos pueden ser controlados por cada virtud que cada uno de ellos muestra en sus actividades” Olvera (2013, p. 15). Lo expuesto por el autor Olvera, esta resaltado en la productividad que tiene cada trabajador en la organización y además que a las organizaciones le es favorable que todos se encuentren en un desempeño por encima de lo promedio. Cuando los empleados y/o colaboradores se encuentren el en desempeño máximo de sus labores, la organización puede cumplir con los objetivos y las metas trazadas, de la misma manera si se observan colaboradores que no tiene un buen desempeño en sus actividades rutinarias dentro de la organización puede jugar un papel en contra de la organización y/o empresa, es allí donde el empleador tiene que intersectar para poder solucionar los inconvenientes ya sean internos como externos de los trabajadores (p. 15).

### **Dimensiones**

El desempeño laboral del capital humano es el rendimiento que tienen los trabajadores al realizar las actividades que están dentro de sus funciones como parte de la empresa.

Operacionalmente el desempeño laboral se caracteriza por: producción, satisfacción laboral y capacitación de los trabajadores, las cuales se definen:

#### **Producción laboral:**

Definido en la producción promedio que puede generar un trabajador en un tiempo determinado. También se puede medir por cantidades (unidades) como en términos económicos (precio por volumen) de los bienes o de las prestaciones ofrecidas por la organización. En el aspecto económico los trabajadores tienen que realizar una cantidad promedio de algún producto o servicios en cuanto cubra el tema salarial de los mismos y de la organización.

**Satisfacción laboral:**

Satisfacción laboral: es la percepción que tiene el trabajador por su misma labor, lo cual la convivencia, las relaciones interpersonales, las normas, la política, el salario, entre otros, muchas de estas están basadas en las creencias y en valores que tienen los trabajadores frente a los aspectos ya mencionados. El comportamiento de los trabajadores irá variando dependiendo al puesto de trabajo y se desarrollara el pensamiento de cómo deberían ser.

**Capacitación de los trabajadores:**

Esta etapa es muy importante para cada trabajador, ya que se desea el mejor desempeño de los trabajadores por encima del promedio. Sin embargo capacitar a un personal de la empresa es sumamente importante y más en la formación inicial, pero siempre se tiene que tener capacitado ya que en el mundo globalizado las necesidades cambias, la tecnología cambian y los procesos

### 2.2.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	Chiavenato (2009, p. 261), define al clima organizacional como “grupo de características intangibles desarrolladas y vividas por cada persona implicada en una organización que a su vez influye en la conducta de cada integrante de dicha organización.”	Se miden a través del cuestionario conformado por 12 ítems, de lo cual se tomara en cuenta los indicadores para obtener el instrumento.	Estructura organizacional	Comunicación	1 – 2	Ordinal
				Relaciones interpersonales	3 – 4	
			Responsabilidad	Compromiso	5 – 6	
				Supervisión	7 – 8	
			Recompensa	Incentivos económicos	9 – 10	
				Reconocimiento	11 – 12	
Desempeño laboral	El desempeño laboral “son aquellos actuares o actuaciones que son analizados en los individuos de las empresas que son de suma importancia con el logro de los objetivos, estos pueden ser controlados por cada virtud que cada uno de ellos muestra en sus actividades” Olvera (2013, p. 15).	Se miden a través del cuestionario conformado por 12 ítems, de lo cual se tomara en cuenta los indicadores para obtener el instrumento.	Producción laboral	Eficacia	13 – 14	Ordinal
				Calidad de trabajo	15 – 16	
			Satisfacción laboral	Motivación	17 – 18	
				Comportamiento de los trabajadores	19 – 20	
			Capacitación de los trabajadores	Evaluaciones de desempeño	21 – 22	
				Profesionalismo	23 - 24	

Fuente: elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población:

La población sobre la empresa estudiada es de 195 trabajadores solo en el área del Front 123 (Atención al Cliente), lo cual la empresa está establecida por horarios de trabajo, mañana, tarde y noche. Por consiguiente, las encuestas serán aplicadas para el personal del área Front 123 de la empresa Konecta Bto.

Para Hernández (2010), indica que es el grupo de personas que participan en una empresa u organización y concuerdan con ciertas especificaciones.

### 2.3.2. Muestra:

La muestra es una proporción de la población a estudiar de la empresa Konecta Bto, siendo una amplia población de 195 colaboradores se ha determinado aplicar una muestra de:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

- Población (N) 195
- Nivel de confiabilidad (p) 95%
- Coeficiente de confianza (z) 1.96
- Margen de error (e) 5%
- Proporción de aceptación (p) 50%
- Proporción de no aceptación (q) 50%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 195}{(0.05)^2 * (195 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 130$$

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

### 2.4.1. Técnica

La técnica empleada que se destinó es la encuesta lo cual ayudará a extraer la información que se necesita para realizar el estudio. Lo cual la encuesta es un método de recopilación de datos la cual se aplicará a nuestra muestra no probabilística para poder recopilar la información requerida.

### 2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento empleado es el cuestionario el cual se utilizó para poder extraer la información solicitada y con ello se realizó el análisis de nuestro estudio. El cuestionario fue un proceso muy útil para la recolección de datos lo cual ayudo para realizar la encuesta y obtener la información necesaria.

**Tabla 2**

<b>VARIABLES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INTRUMENTOS</b>
Clima laboral	Encuesta	Cuestionario sobre Clima laboral
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario sobre Desempeño laboral

### 2.4.3 Validación del instrumento

EL instrumento que se realizará, será evaluado y aprobado por los reconocidos y de gran reputación en la investigación los docentes de la Universidad Cesar Vallejo.

**Tabla 3**

<b>VALIDADOR</b>	<b>GRADO</b>	<b>RESULTADO</b>
Dr. Pedro Costilla Castillo	Doctor	Aplicable
Mg. Carlos Casma Zarate	Magister	Aplicable
Mg. Ediht Rosales Domínguez	Magister	Aplicable

#### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento, se ejecutó con el método de Alfa de Cronbach, añadiendo la información recolectada al estadístico SPSS 20, mediante una prueba piloto realizado a 40 empleados.

#### Variable 1

Tabla 4

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	12

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach es 0.832, lo cual el grado de confiabilidad es alto en el instrumento de la primera variable, clima laboral.

#### Variable 2

Tabla 6

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	12

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8**

**Estandarización de coeficientes**

<b>COEFICIENTES DE ALPHA DE CRONBACH</b>	
Coeficiente alfa >.9	Es excelente
Coeficiente alfa >.8	Es bueno
Coeficiente alfa >.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es pobre
Coeficiente alfa <.5	Es inaceptable

*Fuente: George y Mallery (2003, p.231)*

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach es 0.812, lo cual el grado de confiabilidad es aceptable ya que es mayor de lo establecido, lo cual es aceptable el instrumento de la segunda variable, desempeño laboral.

**2.5. Método de análisis de datos**

La información que se obtuvo serán analizadas e ingresarán en la base de datos del SPSS lo cual nos ayudara a realizar el estudio de nuestra investigación.

Para el análisis de la información obtenida aplicaremos el análisis descriptivo, donde realizaremos la interpretación de los resultados, después de representaran en gráficos de barra y en tablas, lo cual se aplicará en cada dimensión. Utilizaremos el Chi-cuadrado para saber si se aceptan o se aplica el rechazo de las hipótesis.

**2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se han tomado en cuenta los principios éticos, ya que los resultados obtenidos son veraces, además es consecuencia de toda la investigación de análisis previamente ya realizada.

### III. RESULTADOS

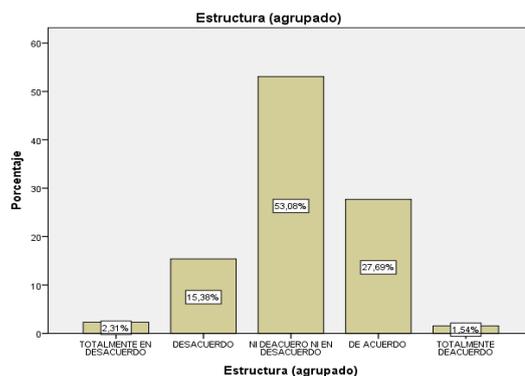
#### 3.1. Análisis estadísticos descriptivos

El estudio de los resultados se dio gracias a los 130 asalariados encuestados de la empresa Konecta Bto.

#### Dimensión 1: estructura organizacional

Tabla 9

Estructura (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	2,3	2,3	2,3
DESACUERDO	20	15,4	15,4	17,7
NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	69	53,1	53,1	70,8
DEACUERDO	36	27,7	27,7	98,5
TOTALMENTE DEACUERDO	2	1,5	1,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	



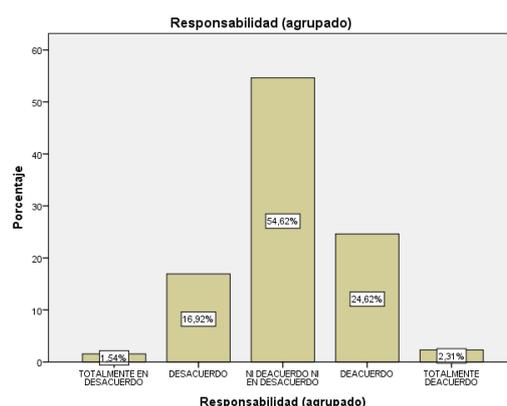
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Observando los datos del cuadro se determina que el 29% que pertenece a 38 asalariados del total piensa que la compañía está correctamente estructurada, mientras el 18% que corresponde a 23 asalariados estima no está correctamente estructurada. Sin embargo, existe un 53% que representan a 69 trabajadores señalan que están en duda.

#### Dimensión 2: Responsabilidad

Tabla 10

Responsabilidad (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1,5	1,5	1,5
DESACUERDO	22	16,9	16,9	18,5
NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	71	54,6	54,6	73,1
DEACUERDO	32	24,6	24,6	97,7
TOTALMENTE DEACUERDO	3	2,3	2,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia

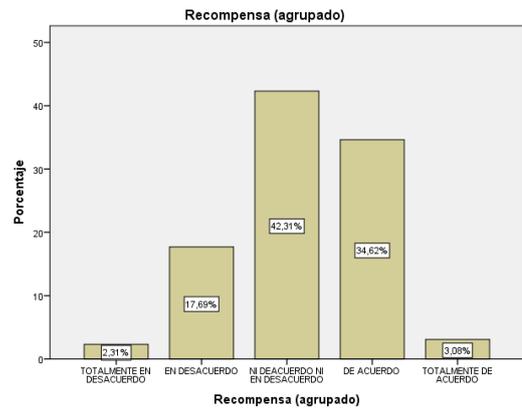
**Interpretación:** Observando los datos del cuadro se determina que el 27% que corresponde a 35 asalariados del total piensa que la compañía si es responsable, mientras que el 18% que pertenece a 24 asalariados considera que la empresa no es responsable. Sin embargo, existe un 55% que representan a 71 trabajadores señalan que están en duda.

### Dimensión 3: Recompensa

Tabla 11

Recompensa (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	2,3	2,3	2,3
EN DESACUERDO	23	17,7	17,7	20,0
NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	55	42,3	42,3	62,3
DE ACUERDO	45	34,6	34,6	96,9
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	3,1	3,1	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



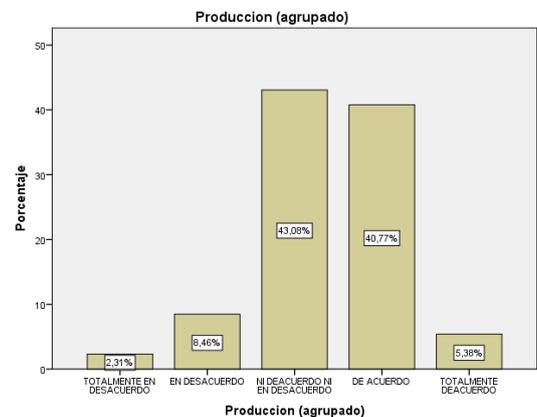
**Interpretación:** Observando los datos del cuadro se determina que el 38% que pertenece a 49 asalariados del total piensa que la compañía si recompensa a los colaboradores, mientras que un 20% correspondiente a 26 asalariados considera que la empresa no recompensa a sus colaboradores. Sin embargo, existe un 42% que representan a 55 trabajadores señalan que están en duda.

### Dimensión 4: Producción laboral

Tabla 12

Producción (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	2,3	2,3	2,3
EN DESACUERDO	11	8,5	8,5	10,8
NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	56	43,1	43,1	53,8
DE ACUERDO	53	40,8	40,8	94,6
TOTALMENTE DEACUERDO	7	5,4	5,4	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



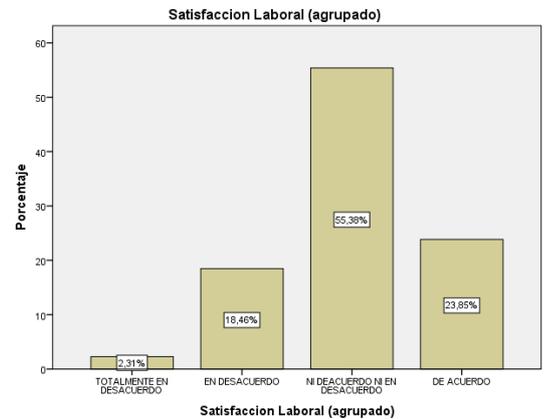
**Interpretación:** Con los datos obtenidos se determina que el 46% que pertenece a 60 asalariados del total piensa que la compañía tiene una buena producción en base a sus servicios, mientras que un 11% que corresponde a 14 asalariados indican que la compañía no tiene una buena producción. Sin embargo, existe un 43% que representan a 56 trabajadores señalan que están en duda.

## Dimensión 5: Satisfacción laboral

Tabla 13

Satisfacción Laboral (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	2,3	2,3	2,3
EN DESACUERDO	24	18,5	18,5	20,8
NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	72	55,4	55,4	76,2
DE ACUERDO	31	23,8	23,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

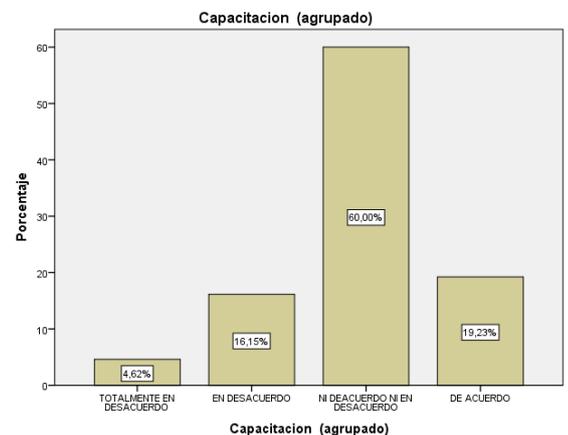


**Interpretación:** Observando los datos del cuadro se determina que el 24% que pertenece a 31 asalariados del total considera que se sienten satisfechos con la empresa Konecta Bto, mientras que un 21% que representa a 27 trabajadores considera que no se sienten satisfechos con la empresa Konecta Bto. Sin embargo, existe un 55% que representan a 72 trabajadores señalan que están en duda.

## Dimensión 6: Capacitación de los trabajadores

Tabla 14

Capacitación (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	4,6	4,6	4,6
EN DESACUERDO	21	16,2	16,2	20,8
NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	78	60,0	60,0	80,8
DE ACUERDO	25	19,2	19,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Observando los datos del cuadro se determina que el 19% que pertenece a 25 asalariados del total piensa que la compañía ofrece adecuadas capacitaciones, mientras que un 21% que pertenece a 27 asalariados indican que la compañía no ofrece

capacitaciones adecuadas. Sin embargo, existe un 60% que representan a 78 trabajadores señalan que están en duda.

### 3.2. Análisis inferencial

#### 3.2.1 Contrastación de hipótesis

##### Hipótesis general

**H<sub>G</sub>**: El clima laboral tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito callao 2017.

**H<sub>0</sub>**: El clima laboral no tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito callao 2017.

**H<sub>1</sub>**: El clima laboral si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito callao 2017.

- **Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$
- **Decisión:** Significancia encontrada  $< 0.05$ ; Se rechaza H<sub>0</sub>

Significancia encontrada  $> 0.05$ ; Se acepta H<sub>0</sub>

**Tabla 15: Prueba de Rho de Spearman**

Correlaciones			Clima laboral (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Clima laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16**

<b>VALOR</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
-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 positiva 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: Martínez, C. (2002)*

• **Interpretación:** Teniendo en cuenta los resultados de la tabla N°6 , se obtuvo una significancia (bilateral) de 0,00 frente a un nivel de significancia ( $\alpha$ ) de 0,05 en consecuencia se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , con lo mencionado se determina que existe relación significativa entre la variable clima laboral y desempeño de los trabajadores. Por consecuente con la tabla N°7, la prueba de Rho Spearman nos indica que la correlación es de 0.787, es decir existe una correlación positiva alta.

### **Hipótesis específica 1**

**$H_{E1}$ :** La estructura organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

**$H_0$ :** La estructura organizacional no tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

**H<sub>1</sub>:** La estructura organizacional si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

- **Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$
- **Decisión:** Significancia encontrada  $< 0.05$ ; Se rechaza Ho

Significancia encontrada  $> 0.05$ ; Se acepta Ho

**Tabla 17: Prueba de Rho de Spearman**

Correlaciones			Estructura (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Estructura (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 18**

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 positiva 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: Martínez, C. (2002)

- **Interpretación:** Teniendo en cuenta los resultados de la tabla N°8 , se obtuvo una significancia (bilateral) de 0,00 frente a un nivel de significancia ( $\alpha$ ) de 0,05 en consecuencia se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , con lo mencionado se determina que existe relación significativa entre la estructura organizacional y desempeño de los trabajadores. Por consecuente con la tabla N°9, la prueba de Rho Spearman nos indica que la correlación es de 0.662, es decir existe una correlación positiva moderada.

### Hipótesis específica 2

$H_{E2}$ : La responsabilidad tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

$H_0$ : La responsabilidad no tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

$H_1$ : La responsabilidad si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

- **Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$
- **Decisión:** Significancia encontrada  $< 0.05$ ; Se rechaza  $H_0$   
Significancia encontrada  $> 0.05$ ; Se acepta  $H_0$

**Tabla 19: Prueba de Rho de Spearman**

Correlaciones			Responsabilidad (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Responsabilidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 20**

<b>VALOR</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
-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 positiva 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: Martínez, C. (2002)*

- **Interpretación:** Teniendo en cuenta los resultados de la tabla N°10 , se obtuvo una significancia (bilateral) de 0,00 frente a un nivel de significancia ( $\alpha$ ) de 0,05 en consecuencia se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , con lo mencionado se determina que existe relación significativa entre la responsabilidad y desempeño de los trabajadores. Por consiguiente con la tabla N°11, la prueba de Rho Spearman nos indica que la correlación es de 0.608, es decir existe una correlación positiva moderada.

### **Hipótesis específica 3**

**$H_{E3}$ :** La recompensa tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

**$H_0$ :** La recompensa no tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

**$H_1$ :** La recompensa si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

- **Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$
- **Decisión:** Significancia encontrada  $< 0.05$ ; Se rechaza  $H_0$   
Significancia encontrada  $> 0.05$ ; Se acepta  $H_0$

**Tabla 21: Prueba de Rho de Spearman**

Correlaciones			Recompensa (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Recompensa (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 22**

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 positiva 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: Martínez, C. (2002)

- **Interpretación:** Teniendo en cuenta los resultados de la tabla N°12 , se obtuvo una significancia (bilateral) de 0,00 frente a un nivel de significancia ( $\alpha$ ) de 0,05 en consecuencia se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , con lo mencionado se determina que existe relación significativa entre la recompensa y desempeño de los trabajadores. Por consecuente con la tabla N°13 la prueba de Rho Spearman nos indica que la correlación es de 0.688, es decir existe una correlación positiva moderada.

## **IV. DISCUSIÓN**

Con los resultados dados en la investigación, se ha llegado a definir lo sucesivo:

### **4.1. Objetivo general**

La tesis tuvo como objetivo general definir la relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto, distrito Callao 2017, correspondiente con los resultados alcanzados se ha identificado que si existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

Aquellos resultados se adhieren con los objetivos de Sacca (2010), en la cual concluye que dicho trabajo según los datos alcanzados evidencia que si existe relación entre las variables clima institucional y desempeño académico, por lo que se resalta que es necesario tener un adecuado clima institucional para lograr un excelente desempeño laboral.

### **4.2. Objetivo específico 1**

La tesis tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación de la estructura organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017, en base a los datos encontrados se ha determinado que si existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto 2017.

Aquellos resultados se adhieren con los objetivos de Rivero (2009), en la cual concluye que los trabajadores del ministerio se ven afectados por un buen o mal clima laboral que pueda desarrollarse en el trabajo.

Asimismo, Chiavenato (2002) se refiere a la forma en la que se agrupa la empresa para desarrollar funciones dentro de la organización en cuento a las relaciones interpersonales de las divisiones de una organización. (p. 85).

#### **4.3. Objetivo específico 2**

La tesis tuvo como objetivo específico 2, determinar la relación de la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017, correspondientemente con los datos alcanzados se determina que si existe relación entre la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto 2017.

Aquellos resultados se adhieren con los objetivos de Peláez (2010), por ello se determina que para alcanzar la satisfacción de los empleados es necesario aprender a desarrollar y mantener un buen clima laboral.

Asimismo, Chiavenato (2002), se refiere a la ejecución de una actividad dentro de la organización, lo cual lleva de la mano la supervisión que se emplea en las tareas de cada colaborador de todas las áreas. (p. 88)

#### **4.4. Objetivo específico 3**

La tesis tuvo como objetivo 3, determinar la relación de la recompensa y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017, con los datos alcanzados se fija que si existe relación entre la recompensa y desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto 2017.

Aquellos datos alcanzados se adhieren con los objetivos de Malisa (2012), en la cual concluye que el clima organizacional influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores, y esto afecta a la producción ya que no logra el mejor rendimiento de los colaboradores de la empresa.

Asimismo, Chiavenato (2002), se refiere a lo que esperan los colaboradores de la organización por el buen desarrollo de las actividades como también por haber llegado a las metas que la organización a trazado. Una de las recompensas más buscadas por los colaboradores es la recompensa monetaria. (p. 92)

#### **4.5. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** El clima laboral si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito callao 2017.

#### **4.6. Hipótesis específica 1**

**H<sub>1</sub>:** La estructura organizacional si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

#### **4.7. Hipótesis específica 2**

**H<sub>1</sub>:** La responsabilidad si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

#### **4.8. Hipótesis específica 3**

**H<sub>1</sub>:** La recompensa si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

#### **4.9. Frecuencia por dimensiones**

Dimensión estructura organizacional, según los resultados obtenidos se observa un 29% que pertenece a 38 asalariados del total indica que la compañía está correctamente estructurada, mientras el 18% que pertenece a 23 asalariados indican que la compañía no está correctamente estructurada. Sin embargo, existe un 53% que representan a 69 trabajadores señalan que están en duda.

Dimensión responsabilidad, según los resultados obtenidos se analiza un 27% que pertenece a 35 asalariados del total indica que la compañía si es responsable, mientras el 18% que corresponde a 24 asalariados considera que la empresa no es responsable. Sin embargo, existe un 55% que representan a 71 trabajadores señalan que están en duda.

Dimensión recompensa, según los resultados obtenidos se observa el 38% que corresponde a 49 asalariados del total indica que la compañía si recompensa a sus colaboradores, mientras el 20% que representa a 26 asalariados indican que la compañía no recompensa a sus colaboradores. Sin embargo, existe un 42% que representan a 55 trabajadores señalan que están en duda.

Dimensión productividad laboral, según los resultados obtenidos se observa el 46% que pertenece a 60 asalariados del total estima que la compañía tiene una buena producción en

base a sus servicios, mientras que un 11% que corresponde a 14 asalariados indica que la compañía no tiene una buena producción. Sin embargo, existe un 43% que representan a 56 trabajadores señalan que están en duda.

Dimensión satisfacción laboral, según los resultados obtenidos se analiza que el 24% que corresponde a 31 asalariados del total se consideran satisfechos con la empresa Konecta Bto, mientras que un 21% que representa a 27 trabajadores considera que no se sienten satisfechos con la empresa Konecta Bto. Sin embargo, existe un 55% que representan a 72 trabajadores señalan que están en duda.

Dimensión capacitación de los trabajadores, según los resultados obtenidos se observa el 19% que pertenece a 25 asalariados del total indican que la compañía ofrece adecuadas capacitaciones, mientras el 21% que corresponde a 27 asalariados informan que la compañía no ofrece capacitaciones adecuadas. Sin embargo, existe un 60% que representan a 78 trabajadores señalan que están en duda.

## **V. CONCLUSIONES**

Con los datos arrojados de la presente investigación, se determina:

- 5.1.** Se ha determinado que existe relación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.
- 5.2.** Se ha determinado que existe relación positiva moderada entre la estructura organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.
- 5.3.** Se ha comprobado que existe relación positiva moderada entre la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.
- 5.4.** Se ha comprobado que existe relación positiva moderada entre la recompensa y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Posteriormente al análisis y evaluaciones de los resultados alcanzados por la presente investigación, se recomienda:

- 6.1.** La empresa Konecta Bto, pueda crecer y desarrollarse de manera positiva en el mercado del outsourcing y para ello es necesario que tenga un buen clima laboral, por lo que se determina mejorar las relaciones interpersonales mediante actividades integradoras internas y seminarios de liderazgo.
- 6.2.** La empresa Konecta Bto necesita una reestructuración con la cual la comunicación tiene que ser de manera fluida y sencilla, con la finalidad de hacer llegar el mensaje a todos los colaboradores.
- 6.3.** La empresa tiene que hacer sentir importante a cada uno de los colaboradores y a su vez delegar la responsabilidad para que cada individuo realice las actividades con toda la confianza que la empresa tiene depositado en cada uno de los miembros.
- 6.4.** La empresa tiene que establecer una tabla de incentivos y recompensas de diferentes tipos, se tiene que establecer recompensas monetarias, ascensos de trabajo, reconocimientos, vales de consumos en supermercados.

## VII. Referencias

- Aguirre, D. (2013). Competencias para establecer un clima laboral positivo en tiempos de crisis. Trabajo de Grado. Universidad Politécnica de Cartagena. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.bib.upct.es/dspace/bitstream/10317/3390/1/tfg145.pdf>.
- Barrera, L y Ramos, P. (2015). Estudio del Clima organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral del Instituto de la Niñez y la familia, en la ciudad de Ambato. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyectos de investigación. Perú: San Marcos.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. (Tesis de licenciatura sin publicar). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las Organizaciones* (2º ed.) México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México D.F.: Mc. Graw-Hill
- Domingo, H y Orihuela, L (2012). *Influencia de la gestión Institucional en el desempeño docente las instituciones educativas N° 1228 Leoncio Prado Gutiérrez y N° 032 Virgilio Espinoza Barrios UGEL 06 Ate* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de: [http://cybertesis.enmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/93/1/domingo\\_hp.pdf](http://cybertesis.enmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/93/1/domingo_hp.pdf)
- Garbuglia, S. (2012). *Clima laboral en un organismo público. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración*. Universidad de Cuyo. Mendoza. Argentina. Recuperado de: <http://bdigital.uncu.edu.ar/5806>.
- García G. (2006). *Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga. Colombia. Recuperado de: [http://unicauca.esu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf](http://unicauca.esu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf)

- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernandez, S. y Fernandez, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hernandez, S. y Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1978). *Motivation and Organization Climate*. Boston: Division of Research. Graduate School of Business Administration. Harvard University.
- Luengo, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en Centros de Educación Inicial*. Maracaibo 2013.
- Malisa, F. (2012). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Coto Pachi*. Tesis para optar el título de Psicología Industrial. Universidad Técnica de Ambato Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/4175>
- Martinez, C. (2002). *Estadística y muestreo*. (13 ed). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Méndez, C. (2006) *Clima organizacional en Colombia, Bogotá*. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo, 2010*. Tesis para optar el grado Académico de Magister en Enfermería. Universidad Católica Santo Toribio. Chiclayo. Perú. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/82>.
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Consultado el 16 de Junio del 2017 de <http://monografias.com>
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Tesis para optar título de Psicología Industrial. Universidad de

Guayaquil. Ecuador. Recuperado de:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/.../TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLAND>

Peláez (2010). *La relación entre Clima organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis Doctoral no publicada). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Piedra, D. (2013). *El desempeño laboral y su impacto en la Productividad de la Empresa de Confecciones Andys*. Tesis para optar el título de Ingeniería en Marketing y Gestión de Negocios Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3294/1/27%20MKT.pdf>

Rivero (2009). *Análisis de la cultura y el Clima organizacional en el ministerio del poder popular para la infraestructura*. (Tesis Magistral no publicada). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Robbins, P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. San Diego, EEUU: Ediciones Pears.

Saccca (2010). *La relación entre el clima institucional y el Desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa del distrito de San Martín de Porres*. (Tesis Magistral no publicada) Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sampieri, R. (2015). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Consultado el 09 de junio de 2017, hora 5:00 pm

## ANEXO 1: Instrumento

### CUESTIONARIO

#### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA KONECTA BTO

##### Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del **“RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA BTO DISTRITO CALLAO, 2017”**

Quisiera pedirle encarecidamente su colaboración para el desarrollo del presente cuestionario, que no le tomará mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

**Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.**

VARIABLES, DIMENSIONES E ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo
<b>VARIABLE I: Clima laboral</b>					
<b>Dimensión: Estructura</b>					
01.-¿Considera usted que existe una buena comunicación con los compañeros y jefes dentro de la empresa Konecta Bto?					
02.-¿Los jefes inmediatos o directivos le informan a usted los objetivos que tiene la empresa Konecta Bto?					
03.-¿Usted considera que es importante el compañerismo en la empresa Konecta Bto?					
04.-¿Considera usted que el trabajo en equipo beneficia en sus logros y experiencias dentro de la empresa Konecta Bto?					
<b>Dimensión: Responsabilidad</b>					
05.-¿Usted se siente identificado con la empresa Konecta Bto?					
06.-¿Considera usted que el trabajo que realiza en la empresa Konecta Bto es importante?					
07.-¿Considera usted conveniente las supervisiones en la empresa Konecta Bto?					
08.-¿Considera usted correctas las supervisiones que se realizan en la empresa Konecta Bto?					
<b>Dimensión: Recompensa</b>					
09.-¿Considera usted que la empresa Konecta Bto otorga incentivos por labores extras?					
10.-¿Considera usted justos los incentivos brindados por la empresa Konecta Bto?					
11.-¿Considera usted que la empresa Konecta Bto reconoce los buenos resultados que usted logra?					
12.-¿Considera usted que la empresa Konecta Bto se preocupa por el bienestar de sus trabajadores?					
<b>VARIABLE II: Desempeño laboral</b>					

<b>Dimensión: Producción</b>					
13.-¿Usted considera que los colaboradores son eficientes con las labores realizadas en la empresa Konecta Bto?					
14.-¿Considera usted que el trabajo bajo presión ayuda en su productividad?					
15.-¿Usted considera que los estados de salud afectan en su productividad?					
16.-¿Considera usted que es preferible la calidad de servicio que el volumen de producción en la empresa Konecta Bto?					
<b>VARIABLES, DIMENSIONES E ÍTEMS</b>	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Totalmente De acuerdo</b>
<b>Dimensión: Satisfacción laboral</b>					
17.-¿Usted se siente conforme con la remuneración obtenida por la empresa Konecta Bto?					
18.-¿Usted considera que los trabajadores de la empresa Konecta Bto deben de estar motivados?					
19.-¿Considera usted que la empresa Konecta Bto brinda oportunidades de ascenso dentro de la organización?					
20.-¿Considera usted que tiene las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad en la empresa Konecta Bto?					
<b>Dimensión: Capacitación</b>					
21.-¿Usted recibe capacitaciones en la empresa Konecta Bto?					
22.-¿Usted es evaluado sobre el trabajo que realiza en la empresa Konecta Bto?					
23.-¿Considera usted correcta la formación inicial realizada en la empresa Konecta Bto?					
24.-¿Considera usted que los capacitadores deben de estar certificados por la empresa Konecta Bto?					

Fuente: El investigador.

## ANEXO 2: Validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao, 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: Rivera Ramos Carlos Alonso							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. COSA LUIS CASILLO PEDRO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Clima organizacional	Estructura	Comunicación	1. ¿Existe buena comunicación con los compañeros y jefes dentro de la empresa?	Muy desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Relaciones interpersonales	2. ¿Los jefes inmediatos o directivos le comunican los objetivos que tiene la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			3. ¿Considera que es importante el compañerismo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4. ¿El trabajo cooperativo beneficia en mi desarrollo y conocimiento dentro del trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Responsabilidad	Compromiso	5. ¿Se siente comprometido con la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Supervisión	6. ¿Usted sabe que tan importante es su labor para la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7. ¿Realizan frecuentemente supervisiones en el trabajo donde labora?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Recompensa	Incentivos económicos	8. ¿Se encuentra de acuerdo con los métodos de supervisión que desarrolla la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			9. ¿Cuándo cumple los objetivos de la empresa recibe algún incentivo económico por su esfuerzo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Reconocimiento	10. ¿Considera los incentivos brindados por la empresa son correctos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			11. ¿Considera usted que el ser reconocido por la empresa le genera motivación?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			12. ¿La empresa donde trabaja siempre reconoce los buenos resultados de sus trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			13. ¿La empresa tiene en claro que su mejor recurso es su personal?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto		Fecha: <u>23/06/17</u>					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao, 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: Rivera Ramos Carlos Alonso							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. COSA LUIS CASILLO PEDRO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño de los trabajadores	Producción laboral	Eficacia	1. ¿Usted se considera eficaz con sus labores en la empresa?	Muy desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2. ¿Trabajar bajo presión ayuda en su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Calidad de trabajo	3. ¿Los estados de salud influyen de forma directa en la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4. ¿Considera que es mejor la calidad que la cantidad en su producción?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Satisfacción laboral	Motivación	5. ¿Se siente conforme con la remuneración obtenida en la empresa que labora?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			6. ¿Necesita estar motivado para tener una mayor productividad en el centro de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Comportamiento de los trabajadores	7. ¿Las relaciones interpersonales son las correctas para su desarrollo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			8. ¿Percibe el trabajo en equipo y la ayuda de los demás?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Capacitación de los trabajadores	Evaluaciones de desempeño	9. ¿Recibe frecuentemente capacitaciones en su centro de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			10. ¿Recibe evaluaciones sobre la labor que desempeña en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Profesionalismo	11. ¿EL personal de capacitación se encuentra certificado?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			12. ¿Conoce los procedimientos de las actividades que realiza diariamente en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto		Fecha: <u>23/06/17</u>					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecía Bto distrito Callao, 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: Rivera Ramos Carlos Alonso							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Casma Zarate, Carlos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Clima organizacional	Estructura	Comunicación	1. ¿Existe buena comunicación con los compañeros y jefes dentro de la empresa?	Muy desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. ¿Los jefes inmediatos o directivos le comunican los objetivos que tiene la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relaciones interpersonales	3. ¿Considera que es importante el compañerismo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿El trabajo cooperativo beneficia en mi desarrollo y conocimiento dentro del trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Responsabilidad	Compromiso	5. ¿Se siente comprometido con la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Usted sabe que tan importante es su labor para la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Supervisión	7. ¿Realizan frecuentemente supervisiones en el trabajo donde labora?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recompensa	Incentivos económicos	8. ¿Se encuentra de acuerdo con los métodos de supervisión que desarrolla la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. ¿Cuándo cumple los objetivos de la empresa recibe algún incentivo económico por su esfuerzo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimiento	10. ¿Considera los incentivos brindados por la empresa son correctos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. ¿Considera usted que el ser reconocido por la empresa le genera motivación?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. ¿La empresa donde trabaja siempre reconoce los buenos resultados de sus trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. ¿La empresa tiene en claro que su mejor recurso es su personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		Fecha: 23,04,17					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecía Bto distrito Callao, 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: Rivera Ramos Carlos Alonso							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Casma Zarate, Carlos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño de los trabajadores	Producción laboral	Eficacia	1. ¿Usted se considera eficaz con sus labores en la empresa?	Muy desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. ¿Trabajar bajo presión ayuda en su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad de trabajo	3. ¿Los estados de salud influyen de forma directa en la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿Considera que es mejor la calidad que la cantidad en su producción?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Satisfacción laboral	Motivación	5. ¿Se siente conforme con la remuneración obtenida en la empresa que labora?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Necesita estar motivado para tener una mayor productividad en el centro de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comportamiento de los trabajadores	7. ¿Las relaciones interpersonales son las correctas para su desarrollo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. ¿Percibe el trabajo en equipo y la ayuda de los demás?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Capacitación de los trabajadores	Evaluaciones de desempeño	9. ¿Recibe frecuentemente capacitaciones en su centro de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. ¿Recibe evaluaciones sobre la labor que desempeña en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Profesionalismo	11. ¿EL personal de capacitación se encuentra certificado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. ¿Conoce los procedimientos de las actividades que realiza diariamente en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		Fecha: 23,04,17					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao, 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: Rivera Ramos Carlos Alonso							
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. Edith Cecilia Rosales Domínguez</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
Clima organizacional	Estructura	Comunicación	1. ¿Existe buena comunicación con los compañeros y jefes dentro de la empresa?	Muy desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo			
			2. ¿Los jefes inmediatos o directivos le comunican los objetivos que tiene la empresa ?				
		Relaciones interpersonales	3. ¿Considera que es importante el compañerismo en la empresa?				
			4. ¿El trabajo cooperativo beneficia en mi desarrollo y conocimiento dentro del trabajo?				
	Responsabilidad	Compromiso	5. ¿Se siente comprometido con la empresa?				
			6. ¿Usted sabe que tan importante es su labor para la empresa?				
		Supervisión	7. ¿Realizan frecuentemente supervisiones en el trabajo donde labora?				
			8. ¿Se encuentra de acuerdo con los métodos de supervisión que desarrolla la empresa ?				
	Recompensa	Incentivos económicos	9. ¿Cuándo cumple los objetivos de la empresa recibe algún incentivo económico por su esfuerzo?				
			10. ¿Considera los incentivos brindados por la empresa son correctos?				
		Reconocimiento	11. ¿Considera usted que el ser reconocido por la empresa le genera motivación?				
			12. ¿La empresa donde trabaja siempre reconoce los buenos resultados de sus trabajadores?				
			13. ¿La empresa tiene en claro que su mejor recurso es su personal?				
Firma del experto		Fecha: <i>23/06/17</i>					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao, 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: Rivera Ramos Carlos Alonso							
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. Edith Cecilia Rosales Domínguez</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño de los trabajadores	Producción laboral	Eficacia	1. ¿Usted se considera eficaz con sus labores en la empresa?	Muy desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo			
			2. ¿Trabajar bajo presión ayuda en su productividad?				
		Calidad de trabajo	3. ¿Los estados de salud influyen de forma directa en la productividad?				
			4. ¿Considera que es mejor la calidad que la cantidad en su producción?				
	Satisfacción laboral	Motivación	5. ¿Se siente conforme con la remuneración obtenida en la empresa que labora?				
			6. ¿Necesita estar motivado para tener una mayor productividad en el centro de trabajo?				
		Comportamiento de lo trabajadores	7. ¿Las relaciones interpersonales son las correctas para su desarrollo?				
			8. ¿Percibe el trabajo en equipo y la ayuda de los demás?				
	Capacitación de los trabajadores	Evaluaciones de desempeño	9. ¿Recibe frecuentemente capacitaciones en su centro de trabajo?				
			10. ¿Recibe evaluaciones sobre la labor que desempeña en el trabajo?				
		Profesionalismo	11. ¿EL personal de capacitación se encuentra certificado?				
			12. ¿Conoce los procedimientos de las actividades que realiza diariamente en el trabajo?				
Firma del experto		Fecha: <i>23/06/17</i>					

### ANEXO 3: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017?</p> <p><b>ESPECÍFICO:</b> ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la recompensa y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017</p> <p><b>ESPECÍFICO:</b> Determinar la relación de la estructura organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.</p> <p>Determinar la relación de la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.</p> <p>Determinar la relación de la recompensa y el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017</p>	<p><b>GENERAL:</b> <b>HG:</b> El clima laboral si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.</p> <p><b>ESPECÍFICA:</b> <b>HE1:</b> La estructura organizacional si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017</p> <p><b>HE2:</b> La responsabilidad si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.</p> <p><b>HE3:</b> La recompensa si tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta Bto distrito Callao 2017.</p>	Variable 1: Clima laboral	<p><b>Estructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>	<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental – transversal</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Población:</b> 195 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 130 colaboradores</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos:</b> Encuesta – cuestionario</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b> SPSS v. 22</p>
				<p><b>Responsabilidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Supervisión</li> </ul>	
				<p><b>Recompensa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivos económicos</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>	
			Desempeño de los trabajadores	<p><b>Producción laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia</li> <li>- Calidad de trabajo</li> </ul>	
				<p><b>Satisfacción laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Comportamiento de los trabajadores</li> </ul>	
				<p><b>Capacitación de los trabajadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de desempeño</li> <li>- Profesionalismo</li> </ul>	