



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**El clima laboral y su relación en el desempeño laboral de los
trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L
Moyobamba, 2020**

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

AUTORES:

Pinedo Vela, Wilson Junior (ORCID: 0000-0001-8772-9264)

Tipa Pérez, Angie Alison (ORCID: 0000-0001-6262-3762)

Vela Yzquierdo, Juleysi (ORCID: 0000-0003-0894-9125)

ASESOR:

Mtro. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser quien guía nuestras vidas, por darnos fortalezas, sabiduría, y habernos permitido llegar hasta acá para lograr nuestros objetivos. A nuestras familias especialmente a nuestros padres que han sabido formarnos con su paciencia, hábitos y valores, comprensión y apoyo incondicional, lo cual nos han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles para la realización y logro de nuestros objetivos.

Juleysi, Angie, Wilson

Agradecimiento

A los Profesores de la Universidad César Vallejo, quienes contribuyen en nuestra formación profesional, por las Enseñanzas e Ilustraciones vertidas en cada una de las clases recibidas a lo largo de nuestra formación académica. Al Mtro. Nicolás Castillo por motivarnos, orientarnos y brindarnos su apoyo incondicional y su tiempo constante en la realización del presente trabajo. A nuestros compañeros de estudio y amigos del trabajo, quienes contribuyeron con sus experiencias y consejos en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Juleysi, Angie, Wilson

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de fiiguras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.METODOLOGÍA.....	5
III.DESARROLLO	9
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	20
VI.RESULTADOS	22
VII.RECOMENDACIONES	24
VII.REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Distribución de trabajadores.....	6
Tabla N° 02 clima laboral.....	14
Tabla N° 03 desempeño laboral.....	15
Tabla N° 04 Clima laboral y desempeño laboral.....	16

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en la Empresa Ferretera QUIZUD EIRL- Moyobamba 2020. Para ello se utilizó y validó los instrumentos de cada una de las variables, se aplicó a 20 trabajadores dentro de las cuales están las áreas de administración, atención y ventas, caja, almacén, planchado, carga y transporte, entre ellos de sexo femenino y masculino; con tipo de condición laboral Cas y contratados, por tipo de trabajo y tiempo de servicio. Todos fueron evaluados con una escala del clima laboral de tipo Likert y un cuestionario de desempeño laboral, para ver la relación de las dos variables mencionadas. Se trabajó con el método y diseño de investigación correlacional. A partir de ello se muestra la hipótesis de investigación: que el clima laboral tiene relación positiva significativa en el desempeño laboral de los trabajadores, demostrado a través de los estadígrafos. El propósito principal de confirmar el enunciado de la hipótesis estadística, se utilizó el estadístico de comprobación de hipótesis T de student, con $\alpha=0,05 = 5\%$ de error.

La intensidad de la relación hallada es que hay un 50% de casos el clima organizacional es muy alto y en el 70% de casos el desempeño laboral.

En conclusión, se puede afirmar que existe una relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba, 2020.

Palabras clave: *Clima laboral, desempeño laboral*

Abstract

This research was carried out with the objective of determining the relationship between the work environment and work performance at the QUIZUD EIRL-Moyobamba 2020 Hardware Company. For this purpose the instruments of each of the variables were used and validated, it was applied to 20 workers within which are the areas of administration, attention and sales, cash, warehouse, ironing, loading and transportation, including female and male; with type of Cas employment status and contracted, by type of work and service time. All were evaluated with a Likert-type work climate scale and a work performance questionnaire, to see the relationship of the two variables mentioned. We worked with the method and design of correlational research. From this, the research hypothesis is shown: that the work environment has a significant positive relationship in the work performance of the workers, demonstrated through the statisticians. The main purpose of confirming the statement of the statistical hypothesis was the statistical test of student's hypothesis T, with $\alpha = 0.05 = 5\%$ error.

The intensity of the relationship found is that there are 50% of cases the organizational climate is very high and in 70% of cases the work performance.

In conclusion, it can be affirmed that there is a direct relationship between the work environment and the work performance of the workers of the company Ferretera QUIZUD E.I.R.L. - Moyobamba, 2020.

Keywords: *working environment, work performance.*

I. INTRODUCCIÓN

Para Chiavenato, (2000), según nos indica que “el desempeño laboral en una organización viene a ser el tipo de comportamiento que tiene un trabajador en la búsqueda de cumplir con los objetivos fijados por la empresa, el cual constituye una estrategia individual para poder cumplir con cada una de las metas fijadas”.

En primera instancia, la iniciativa de incorporar el desempeño Laboral en Europa y Norteamérica abarca la investigación de dos países. El primer país es España y nos habla que es el tercer país con pésimo rendimiento por horas trabajadas, ya que la producción en países como España viene siendo condicionada no solo por bienes y servicios que estos producen, si no por el tiempo medio en que se emplean en producirlos, este posee los últimos puestos con 38,3 horas por semana laboral y ocupada (41,1 horas jornada tiempo completo). Según análisis se dice que la economía española en el transcurso de ese periodo obtuvo un valor añadido regular según cifras por cada empleado que representan unos 33,7 dólares internacionales. Así mismo como segundo país es Alemania, allí los empleados acuerdan que su semana de trabajo se pueda reducir a 28 horas, los trabajadores alemanes han buscado durante años, crear un ambiente en el que se combine el trabajo con la vida familiar Y ya dieron el primer paso: la semana de 28 horas. Esta exigencia de los empleados alemanes marca una variación de mentalidad en la fuerza laboral de ese país. Según dicho acuerdo, los empleadores podrán reducir su horario de trabajo semanal entre 35 a 28 horas incluso hasta por dos años para así poder cuidar de sus familias. Y aparte incluye un aumento salarial de 4.3%.

También debemos mencionar que el desarrollo de iniciativas particulares en desarrollo laboral en dos países de Latinoamérica. Primero México, el cual lidera en estrés laboral porque posee el 43 % de trabajadores con presencia de niveles de estrés laboral. Segundo se encuentra Chile, donde el 20% de los trabajadores indica que no reciben ningún tipo de retroalimentación respecto a la manera en cómo se desenvuelven, es decir de acuerdo a su rendimiento laboral, por otro lado en un estudio el 69% de los trabajadores mencionan que después, que de una estimación de rendimiento obtienen una

puntuación que le da señal sobre cómo están realizando su trabajo y qué aspectos se debe mejorar. Mientras que el 35% nos indica que tener la oportunidad de poder recibir una retroalimentación tiene como resultado el aumento de su motivación dentro del campo laboral. Sin embargo, no todos ven las evaluaciones de desempeño que se aplican de la misma manera: 30% de los mismos indican que resulta complicado tomarse de forma personal los comentarios negativos que les realizan, el 19% señala que no sabe cómo reaccionar ante las situaciones, el 15% manifiesta sentirse incómodo, y otro 12% afirma que en ciertos momentos los hacen sentir vulnerable frente a diversas situaciones, mientras que de otra manera un 6% declara que no se practica una forma de comunicación asertiva lo cual llega a crear un ambiente negativo en las diferentes relaciones sociales dentro de ella.

En el Perú el desempeño laboral se presenta de la siguiente manera, el 81% de los trabajadores consideran que un ambiente laboral es vital y muy importante para su desempeño y rendimiento laboral. Los trabajadores afirman que ellos están dispuestos a renunciar su actual centro de trabajo si por algún motivo se le presentaría otra oferta que les brinde mejores condiciones en cuanto a clima laboral, ya que para ellos contar con este factor clave es necesario para su desenvolvimiento personal. De acuerdo a la firma, si bien es cierto el asunto más importante que diversos colaboradores ponen como prioritario para poder aceptar un puesto de trabajo independientemente del rubro al que pertenezca lo sigue liderando el tema como es la remuneración con un 27%, un 23% coloca en un segundo lugar a factores prescindibles como tener buen clima o ambiente laboral en sus centros de trabajo, por otra parte como tercera opción importante por los trabajadores con un 22%, hace referencia a contar con todos tipo de beneficios de un trabajador formal y puesto en ley, mientras que de otro forma un 19% de trabajadores indican que más importante son los incentivos como también la facilidad de tiempo más conocido como horarios flexibles. Asimismo, un 81% de los colaboradores que fueron encuestados consideran que el clima dentro de una sociedad influye de manera directa en el rendimiento laboral de sus trabajadores, mientras que en un 19% precisó que

este aspecto para ello no es relevante ya que no influye en sus funciones dentro de la empresa.

De la misma forma el desempeño laboral en la región San Martín se presenta de la siguiente manera; se ha determinado que existe una relación significativa del clima laboral sobre el desempeño de sus colaboradores, ya que, al mantener un clima cómodo el rendimiento de los trabajadores se mantendrá de igual nivel, debido a que las diversas políticas, como beneficios, la estabilidad laboral, son puntos que impiden el efectivo desempeño de los trabajadores dentro de una organización.

La empresa Ferretera QUIZUD. E.I.R.L. al incursionarse hace pocos años en aquel mercado laboral, aun no cuentan con una amplia cartera de clientes, sin embargo, la buena calidad de productos y atención les está permitiendo incrementar poco a poco su oferta y de la misma forma su demanda. El número de trabajadores ha ido incrementando y ellos mencionan que en la empresa existe un adecuado clima laboral y una correcta propuesta para la estabilidad de los trabajadores. Al ser una pequeña compañía el número de horas trabajadas (de 9 a 10 horas diarias- excepto sábado) y el sueldo no son equitativos (según puesto de trabajo), poniendo como sueldo básico (930) a muchos trabajadores.

Frente a este contexto la presente investigación consta de la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba 2020?

El presente estudio de investigación se justifica de manera teórica ya que posibilitan causar un conjunto de datos que nos permitirán adquirir conocimientos del estado actual del clima laboral en una empresa y la manera en que éste influye en el desempeño laboral, además de los métodos y formas de cómo podemos mejorarlo a nivel empresarial. Así mismo la practicidad de la investigación pasa por la solución de problemas como necesidades en el contexto empresarial, laboral y personal; ya que en las empresas compiten por crecer, desarrollarse, sobrevivir en un mercado empresarial y es que el desarrollo de un adecuado clima cumple un papel importante para el adecuado desenvolvimiento personal laboral, estos

influyen en el desempeño laboral y finalmente se ven reflejados en el estado actual de una empresa. De la misma manera, se justifica metodológicamente por cuanto la investigación lograr generar información sobre la correlación entre el clima y el desempeño laboral, además de su importancia en las empresas para poder sobrevivir, crecer y mantenerse en el mercado competitivo. De tal forma para lograr el objetivo de la investigación realizada, se pasó a elaborar un instrumento de medición para ambas variables como “Clima laboral” y otro para desempeño laboral. Cabe recalcar que estos instrumentos antes ser aplicados en la muestra poblacional, son puestos a consideración de 3 expertos de los cuales son docentes metodólogos. Por último, se presenta relevancia social, pues al plantear la relación entre el clima laboral y desempeño laboral, las empresas mejorarán las condiciones de contratación, trato, salud, seguridad y estabilidad del trabajador; Así contribuyendo con una sociedad más satisfecha respecto a sus necesidades.

Se propone como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba, 2020, planteando los siguientes objetivos específicos identificar los factores fundamentales del clima laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD. E.I.R.L – Moyobamba, 2020, e identificar características que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores actuales en la empresa Ferretera QUIZUD. E.I.R.L – Moyobamba, 2020.

Finalmente se detalla la hipótesis general: H_i : El clima laboral tiene relación significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba, en el año 2020. H_o : El clima laboral no tiene relación significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba, en el año 2020

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

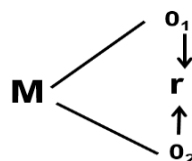
El tipo de estudio de la presente investigación de la empresa Ferretera QUIZUD EIRL MOYOBAMBA- 2020, es correlacional porque existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores.

Según **Hernández, et al (2001)**, Se identifica como investigación correlacional al modelo de análisis que tiene como fin poder evaluar la relación que pueda existir entre dos o más categorías. De la misma forma los estudios cuantitativos correlacionales buscan medir el nivel en que se relacionan dos a más variables (cuantifican relaciones), por lo tanto estas, miden cada variable como también analizan la correlación de las mismas a fin de ver su grado de influencia una condicionada a la otra **(p.121)**.

ESQUEMA

Para tener un adecuado clima laboral en la empresa Ferretera QUIZUD EIRL Moyobamba- 2020, determinamos que es fundamental la relación con el desempeño laboral.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M =Trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD EIRL MOYOBAMBA-2020.

O₁= Clima laboral de la empresa Ferretera QUIZUD EIRL MOYOBAMBA-2020.

O₂ = Desempeño laboral de la empresa Ferretera QUIZUD EIRL MOYOBAMBA- 2020.

r = Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de la empresa Ferretera QUIZUD EIRL MOYOBAMBA- 2020.

2.2. Población, muestra y muestreo

POBLACIÓN

La población de estudio está conformada por 20 trabajadores de ambos sexos de la empresa Ferretera QUIZUD EIRL Moyobamba – 2020.

Tabla N°1

*Distribución de los trabajadores de la empresa ferretera QUIZUD EIRL
Moyobamba – 2020.*

ÁREAS	SEXO		N° DE TRABAJADORES
	M	F	
ADMNISTRACIÓN	2	1	3
ATENCIÓN Y VENTAS	2	1	3
CAJA		2	2
ALMACEN	3	0	3
PLANCHADO	4	0	4
CARGA Y TRANSPORTE	5	0	5
TOTAL	16	4	20

Fuente: Elaboración propia de los autores

MUESTRA

Por tratarse de una empresa Ferretera del ámbito comercial, la muestra de estudio es igual a la población, es decir, son 20 trabajadores de ambos sexos de la empresa Ferretera QUIZUD EIRL Moyobamba – 2020.

MUESTREO

Para elegir el tamaño de la muestra se trabajó con el muestreo no probabilístico por conveniencia, motivo por el cual la empresa Ferretera QUIZUD EIRL MOYOBAMBA – 2020, cuenta con solo 20 trabajadores.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad

ENCUESTA

La técnica utilizada fue la encuesta con el fin de recopilar datos e información sobre el clima y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD- Moyobamba 2020.

INSTRUMENTO

Mediante un cuestionario previamente diseñado, redactado con distintos ITEMS con puntuación (1, 2, 3, 4,5), utilizado para obtener información (población investigada) acerca de las variables clima laboral y desempeño laboral (Aplicado a 20 trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD- Moyobamba 2020).

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Los instrumentos de recolección de datos han sido validados mediante el juicio de los siguientes expertos. El Magister en administración de la educación Juan Britman Vallejos , La Magister en Gestión Publica Icela Baneza Clavo Zumba y el Doctor en Administración de la educación Gemni Rios Linarez, de tal manera que mediante este proceso asegurar su validez y la confiabilidad en el grado en que un instrumento pueda producir resultados consistentes y coherentes para el estudio.

2.4. Procedimiento

En el trabajo de investigación se realizó el siguiente procedimiento: Se coordinó con el administrador de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. para la obtención del permiso correspondiente para desarrollar el proyecto de investigación y las encuestas correspondientes; se coordinó la fecha y hora con los jefes de área para la sensibilización sobre el proyecto a realizar en la empresa; se coordinó la fecha y hora a desarrollar los cuestionarios a cada trabajador.

2.5. Método de Análisis de Datos

Se llegó a utilizar el método estadístico Excel para realizar el procesamiento, la sistematización y tabulación de la información. Los datos se presentan en cuadros estadísticos de distribución porcentual.

2.6. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se han respetado las diversas normas internacionales de citas y referencias para lograr su desarrollo de autenticidad. Por tanto el estudio que se ha realizado es original y no ha sido plagiado, copiado parcialmente, ni de manera total. Asimismo, no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido anteriormente publicada por otros autores para obtener cualquier tipo de grado académico previo o título profesional.

Por otro lado, se solicitó apoyo a los trabajadores, jefes de área y administradores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba para participar de la encuesta, guardando el anonimato. Antes de todo se solicitó el permiso respectivo a los dueños de la respectiva empresa. Previo consentimiento de los sujetos de estudio se procedió a realizar dicha encuesta.

III. DESARROLLO

Se presentan los hallazgos bibliográfico tal como Quintero, Africano, & Faría, (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del lago. (Artículo Científico). Fundación Miguel Unamuno y Jugo Venezuela. Maracaibo-Venezuela. Llegó a las siguientes conclusión que los trabajadores de la empresa están escasamente motivados ya que a pesar de que adquieren beneficios como reconocimiento laboral, el pago que la empresa otorga a sus colaboradores económicamente hablando cumple con las expectativas de los mismos, ya que consideran que es muy poco, creando una percepción de una remuneración no buena, con esto se considera que lo económico sigue siendo un factor importante para incrementar e impulsar la motivación en el personal de la empresa. De igual manera, la satisfacción de los mismos se muestra a través de fases como: Las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos, entre otros. Pero existe un máximo fase de insatisfacción por la desatiendo de un emolumentos justo, una folleto intransigente, en los vigilantes, lo que provoca boicoteo por: desatiendo de políticas de desarrollo gremial y promociones de ascenso, esto ocasiona que el colaborador llegue a crear sentimiento de insatisfacción con su centro de trabajo, si no se corrige esta posición se puede esculpir una arrastradera en la capacidad organizacional que puede explicarse a través de las conductas de expresión, negligencia, asalto o retiro. Existe una escuela de insatisfacción y arrastradera productividad, porque el parcial está chispa remunerada y por lo baza se siente insatisfecho al instante de hacer con sus deberes lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.

(Alex, 2017) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Matagalpa – Nicaragua. Llego a las siguientes conclusiones: Se logró ver que el desempeño laboral, que se desarrolla en esta facultad, es bajo, ya que las tareas se realizan y se ejecutan en el tiempo requerido, donde el proceso de toma de decisiones en gran parte se dan de manera individual, lo cual en el tiempo llega a carecer de un plan de

capacitación. Por otro lado, los colaboradores docentes y administrativos de la facultad consideran y afirman que el mejoramiento del clima Organizacional influirá de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, buscan que sus trabajadores se sientan bien dentro de la organización, por lo que consideran que se debe cultivar.

(Victor, 2015) La motivación laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional en la Empresa COPELEC (Tesis de pregrado). Universidad del Bio Bio. Chillan – Chile, llegó a las siguientes conclusiones: Que la creación de un clima laboral que motive al personal, busque mejorar el desempeño del trabajo, ya que está demostrado que el clima laboral influye en el comportamiento de los empleados. Es decir si dicho clima es positivo, éste va a motivar a los empleados a mejorar el desempeño de su cargo al ir más allá de las expectativas de su trabajo. Los colaboradores de la organización se identifican con la sociedad por un mejor desempeño tanto de sus deberes como funciones para que así contribuyan a un mejor rendimiento de lo cual, a su vez propicie mejores resultados para la misma.

Por otro lado los hallazgos bibliográficos nacionales De la cruz ortiz & Huamán Ruiz Angel, (2016) Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica – 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica-Perú. Se llegó a la conclusión de que los colaboradores de la empresa investigada muestran que si existe una relación significativa como positiva entre las dos variables en cuestión, por lo tanto, el rendimiento de los trabajadores será efectiva.

(Guillén, 2018) Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017 (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. Donde concluye que los trabajadores de la empresa investigada muestran una relación directa de la variables en estudio tanto el clima laboral como el desempeño del mismo, de tal modo que afirma que mientras mejor sea la percepción del colaborador frente al clima Organizacional, mejor será su desenvolvimiento dentro de su área encomendada.

Así mismo los antecedentes regionales, para (Junior Silva Huamantumba, Huamantumba, & Fasabi, 2018) Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, Región San Martín. (Artículo Científico). Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Morales-San Martín. De tal manera se finalizó haciendo mención que el clima organizacional que se desarrolla en la municipalidad Distrital de Morales en el transcurso del primer semestre del año 2015, se pudo definir como diagnosticar que este se encuentra en un nivel regular, debido esto a que existen falencias como son la poca confianza entre los niveles, es decir que el jefe demuestra a sus colaboradores, por lo que el personal no está integrado de tal manera no pueden ser parte del proceso de toma de decisiones en la organización o brindar sus puntos de vista sobre alguna situación, como también los beneficios no son percibidos correctamente ya que no se adecuan a lo que buscan o necesitan, por otro lado sus políticas implantadas en la empresa no se adecuan a la posición del personal, las remuneración percibidas por el personal no satisfacen sus necesidades, lo que causa que la estabilidad laboral del personal se ve afectada de una manera u otra. Así mismo entre los principales instrumentos del clima organizacional que influyen de forma negativa en el desempeño profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales tenemos un nivel bajo de confianza dominante en la organización, ya que los beneficios que se brindan son inadecuados, los premio deficiente y una amplia inestabilidad profesional dentro de la misma.

TEORÍAS QUE FUNDAMENTAN EL ESTUDIO

CLIMA LABORAL

Se conoce como clima laboral es un aspecto importante para el desarrollo de una organización, es decir se llama al espacio, ambiente en el que se desarrolla entre los empleados dentro de una sociedad. A continuación, precisamos conceptos más relevantes de algunos autores:

Para Robbins (1998) citado por Acuña y otros (2015, p.12) El clima laboral es un ambiente el cual está compuesto por diversas fuerzas extrínsecas, las mismas que influyen en el desempeño de todos los colaboradores dentro de una organización. Es decir este factor influye de manera significativa en

los sentimientos, manera de actuar de los empleados, los cuales suelen estar condicionados. Por ejemplo cuando una sociedad se caracteriza por tener un buen ambiente de trabajo, un clima positivo, de tal manera que este fomente la participación de los trabajadores, el liderazgo, el compañerismo y la cultura organizacional, como el apoyo mutuo, este puede asegurar que el logro de los objetivos se realicen con éxito, a fin de cuentas que tener un clima laboral positivo es esencial para que los empleados de una organización se sientan contentos dentro de ella.

Según Baguer (2012) menciona que se dice del ambiente humano en donde los colaboradores dentro una organización, están en constante relación donde perciben ciertas características que condicionan su ambiente de trabajo por lo cual influyen de manera directa en su posición y conducta al momento de desarrollar sus actividades. Se sabe que toda persona tiene necesidades económicas, como materiales al momento de buscar un puesto de trabajo, así mismo también necesita sentirse querido o apoyado por la misma, el que un empleado se sienta involucrado, comprometido con su empresa, que sientan que es parte de, busca que el ambiente sea confortable para poder trabajar de manera óptima así obtener resultados productivos en el tiempo. Por otro lado muchos de los empleados si bien es cierto pueden tener todas las ganas como aptitudes necesarias para cubrir perfectamente las demandas o lo que se requiere para estar en un puesto definido, pero si estos no se encuentran dentro de un ambiente agradable, no lograrán desarrollar el potencial que tienen, solo cumplirán sus actividades por obligación y deber, lo cual perjudica directamente al éxito de la organización. (Rodríguez, 2016, p.14).

Por otro lado, Patterson (2005), Se entiende como clima laboral a la variable que actúa entre la organización de una empresa de cualquier rubro, en su más amplio sentido donde se hace referencia a la conducta que presentan los miembros de su comunidad de trabajo el cual intentando racionalizar qué sensaciones llegan a experimentar los individuos al momento de desarrollar de sus actividades en el entorno del trabajo, es decir determinar la manera en como ciertas actitudes pueden influir en su desempeño dentro de un ambiente común. En la actualidad cabe recalcar que las estrategias

desarrollo del personal es un punto importante en una empresa lo cual también está directamente relacionada al clima laboral el cual es un punto clave que va a permitir el logro de los objetivos fijados dentro de una organización. Para lo cual existen ciertos procesos que intervienen en su realización, como lo son la capacitación, su remuneración, las condiciones de trabajo, la motivación y el clima laboral ya antes mencionado. El factor humano dentro de una sociedad constituye un elemento vital e importante para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Según diversos análisis sobre el comportamiento de la persona demuestran que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado dentro de un lugar alcanza el compromiso e identificación como el desempeño máximo en la realización de su trabajo. También es importante resaltar que la manera en que se mide este indicador busca saber diferenciar la satisfacción y la motivación del mismo, ya que estos dos conceptos que se utilizan frecuentemente y van de mano, por lo tanto que un colaborador no esté satisfecho con su ambiente de trabajo puede disminuir el ausentismo en el trabajo, debido a diversos factores como no estar de acuerdo con las actividades que realizan , por otro lado en el caso de la motivación hace que los colaboradores lleguen más allá de solo disminuir el ausentismo, sino el compromiso que asumen ayuda a que estos aumenten su productividad como también le pongan empeño a las labores que realizan a diario. (p, 114).

Los autores anteriormente citados hacen alusión que el clima laboral es un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente de trabajo

PRINCIPIOS

Según Payne (1973), describe los principios del clima laboral como:

- Liderazgo: Se conoce a la manera de esforzarse en dar forma a un Futuro mejor.
- Colaboración: Busca potenciar el talento colectivo.
- Rendir cuentas: Ser responsable.
- Pasión: Se dice de las personas que están comprometidos con el Corazón y con la mente.

- Calidad: búsqueda de la excelencia.

MODELOS

Para Halpin (1963) citado por Olaz (2013, p. 7) destaca en su modelo referido al ámbito educativo la terminología el concepto “spirit” el cual hace hincapié al grado en que los trabajadores de una empresa perciben el modo en el que se van satisfaciendo sus problemas o necesidades con ello el disfrute que proporciona el desarrollo de la labor cumplida. Así mismo también ocupa una posición central en el estudio la percepción que los trabajadores tienen del comportamiento directivo o altos mandos de la organización. Por lo cual temas tales como cohesión y el grado de compromiso, junto al nivel relacional entre la persona hacia el resto de sus compañeros de trabajo.

Según Payne (1973), definen un modelo nuevo para valorar el clima sustentándolo en un conjunto de 20 diferentes escalas de las que pueden clasificar ya sea por el peso que tienen sobre el conjunto, la distancia psicológica con los líderes, el cuestionamiento de la autoridad, igualdad en el trato y la preocupación de la gerencia por la participación de los empleados. (Rodríguez, 2016, p. 24)

Para Fernandez, (2017) nos indica que la calidad de clima laboral que una empresa debe brindar a sus a ayudantes guarda una relación personal con el manejo social de los directivos, tanto como los beneficios y contras , es decir con los comportamientos de los trabajadores en su centro de labor, la manera de trabajar y de relacionarse entre quienes lo conforman, la interacción del individuo con su empresa y por ende las características propias de la actividad de cada colaborador dentro de la misma.

Propiciar un buen clima laboral es una responsabilidad que debe asumir la alta gerencia de una empresa, el preocuparse la relación entre el individuo con su cultura y con sus sistemas de gestionar el talento humano, quienes son los encargados de preparar el terreno adecuado para que este desarrolle su potencial. Así mismo la organización de la

empresa debe abarcar factores que aseguren y generen de una manera u otro un buen ambiente de trabajo para todos los empleados y sus relaciones dentro de la convivencia laboral, el cual se verá reflejado en los resultados obtenidos en tiempos determinados como en la productividad, con ello el éxito de la organización.

Valdez, (2018) hace mención que los factores para que se desarrolle un buen clima laboral de una empresa deben ser: las condiciones físicas en el centro de trabajo tales como la iluminación, los espacios, ubicaciones, sonido entre otros, por otro lado el grado de autonomía que puede tener un colaborador al momento de ejecutar sus tareas diarias, lo cual se le conoce como independencia, así mismo esta también la implicación que tiene un individuo dentro de una sociedad, su liderazgo o su capacidad de poder dirigir como relacionarse con un determinado grupo de personas, la igualdad de trato entre todos los miembros de la empresa, el grado de madurez, la manera en cómo se comunican entre sí, el respeto entre las opiniones y las personas, de otra forma el reconocer a quienes aportan al crecimiento de la empresa en diversas maneras, las remuneraciones para mantener la motivación de forma económica, entre otros factores de apoyo profesional como expectativas de promoción de trabajo que la sociedad puede brindar para ascender y crecer de manera personal, la seguridad laboral ayuda mucho a evitar el estrés que genera no saber cuánto tiempo puedes durar en un trabajo o no, las capacitaciones y formaciones para preparar al personal en diversos temas y áreas de la empresa, lo cual van a integrarlo y buscar su compromiso con la empresa.

En cuanto a los elementos del clima laboral Ordeña, (2016) explican que esto puede ser un punto de vista individual o depende la necesidad de cada sujeto, es decir los factores que intervienen en un entorno laboral se pueden dar de manera objetiva, según la percepción de la realidad de cada persona dentro de los cuales pueden ser: la actitud de los colaboradores frente a los retos o desafíos que le imponen en el trabajo, su cooperación en distintas cosas en que se lo necesite, la responsabilidad para cumplir con sus tareas encomendadas y la toma

de decisiones relacionadas con aspectos del trabajo. Por otro lado esta compartir objetivos mutuos los cuales vayan fijados con lo que la organización quiera lograr, es decir que estos sean tanto personales como grupales, que la persona se identifique con ella, así mismo el sentido de compromiso y partencia, el sentirte parte de y buscar el éxito de manera conjunta, las relaciones interpersonales entre los miembros que la conforman, como la percepción de su medio de trabajo, de otra manera la relación que existen entre los altos mando y los subordinados, la comunicación como factor clave para dinamizar las relaciones personales de los mismos, es decir como cada trabajador maneja una situación de riesgo o conflictos que se le presente en horario laboral, como suele comportarse y afrontar ese escenario, también están las reglas, políticas y otros aspectos que dirigen una organización. De otra manera se encuentran los factores económicos que suelen ser las recompensas el cual busca poder retribuir el trabajo de las personas, la remuneración salarial motivo principal por la que una persona brinda sus servicios a una entidad y que esto debe compensar sus horas trabajadas a fin de poner énfasis entre la organización sus metas y objetivos con camino a buscar el éxito y desarrollo de una organización.

El clima organizacional para Cardozo, (2015) es un concepto bastante cuestionado, modificado y mejorado desde varias décadas atrás, el cual en el tiempo ha adquirido importancia en las organizaciones, cada vez más, por lo que se evidencia que este tema ha dejado de ser irrelevante para convertirse en un factor clave a tomar en cuenta.

El clima organizacional si bien es cierto es un vínculo positivo para el desarrollo de una organización como también un obstáculo para la misma, muchos investigadores afirman que este es un factor determinante en una empresa, ya que sabiendo que el factor humano es el motor de toda organización su medio en que se relaciona toma cada día más importancia , como su percepción con él con su clima laboral, es decir tanto los factores internos como los que no puede controlar llegan en cierto tiempo a afectar el desenvolvimiento por ende el desempeño

de los miembros de una sociedad. Esto quiere decir que las características que conforman el medio de trabajo las cuales son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta, tienen cierto grado de incidencia, ya que la manera en cómo influye en el comportamiento y rendimiento en el de los trabajadores es de manera condicionada. Por otro lado los beneficios y desventajas del clima laboral se presentan de diversas formas actualmente actúan con mayor profundidad, las consecuencias positivas pueden ser el logro para la empresa, tanto la satisfacción, la productiva y la integración que buscan retener al mejor talento para un determinado puesto en la organización, el no dejar ir futuras potencias, quienes van a aportar a mejorar la imagen de la empresa, entre otros aspectos.

Es decir en cuanto mejor es el clima laboral, mayores serán las consecuencias que influyan de manera positiva, ya que la percepción de los individuos tanto dentro como fuera de la organización será positiva. Por otro lado con respecto a las consecuencias negativas van a hacer que los trabajadores se ausenten con gran frecuencia del trabaja, que no se adapten, la baja productividad en los resultados, el malestar con el medio en que se relacionan, quienes son indicadores de un clima malo.

DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2000) citado por Queipo, Useche (2002) Hace mención que el desempeño laboral es el modo en cómo se comporta un trabajador en la búsqueda de los objetivos planteados por la empresa, el cual se llega a constituir como la estrategia individual para el logro de metas planteadas.

Campbell, (1980) citado por Llano, Tapia (2017) nos dice lo siguiente: El desempeño de los colaboradores es una conducta laboral que involucra el éxito de las metas fijadas de la empresa también se ha considerado como las acciones que lleva a la culminación exitosa de los resultados para la misma, en conclusión, se puede decir que, es una serie de conductas que comprende algún tipo de beneficio para la empresa. (pp. 30-31).

Murphy (1990) citado por Llorén (2018, p. 24), nos dice que el desempeño laboral es un grupo de conductas sobresalientes para los objetivos de la

organización en la que se trabaja. Así mismo se le conoce de manera que es una evaluación la cual determina si es que una persona realiza bien su trabajo o no. Esta evaluación se da de manera individual, también se deja ver que es una medida basada en el esfuerzo que realiza una sola persona al momento de desarrollar sus deberes. Por lo general el departamento de gestión del talento humano es el principal encargado de administrar la evaluación, lo cual su medición es sumamente importante para el desarrollo de la compañía. Al realizar una evaluación de desempeño de los colaboradores de una empresa, este no solo representa una beneficio para la misma, sino también para los trabajadores, ya que con los resultados se pueden obtener mejores oportunidades de trabajo, como se puede corregir ciertas falencias en el proceso de acorde a su perfil. Lo cual es esencial ya que permite poner a prueba la capacidad de liderazgo de la persona encargada del equipo como identificar el tipo de comunicación la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización.

Velazco, (2018) habla del desempeño laboral refiriéndose a la calidad de servicio brindado, es decir lo que tu das como colaborador a tu centro de trabajo reflejado en su productividad, cabe recalcar que en este proceso entran en juego diversos factores desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales del mismo los cuales incide directamente en los resultados de una sociedad. Otra manera de conceptualizarla se trata de la manera en como un miembro de una organización se comporta en la misma y como esta se desenvuelve al momento de realizar sus actividades en su puesto de trabajo, conocer como esta impacta en el negocio, ya sea de manera positiva tanto como negativa, precisamente es por lo que resulta fundamente evaluarlo y medirlo cuando cierto tiempo, para saber si estamos cumpliendo con los objetivos fijados en un principio. En cualquier caso, cabe indicar que los resultados no son todo y no reflejan en exactitud lo que pueda suceder, sino que hay que tener en cuenta que estos solo son la consecuencia parcial de un desempeño laboral de la manera en cómo se desarrolla.

Para Ramírez, (2019) evaluar el desempeño laboral de un empleado se debe tomar en cuenta ciertos aspectos como la productividad y calidad del servicio que brinda, es decir un miembro de una empresa se debe guiar de los objetivos y metas fijadas hacia donde la empresa debe llegar en determinados tiempos, por otro lado está la efectividad del trabajo realizado es decir tanto la eficiencia el cual se encarga del tiempo en que se entrega un trabajo y la responsabilidad de cumplirlos dentro del plazo establecido, como a quien se lo brinde quede satisfecho. También cabe recalcar que es importante hablar sobre sus aspiraciones, su ambiciones a dónde quiere llegar como meta personal, donde se ve y que quiere lograr, saber cómo el colaborador se relaciona con su medio de trabajo, entre otros ciertos puntos que son más de carácter emocional como la actitud, el empeño y esfuerzo que le pone a cada actividad, como también como se desenvuelve a presión y trabajando en equipo aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de medir el desempeño del mismo.

Según Díaz, (2018) para que una persona se desenvuelva de una manera óptima en el trabajo, la cualidades claves que debe mostrar se basan en características intrínsecas al momento de desarrollarse en su campo laboral, lo cuales suelen ser la actitud frente a su ambiente y ciertas situaciones que se presentan, el esfuerzo que le pone al momento de cumplir con sus deberes, la disposición para encontrar soluciones, la manera en que maneja un conflicto y por otro lado su sentido de identificación y compromiso con la organización. De la misma manera tener la capacidad querer aprender, de crecer, formarse y capacitarse, que muestre confianza, que sea integro, de la misma forma pueda adaptarse a los cambios y que disponga de flexibilidad para continuar a pesar de los cambios que pueda pasar en el proceso, potencias sus habilidades interpersonales y ponerlas en prácticas a fin de desempeñarse de la mejor manera en todos los aspectos que se necesite dentro de la organización.

Para Pérez, (2017) evaluar el desempeño laboral se debe dar a través de cierto parámetros tales como: la evaluación del responsable del área de gestión de talento humano, por otro lado la autoevaluación, la evaluación de los compañeros de trabajo y la evaluación por parte de la empresa de acuerdo a sus resultados, e la misma forma medirlo permitirá poder detectar errores en la ejecución d actividades como falencias en el puesto del empleado, también identificar cuáles son sus fortalezas como aspectos positivos a potenciar, también se puede detectar los sesgos, como agentes externos que puedan estar afectando al rendimiento delos trabajadores y que la empresa no puede controlar ya sea salud, economía, aspectos familiares entre otros. A su vez va a permitir desarrollar e implementar planes de incentivos que puedan mantener motivado al personal y equipo de trabajo, ya que cabe recalcar que la actitud también se prima y no solo se necesita de números, igual manera establecer planes de formación y crecimiento para aquellos individuos que necesiten potencias sus habilidades, así de esa manera se promociona al talento interno de la empresa el cual va a permitir mejorar el nivel de productividad, dentro de ello también esta impulsar los planes de carrera a fin de mantener la fidelidad y satisfacción de los mismos quienes de manera directa influirán en los resultados positivos para la organización.

En finalidad, los autores anteriormente citados hacen alusión que el desempeño laboral es la conducta del colaborador para el cumplimiento de las metas dentro de la organización generando resultados exitosos para la empresa.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

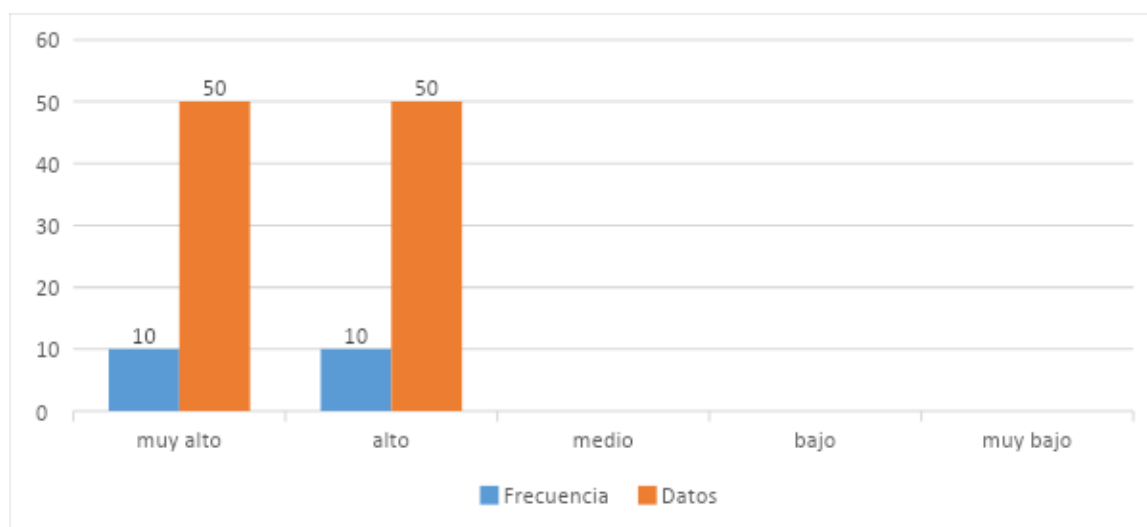
TABLA N° 1

Distribución de los trabajadores según su nivel del clima laboral

NIVEL DE MOTIVACIÓN	FRECUENCIA	%
Muy Alto	10	50
Alto	10	50
Medio	0	0
Bajo	0	0
Muy Bajo	0	0
Total	20	100

Fuente: clima laboral y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera de QUIZUD E.I.R.L. Moyobamba- 2020.

GRÁFICO N°1



Fuente: Tabla N° 1

Interpretación

Como podemos visualizar en la tabla N°1, el nivel de clima laboral, según cuestionario, el 50% (10) trabajadores se encuentran en nivel muy alto, mientras que el otro 50% (10) se encuentra en el nivel alto.

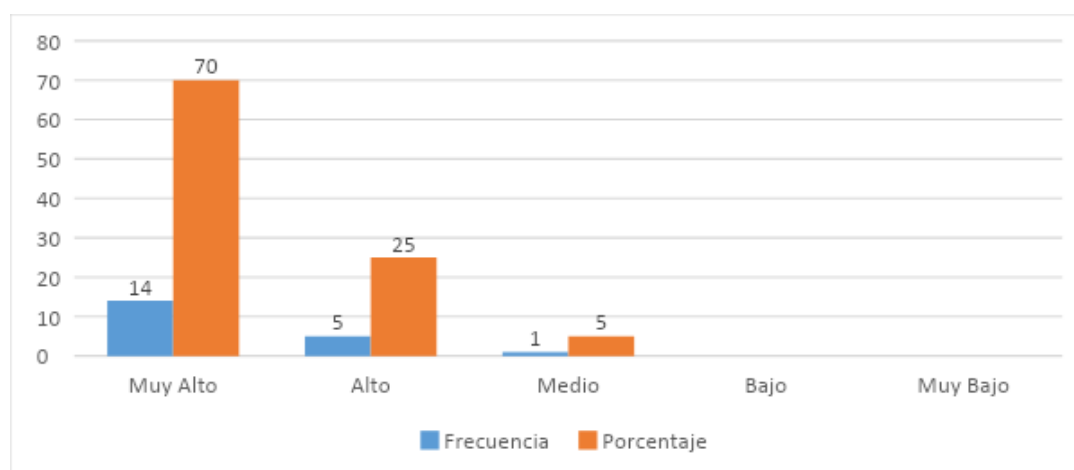
TABLA N°2

Distribución de los trabajadores según el nivel del desempeño laboral

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	%
Muy Alto	14	70
Alto	5	25
Medio	1	5
Bajo	0	0
Muy bajo	0	0
Total	20	100

Fuente: clima laboral y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera de QUIZUD E.I.R.L. Moyobamba- 2020.

Gráfico N° 2



Fuente: Tabla N° 2

Interpretación

Como podemos visualizar en la tabla N°2, el nivel de desempeño, según cuestionario, el 70% (14) de los trabajadores se encuentran en un nivel muy alto, mientras que el 25 % (5) trabajadores se encuentra en el nivel alto y el 5% (1) trabajador, en el nivel medio.

TABLA N° 03

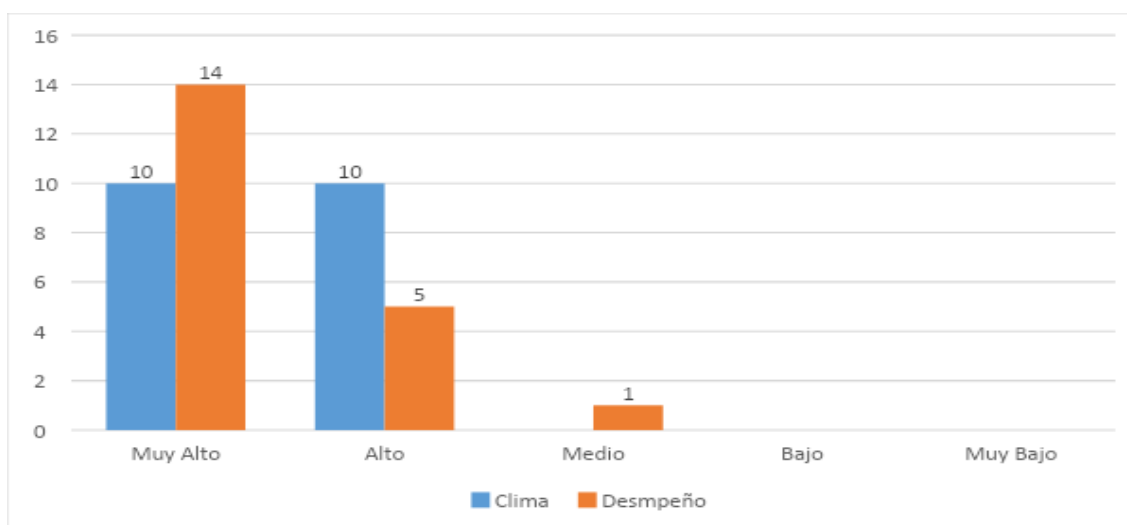
Distribución de los trabajadores según el nivel de clima laboral y desempeño laboral.

NIVEL DE CLIMA LABORAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN					TOTAL POR NIVEL DE CLIMA LABORAL
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	
Muy Alto	9	0	1	0	0	10
Alto	5	5	0	0	0	10
Medio	0	0	0	0	0	0
Bajo	0	0	0	0	0	0
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0
Total	14	5	1	0	0	20

Fuente: Tabla N° 1 y 2

GRÁFICO N° 3

CLIMA LABORAL Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Tabla N° 3

Interpretación

Como podemos visualizar en la tabla N°3, según el nivel de clima laboral y desempeño laboral, los índices de nivel de satisfacción; (10) trabajadores con indicador muy alto en el nivel de clima laboral y (14) trabajadores con indicador muy alto en el nivel de desempeño laboral; (10) trabajadores con indicador alto en el nivel de clima laboral y (5) trabajadores con indicador alto en el nivel de desempeño laboral; (0) trabajadores con indicador medio en el nivel de clima laboral y (1) trabajadores con indicador medio en el nivel de desempeño laboral.

**DETERMINACIÓN DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL
(X) Y DESEMPEÑO LABORAL (Y) DE LA EMPRESA FERRETERA QUIZUD
E.I.R.L. MOYOBAMBA- 2020**

N°	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	120	103	14400	10609	12360
2	89	110	7921	12100	9790
3	100	89	10000	7921	8900
4	130	105	16900	11025	13650
5	119	118	14161	13924	14042
6	79	95	6241	9025	7505
7	135	102	18225	10404	13770
8	77	109	5929	11881	8393
9	90	75	8100	5625	6750
10	119	97	14161	9409	11543
11	128	73	16384	5329	9344
12	93	70	8649	4900	6510
13	86	112	7396	12544	9632
14	114	75	12996	5625	8550
15	129	99	16641	9801	12771
16	109	116	11881	13456	12644
17	88	110	7744	12100	9680
18	97	99	9409	9801	9603
19	122	106	14884	11236	12932
20	129	114	16641	12996	14706
Total	2153	1977	238663	199711	213075

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L Moyobamba- 2020.

En dónde:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} = \frac{2153}{20} = 107.65$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} = \frac{1977}{20} = 98.85$$

$$S_1 = \sqrt{\frac{\sum X^2}{N} - \underline{X}^2} = \sqrt{\frac{238663}{20} - 107.65^2} = 18.56$$

$$S_2 = \sqrt{\frac{\sum Y^2}{N} - \underline{Y}^2} = \sqrt{\frac{199711}{20} - 98.85^2} = 14.64$$

Aplicando:

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum XY}{20} - \underline{XY}}{S_1 S_2} = \frac{\frac{213075}{20} - (107.65 * 98.85)}{18.56 * 14.64} = 0.05$$

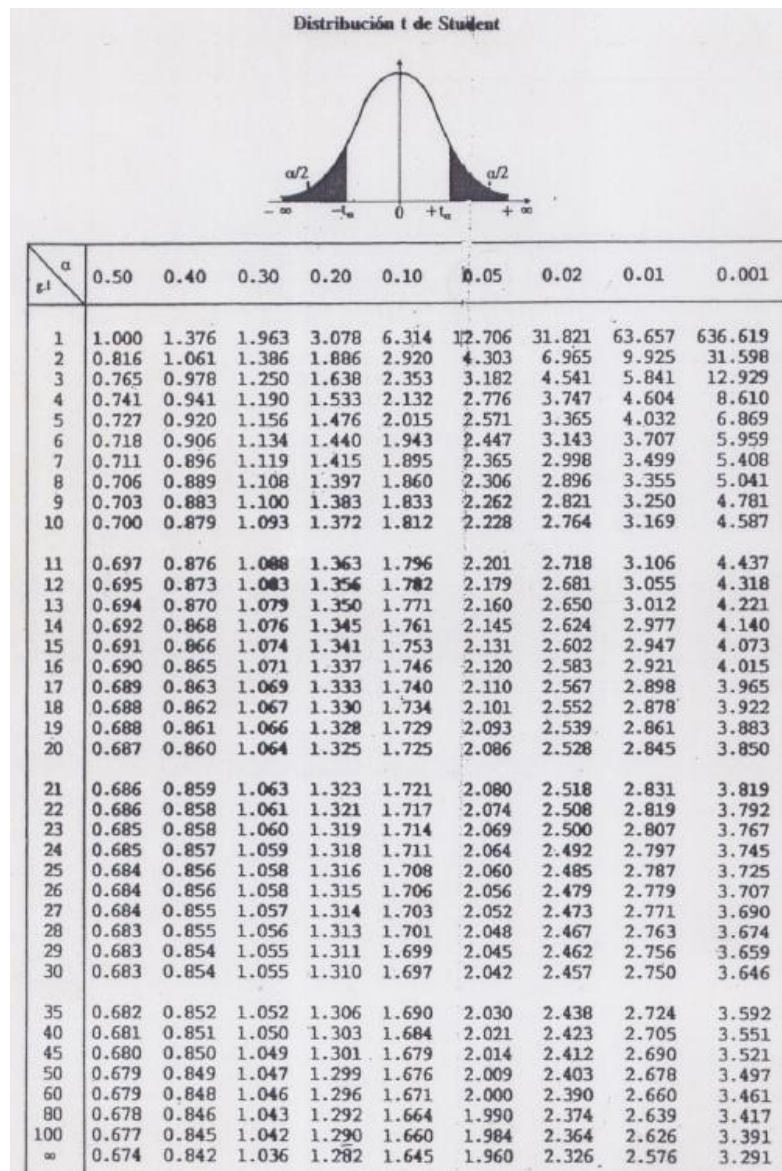
Contrastación de hipótesis

La hipótesis de investigación es: El clima laboral tiene relación significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba, en el año 2020.

Con el propósito principal de confirmar el enunciado de la hipótesis estadística, se utilizó el estadístico de comprobación de hipótesis T de student, con $\alpha=0,05 = 5\%$ de error.

$$t = \frac{r_{xy}-0}{\sqrt{\frac{1-r_{xy}^2}{N-2}}} = \frac{0.05-0}{\sqrt{\frac{1-0.05^2}{20-2}}} = 0.20$$

Buscamos en la tabla de T de student para $\alpha=0,05 = 5\%$ de error y $20-2= 18$ grados de libertad, tal como se observa a continuación donde se muestra un fragmento de dicha tabla.



El valor marcado con un cuadrado $t_{(0.05,18)}=2.101$

Comparemos el valor t obtenido con el de las tablas. $0.20 < 2.101$

Regla de decisiones

Si $X_i^2 < X_c^2$ aceptamos H_0 y rechazamos H_1 .

Si $X_i^2 > X_c^2$ rechazamos H_0 y aceptamos H_1 .

Como X^2 tabla = $(0.05:18) = 2.101$ X^2 calculada = 0.20

Por lo tanto, $X_i^2 < X_c^2$, entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1 , lo que significa que el nivel de Clima Laborar y el nivel servicio de Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L-Moyobamba, 2020 están relacionados entre sí

V. DISCUSIÓN

Consideramos que el desempeño laboral es de suma importancia en una organización ya que impulsa a los trabajadores a explotar su rendimiento, de tal forma, que ésta influya en el éxito de una empresa. Para ello es importante contar con un clima laboral adecuado para la confianza en su realización de actividades; es por esto que el papel del desempeño laboral se ve influenciado por las actividades que logren estimular y causar la satisfacción en los trabajadores.

Debido a lo planteado anteriormente decidimos estudiar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. de la ciudad de Moyobamba, 2020.

En relación a los resultados obtenidos observamos que, en primer lugar, que el nivel de clima laboral, según cuestionario, el 50% % (10) trabajadores se encuentran en nivel muy alto, mientras que el otro 50 % (10) se encuentra en el nivel alto.

Por su parte Guillen (2018) en su investigación de clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima, nos dice que en cuanto a sus resultados se asemejan a que, para lograr el desempeño de los colaboradores de la organización, se necesita de una buena percepción del clima laboral.

Por otro lado, según los resultados obtenidos sobre el Desempeño laboral, según encuestas realizadas, el 70% (14) de los trabajadores se encuentran en un nivel muy alto, mientras que el 25 % (5) trabajadores se encuentra en el nivel alto y el 5% (1) trabajador, en el nivel medio.

Por lo dicho Ortiz y Huamán (2016) en su tesis de pregrado sobre Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional "CUNA MÁS", en la provincia de Huancavelica, nos dice que el colaborador de la empresa investigada muestra una relación positiva y significativa entre las dos variables en cuestión, por lo tanto, el rendimiento de los trabajadores será efectiva. Al corroborar los resultados se puede afirmar que existe una correlación positiva entre ambas variables en cuestión.

Finalmente consideramos que esta investigación realizada es un aporte fundamental que ayudará a contribuir a muchas generaciones futuras, así también para su desarrollo profesional.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Con relación a la hipótesis de investigación entre el clima laboral y el desempeño laboral de acuerdo a la distribución de los 20 trabajadores de la Empresa Ferretera QUIZUD EIRL – Moyobamba, 2020, Con el propósito principal de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, se utilizó el estadístico de comprobación de hipótesis T de student, con $\alpha=0,05 = 5\%$ de error. Obteniendo como resultado: $t = 0.20$; comprobando que El clima laboral tiene relación significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba, en el año 2020.

- 5.2. Los Factores fundamentales que determinan el clima laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba 2020 son los siguientes: Las condiciones de trabajo en los distintos puestos, las exigencias del propio trabajo ya sea contratado o informal, factores subyacentes como las creencias del personal de trabajo (Muchos trabajadores son cristianos), Factores psicológicos como (las percepciones, expectativas y motivaciones de cada trabajador) y la comunicación interna en la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba 2020.

- 5.3. Las características que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores actuales en la empresa ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba 2020 son: La motivación por parte el trabajador / económica y es que el dinero es un factor muy importante a tomar en cuenta ya sea con un sueldo mínimo o un pago mayor; un adecuado ambiente de trabajo es muy importante para que los trabajadores desempeñen sus labores con mayor facilidad y comodidad, además de que cada trabajador desempeñe sus respectivas labores en su área de especialidad de acuerdo a su habilidad o experiencia laboral; el reconocimiento en el trabajo en un factor importante para motivar a los trabajadores; La participación de los trabajadores en el control y planificación de sus respectivas tareas y labores hacen que se promueva más confianza y sentimiento de pertenencia empresarial y

fomentar el crecimiento personal y profesional favorece para un buen rendimiento empresarial promoviendo la autoestima, satisfacción laboral y un adecuado desempeño en su puesto de trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Mantener un nivel adecuado de clima laboral para que este se vea reflejado en el desempeño de cada trabajador de la empresa ferretera QUIZUD E.I.R.L. – Moyobamba 2020; y es que un pésimo clima laboral traería consecuencias negativas en el desempeño de cada trabajador y este resultaría en el brindar un pésimo servicio y mal producto a los clientes.
- 6.2. Mantener un adecuado clima laboral a través de: brindar adecuadas condiciones de salud y seguridad en cada puesto laboral, brindar adecuados contratos laborales a cada trabajador, promover el respeto de creencias religiosas y culturales en todos los trabajadores, brindar conferencias, capacitaciones y charlas psicológicas (con temas de motivación, comunicación empresarial, salud emocional, entre otros).
- 6.3. Brindar A través de un manual de organización y funciones toda la información respectiva de cada labor en cada área respectiva para una mejor dirección y distribución de las actividades en la empresa; promover el control y planificación participativa en las respectivas tareas y labores en cada puesto de trabajo; realizar charlas de capacitación con certificación para promover el crecimiento personal, crecimiento profesional, satisfacción laboral y una mejora en el desempeño laboral dentro de la empresa Ferretera QUIZUD IRL Moyobamba - 2020.

REFERENCIAS

- Catellón, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad Regional multidisciplinaria de Matagalpa*. Matagalpa, Nicaragua: Universidad Autónoma de Nicaragua.
- de la cruz Ortiz, E., & Huamán Ruiz Angel, A. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional "Cuna M'as" En la provincia de Huancaveliza, 2015*. Huancavelica, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA.
- Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Huamantumba, J., Huamantumba, G. S., & Fasabi, J. B. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, Región San Martín*. Revista Científica Institucional TZHOECOEN, 8.
- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional en la Empresa COPELEC*. Chillan, Chile: Universidad del Bio Bio
- Llanos L. & Tapia, Y. (2017). *Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una municipalidad de Chiclayo*.
- Llorén, N. (2018) *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa s.a.c. en el primer semestre 2017*.
- Queipo, B. & Useche, M. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria Revista de Ciencias Sociales*. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Organizational climate and labour performance of the company "Vigilantes Associate" Oriental coast of the lake*. Revista NEGOTIUM, 20.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
CLIMA LABORAL	Weinert (1985) citado por Hugo Rodríguez (2015, p.19) menciona que el clima laboral “es la descripción del conjunto estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales influyen en contexto de trabajo”.	Se aplicara un cuestionario a los trabajadores con la finalidad de evaluar el clima laboral de la empresa ferretera QUIZUD E.I.R.L - Moyobamba – 2020.	COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Vertical - Horizontal - Abierta y flexible 	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo - Desacuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - De acuerdo - Totalmente de acuerdo
			LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Autoritario - Participativo 	
			MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Capacitación personal - Beneficios laborales - Apoyo de los superiores - Política salariales - Condiciones de trabajo - seguridad en el trabajo. 	
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2000) citado por Queipo, Useche (2002, p. 489) menciona que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.	Se aplicara un cuestionario con la finalidad de evaluar el desempeño laboral de la empresa ferretera QUIZUD E.I.R.L - Moyobamba – 2020.	HABILIDADES INTERPERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> - Liderar equipo - Trabajo en equipo - Integración de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Pocas veces - Algunas veces - Casi siempre - Siempre
			AUSENTISMO	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración salarial - Promoción 	
			PRODUCTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad de horario - Variedad de tareas - Motivos personales 	

ANEXO 2: CUESTIONARIOS



TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

El presente es un cuestionario que busca encontrar información sobre el clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ferretera QUIZUD E.I.R.L. MOYOBAMBA- 2019

Se solicita responder con objetividad.

Marca cada pregunta del 1 al 5, siendo 1 el valor menor y 5 el mayor.

QUIZUD E.I.R.L. MOYOBAMBA					
	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
COMUNICACION	1	2	3	4	5
Estoy de acuerdo con la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.					
MI jefe dialogo conmigo de forma periódica sobre mi trabajo y como podría mejorar					
Tengo información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la empresa.					
La empresa comunica de forma clara las oportunidades de desarrollo personal.					
La información que recibo es a través de canales informales de comunicación.					
Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartirlas dentro de mi área de trabajo.					
Para tomar decisiones importantes, se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias.					
Existe sistema de comunicación de doble vía dentro de la empresa. (jefe- colaborador) (Colaborador- jefe).					
Tenemos una comunicación periódica entre superiores y colaboradores.					
Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollar buenas relaciones interpersonales.					

TIPOS DE CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5
Las personas de mi trabajo tanto los superiores como los colaboradores son flexibles para aceptar y convivir con las diferencias en el trabajo.					
La dirección en mi centro de trabajo es de manera horizontal.					
Crees que tus superiores tienen conductas de autoritarismo al momento de delegar funciones.					
El ambiente de trabajo es agradable y cómodo.					
Frente a los problemas que se puedan suscitar en el trabajo lo desarrollas entre todos apoyándonos mutuamente.					
Crees que tu jefe es autoritario al momento de dirigir la empresa.					
El ambiente de trabajo es flexible y dinámico.					
¿Cree que la empresa fomenta un adecuado clima laboral?					
MOTIVACION	1	2	3	4	5
¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?					
¿Cómo se siente con respecto a las condiciones físicas de su trabajo?					
Sientes que la empresa está comprometida contigo y tus aspiraciones profesionales y personales.					
¿Considera adecuado el sistema de salud y seguridad que le brinda la empresa?					
¿La empresa me ofrece oportunidades de promoción laboral?					
¿La capacitación que recibo es adecuada para realizar un buen desempeño en mis funciones?					
¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando realiza un buen trabajo?					
¿Se siente valorado en la empresa?					
¿se siente seguro y estable en su trabajo?					
¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?					

Gracias por su colaboración



TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

El presente es un cuestionario que busca encontrar información sobre el clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ferretera QUIZUD E.I.R.L. MOYOBAMBA- 2019

Se solicita responder con objetividad.

Marca cada pregunta del 1 al 5, siendo 1 el valor menor y 5 el mayor.

QUIZUD E.I.R.L. MOYOBAMBA					
	nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
HABILIDADES INTERPERSONALES	1	2	3	4	5
¿Practicas hábitos de cortesía?					
¿Brindas ayuda inmediata cuando se necesita?					
¿Reaccionas de manera asertivo frente a una discusión?					
¿Expresas tu sentir de manera adecuada cuando algo no te agrada?					
¿Controlas tus emociones cuando eres agredido?					
¿Te integras con tus compañeros para actividades del trabajo?					
¿Motivas a los demás a mejor y superarse?					
¿Asumes compromisos para superar dificultades?					
¿ te consideras un líder en tu ambiente de trabajo?					
¿ prefieres trabajar en equipo?					

AUSENTISMO	1	2	3	4	5
¿estás conforme con tu horario de trabajo?					
¿tienes libertad para elegir tu propio método de trabajo?					
¿cuentas con variedad de tareas que realizas en tu trabajo?					
¿Tus horarios son flexibles para laborar tus funciones?					

ROTACIÓN DE PERSONAL	1	2	3	4	5
¿ La Insatisfacción del personal afecta significativamente la rotación?					
¿La baja remuneración aumenta la rotación de personal?					
¿Las bajas por motivos personales afectan la rotación de personal?					
¿La falta de flexibilidad de horario afectan la rotación de personal?					

PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
¿Hay alguien en su trabajo que aliente su desarrollo?					
En los últimos seis meses, ¿alguien en el trabajo ha hablado con Ud. acerca de su progreso?					
Le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones					
¿Si no cuenta con los materiales necesarios para la realización de sus actividades en la empresa la realiza como pueda?					
Siente que el trabajo que realiza es acorde a su preparación					
Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3: VALIDACION DE INSTRUMENTOS



ANEXO 1 INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Iceland Benezet Clovo Zumbra
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 Especialidad: Mg. en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Vela Izquierdo Juleysi, Tita Perez Angie, Pinedo Vela Wilson, Estela Guabroche Kathern

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <u>Clima Laboral</u> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovador y legal inherente a la variable: <u>Clima Laboral</u>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <u>Clima Laboral</u> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", en embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44 Moyobamba, 29 de Octubre de 2019



ANEXO 1 INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Valejos Tafur, Juan Britman
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 Especialidad: Magister en Administración de la Educación
 Instrumento de evaluación: Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Vela Izquierdo Juleysi, Tita Perez Angie, Pinedo Vela Wilson, Estela Guabroche Kathern

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <u>Clima Laboral</u> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovador y legal inherente a la variable: <u>Clima Laboral</u>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <u>Clima Laboral</u> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", en embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46 Moyobamba, 29 de Octubre de 2019



ANEXO 1 INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vela Izquierdo Juleysi
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 Especialidad: Cuestionario
 Instrumento de evaluación: Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Vela Izquierdo Juleysi, Tita Perez Angie, Pinedo Vela Wilson, Estela Guabroche Kathern

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <u>Clima Laboral</u> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovador y legal inherente a la variable: <u>Clima Laboral</u>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <u>Clima Laboral</u> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", en embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42 Moyobamba, de Octubre de 2019