

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA TERPEL PERÚ S.A.**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

RUBÍ ANGÉLICA CAMPOMANES BARRIOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre Angélica, por darme el apoyo en cada uno de mis pasos y enseñarme buenos valores, por la motivación constante que permitieron que hoy en día sea la persona que soy y por su amor incondicional.

Agradecimientos

A Dios por ofrecerme la posibilidad de culminar mi tesis.

A mi asesor, Licenciado William Hugo Iraola Real, por su paciencia, dedicación y compromiso.

A la Supervisora Karen Escalante por haberme permitido analizar y evaluar a los empleados de la empresa Terpel Perú S.A., y por brindarme su apoyo incondicional.

Introducción

El desempeño laboral en las empresas, es uno de los factores que determinan el logro de metas y objetivos trazados, por lo tanto, es muy importante que los empleados pasen por evaluaciones en función a la labor que desarrollan, para conocer si resulta apropiado y está de acuerdo con las necesidades de la empresa. En tanto, evaluar no es lo más importante para el control y la mejora del desempeño laboral.

El clima organizacional es un factor de trascendencia dentro de la empresa, que, según estudios de Domínguez, Ramírez, y García (2013), aseguran que las compañías que tienen un clima organizacional óptimo, obtienen de sus empleados cierto grado de desempeño laboral.

Es así que Chiavenato (2011) sostiene que “la evaluación del desempeño laboral no se puede restringir a la opinión superficial respecto del comportamiento funcional de la persona; sino que es preciso encontrar las causas e intervenir en ellas”, que quiere indicar que en el presente estudio se procura hallar los obstáculos que presenta el desempeño laboral, que se relacionan con el clima organizacional de los empleados de una empresa de combustibles e hidrocarburos del Perú.

En este aspecto, reconocer los puntos críticos, permitirá la implementación de las intervenciones que se orientan a la mejora de los aspectos que afectan de forma negativa el desarrollo de la empresa y así potencializar los aspectos favorables, motivadores de un clima agradable dentro de las labores cotidianas y productivas de la empresa, logrando la eficiencia y productividad que la empresa requiere para su éxito.

La presente investigación se ha desarrollado en seis capítulos, los cuales se ha organizado de acuerdo con la metodología de estudio. Los capítulos se describen a continuación:

En el capítulo I: Se realiza el planteamiento del problema, la formulación de las preguntas de investigación, objetivos, justificación, importancia, alcance y las limitaciones propias de la investigación.

En el capítulo II: Se realiza el Marco Teórico Conceptual, en el que se desarrolla los antecedentes nacionales e internacionales que van con la misma línea de investigación que la nuestra, las definiciones de las variables de estudio, de las bases teóricas-científicas y la definición de términos básicos ligados a la investigación.

En el capítulo III: En este capítulo se plantean las hipótesis, general y específicas, se identifican las variables y se desarrolla la matriz lógica de consistencia.

En el capítulo IV: Se desarrolla el marco metodológico, se define el tipo, método y diseño de investigación. Se presenta la población y la muestra, además de los instrumentos de recolección de datos, las técnicas y procesamiento de la información y la ejecución del estudio.

En el capítulo V: Se presentan los resultados obtenidos sobre datos cuantitativos, análisis de los información procesada y discusión de resultados.

En el capítulo VI: Se realizan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada. Finalmente se desarrollaron los listados de la bibliografía utilizada en la investigación y el apéndice.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Introducción.....	iv
Índice.....	vi
Lista de tablas.....	ixx
Lista de gráficos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
 CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.1. Problema general.....	4
1.1.2. Problemas específicos.....	4
1.2. Objetivos, general y específicos.....	4
1.2.1. Objetivo general.....	4
1.2.2. Objetivos específicos.....	4
1.3. Justificación e importancia del estudio.....	5
1.4. Alcance y limitaciones.....	6
1.4.1. Alcance.....	6
1.4.2. Limitación.....	7
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	8

2.1.2. Antecedentes internacionales.....	10
2.2. Bases teórico – científicas.....	13
2.2.1. Clima laboral.....	13
2.2.2. Teorías del clima laboral.....	16
2.2.3. Características del clima laboral.....	17
2.2.4. Teoría del clima laboral según Sonia Palma "Escala CL-SPC".....	19
2.2.5. Dimensiones del clima laboral.....	21
2.2.6. Desempeño laboral.....	23
2.2.6.1. Elementos claves del desempeño laboral.....	24
2.3. Definición de términos básicos.....	27
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	30
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	30
3.1.1. Hipótesis general.....	30
3.1.2. Hipótesis específicas.....	30
3.2. Variable o unidades de análisis.....	30
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	31
3.3. Matriz lógica de consistencia.....	32
CAPÍTULO IV	
MÉTODO.....	33
4.1. Tipo y método de investigación.....	33
4.2. Diseño específico de investigación.....	33
4.3. Población, muestra o participantes.....	34
4.4. Instrumentos de recogida de datos.....	34
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	36
4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio.....	36

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
5.1. Datos cuantitativos.....	38
5.1.1. Prueba de hipótesis general.....	50
5.1.2. Prueba de hipótesis específica 1.....	52
5.1.3. Prueba de hipótesis específica 2.....	54
5.1.4. Prueba de hipótesis específica 3.....	56
5.1.5. Prueba de hipótesis específica 4.....	58
5.1.6. Prueba de hipótesis específica 5.....	60
5.2. Análisis de resultados.....	61
5.3. Discusión de resultados.....	63

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
6.1. Conclusiones.....	67
6.2. Recomendaciones.....	68
REFERENCIAS.....	70
APÉNDICE A NIVELES Y RANGOS.....	74
APÉNDICE B CUESTIONARIO.....	75
APÉNDICE C CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TREPTEL PERÚ S.A.....	79

Lista de tablas

Tabla 1.	Confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Clima laboral.....	35
Tabla 2.	Confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Desempeño laboral.....	35
Tabla 3.	Frecuencias del clima laboral los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	38
Tabla 4.	Frecuencias de la realización personal de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	39
Tabla 5.	Frecuencias del involucramiento laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	40
Tabla 6.	Frecuencias de la supervisión a los trabajadores de la empresa Terpel Perú ...	41
Tabla 7.	Frecuencias de la comunicación de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	42
Tabla 8.	Frecuencias de las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	43
Tabla 9.	Frecuencias del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	44
Tabla 10.	Frecuencias de la motivación de los trabajadores de la empresa Terpel Perú..	45
Tabla 11.	Frecuencias de la responsabilidad de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	46
Tabla 12.	Frecuencias del liderazgo y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	47
Tabla 13.	Frecuencias de la formación y desarrollo personal de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	48
Tabla 14.	Cruce entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	49

Tabla 15.	Pruebas de chi-cuadrado entre clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	50
Tabla 16.	Cruce entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	50
Tabla 17.	Pruebas de chi-cuadrado entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	52
Tabla 18.	Cruce entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	52
Tabla 19.	Pruebas de chi-cuadrado entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	54
Tabla 20.	Cruce entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	54
Tabla 21.	Pruebas de chi-cuadrado entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	56
Tabla 22.	Cruce entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	56
Tabla 23.	Pruebas de chi-cuadrado entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	58
Tabla 24.	Cruce entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	58
Tabla 25.	Pruebas de chi-cuadrado entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	60

Lista de gráficos

Gráfico 1. Formación del clima.....	14
Gráfico 2. Factores del clima laboral.....	15
Gráfico 3. Diagrama de Realización Personal.....	22
Gráfico 4. Diagrama de desempeño laboral.....	24
Gráfico 5. Frecuencias del clima laboral los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	38
Gráfico 6. Frecuencias de la realización personal de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	39
Gráfico 7. Frecuencias del involucramiento laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	40
Gráfico 8. Frecuencias de la supervisión a los trabajadores de la empresa Terpel Perú ...	41
Gráfico 9. Frecuencias de la comunicación de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	42
Gráfico 10. Frecuencias de las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	43
Gráfico 11. Frecuencias del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	44
Gráfico 12. Frecuencias de la motivación de los trabajadores de la empresa Terpel Perú..	45
Gráfico 13. Frecuencias de la responsabilidad de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	46
Gráfico 14. Frecuencias del liderazgo y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	47
Gráfico 15. Frecuencias de la formación y desarrollo personal de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	48

Gráfico 16. Cruce entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	49
Gráfico 17. Pruebas de chi-cuadrado entre clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	51
Gráfico 18. Cruce entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	53
Gráfico 19. Pruebas de chi-cuadrado entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	55
Gráfico 20. Cruce entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú	57
Gráfico 21. Pruebas de chi-cuadrado entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú.....	59

Resumen

El presente estudio, se realizó en un establecimiento del Distrito de San isidro Terpel Perú S.A. La metodología del estudio es de enfoque cuantitativo – correlacional - no experimental, que permite la relación existente entre clima laboral y el desempeño laboral de los empleados, se realizó un hallazgo del nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a las siguientes dimensiones: iniciativa laboral y cooperación. Se aplicó una encuesta a una muestra de 32 colaboradores del establecimiento de servicio Estación de Servicios Terpel Perú. Respecto al instrumento de investigación, se utilizó 02 encuestas de 28 y 50 ítems. En las conclusiones, según la hipótesis general, existe relación significativa entre clima laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú (Sig.<0,05). Asimismo, el 65,6% de empleados precisó que el clima laboral es favorable y el 25% de empleados indica que el clima laboral no es el apropiado. En tanto, con respecto al desempeño laboral, el 53,1% respondió que el desempeño laboral es de nivel alto. La conclusión fue, que con respecto al objetivo general se puede afirmar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Palabras clave: clima organizacional y desempeño laboral.

Abstract

The present study was carried out in an establishment in the District of San Isidro Terpel Peru. The study methodology is of a quantitative - correlational - non-experimental approach, which allows the existing relationship between the work environment and the performance of the employees, a finding was made of the level of work performance of the workers based on the following dimensions: labor initiative and cooperation. A survey was applied to a sample of 32 employees of the service establishment Terpel Peru Service Station. Regarding the research instrument, 02 surveys of 28 and 50 items were used. In the conclusions, according to the general hypothesis, there is a significant relationship between the work environment and the work performance of the employees of the company Terpel Peru (Sig. <0.05). Likewise, 65.6% of employees specified that the work environment is favorable and 25% of employees indicate that the work environment is not appropriate. Meanwhile, regarding job performance, 53.1% responded that job performance is at a high level. The conclusion was that regarding the general objective it can be affirmed that there is a significant relationship between the organizational climate and work performance.

Keywords: organizational climate and work performance.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

Antes de mencionar la problemática de la empresa, se muestra que la empresa “Terpel”, tiene rubro de la venta de hidrocarburos. Los hidrocarburos se definen como un conjunto de compuestos orgánicos que se componen de hidrógeno y carbono, estos compuestos están presentes en el mercado como petróleo y gas natural, entre otros.

En el ámbito mundial, los hidrocarburos no están pasando por un buen momento, hace algunos años, el precio de sus componentes tiende a la baja debido a múltiples variantes, entre ellas es que hay más oferta que demanda de hidrocarburos, otra variante es que la OPEP (Organización de países exportadores de petróleo) compuesta por 14 países, actualmente no tienen un consenso para establecer el precio del petróleo, ni las cantidades a producir. Además, que este año 2020, debido al coronavirus, la demanda de los hidrocarburos a nivel mundial ha disminuido tanto que muestra índices negativos, ya que el almacenaje de los hidrocarburos resulta más caro que el costo de producción. En conclusión, hasta que los principales países consumidores de hidrocarburos no recuperen el ritmo de sus actividades económicas, los precios y el consumo de hidrocarburos no se recuperará.

La comercialización del GLP se realiza a granel para los gasocentros y consumidores directos y en camiones cisternas o envasado en balones por las plantas envasadoras, para su distribución y uso doméstico, Osinergmin, supervisa el cumplimiento normativo de los aspectos técnicos y de seguridad de las empresas que desarrollan actividades de comercialización de combustibles líquidos y GLP como establecimientos de venta al público de combustibles líquidos y GLP; con el fin de dar seguridad a las instalaciones y a las personas.

El Artículo 76, de la Ley N° 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos, establece que el transporte, la distribución mayorista y la comercialización de productos derivados de los hidrocarburos, se registrarán por las normas que apruebe el Ministerio de Energía y Minas; que, mediante Decreto Supremo N.º 053-93-EM, se aprobó el Reglamento para la Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos.

Decreto Supremo N° 030-98-EM (03/08/98). Artículo 5.- Cualquier persona que realice actividades de comercialización de hidrocarburos, debe contar con la debida autorización e inscripción en el Registro de la DGH. Excepcionalmente, las personas dedicadas a la comercialización de kerosene (Grifos, medios de transporte y distribuidores) solamente deberán obtener la inscripción en el Registro de Hidrocarburos, para lo cual deberán acompañar a su solicitud, la autorización inicial expedida por la subprefectura o última certificación de empadronamiento y la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual

Terpel Perú S.A, tiene a cargo la administración del personal que opera los grifos Gazel y Bac Petrol, concentra el mayor volumen de la comercialización de combustible a nivel nacional, cuenta con 120 Grifos, tiene a su cargo 2,400 colaboradores directamente contratados por ellos y que se dividen en dos grandes líneas de operaciones por grifo: los colaboradores de playa, que están a cargo del suministro del combustible y los listeros que está a cargo de la venta en las tiendas. Por otro lado, se estima que 17% de empleados que se contrata en el rubro de hidrocarburos dejan su empleo a los tres meses de haber iniciado. Eso genera un sobre costo del 30% en cada nueva contratación que deben hacer para cubrir dichas plazas, es cierto que los tiempos actuales se caracterizan por un cambio generacional cada vez más corto y una menor fidelidad corporativa en los más jóvenes, pero la deserción temprana es algo que afecta a todos los rangos de edad.

1.1. Formulación del problema

En este sentido, se realizó un análisis sobre clima laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores en las estaciones de servicios. A finales del 2019, se logra implementar el sistema OCTAN (Sistema de Información ERP que integra las áreas funcionales de la empresa, con procesos más eficientes y mejor toma de decisiones), este cambio, generó la reestructuración de la empresa, el cual provocó disminución de personal y modificaciones en los puestos laborales, por lo que el clima de la organización, se vio afectada, y se manifestó en el egoísmo entre compañeros por conseguir apoyo, se generó una falta de comunicación entre áreas, ausencia laboral, y el descontento de los empleados por sentirse amenazado, situaciones que ha repercutido de forma negativa en el desempeño laboral. Por todo ello, la investigación pretende analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados de las estaciones de servicio de la empresa Terpel Perú.

El clima laboral dentro de la empresa, debe brindar un buen ambiente, para que sus colaboradores sean productivos, no obstante, en la empresa existe una deficiente gestión de la información vertical, por ello, la mala comunicación hace que la relación sea inadecuada, por lo tanto, el colaborador deja de informar y consultar oportunamente sobre cambios que los afecten directamente, además se estanca la creatividad e innovación, pues los directivos no ofrecen retroalimentación oportuna, asimismo, dejan de cumplir con el horario y no dejan de ser puntuales a su centro laboral, dado esto, se ha podido percibir una baja productividad y por ello, no habrá rentabilidad. Por otro lado, el desempeño se mide a través de un análisis de sus problemas personales, de la conformidad con su remuneración, el reconocimiento de su esfuerzo como colaborador, teniendo así un desempeño deficiente, generando un mal clima dentro de la empresa aunado a la falta de capacitación constante y falta de motivación por parte de la empresa. Lo cierto es que los empleados satisfechos

rinden por igual una producción alta. Por todo lo expuesto anteriormente, se presentan las preguntas del problema de investigación.

1.1.1. Problema general

¿De qué manera el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?

1.1.2. Problemas específicos

¿De qué manera la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?

¿De qué manera el involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?

¿De qué manera la supervisión se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?

¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?

¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?

1.2. Objetivos, general y específicos

1.2.1. Objetivos general

Determinar de qué manera el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

1.2.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Determinar de qué manera el involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Determinar de qué manera la supervisión se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Determinar de qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

1.3. Justificación e importancia del estudio

Se justifica el estudio pues es conveniente para la solución de los problemas que tiene la empresa Terpel Perú, focalizado en los empleados del área de planta, la investigación sirve para reducir el mal clima laboral en los trabajadores.

Los factores influyentes en el desempeño laboral, permitirán desarrollar planes para la mejora del clima laboral y, así también, mejorar la apreciación que tiene el trabajador sobre la empresa.

La determinación de los factores del clima laboral que se perciben bajo la organización y mediante un plan de mejora, podría influir en el desempeño de los colaboradores logrando ser más competitivos, productivos y, sobre todo, sintiéndose a gusto en su centro laboral. Se validará los componentes teóricos sobre el clima laboral, así también, se aplicará un instrumento para medir el desempeño de los colaboradores.

Cuando el empleado trabaja en un ambiente favorable, desarrolla satisfacción laboral, mismo que se refleja en una alta productividad, por lo tanto, es importante que toda empresa, organización e institución, tome en cuenta que tiene el empleado cerca de su entorno en que se desenvuelve, lo cual permite la mejora de la producción, además de brindar mejor servicio al cliente y ser más competitivo.

Esta investigación tiene como finalidad, determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral, para obtener bases y definir nuevas políticas laborales para los empleados (despachadores) de Tercer Perú. Asimismo, permitirá la identificación de una forma aislada, el nivel del clima laboral que perciben los empleados, para que los gerentes propongan intervenir y generar cambios sustanciales para la productividad y el desempeño de los empleados, tomando las referencias sobre problemas u obstáculos observados en el clima laboral de la empresa.

El presente estudio beneficiará tanto a los trabajadores como a los directivos de la empresa, ya que si se demuestra la relación entre el clima laboral y desempeño se podrá implementar nuevas medidas de mejora para la empresa. Así el empleado se desenvolverá dentro de un clima organizacional que beneficie su salud mental y la unión entre el equipo de trabajo; sin duda, un mejor desempeño de la fuerza laboral trae beneficios para la empresa, que se evidenciará en los indicadores económicos. De la misma manera, la investigación se puede replicar en otras empresas del rubro de hidrocarburos que estén pasando por grandes cambios tecnológicos como la implementación de un nuevo ERP.

1.4. Alcance y limitaciones

1.4.1 Alcance

El alcance de la presente investigación es correlacional y descriptivo-Correlacional:

Es correlacional porque existe relación entre las dos variables, clima laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa Terpel Perú. Permitirá saber en qué medida la variable independiente pueda afectar a la variable dependiente.

Descriptivo:

También es de alcance descriptivo, porque se detallará las situaciones, sucesos, como son y cómo se manifiestan en la estación de servicio, se puede mencionar los

siguientes: cada estación de servicio cuenta entre 30 a 32 empleados, administrados por un jefe de estación, la toma de decisiones lo realiza el supervisor zonal.

1.4.2. Limitación

La principal limitación guarda relación con la poca predisposición de los trabajadores para desarrollar los instrumentos de medición las cuales fueron superadas a través de charla, reuniones de sensibilización de la importancia de la investigación a desarrollar.

Se conoce que, para la organización, no se ha llevado a cabo ningún estudio previo sobre medición de clima laboral o algún otro indicador similar. Esto implica una limitación, ya que no es posible realizar una comparación con un estudio previo entre estaciones.

Reactivo al instrumento:

Los trabajadores al sentirse evaluados tienen temor en perder su trabajo, en caso no contesten de forma positiva.

Objetividad del colaborador:

Debido a la claridad de los enunciados, el colaborador no puede contestar de una forma objetiva

Ruido en la comunicación:

Los encuestados pueden tener alguna duda con respecto a las preguntas que se le realizarán y no responderán de forma adecuada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Existen diversas publicaciones de investigación acerca de “La influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores”, a continuación, se hace mención de algunas tesis relacionadas que se acercan al tema y a la realidad problemática

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Guevara (2015), realizó una investigación titulada “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo para optar por el título académico de Licenciatura en Administración de empresas presentado a la Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo es determinar cómo el clima laboral influye en el desempeño de los empleados de la empresa Kentucky Fried Chicken, sede Real Plaza – Trujillo. El uso de técnicas de investigación (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) y el procesamiento de las tabulaciones de datos y métodos estadísticos. Con este objetivo se determina cómo el entorno laboral influye en el desempeño de los 17 colaboradores. La influencia que existe entre clima laboral y desempeño de los empleados es favorable, ya que los resultados obtenidos mostraron que el clima laboral influye positivamente en el desempeño de los trabajadores.

Quispe y Huamán (2017) realizaron la investigación “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales”, para optar el título de licenciatura en administración, presentado en la Universidad Peruana Unión, con el objetivo de determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados, La investigación corresponde al tipo no experimental y de carácter transaccional o transversal, pues no hubo manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recolectados en un momento dado, El clima

organizacional tiene una relación baja pero significativa con el desempeño laboral de los empleados, es decir, si hay un buen clima laboral, hay mejor desempeño.

Chuquitucto, (2018) realizó una investigación titulada “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Grifo la esperanza” investigación presentada para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Científica del Sur, con el objetivo de determinar la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una empresa privada de hidrocarburos y combustibles. El trabajo de tesis es de nivel descriptivo, y correlacional. Se utilizaron dos cuestionarios de medición de las variables, bajo una muestra intencional y no probabilística conformada por 312 empleados de Lima, respecto de su posición en la empresa donde laboran.

Esta investigación tuvo como objetivo establecer soluciones de cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral; lo cual servirá de apoyo para realizar los cambios que estimen oportunos, con base en los siguientes beneficios: económica, permitirá a la organización incrementar su rentabilidad, mejora del trabajo en equipo y la buena atención al cliente; esto será consecuencia de la mejora de los procedimientos y procesos que se ejecutan en la empresa. Socialmente, beneficiará a los clientes actuales y potenciales ya que se mejorará la atención y el servicio, las quejas que ofrecerá la empresa serán resueltas de manera rápida y oportuna, también internamente habrá un mejor ambiente de trabajo contribuyendo a la tranquilidad, armonía y trabajar en equipo, por lo tanto, la imagen de la empresa se mejorará.

Pastor (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos”, realizada para optar el título Licenciada en administración de empresas presentado en la Universidad San Ignacio de Loyola, con el objetivo de determinar la relación entre el clima

organizacional y el desempeño laboral en empleados del área de administración de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos. Investigación transversal y correlacional, el diseño es no experimental. La encuesta se utiliza como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento. Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles y se puede afirmar que, a mejor percepción del clima organizacional, mayor desempeño laboral de los empleados.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Palomino y Peña (2016), en su investigación “Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa de Distribución y Papelería Venoplast LTDA de Cartagena – Colombia” tuvo como objetivo Analizar la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. La muestra estudiada fueron 49 individuos; Con respecto a los instrumentos, se aplicó el modelo IMCOC para medir el clima laboral y la técnica 360° se utilizó para medir el desempeño laboral, que consiste en aplicar una serie de encuestas, en las cuales se aprecia la opinión de múltiples individuos directamente relacionada al empleado evaluado. Se concluyó lo siguiente: se determinó que los puntos más débiles se encontraban en relación con la capacidad para tomar decisiones y las relaciones con los demás integrantes del equipo de trabajo. Finalmente, se pudo constatar la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, se concluyó que toda medida tomadas por la gerencia de la empresa es con miras a la mejora del clima organizacional en Venoplast Ltda., tendrá repercusiones a medio o largo plazo en el desempeño laboral. Asimismo, las mejoras en aspectos específicos del desempeño tendrán impacto positivo en el desempeño general.

Sierra (2015) en su tesis titulado "Clima laboral en colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán", para optar el grado de licenciada en administración, tuvo como objetivo establecer el Clima Laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. La muestra de investigación fueron 29 trabajadores entre 13 varones y 16 mujeres, en un rango de edad de 22 a 55 años, con estudios diversificados y estudios universitarios, así como profesionales. El instrumento para el diagnóstico de clima laboral, contiene 45 preguntas cerradas, con cinco opciones en una escala numérica de 1 a 5, y una escala cualitativa que parte de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. La aplicación tiene una duración de treinta minutos aproximadamente, se estableció que el clima laboral del área administrativa es favorable, por la incidencia de factores positivos hallados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias, así como la libertad para hablar con el jefe. Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable. Las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad son agradables, existe armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo, al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario.

(Vilema, 2018) en su investigación titulada, "Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores Caso de Estudio: Codiempaques del Ecuador", investigación realizada para obtener el grado de maestro en dirección de empresas, de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Área de Gestión.

El investigador en mención indica que “el clima laboral es el resultado de la combinación de varios factores personales y grupales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas”. Además, hace mención que la investigación presenta el estudio sobre la relación que existe entre estos aspectos en la empresa Codiempaques de la ciudad Quito, Ecuador.

Bajo los parámetros de interdependencia de Spearman, se logró determinar la correlación de ambas variables, clima laboral y el desempeño.

La metodología de Likert sirvió para analizar la incidencia de las variables, sus dimensiones son: comunicación interpersonal, autonomía para toma de decisiones y motivación; referentes del clima laboral y productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral; relacionadas con el desempeño laboral.

En relación al análisis de los resultados, se logra determinar que el clima laboral que los trabajadores perciben es calificado como favorable ejerciendo significativamente influencia en el desempeño laboral.

La motivación laboral tiene cierta participación clave en el desempeño laboral de los trabajadores, siendo determinada la motivación como una alternativa de aplicación para el fortalecimiento del rendimiento laboral.

Otro factor muy importante son las relaciones interpersonales funcionales para favorecer el clima laboral, el compañerismo, la colaboración, elevar el sentido de pertenencia y bienestar e incrementar la productividad de la empresa ecuatoriana Codiempaques.

(Micolta, 2014) describe en su investigación titulada, “El clima laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios de la Subsecretaría de Educación del Distrito de Guayaquil” de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación Carrera de Psicología Organizacional.

El investigador hace mención que la finalidad de investigar se focaliza en documentar el análisis del estudio del clima laboral, para ello fue necesario recabar la información por medio de una investigación de campo de carácter descriptivo en la cual tuvo la colaboración de los funcionarios de la Subsecretaría de Educación del Distrito de Guayaquil.

Cada capítulo elaborado en la investigación determina cierto contenido que toda investigación debe tener, se definió el problema con la finalidad de plantear los objetivos, luego se continuo con el marco teórico, enfocando los conceptos de cada variable y la relación de ambas.

La metodología describe el tipo de investigación, las técnicas con los que se recogieron los datos y posteriormente, se realizó el análisis e interpretación de resultados donde se documentan los factores que incidieron o afectaron en el clima laboral desde la percepción de los funcionarios y como los superiores han aportado para que se logre un óptimo ambiente laboral. Dentro de este capítulo se evidencia la relación con las variables por medio de gráficos y porcentajes se mide las incidencias sobre el clima laboral y por último se finaliza con la presentación de las conclusiones y recomendaciones.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. Clima laboral

Gan (2012) menciona que, el clima laboral es el conjunto de las percepciones que los empleados tienen del entorno humano y físico donde desarrolla su actividad diaria de la empresa, es un factor cíclico en la vida de una empresa. En este aspecto, el clima se basa en la cultura organizacional, siendo un factor permanente que se deriva de la historia, valores y tradiciones de la empresa. El ambiente laboral evoluciona de acuerdo a sus propias dinámicas internas que dependen del proceso de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos de llegada selectiva de información, líderes de opinión o normas grupales. La satisfacción personal de los empleados y el entorno laboral,

promueve su desempeño diario y la cohesión grupal, mejorando el trabajo en equipo, porque todos se sienten más motivados dentro del trabajo si se sabe que disfrutan del tiempo que pasan con los compañeros de área. Por el contrario, el estrés, derivado de la presión y la incomodidad en un entorno de trabajo hostil, puede generar costos de salud física y emocional a largo plazo, que también afectan la productividad en el trabajo. Un ambiente de trabajo colaborativo, dinámico, respetuoso y responsable se traduce en una mayor disposición de los empleados para alcanzar los objetivos de la empresa. No importa qué tan preparada esté una persona, si no está motivada en su entorno laboral, no podrá desarrollar plenamente sus capacidades. (p. 276) Cada empresa elige que método le será más adecuado para sus trabajadores, o si no lo consigue lo inventa. No existe formula determinada. Cada empresa es un mundo aparte, los trabajadores se puede motivar de diferentes maneras. Pero lo que sí es universal es que se debe fomentar un entorno amigable para que se trabaje a gusto con el mismo y con sus compañeros, y se desarrolle relaciones incluso fuera de la empresa, el cual contribuye en la mejora de la productividad de una compañía.

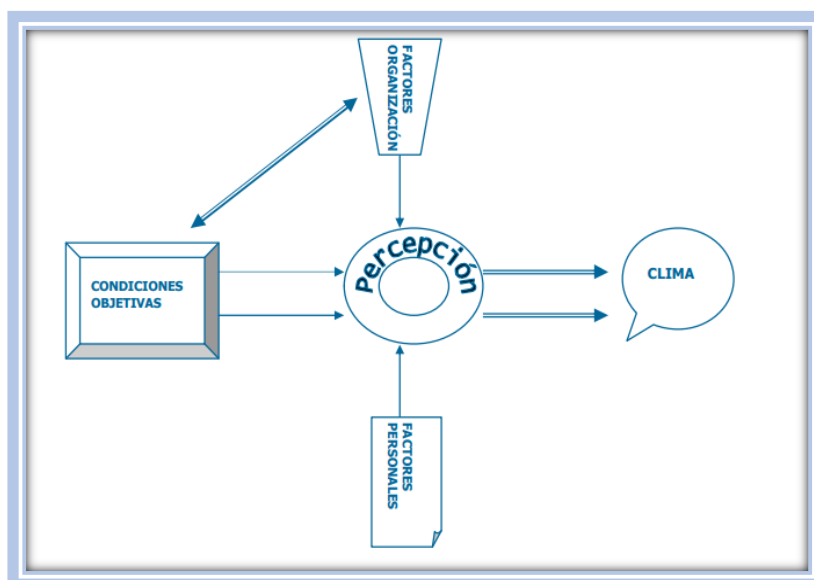


Gráfico 1. Formación del clima
Fuente: Gan (2012, p. 276)

Se puede apreciar que hay condiciones propias de la empresa como horarios, estructura jerárquica, procesos, etc., los cuales son percibidas por el trabajador y como agregado de esta percepción es el clima organizacional. Las percepciones se ven influida por dos factores:

Factores propios de la organización: es cuando hay interacción con los compañeros y la comunicación sobre la empresa que circulan. Estos factores se encuentran en relación dinámica con las condiciones objetivas.

Factores personales: son las características propias de cada individuo, ya sea la actitud frente a su labor, su iniciativa propia y la motivación con que cuenta. El clima laboral se puede entender bajo la perspectiva de la calidad total, y el empleado se ve como un cliente interno a quien hay que medir el grado de satisfacción. Un análisis sobre el clima laboral es recomendable bajo ciertas situaciones:

Periodos de inestabilidad (fusiones, adquisiciones). Periodo anterior a la negociación colectiva. Implementación de una nueva política o un nuevo gerente de RRHH en la organización. Sin embargo, es positivo ejecutarlo periódicamente para detectar problemas antes de que se vuelvan agudos y enquistados.

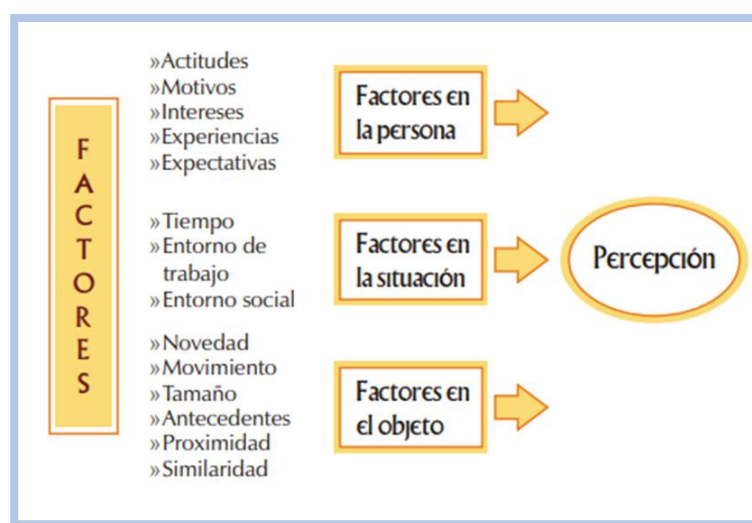


Gráfico 2. Factores del clima laboral

Fuente: Copeme, p. 7

Herramientas: Dado el carácter colectivo del entorno laboral, el instrumento más importante para conocerlo es la encuesta de clima laboral. La realización de una encuesta sobre clima tiene un doble efecto en la empresa:

Comunica a los empleados el interés de la dirección por sus opiniones, permite detectar cualquier insatisfacción y climas negativos para tomar medidas correctoras. Es muy importante diseñar la encuesta a la medida de los problemas y la situación de la organización. Para crear un buen diseño de encuesta, comenzará desde:

Datos disponibles: es la información que toda empresa tiene sobre su estructura (cantidad de empleados, retribuciones, tasa de ausentismo, etc.) y datos sobre el sector donde realiza su actividad.

Datos cualitativos: es la información que se obtiene a través de entrevistas personales y reuniones grupales. Estos encuentros generan una dinámica que apunta posibles conflictos o situaciones que requieren de un estudio más amplio. La encuesta de clima mide factores: de organización: objetivos, valores, integración de los empleados, etc., del ambiente laboral: condiciones laborales, seguridad y salud, absentismo, etc.

Los indicadores relacionados con satisfacción personas, son herramientas importantes. La interpretación correcta de estos indicadores llega a descubrir problemas de insatisfacción, tales como rotación, absentismo, accidentalidad y participación.

2.2.2. Teorías del clima laboral

(Chiavenato, 2015) Al respecto manifiesta que es el área de trabajo que es percibida o experimentada por los miembros de la institución y guarda influencia en el comportamiento, debido a la manera de cómo lo asimilan o perciben

Del mismo modo, la Teoría del Clima Laboral según (Uribe, 2015) sostiene que es el conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influyen el comportamiento

de las personas, es decir es un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros, en otras palabras forma parte de un conjunto de atributos y expectativas las cuales describen a la organización en términos, en forma específica son percepciones compartidas por los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la empresa o entidad pública, incluyendo que conductas son esperadas y recompensadas.

Asimismo, la Teoría del Clima Laboral según (Mendez, 2015) manifiesta que todo ello es propio de la institución ya sea pública o privada, producido y percibido por la persona de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables, es decir son percepciones compartidas que tienen sus miembros acerca de los procesos organizacionales, tales como la autonomía, las relaciones personales, apoyo, conflicto, remuneraciones e incentivos

2.2.3. Características del clima laboral

Existe una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente su concepto.

(Tagiuri, 1968), citado por Brunet (2011), menciona que las características que posee el clima organizacional, son las siguientes:

- ✚ El clima tiene cierta continuidad, pero no se establece de forma permanente como la cultura, por lo que el clima laboral puede variar después de una intervención particular.
- ✚ El clima está determinado en su mayor parte por las características, conductas, aptitudes y expectativas de los trabajadores, así como por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- ✚ El clima es una configuración particular de variables situacionales, siendo el empleado un agente que contribuye en la naturaleza del clima.

- ✚ Los componentes que lo constituyen pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- ✚ El clima laboral está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el trabajador.
- ✚ Repercute en el comportamiento del trabajador. Es un determinante directo del comportamiento al actuar sobre las actitudes y expectativas.

Para (Goncalvez, 1997), menciona que el clima laboral tiene las siguientes características:

- ✚ El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- ✚ Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- ✚ El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. La integración de los objetivos organizacionales y personales.
- ✚ El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- ✚ Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- ✚ El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Según (Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011), hacen mención que el clima laboral se caracteriza por:

- ✚ El clima laboral es permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- ✚ Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- ✚ El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- ✚ Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- ✚ Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma.
- ✚ Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos.

2.2.4. Teoría del clima laboral según Sonia Palma "Escala CL-SPC"

Según Palma (2004), el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Como podemos observar, muchos de los autores usan adjetivos como percepción, opinión, características, propiedades, y entre otros. También podríamos añadir que el clima laboral se conforma a partir de una configuración de características de la misma. El diagnóstico organizacional es de suma importancia dentro de las instituciones para conocer la cultura, el clima, el entorno como la productividad y calidad que se encuentra y a partir de ellos tomar decisiones para determinar los nuevos esquemas de interacción; el objetivo principal es detectar factores, evaluar la importancia de cada uno y plantear soluciones acertadas para la empresa u organización, (Palma, 2004).

En el estudio realizado por Palma (2004), diseña y desarrolla la escala CLSPC, es un instrumento diseñado con la técnica Likert, que comprende en su versión final un total de

50 ítems que exploran la variable de entorno de trabajo definido operativamente como “la percepción del trabajador sobre su entorno laboral y en base a aspectos relacionados”.

Señala que las dimensiones del clima organizacional son las características que influyen en el comportamiento de los individuos y que se pueden medir. Según la autora, cinco factores se determinan en el clima organizacional:

i.- Realización personal o autorrealización: Es la apreciación que presenta el empleado en cuanto a posibilidades que ofrece el entorno laboral en el desarrollo personal y profesional de acuerdo a la tarea que desempeña y con una perspectiva de futuro, que le permita crecer y sentirse realizado.

ii.- Implicación laboral: es la identificación que tiene el empleado con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa en alcanzar y lograr los objetivos marcados, y un adecuado desempeño laboral, que le permitirá brindar un mejor servicio.

iii.- Supervisión: Esta dimensión proporciona las valoraciones del empleado sobre la funcionalidad e importancia de los supervisores en la actividad laboral. La presencia de supervisión crea niveles de estrés para muchos empleados que mejoran su desempeño en el trabajo.

iv.- Comunicación: Se refiere a la percepción del grado de fluidez, rapidez, claridad, consistencia y precisión de la información relacionada y relevante para el funcionamiento interno de la organización. El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se da entre los colaboradores, pero el desempeño es pobre en cuanto a la comunicación con las diferentes direcciones de mando, pues muchas de ellas no tienen ningún contacto cercano con los demás. áreas o cabezas de sección.

v.- Condiciones laborales: Se refiere al reconocimiento de que la institución aporta los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas asignadas, de manera que sea fácil realizar el trabajo de la mejor manera.

Este estudio ayuda a identificar los factores que influyen en el clima organizacional, los cuales se debe tener en cuenta al mejorar la empresa.

2.2.5. Dimensiones del clima laboral

a) Comunicación: El concepto más ideal de comunicación fue formulado por el filósofo alemán Jurgén (1998: 43), afirmando que “la comunicación es una acción comunicativa, para lograr un entendimiento mutuo entre los actores del proceso comunicativo, en que se produce un conocimiento común, validado por las diferencias, el mutuo acuerdo y el intercambio recíproco”. También lo define como “el proceso de transmisión de información verbal entre dos o más personas pertenecientes a un mismo nivel jerárquico a un nivel diferente de una organización administrativa”.

b) Involucramiento laboral: Zepeda (2010) define la implicación como “el grado en que una persona desea participar en las actividades de la organización para la que trabaja”. Este concepto de implicación laboral se puede resumir en el factor personal, es decir, el interés por participar en las actividades de la organización y la importancia de la satisfacción al hacerlo. Según Walsh y Milner (2002, p. 90-132), la participación del personal implica una transferencia del compromiso de la tarea a una persona o grupo de personas que están dispuestas a aceptarlas y realizarlas. De la misma forma, Owusu (1999, p. 20-39), define el involucramiento como “la participación de la fuerza laboral para mejorar el clima laboral, la calidad de los productos, la productividad del equipo y la competitividad de la empresa”. Según Ramsey, Lassk & Marshall (1995, p. 65-75), el **involucramiento** laboral se establece como “el grado en que una persona percibe su trabajo, su identidad con él y las oportunidades para satisfacer sus necesidades”. Mientras que Mueller, Wallace y Price (1992, p. 211-236) consideran que el **involucramiento** es “una respuesta eficaz para identificar una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad”.

c) **Realización personal o autorrealización:** según Díaz (2013, p. 24-30), “la realización personal es todo lo que haces para lograr tus metas, es un proceso de autodescubrimiento personal con el que puedes desarrollar tu potencial, siendo la motivación el factor fundamental del desarrollo personal”. El psicólogo humanista Maslow (1943) define el crecimiento personal, o crecimiento personal, como “una necesidad básica del ser humano, que motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha logrado, se puede experimentar bienestar, armonía y felicidad, aumentando así nuestra autoestima”. La pirámide de Maslow formula una jerarquía de necesidades humanas y sostiene que cuando se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos superiores. Se representa como una pirámide, compuesta por cinco niveles (necesidades fisiológicas, seguridad, necesidades sociales, reconocimiento y autorrealización), cuya idea principal es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención solo cuando nuestras necesidades inferiores han sido satisfechas.



Gráfico 3. Diagrama de Realización Personal

Fuente: Elaboración Propia

- ✚ Primer nivel (fisiología): son necesidades primarias que sirven para la subsistencia de la persona, también llamadas necesidades fisiológicas que son comer, beber y

dormir; en el aspecto laboral se consideraría salario mínimo y condiciones de trabajo mínimas.

- ✚ Segundo nivel (seguridad): es la necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral, son las condiciones de seguridad laboral, estabilidad laboral, seguridad social y un salario superior al mínimo.
- ✚ Tercer nivel (afiliación): son las necesidades sociales como la vinculación, el afecto, la amistad, etc., y en el lugar de trabajo, son oportunidades para interactuar con otras personas, son relaciones laborales.
- ✚ Cuarto nivel (reconocimiento): necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que, en el ámbito laboral, sería realizar tareas que permitan un sentimiento de realización y responsabilidad, de recompensas, promociones y reconocimientos.
- ✚ Quinto nivel (autorrealización): se refiere a la posibilidad de hacer pleno uso de capacidades, habilidades y creatividad.

2.2.6. Desempeño laboral

El desempeño laboral se define como el conjunto de acciones o comportamientos relevantes observados en los empleados. Se afirma que el buen desempeño en el trabajo es la fortaleza más relevante de una organización. (Chiavenato, 2000). Para medir el desempeño de los empleados, existen muchas herramientas de evaluación del desempeño. En muchas organizaciones, puede haber evaluaciones formales (utilizando herramientas de evaluación, establecidas por la organización) y evaluaciones informales (solo el jefe evalúa en base a lo que él o ella percibe, en la mayoría de los casos, los colaboradores preferidos tienen la ventaja).

Según Montejo (2009, p. 12-23), el desempeño laboral se define como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de las

metas organizacionales y que se pueden medir en términos de cada desempeño individual y del nivel de trabajo, es el resultado de lo que una persona piensa y siente, estos factores influyen en sus acciones, el logro de sus metas y las habilidades necesarias para participar. De hecho, afirma que lo más importante es un buen desempeño en el trabajo, asimismo, Bittel (2000) afirma que “el desempeño está muy influenciado por las expectativas profesionales de los empleados, sus actitudes hacia el éxito y sus deseos de armonía”. Así, el desempeño está vinculado a las habilidades y conocimientos que sustentan las acciones del trabajador, con el fin de consolidar los objetivos de la empresa.

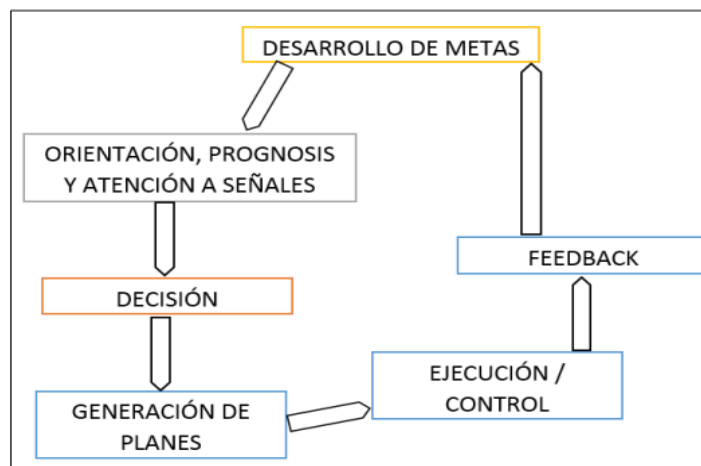


Gráfico 4. Diagrama de desempeño laboral

2.2.6.1. Elementos claves del desempeño laboral

a) Motivación: Cada organización está influenciada por una combinación de experiencias, valores compartidos, una visión de futuro y recompensas esperadas que en conjunto constituyen la motivación de sus miembros, incluyendo lo que motiva a una organización y puede ser una poderosa herramienta para evaluar y mejorar su desempeño. Romero (2010, p. 26-29) define la motivación como “una atracción hacia una meta, que implica una acción del sujeto que permite aceptar el esfuerzo requerido para lograr esa meta; está compuesto por necesidades, tensiones, deseos, malestar y expectativas, constituye un paso hacia el aprendizaje y el motor de éste”. La falta de motivación dificulta la consecución de los objetivos.

b) Responsabilidad: la rendición de cuentas dentro de una organización abarca una serie de funciones que deben realizarse independientemente de los resultados. Es por eso que las personas mal administradas intentan eludir la responsabilidad y pasar la carga a otros, generalmente alcanzando niveles más altos, quienes se ven obligados a decidir y al hacerlo, ya sea bueno o malo, será especialmente criticado por las mismas personas que delegaron estas decisiones en un principio, convirtiéndose en un círculo vicioso. Según Vives (2011), la responsabilidad social se define como:

Un paradigma a partir del cual se pueda construir un nuevo significado que las organizaciones o empresas tienen o deberían tener con su entorno externo e interno como parte de la búsqueda del desarrollo sustentable; implica una ética cuyos valores y principios se refieren al respeto a los empleados, al proceso técnico que impacta el medio ambiente, a la escucha y consulta con los que son otros, esto se evidencia en la práctica y el comportamiento (p. 45).

En el lenguaje cotidiano, la responsabilidad se define como el deber de responder por las propias acciones.

Diferentes autores se refieren a diversos métodos de evaluación del desempeño, y se refieren a que estos se clasifican según lo que miden: características (estas son las más utilizadas, pero no las más objetivas), comportamientos / habilidades (estos se consideran los mejores para el desarrollo de las personas) o resultados (se centran en las contribuciones medibles de los empleados a la organización) (Sherman, Bohlander & Snell, 1999).

A. Métodos de evaluación basados en características: este método tiene como objetivo medir qué tan bien un empleado exhibe ciertas características, como creatividad, confiabilidad, iniciativa, etc., o simplemente aquellas que la organización considera

importantes. Son los más sencillos y fáciles de administrar. Si las características no están diseñadas de acuerdo con el perfil del puesto, pueden volverse muy subjetivas (Sherman, Bohlander & Snell, 1999).

B. Métodos basados en el comportamiento: estos tipos de métodos le permiten identificar inmediatamente el punto en el que cierto empleado se está saliendo de la escala. Estos métodos nos ayudan a describir las acciones a realizar en el trabajo. Por lo general, proporciona comentarios sobre el desarrollo a los empleados.

Escalas de calificación gráficas

- Está representado por una escala en la que el evaluador indica en qué medida el empleado tiene estas características.

Método de escala mixta

- En lugar de calificar las características mediante una escala, el evaluador recibe tres descripciones específicas de cada característica: superior, media e inferior.

Método de distribución forzada

- El evaluador debe elegir entre varias afirmaciones, puestas en pares, que parezcan igualmente favorables y desfavorables.

Método de formas narrativas

- El evaluador debe preparar un ensayo en el que describa al empleado que está evaluando con la mayor precisión posible.

C. Métodos basados en resultados: estos métodos evalúan los resultados que obtiene en su trabajo. Algunos autores afirman que son más objetivos y empoderan a los empleados, observar los resultados supone menos subjetividad. Por otro lado, Werther y Davis (2008) clasifican los métodos de evaluación del desempeño en dos tipos:

- Se evalúa en base a resultados, con base en volumen de ventas, rentabilidad, etc.

Aunque este tipo de calificaciones pueden verse afectadas por factores externos. Medidas de productividad

- El desempeño se evalúa sobre la base del cumplimiento de los objetivos establecidos. Gestión por objetivos Método de incidente crítico
- Está vinculado al comportamiento de la persona evaluada cuando provoca el éxito o el fracaso en una parte del trabajo. Una de las ventajas de este método es que cubre todo el período evaluado. Escala basada en la medición del comportamiento
- Consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión importante del desempeño laboral.

2.3. Definición de términos básicos

Autodesarrollo: Compromiso que tiene una persona para pensar y decidir por sí sola, que se puede conseguir mediante estudios, trabajos, y actualización de conocimientos, esto implica al sentido de responsabilidad y tener una actitud proactiva.

Capacitación: Se define como el conjunto de actividades orientadas a la ampliación y adquisición de conocimientos, habilidades y aptitudes para el personal de una organización, que les permite tener un mejor desempeño en sus actuales y futuras actividades, y los adapta a las exigencias cambiantes del entorno.

Competencias: Se pueden definir como la capacidad que tiene una persona para realizar con éxito una tarea o actividad de trabajo. Estas tienen relación con el desempeño sobresaliente en un cargo dentro de una organización.

Comunicación eficaz: Se define como el correcto uso de los elementos y canales de comunicación. También implica es uso responsable de estos, como no enviar mensajes contradictorios o ambiguos a una persona o a un grupo de personas, esta es la base principal de las relaciones humanas exitosas.

Desempeño: Se puede definir como el rendimiento que tiene una persona a la hora de realizar alguna actividad. Se denomina desempeño al grado de desenvoltura que una persona tiene con respecto a un fin esperado.

Eficacia: Es la capacidad que tiene alguien de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. Tiene que ver con hacer lo correcto para lograr el propósito planteado.

Eficiencia: Es la relación que existe entre los recursos empleados y los resultados obtenidos, es decir, cumplir con el objetivo con el empleo del menor número de recursos. Este punto es importante dentro de una organización ya que ellos pretenden conseguir el máximo rendimiento con el menor costo.

Entorno: Se define como el conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, económicos, etc. que rodean a una personas o grupo de personas que influyen significativamente en su estado o desarrollo laboral.

Evaluación: Acción sistemática de evaluar la conducta, el trabajo, rendimiento, etc. de una persona con relación a sus responsabilidades o actividades.

Gestión: Este término es utilizado para referirse al conjunto de acciones que permiten realizar cualquier actividad o deseo. Se refiere a todos aquellos trámites que realiza una persona con la finalidad de resolver alguna situación. En el entorno empresarial esta es asociada con la administración de alguna organización.

Habilidad: Es la aptitud innata, talento, o capacidad que tiene una persona para llevar a cabo y con éxito un trabajo u oficio.

Objetivos: Es el fin al que se desea llegar, es lo que impulsa a un individuo a tomar buenas decisiones o a perseguir alguna aspiración.

Organización: Es un sistema que está definido para conseguir y cumplir ciertos objetivos, pueden estar compuestos por otros subsistemas las cuales desempeñan funciones

concretas. También se define como un grupo social integrado por personas, tareas y administración que se relacionan entre sí para alcanzar metas dentro de una estructura sistemática.

Participación: Se puede definir como la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad ya sea de manera inmediata o premeditada.

Perfil del puesto: Se refiere a todas las descripciones de las tareas, responsabilidades y características que tiene un puesto dentro de una organización. Estas son necesarias para llevar un buen proceso de selección y para apoyar en la capacitación de un futuro personal, también ayuda a medir el desempeño de los colaboradores.

Proceso: En el ámbito administrativo, un proceso se refiere a una serie sistemática de diferentes acciones dirigidas al logro de objetivos.

Productividad: Es la medida que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado ya sea trabajador, capital, tiempos, costos, etc. dentro de un periodo determinado.

Retroalimentación: También conocido como feedback, es el proceso de compartir diferentes observaciones y sugerencias, con la intención de recolectar información, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

3.1.2. Hipótesis específicas

La realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

El involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

3.2. Variable o unidades de análisis

 **Variable Independiente:** Clima laboral

Clima laboral es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores.

 **Variable Dependiente:** Desempeño laboral

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral.

3.2.1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL	Es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores.	El clima laboral servirá para conocer cómo entiende el trabajador el clima dentro de la organización, su satisfacción o insatisfacción al respecto y dar a conocer las variables que impactan en ello	• Realización personal	• Desarrollo Personal • Desarrollo Profesional
			• Involucramiento laboral	• Compromiso laboral • Logros en su trabajo
			• Supervisión	• Trabajo en equipo • Productividad • Retroalimentación
			• Comunicación	• Participación activa
			• Condiciones laborales	• Actitud del trabajo • Oportunidades de progreso
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral.	El desempeño laboral, se relacionará con la satisfacción que tiene el empleado con el clima laboral, y su desempeño, por lo tanto, se conocerá cuanto influye en su desempeño	• Responsabilidad	• Cumplir los objetivos • Apoyo de los compañeros • Trabajo metódico y ordenado • Asumir responsabilidades
			• Motivación	• Compromiso personal • Compromiso organizacional • Puesto claramente definido • Empowerment
			• Liderazgo y trabajo en equipo	• Actitud mental • Ventaja competitiva • Cooperación en equipo
			• Formación y Desarrollo Profesional	• Logros en su vida personal • Logros en su vida laboral • Trato justo laboral • Reconocimiento de sus labores

3.3. Matriz lógica de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE : CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Realización persona • involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales 	TIPO Y MÉTODO Correlacional Básica MÉTODO Hipotético Deductivo Cuantitativo DISEÑO: No experimental, transversal descriptivo correlacional MUESTRA: 32 colaboradores INSTRUMENTO: cuestionario TÉCNICA DE DATOS: Estadística
¿De qué manera el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?	Determinar de qué manera el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.	El clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Responsabilidad • Liderazgo y trabajo en equipo • Formación y Desarrollo Profesional 	
¿De qué manera la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?	Determinar de qué manera la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.	La realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.			
¿De qué manera el involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?	Determinar de qué manera el involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.	El involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.			
¿De qué manera la supervisión se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?	Determinar de qué manera la supervisión se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.	La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.			
¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?	Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.	La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.			
¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.?	Determinar de qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.	Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.			

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Tipo y método de investigación

El tipo de investigación es Correlacional básica, es decir, tiene como finalidad el estudio de relación de ambas variables y aumentar el conocimiento sobre el clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores. Sobre este tipo de investigación Tam, Vera, y Oliveros (2008) expresan que la investigación básica tiene como propósito mejorar conocimiento de por sí, más que un mejoramiento tecnológico inmediato.

El presente estudio utiliza el método hipotético-deductivo. Según Sabino (2002), el estudio sirve para elaborar hipótesis con la finalidad de que se puedan deducir de ellas posibles resultados prácticos, las cuales a su vez son sometidas a verificación. En la presente tesis se evaluó la relación del clima laboral con el desempeño de los trabajadores mediante la realización de pruebas de hipótesis.

El enfoque de estudio es cuantitativo que según Hernández y Mendoza (2018) se caracteriza porque se fundamenta en la medición de datos numéricos con objetividad en los procedimientos. Además, sigue secuencias de forma estructurada y rigurosa. De esta manera, en la presente investigación se realizó la recolección de datos y su posterior medición mediante la utilización de estadística descriptiva e inferencial.

4.2. Diseño específico de investigación

El diseño es no experimental, en consonancia con lo indicado por Hernández y Mendoza (2018), este diseño se realiza sin manipular las variables, de manera que los fenómenos evaluados ya ocurrieron con anterioridad al estudio, tomando en cuenta ello, en el presente estudio se evaluó a las variables en su entorno natural sin aplicarles ninguna intervención.

Por otro lado, el presente estudio es transversal, ya que las variables de estudio fueron medidas en un solo momento determinado. Según Neill y Cortez (2018), estos estudios son no evolutivos, es decir, se caracterizan porque se mide la variable de estudio en un momento en específico dentro de su historial de eventos.

A su vez, es de alcance correlacional, ya que se pretendió establecer la relación de la variable Clima laboral con la variable Desempeño de los trabajadores. Estos estudios. Según Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas (2018) se caracterizan porque tienen como finalidad identificar la relación o el grado de asociación tomando en consideración dos variables en una situación particular.

4.3. Población, muestra o participantes

La población, según Blanco (2011) es el conjunto de elementos sobre los cuales se centra el propósito de estudio evaluado por el investigador. Para la presente investigación se tuvo como población a 32 trabajadores que laboran en la Grifo “Terpel Perú”.

La muestra fue toda la población, por lo cual fue no probabilística. Ello indica que para la determinación del tamaño de la población y la selección de los integrantes no se utilizó ninguna ecuación o probabilidades, y que en su lugar se realizó de forma intencional.

Según Arias y Peñaloza (2013) el muestreo intencional se refiere a aquel realizado mediante el criterio del investigador para seleccionar a las personas que se necesitan para conformar la muestra.

4.4. Instrumentos de recogida de datos

La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta, que según Blanco (2011), se aplica un procedimiento sistemático para recolectar datos o información de cierta población o muestra. Tiene como objetivo realizar una indagación sobre las características

de las unidades de estudio. En la presente investigación se utilizó para evaluar a los 32 trabajadores de la empresa “Terpel Perú” en cuanto a su clima laboral y desempeño en la mencionada empresa.

El instrumento utilizado fue un cuestionario de 78 preguntas, que según Blanco (2011), la utilización del cuestionario permite obtener información acerca de los individuos de estudio de forma sistemática y detallada. El cuestionario empleado fue de tipo Likert, con 5 opciones de respuestas; para la variable clima laboral se utilizó 50 preguntas y para la variable desempeño de los trabajadores, se utilizó 28 preguntas. Validación del instrumento.

Por otro lado, para evaluar la confiabilidad del instrumento se analizó la consistencia interna de los datos, mediante la utilización del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arroja resultados entre 0 a 1, de manera que, cuanto más cerca esté al valor de 1 mayor será la confiabilidad del instrumento.

Tabla 1.

Confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	50

Para la variable Clima laboral se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,940. Ello indica que esta variable tiene ítems cuya confiabilidad es muy alta.

Tabla 2.

Confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	28

Para la variable Desempeño laboral se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,897. Ello indica que esta variable tiene ítems cuya confiabilidad es también muy alta.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez finalizado el proceso de recolección de datos, se colocaron de forma ordenada y minuciosa en el programa Excel, asegurando que cada respuesta coincidiera con el encuestado que la indicó y la pregunta a la que se refería.

Con el fin de generar resultados descriptivos a partir de tablas de frecuencia y gráficos de barras, las respuestas se agruparon en niveles para cada variable y dimensión, se utilizó la técnica de baremación de rangos. Las tablas de distribución de las frecuencias de las variables y de las dimensiones se realizaron para dar en detalle cuáles son las cantidades que respondieron según los niveles generados por los rangos. A su vez, los gráficos de barras muestran visual y didácticamente los niveles de las variables y dimensiones agrupadas. Por su parte, las tablas bidimensionales se utilizaron para indicar la intersección entre las variables y las dimensiones evaluadas.

En cuanto a la validación de hipótesis, el análisis de los resultados se realizó de forma inferencial mediante la prueba de chi-cuadrado, que se utiliza para evaluar la relación a través de variables de carácter cualitativo, como las variables y dimensiones de este estudio.

4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio

- Elaboración de los instrumentos
- Validación de los instrumentos
- Solicitar los permisos respectivos de ser necesarios
- Aplicación del instrumento
- Recojo y análisis de datos
- Elaboración del informe final

Para la recolección de los datos, se empleó los siguientes procedimientos:

- a) En primer lugar, para realizar la encuesta, se elaboró el cuestionario de 78 Preguntas de tipo Likert, tomando en cuenta las variables y dimensiones de estudio, además de las realidades del lugar donde se encuentra la población de estudio.
- b) En segundo lugar, se solicitó permiso a los encargados de la empresa “Terpel Perú”, para encuestar a los 32 trabajadores que laboran allí, de manera que se encuentren en un momento adecuado para responder las preguntas.
- c) En tercer lugar, se recabó la información y se pasó al programa Excel las respuestas de los trabajadores para cuantificar las variables de clima laboral y el desempeño laboral.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos cuantitativos

Tabla 3.

Frecuencias del clima laboral los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	4	12,5	12,5
	Media	4	12,5	25,0
	Favorable	21	65,6	90,6
	Muy favorable	3	9,4	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

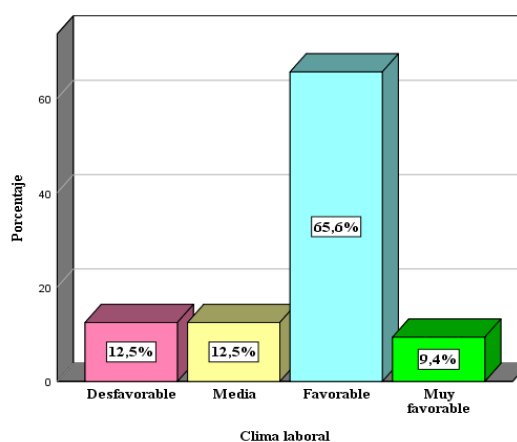


Gráfico 5. Frecuencias del clima laboral los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: Con respecto a la variable clima laboral, el 12,5% de los trabajadores indicó que es desfavorable, y el otro 12,5% indicó que es medio; es decir, que el 25% de los trabajadores indicó que el clima laboral no es el apropiado. Por otro el 65,6% indicó que el clima laboral es favorable y el restante 9,4% indicó que es muy favorable.

Interpretación: Los trabajadores indican en su mayoría que siempre existen oportunidades de progresar en la empresa. A su vez consideran que cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. También indican que la evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea propuesta. Además, expresan que se afrontan mucho y superan los obstáculos en la institución. Por otro lado, los trabajadores siempre tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. No obstante, también los trabajadores consideran que el jefe se interesa poco por el éxito de sus empleados. A su vez indican que los productos y servicios de la organización, son poco motivo de orgullo del personal, y que existe un regular trato justo en la empresa.

Tabla 4.

Frecuencias de la realización personal de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	6	18,8	18,8
	Media	3	9,4	28,1
	Favorable	11	34,4	62,5
	Muy favorable	12	37,5	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

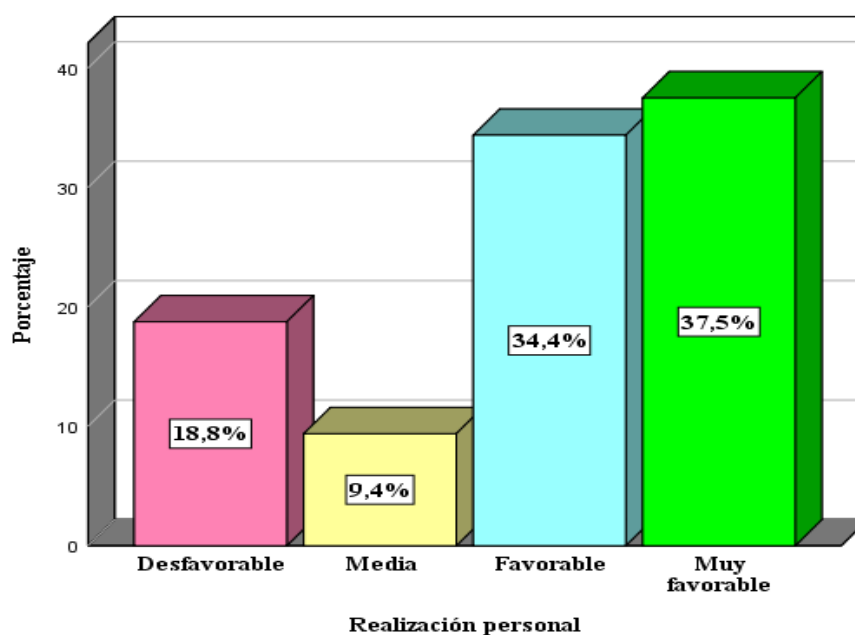


Gráfico 6. Frecuencias de la realización personal de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: En relación a la dimensión realización personal, el 18,8% de los trabajadores indicó que es desfavorable, y el 9,4% indicó que es media; es decir, que el 28,1% de los trabajadores indicó que la realización personal no es apropiada. Por otro lado, el 34,4% indicó que la realización personal es favorable y el 37,5% indicó que es muy favorable.

Interpretación: Los trabajadores afirman principalmente que siempre existen oportunidades de progresar en la empresa y que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos. Sin embargo, los trabajadores tienen un descontento en cuanto a que el jefe se interesa poco por el éxito de sus empleados. A su vez, expresan que se valora poco los altos niveles de desempeño, e indican que hay un regular reconocimiento de los logros en el trabajo.

Tabla 5.

Frecuencias del involucramiento laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	3	9,4	9,4
	Media	5	15,6	25,0
	Favorable	21	65,6	90,6
	Muy favorable	3	9,4	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

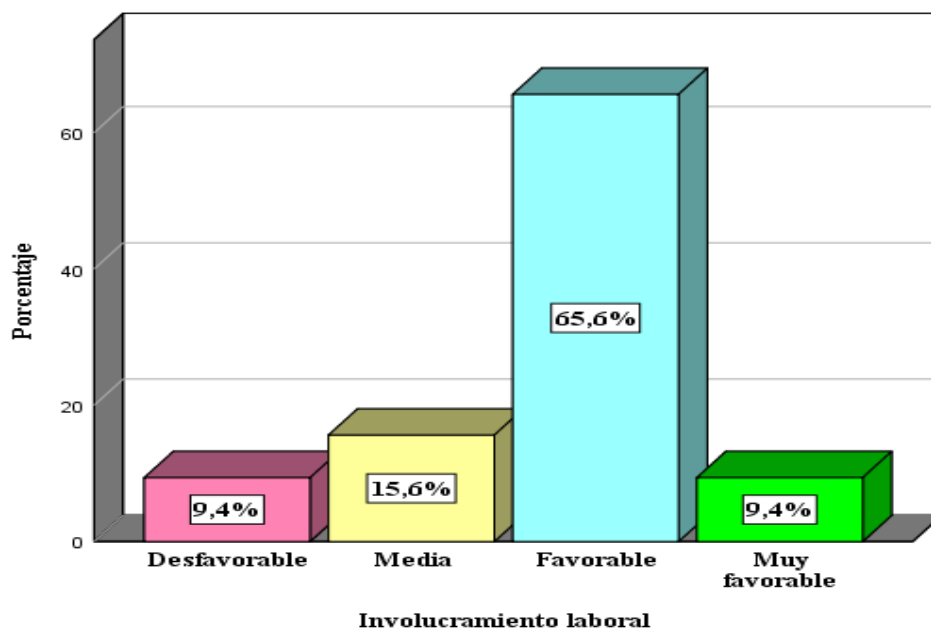


Gráfico 7. Frecuencias del involucramiento laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: Con respecto a la dimensión involucramiento laboral, el 9,4% de los trabajadores indicó que es desfavorable, y el 15,6% indicó que es medio; es decir, que el 25,0% de los trabajadores indicó que el involucramiento laboral no es apropiado. Por su parte el 65,6% indicó que el involucramiento laboral es favorable, y el 9,4% indicó que es muy favorable.

Interpretación: Los trabajadores indican en su mayoría que siempre se sienten comprometidos con el éxito de la organización. Asimismo, consideran que cada empleado siempre se considera factor clave para el éxito de la organización. Indican a su vez que la organización es una buena opción para lograr calidad de vida laboral. Sin embargo, advierten que los productos y servicios de la organización dan poca motivación para la motivación del personal.

Tabla 6.

Frecuencias de la supervisión a los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	4	12,5	12,5
	Media	6	18,8	31,3
	Favorable	18	56,3	87,5
	Muy favorable	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

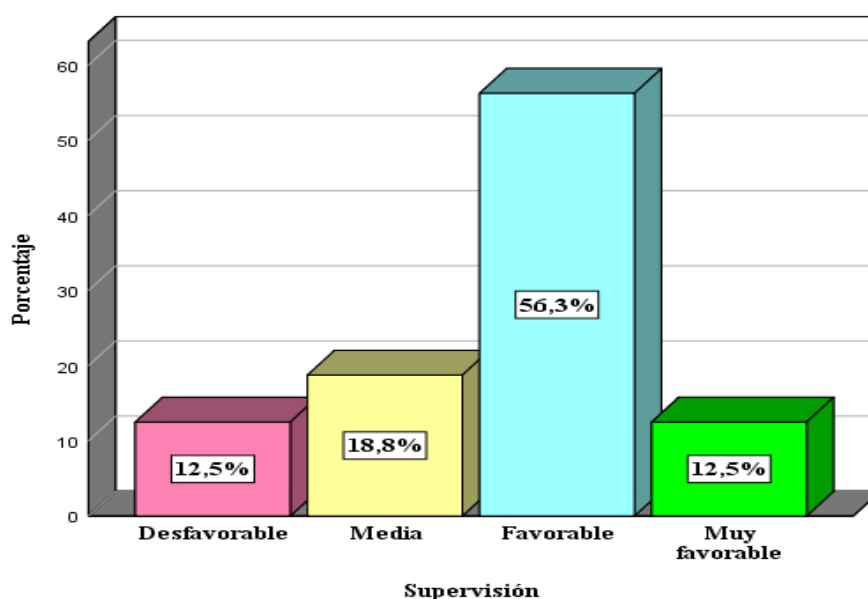


Gráfico 8. Frecuencias de la supervisión a los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: Sobre la dimensión supervisión, el 12,5% de los trabajadores indicó que es desfavorable, y el 18,8% indicó que es media; es decir, que el 31,3% de los trabajadores indicó que la supervisión no es apropiada. Por su parte el 56,3% indicó que la supervisión es favorable, y el 12,5% refiere que es muy favorable.

Interpretación: Los trabajadores afirman principalmente que la evaluación que se realizan del trabajo, siempre ayuda a mejorar las tareas que hacen. Así también, indican que la empresa dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Sin embargo, consideran que existen pocas normas y procedimientos como guías de trabajo. Además, consideran que existe un regular trato justo en la empresa.

Tabla 7.

Frecuencias de la comunicación de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	1	3,1	3,1
	Desfavorable	3	9,4	12,5
	Media	1	3,1	15,6
	Favorable	21	65,6	81,3
	Muy favorable	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

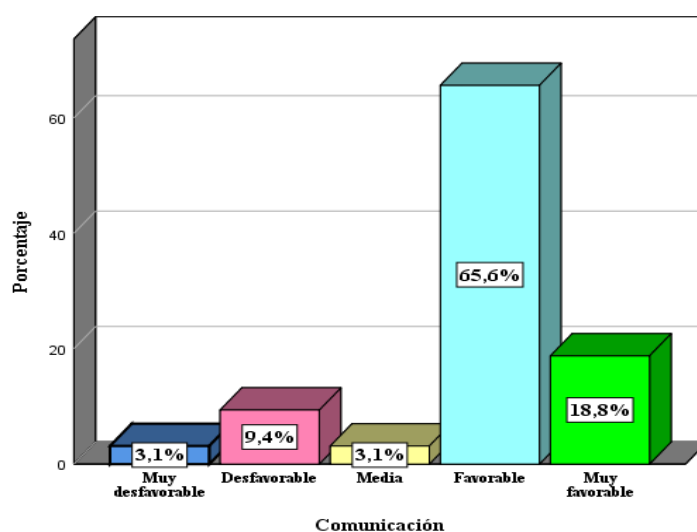


Gráfico 9. Frecuencias de la comunicación de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: En lo tocante a la dimensión comunicación, el 3,1% de los trabajadores indicó que es muy desfavorable, el 9,4% indicó que es desfavorable, y el 3,1% indicó que es media; es decir, que el 15,6% de los trabajadores indicó que la comunicación no es apropiada. Por su parte el 65,6% indicó que la comunicación es favorable, y el 18,8% refiere que es muy favorable.

Interpretación: Los trabajadores indican en su mayoría que siempre en la institución, se afrontan y superan los obstáculos para conseguir los objetivos trazados. Así mismo indican que existen muchos canales de comunicación, y existe una relación armoniosa, además de una colaboración entre el personal de las diversas áreas. Sin embargo, consideran que todavía hay poca fluidez adecuada de la información para compartir.

Tabla 8.

Frecuencias de las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	4	12,5	12,5
	Media	5	15,6	28,1
	Favorable	12	37,5	65,6
	Muy favorable	11	34,4	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

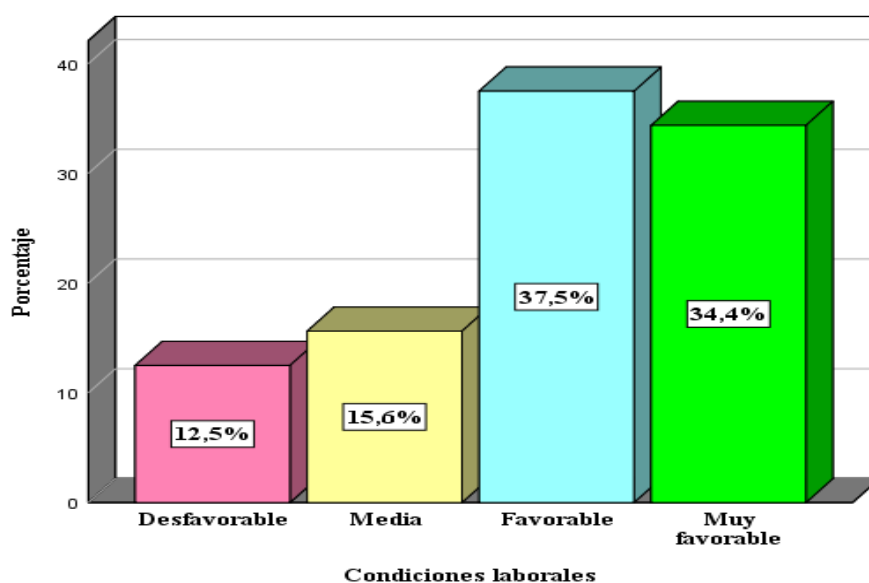


Gráfico 10. Frecuencias de las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: En relación a la dimensión condiciones laborales, el 12,5% de los trabajadores indicó que es muy desfavorable, el 15,6% indicó que es media; es decir, que el 28,1% de los trabajadores indicó que las condiciones laborales no son apropiadas. Por su parte el 37,5% indicó que las condiciones laborales son favorables, y el 34,4% refiere que son muy favorables.

Interpretación: Los trabajadores afirman principalmente que siempre tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. A su vez indican que el grupo con el que trabajan funciona como un equipo bien integrado, que existe una buena administración de recursos, y además los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. Sin embargo, expresan que hay pocos objetivos de trabajo que resultan retadores, y que solo hay una regular oportunidad de realizar el trabajo encomendado lo mejor que se pueda realizar.

Tabla 9.

Frecuencias del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	15	46,9	46,9
	Alto	17	53,1	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

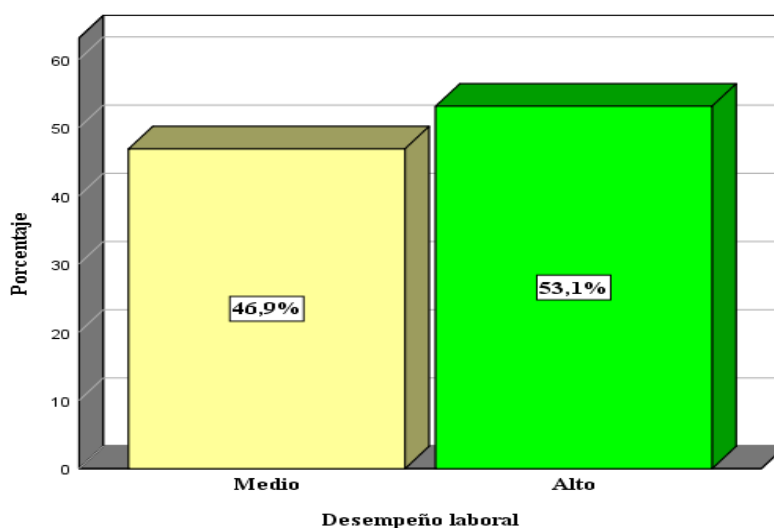


Gráfico 11. Frecuencias del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: Con respecto a la variable desempeño laboral, el 46,9% de los trabajadores indicó que es de nivel medio, los cuales a su vez muestran que el desempeño laboral no es el adecuado. Por otro lado, el 53,1% indicó que el desempeño laboral es de nivel alto.

Interpretación:

Los trabajadores indican en su mayoría que en la institución se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. Por otro lado, los trabajadores indican que reciben una preparación para realizar su trabajo. Además, indican que frecuentemente demuestran respeto a sus jefes y compañeros de trabajo; y que siempre cumplen con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado. Sin embargo, expresan también que solo a veces informan y consultan oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente. A su vez también indican que responden de forma clara y oportuna dudas del personal de la Empresa. Finalmente, indican que solo a veces su trabajo les permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.

Tabla 10.

Frecuencias de la motivación de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	7	21,9	21,9
	Alto	25	78,1	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

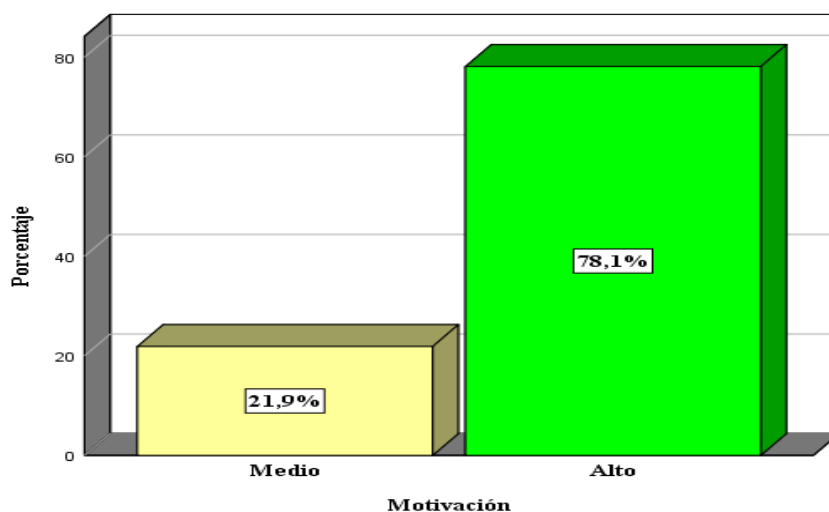


Gráfico 12. Frecuencias de la motivación de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: En relación a la dimensión motivación, el 21,9% de los trabajadores indicó que es de nivel medio, los cuales a su vez muestran que la motivación no resulta apropiada, asimismo, el 78,1% indicó que la motivación es de nivel alto.

Interpretación: Los trabajadores indican en su mayoría que siempre se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. Asimismo, expresan que la evaluación que se hace al trabajo realizado siempre ayuda a mejorar las tareas pendientes. Sin embargo, los trabajadores consideran que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite a veces el desarrollo persona. También consideran que solo a veces se les promueve los altos niveles de desempeño laboral.

Tabla 11.

Frecuencias de la responsabilidad de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	17	53,1	53,1
	Alto	15	46,9	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

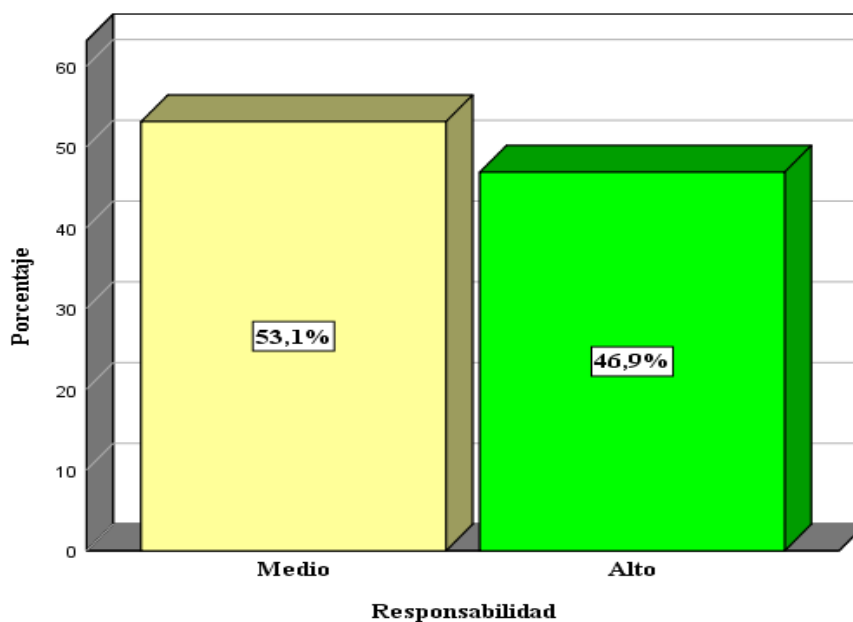


Gráfico 13. Frecuencias de la responsabilidad de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: En relación a la dimensión responsabilidad, el 53,1% de los trabajadores indicó que es de nivel medio, los cuales a su vez muestran que la responsabilidad no resulta apropiada. Por otra parte, el 46,9% indicó que la responsabilidad es de nivel alto.

Interpretación: Los trabajadores afirman que con frecuencia realizan el trabajo en tiempo establecido y sin errores. A su vez expresan que siempre cumplen con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado. Sin embargo, expresan también que solo a veces pueden trabajar de forma independiente. Así también expresan que a veces asumen con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones; y que a veces informan y consultan oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.

Tabla 12.

Frecuencias del liderazgo y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Terpel

Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,1	3,1
	Medio	10	31,3	34,4
	Alto	21	65,6	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

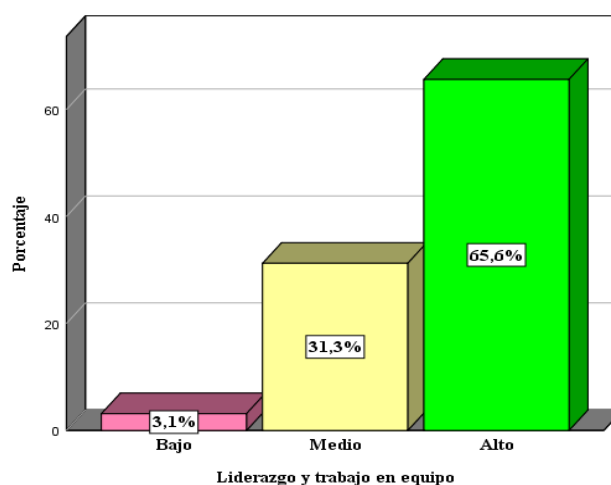


Gráfico 14. Frecuencias del liderazgo y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: En relación a la dimensión liderazgo y trabajo en equipo, el 3,1% de los trabajadores indicó que es de nivel bajo, mientras que el 31,3% indicó que es de nivel medio, es decir, el 34,4% consideró que el liderazgo y trabajo en equipo no resulta apropiado. Por otra parte, el 65,6% indicó que el liderazgo y trabajo en equipo es de nivel alto.

Interpretación: Los trabajadores indican en su mayoría que frecuentemente demuestran respeto a sus jefes y sus compañeros de trabajo; además valoran y respetan siempre las ideas de todo el equipo de trabajo. Así también expresan que frecuentemente reaccionan efectivamente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas, y siempre se anticipan a las necesidades y problemas futuros. Sin embargo, también indican que solo a veces responden de forma clara y oportuna dudas del personal de la empresa. Por otro lado, señalan que a veces se muestran atentos al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.

Tabla 13.

Frecuencias de la formación y desarrollo personal de los trabajadores de la empresa

Terpel Perú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	18,8	18,8
	Medio	7	21,9	40,6
	Alto	19	59,4	100,0
	Total	32	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

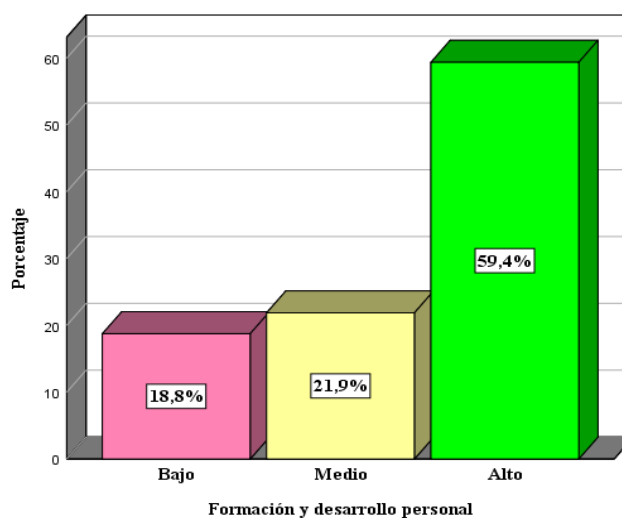


Gráfico 15. Frecuencias de la formación y desarrollo personal de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: En relación a la dimensión formación y desarrollo personal, el 18,8% de los trabajadores indicó que es de nivel bajo, mientras que el 21,9% indicó que es de nivel medio. Es decir, el 40,6% consideró que la formación y desarrollo personal no resulta apropiado. Por otro lado, el 59,4% indicó que la formación y desarrollo personal resulta de nivel alto.

Interpretación: Los trabajadores afirman principalmente que siempre se recibe preparación para realizar el trabajo asignado. A su vez indica que frecuentemente la institución promueve el desarrollo personal, y que los jefes promueven las capacitaciones. Sin embargo, indican que su trabajo a veces les permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas trazadas. Asimismo, expresan que a veces aplican la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrado en los resultados de su trabajo.

Tabla 14.

Cruce entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

Terpel Perú

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Clima laboral	Desfavorable	Recuento	4	0	4
		% del total	12,5%	0,0%	12,5%
	Media	Recuento	3	1	4
		% del total	9,4%	3,1%	12,5%
	Favorable	Recuento	6	15	21
		% del total	18,8%	46,9%	65,6%
Muy favorable	Recuento	2	1	3	
	% del total	6,3%	3,1%	9,4%	
Total		Recuento	15	17	32
		% del total	46,9%	53,1%	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

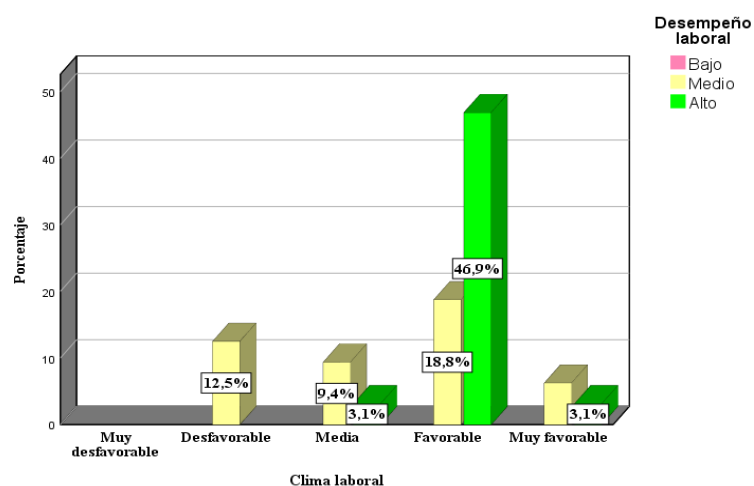


Gráfico 16. Cruce entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: El 12,5% de los encuestados afirmaron que hay un clima laboral desfavorable. De ellos el 12,5% indicó que hay un desempeño laboral medio, el 12,5% indicó que hay un clima laboral medio. De ellos, el 9,4% indicó que el desempeño laboral es medio y el 3,1% indicó que es alto. Asimismo, el 65,6% indicó que hay un clima laboral favorable, de ellos el 18,8% indicó que el desempeño laboral es medio y el 46,9% indicó que es alto. Finalmente, el 9,4% indicó que hay un clima laboral muy favorable, de ellos, el 6,3% indicó que el desempeño laboral es medio y el 3,1% indicó que es alto.

5.1.1. Prueba de Hipótesis general

H1: El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

H0: El clima laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Nivel de significancia

0,05 = 5% de margen de error

Tabla 15.

Pruebas de chi-cuadrado entre clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral) = p-valor
Chi-cuadrado de Pearson	9,101 ^a	3	0,028
N de casos válidos	32		

a. 6 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,41.

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis general se obtuvo un chi cuadrado de 9,101, 3 grados de libertad y una significancia de 0,028; lo cual rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se indica que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú, 2020.

Tabla 16.

Cruce entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

		Desempeño laboral		Total	
		Medio	Alto		
Realización personal	Desfavorable	Recuento	6	0	6
		% del total	18,8%	0,0%	18,8%
	Media	Recuento	2	1	3
		% del total	6,3%	3,1%	9,4%
	Favorable	Recuento	5	6	11
		% del total	15,6%	18,8%	34,4%
	Muy favorable	Recuento	2	10	12
		% del total	6,3%	31,3%	37,5%
Total		Recuento	15	17	32
		% del total	46,9%	53,1%	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

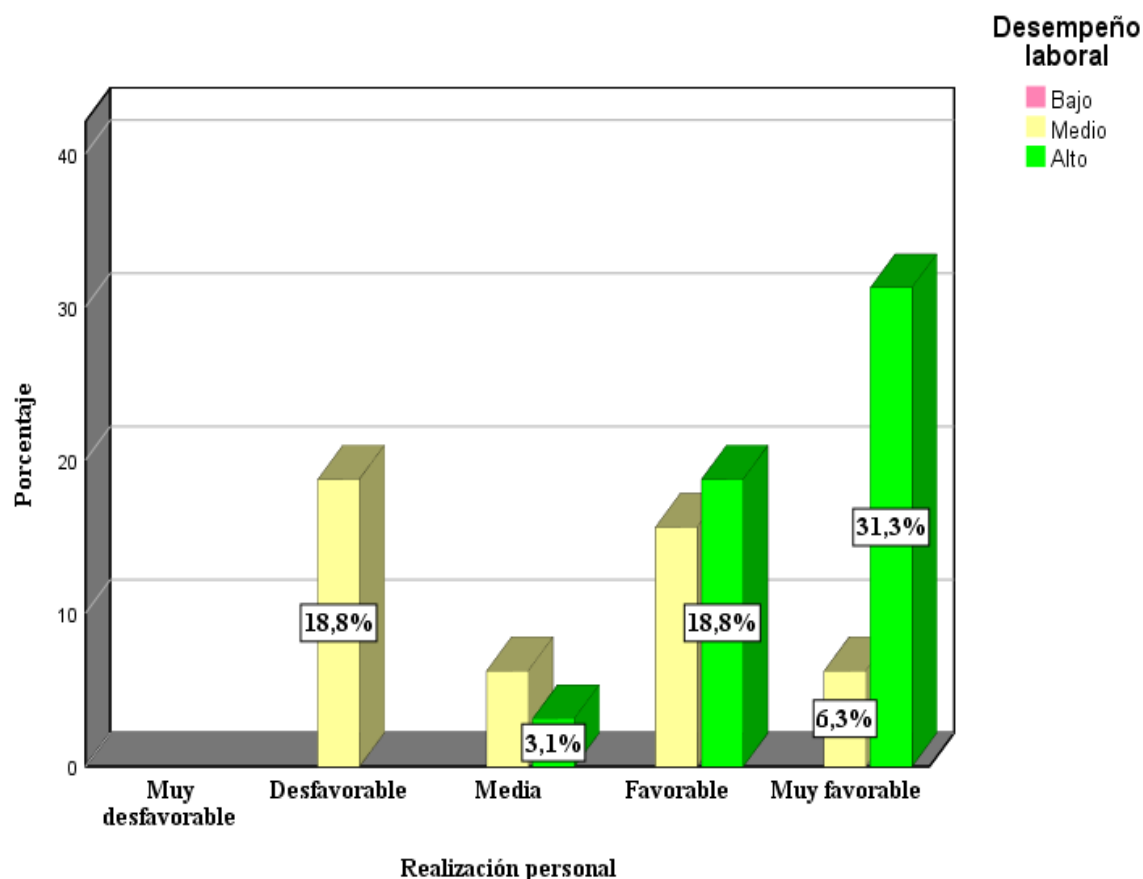


Gráfico 17. Cruce entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: El 18,8% de los encuestados afirmaron que hay una realización personal desfavorable, de ellos el 18,8% indicó que hay un desempeño laboral medio. Por su parte, el 9,4% indicó que hay una realización personal media, de ellos, el 6,3% indicó que el desempeño laboral es medio y el 3,1% indicó que es alto. Por su parte el 34,4% indicó que hay una realización personal favorable, de ellos, el 15,6% indicó que el desempeño laboral es medio y el 18,8% indicó que es alto. Por último, el 37,5% indicó que hay una realización personal muy favorable, de ellos el 6,3% indicó que el desempeño laboral es medio y el 31,3% indicó que es alto.

5.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

H1: La realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

H0: La realización personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Nivel de significancia

0,05

Tabla 17.

Pruebas de chi-cuadrado entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,678	3	0,009
N de casos válidos	32		

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: De acuerdo con la prueba de hipótesis específica 1 se obtuvo un chi cuadrado de 11,678, 3 grados de libertad y una significancia de 0,009; lo cual quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se puede indicar que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú, 2020.

Tabla 18.

Cruce entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Involucramiento laboral	Desfavorable	Recuento	3	0	3
		% del total	9,4%	0,0%	9,4%
	Media	Recuento	2	3	5
		% del total	6,3%	9,4%	15,6%
	Favorable	Recuento	10	11	21
		% del total	31,3%	34,4%	65,6%
	Muy favorable	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	9,4%	9,4%
Total		Recuento	15	17	32
		% del total	46,9%	53,1%	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

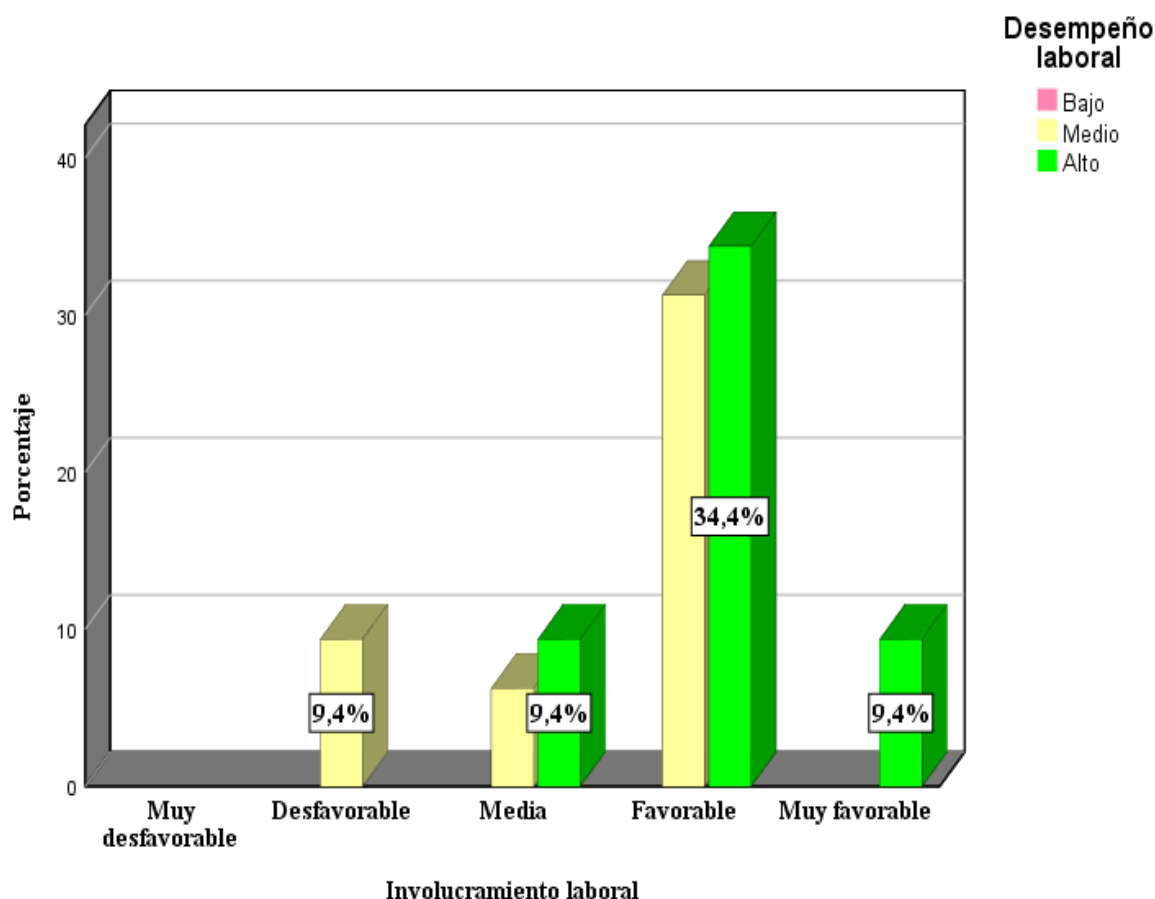


Gráfico 18. Cruce entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: El 9,4% de los encuestados afirmaron que hay un involucramiento laboral desfavorable. De ellos el 9,4% indicó que hay un desempeño laboral medio. Por su parte, el 15,6% indicó que hay un involucramiento laboral medio, de ellos el 6,3% indicó que el desempeño laboral es medio y el 9,4% indicó que es alto. Por su parte el 65,6% indicó que hay un involucramiento laboral favorable, de ellos, el 31,3% indicó que el desempeño laboral es medio y el 34,4% indicó que es alto. Por último, el 9,4% indicó que hay un involucramiento laboral muy favorable, de ellos el 9,4% indicó que el desempeño laboral es alto.

5.1.3. Prueba de hipótesis específica 2

H1: El involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

H0: El involucramiento laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Nivel de significancia

0,05

Tabla 19.

Pruebas de chi-cuadrado entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,147	3	0,105
N de casos válidos	32		

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: Según la prueba de hipótesis específica 2 se obtuvo un chi cuadrado de 6,147, 3 grados de libertad y una significancia de 0,105, de manera que no se rechaza la hipótesis nula y por tanto se debe indicar que no existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú, 2020.

Tabla 20.

Cruce entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Supervisión	Desfavorable	Recuento	4	0	4
		% del total	12,5%	0,0%	12,5%
	Media	Recuento	4	2	6
		% del total	12,5%	6,3%	18,8%
	Favorable	Recuento	4	14	18
		% del total	12,5%	43,8%	56,3%
	Muy favorable	Recuento	3	1	4
		% del total	9,4%	3,1%	12,5%
Total		Recuento	15	17	32
		% del total	46,9%	53,1%	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

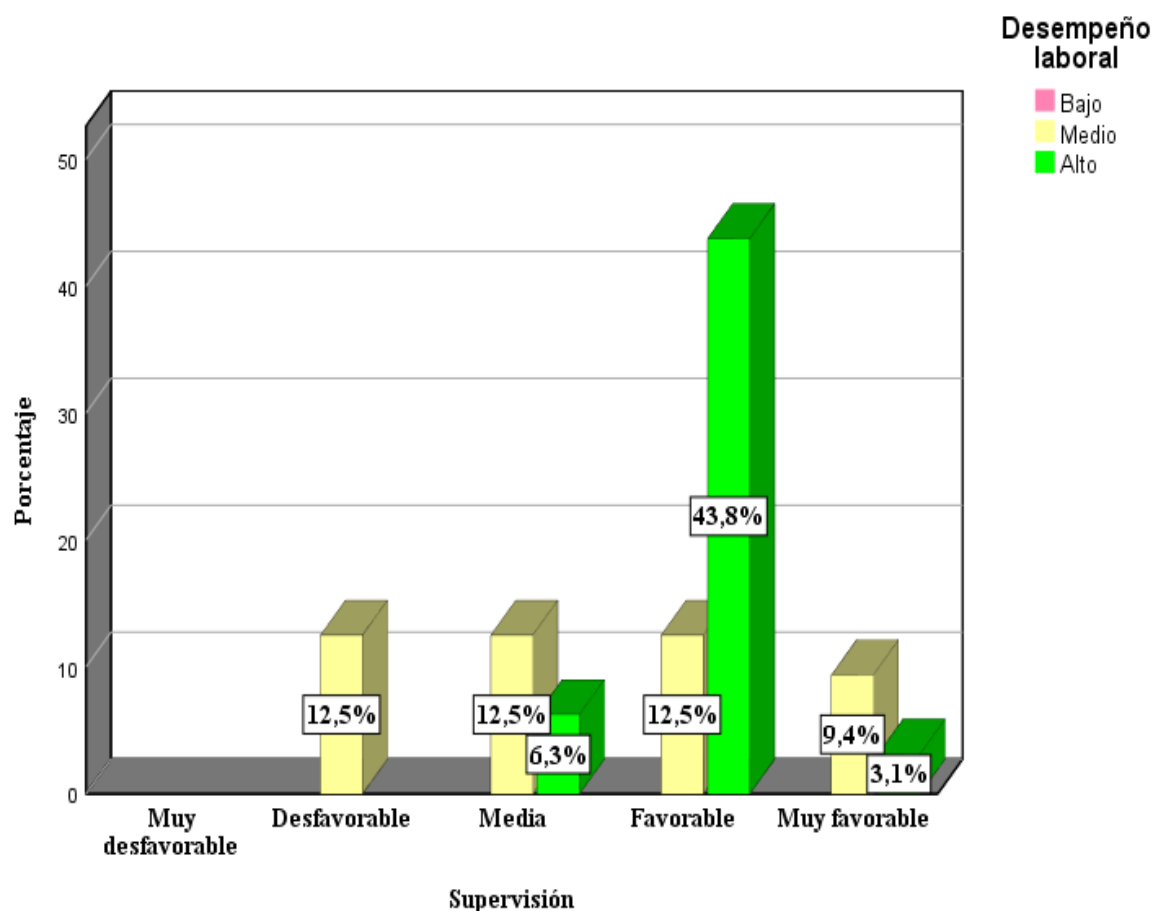


Gráfico 19. Cruce entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: El 12,5% de los encuestados afirmaron que hay una supervisión desfavorable. De ellos el 12,5% indicó que hay un desempeño laboral medio. Por su parte, el 18,8% indicó que hay una supervisión media, de ellos el 12,5% indicó que el desempeño laboral es medio y el 6,3% indicó que es alto. Por su parte el 56,3% indicó que hay una supervisión favorable, de ellos el 12,5% indicó que el desempeño laboral es medio y el 43,8% indicó que es alto. Por último, el 12,5% indicó que hay una supervisión muy favorable, de ellos el 9,4% indicó que el desempeño laboral es medio y el 3,1% indicó que es alto.

5.1.4. Prueba de hipótesis específica 3

H1: La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

H0: La supervisión no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Nivel de significancia

0,05

Tabla 21.

Pruebas de chi-cuadrado entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,141 ^a	3	0,011
N de casos válidos	32		

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: Según la prueba de hipótesis específica 3 se obtuvo un chi cuadrado de 11,141, 3 grados de libertad y una significancia de 0,011. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y por tanto, existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú, 2020.

Tabla 22.

Cruce entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Comunicación			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Muy desfavorable	Recuento	1	0	1	
	% del total	3,1%	0,0%	3,1%	
Desfavorable	Recuento	3	0	3	
	% del total	9,4%	0,0%	9,4%	
Media	Recuento	0	1	1	
	% del total	0,0%	3,1%	3,1%	
Favorable	Recuento	9	12	21	
	% del total	28,1%	37,5%	65,6%	
Muy favorable	Recuento	2	4	6	
	% del total	6,3%	12,5%	18,8%	
Total	Recuento	15	17	32	
	% del total	46,9%	53,1%	100,0%	

Fuente: Datos de la propia investigación

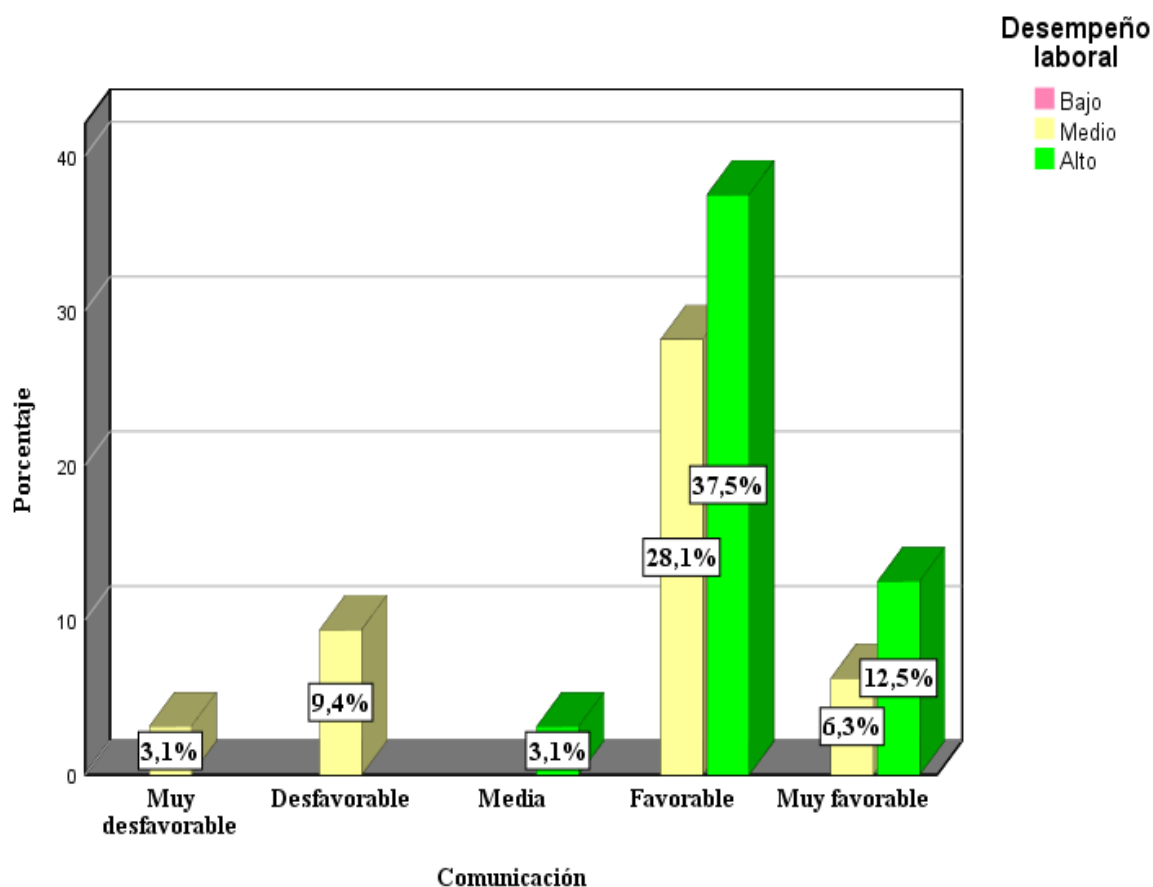


Gráfico 20. Cruce entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: El 3,1% de los encuestados afirmaron que hay una comunicación desfavorable, de ellos el 3,1% indicó que hay un desempeño laboral medio. Por su parte el 9,4% indicó que hay una comunicación media, de ellos, el 9,4% indicó que el desempeño laboral es medio. Por su parte el 65,6% indicó que hay una comunicación favorable, de ellos el 28,1% indicó que el desempeño laboral es medio y el 37,5% indicó que es alto. Por último, el 18,8% indicó que hay una comunicación muy favorable, de ellos el 6,3% indicó que el desempeño laboral es medio y el 12,5% indicó que es alto.

5.1.5. Prueba de hipótesis específica 4

H1: La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

H0: La comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Nivel de significancia

0,05

Tabla 23.

Pruebas de chi-cuadrado entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,994 ^a	4	0,200
N de casos válidos	32		

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: Según la prueba de hipótesis específica 4 se obtuvo un chi cuadrado de 5,994, 4 grados de libertad y una significancia de 0,200, por lo cual, no se rechaza la hipótesis nula y por tanto no existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú, 2020.

Tabla 24.

Cruce entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Condiciones laborales	Desfavorable	Recuento	4	0	4
		% del total	12,5%	0,0%	12,5%
Media		Recuento	3	2	5
		% del total	9,4%	6,3%	15,6%
Favorable		Recuento	6	6	12
		% del total	18,8%	18,8%	37,5%
Muy favorable		Recuento	2	9	11
		% del total	6,3%	28,1%	34,4%
Total		Recuento	15	17	32
		% del total	46,9%	53,1%	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

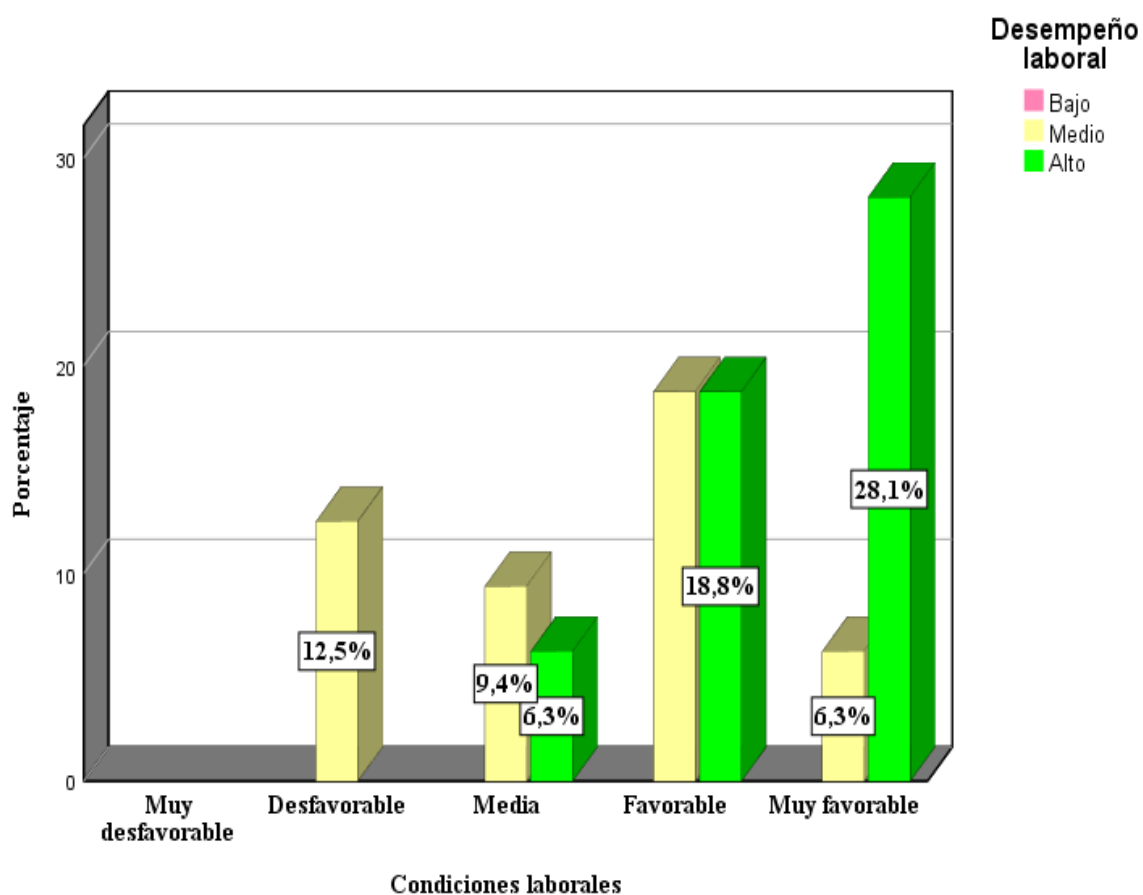


Gráfico 21. Cruce entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

Descripción: El 12,5% de los encuestados afirmaron que hay unas condiciones laborales desfavorables, de ellos el 12,5% indicó que hay un desempeño laboral medio. Por su parte, el 15,6% indicó que hay unas condiciones laborales medias, de ellos el 9,4% indicó que el desempeño laboral es medio y el 6,3% indicó que es alto. Por su parte el 37,5% indicó que hay unas condiciones laborales favorables, de ellos el 18,8% indicó que el desempeño laboral es medio y el otro 18,8% indicó que es alto. Por último, el 34,4% indicó que hay condiciones laborales muy favorables, de ellos el 6,3% indicó que el desempeño laboral es medio y el 28,1% indicó que es alto.

5.1.6. Prueba de hipótesis específica 5

H1: Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

H0: Las condiciones laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú S.A.

Nivel de significancia

0,05

Tabla 25.

Pruebas de chi-cuadrado entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,563	3	0,036
N de casos válidos	32		

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: Según la prueba de hipótesis específica 5 se obtuvo un chi cuadrado de 8,563, 3 grados de libertad y una significancia de 0,036, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y, por tanto, se puede indicar que existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú, 2020.

5.2. Análisis de resultados

Con respecto a los resultados sobre el clima laboral, se halló que siempre hay oportunidad para que los colaboradores de la empresa puedan progresar, ya que son factores claves dentro de la empresa. Por otro lado, la evaluación que se realizan a los empleados da una visión de su trabajo y los motiva a que estos realicen mejor las tareas que se les encomienda. Y esto resulta favorable para su motivación, pues ellos no se sienten motivados por los productos o servicios que la empresa genera.

Con respecto al desempeño laboral se manifestó que la empresa favorece la generación de ideas de contenido creativo e innovador. Asimismo, se observó que los empleados muestran respeto a sus jefes y a sus compañeros de trabajo, por lo que se busca comprometer a los empleados en las tareas encomendadas. Sin embargo, se ha visto que el trabajo no los suele inspirar del todo, ya que solo a veces les permite desarrollarse profesionalmente.

En relación a la dimensión Realización personal, se halló que existen oportunidades a los trabajadores para progresar dentro de la empresa. Sin embargo, falta mejorar en cuanto a reconocimiento por logros obtenidos, principalmente viniendo del propio jefe.

En cuanto a la dimensión de implicación laboral, se ha observado que los trabajadores muestran un cierto compromiso por dar lo mejor de sí mismos para el éxito de la empresa. Por otro lado, los trabajadores creen que en sus respectivos puestos son factores clave en el éxito de la organización. Pero consideran que lo que menos les involucra son los servicios y productos que brinda la empresa.

Con respecto a la dimensión de Supervisión, se observó que las evaluaciones realizadas por los supervisores mejoran las tareas encomendadas a los trabajadores. Asimismo, se aprecia que existe un sistema integrado para controlar las actividades, pero faltan materiales o guías para abastecer a los trabajadores.

En cuanto a la dimensión de Comunicación, se detectó que dentro de la empresa existen muchos canales de comunicación y que existe una adecuada relación. Pero todavía hay margen de mejora en cuanto a la correcta distribución de los materiales a compartir.

En cuanto a la dimensión de las condiciones laborales, se ha observado que los trabajadores tienen continuamente voz en la toma de decisiones para realizar las tareas de las que son responsables. Además, existe una buena sinergia entre los trabajadores en sus respectivos campos. Pero hay pocos objetivos que puedan ser realmente inspiradores o empoderadores.

En cuanto a la dimensión de motivación, se ha detectado que se promueven las ideas de los trabajadores para las innovaciones que la empresa necesita. Esto también es adecuado para mejorar las tareas asignadas. Sin embargo, los trabajadores creen que debería haber una mejor consideración de los incentivos para el éxito.

En cuanto a la dimensión Responsabilidad, se encontró que los empleados realizan de manera continua el trabajo asignado en la fecha requerida, y sin errores que puedan complicar su óptima entrega. Pero de las pocas acciones negativas que se han presentado, los trabajadores generalmente no las ven como propias.

Cuando se trata de liderazgo y trabajo en equipo, se ha encontrado que existe respeto por los jefes y compañeros para lograr los resultados requeridos; por otro lado, se aprecia que hay serenidad ante las dificultades o situaciones problemáticas. Sin embargo, se presta poca atención a los cambios impuestos por los jefes, dando nuevas metodologías al trabajo.

En cuanto a la formación y desarrollo personal, se constató que los trabajadores siempre reciben formación para realizar las tareas que se les asignan y que se promueve el desarrollo personal. Pero todavía hay margen de mejora para garantizar que el trabajo los inspire a lograr sus objetivos y que los trabajadores utilicen su experiencia para desarrollar sus habilidades y conocimientos.

5.3. Discusión de resultados

El objetivo general de la investigación, propone determinar la relación existente entre clima laboral y desempeño de los empleados de la empresa Terpel Perú, para lo cual, se realizó el análisis de Chi-cuadrado, obteniéndose una significancia de 0,028, que determinó que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú. Este resultado se muestra similar al que obtuvo Chuquitucto (2018) en su tesis sobre la influencia del clima laboral en el desempeño de los empleados del grifo La Esperanza, en el año 2018, aplicándolo a una muestra de 20 empleados. Chuquitucto obtuvo una significancia de 0,000 utilizando la prueba de Spearman, que determinó igualmente que existe relación entre el clima laboral y el desempeño en los empleados del Grifo La Esperanza. Asimismo, el resultado que arrojó el análisis sobre la hipótesis general, también coincide con el resultado de Quispe y Huamán (2017), quienes analizaron a los trabajadores de las estaciones de servicio del distrito de Morales (2017), con una muestra de 44 empleados de las estaciones de servicio de Morales. Quispe y Huamán (2017), hallaron una significancia de 0,000 utilizando la prueba de Spearman, pudiendo identificar una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. En consecuencia, el resultado de la hipótesis general se detecta con respecto a la variable del Clima laboral, los empleados tienen oportunidades de progresar en la compañía y sienten factores claves de éxito; guardando relación con la variable Desempeño de los trabajadores a través del cual se obtuvo que los empleados son favorecidos por la organización por la generación de ideas de contenido creativo e innovador, y los empleados reciben constantemente evaluaciones, lo cual ayuda a mejorar en las tareas pendientes encomendadas.

A través del objetivo específico 1, se intentó determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terpel Perú, 2020, efectuándose la prueba de Chi-cuadrado, y se obtuvo como resultado una significancia de 0,009; y se determinó la existencia de una relación significativa entre realización personal y desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú, Este resultado tiene similitud con el estudio de Pastor (2018), que en su tesis sobre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima, 2017, utilizó una muestra de 162 trabajadores del área administrativa de la empresa. Este autor determinó que sí existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, utilizó la prueba de Spearman y se obtuvo una significancia de 0,000. Por otro lado, los resultados de la hipótesis específica 1, con respecto a la dimensión Realización personal, se obtuvo que los empleados tienen oportunidades de progreso dentro de la organización, que estaría relacionado con el desempeño de los trabajadores.

Con respecto al objetivo específico 2, se determinó la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los empleados de Terpel Perú, 2020. Efectuándose la prueba de Chi-cuadrado y obteniéndose una significancia de 0,105, concluyendo que no existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terpel Perú, 2020. Este resultado es diferente al obtenido por Torres y Zúñiga (2018) en su tesis sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en 4 empresas consultoras de informática de San Isidro, en el 2017, con una muestra de 82 consultores. Torres y Zúñiga (2018), obtuvieron el resultado que el involucramiento laboral está relacionada de forma significativa con el desempeño laboral de los consultores, empleando la prueba de Spearman se obtuvo una significancia de 0,000. Por otro lado, en el resultado de la hipótesis específica 2, se halló que los empleados muestran

cierto compromiso en dar lo mejor para que la organización tenga éxito, y se relacionaría con su desempeño laboral.

Con respecto al objetivo específico 3, se determinó la relación existente en la supervisión y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Terpel Perú, 2020. Para lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado, obtuvo una significancia de 0,011. El presente resultado indica que existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terpel Perú, 2020. Este resultado tiene similitud con el de Huamaní y Varas (2019), en su trabajo de investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional de La Libertad, 2018, con una muestra de ocho trabajadores. Huamaní y Varas, determinaron que existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, utilizando la prueba de Spearman y una significancia de 0,037. Por otra parte, el resultado de la hipótesis específica 3, se puede explicar el hallazgo sobre las evaluaciones que realizan los supervisores, que proporcionan una mejora en las tareas encomendadas a los colaboradores, y se relacionaría con su desempeño laboral.

Por otro lado, con respecto al objetivo específico 4, se determinó la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Terpel Perú, 2020. Para ello, se realizó la prueba de Chi-cuadrado. Obteniéndose una significancia de 0,200, determinándose que no existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú, 2020. Este resultado tiene similitud con el de Zelada (2015), en su tesis sobre clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina Central de Ejecución Presupuestal de la Universidad Nacional de Piura – 2015, teniendo una muestra de 43 trabajadores. Zelada, encontró que no existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en la Oficina Central de

Ejecución Presupuestal de la Universidad Nacional de Piura, y obteniendo con la prueba de Spearman, una significancia de 0,786.

El resultado de la hipótesis específica 4, se detectó que dentro de la empresa hay suficientes canales de comunicación, además de una relación adecuada entre los empleados, lo cual estaría relacionada con su desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico 5, se determinó la relación existente entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú, 2020. En la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo una significancia de 0,036, lo cual indica que existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terpel Perú, 2020. Este resultado tiene similitud con el hallado por Pastor (2018), encontrando que sí existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en su muestra de estudio. En la prueba de Spearman, obtuvo una significancia de 0,000. El resultado de la hipótesis específica 5, se puede explicar que se halló que los empleados continuamente tienen voz de decisión para las tareas que le competen, lo cual está relacionado con su desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

I. Con respecto a la hipótesis general se puede concluir que existe relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú, 2020 (Sig.<0,05). Asimismo, se encontró que principalmente el 65,6% de los trabajadores indicó que el clima laboral es favorable y el 25% de los trabajadores muestra que el clima laboral no es el apropiado. Asimismo, con respecto al desempeño laboral, el 53,1% precisó un nivel alto. Pero el 46,9% de empleados indicó un nivel medio, resultando que el desempeño laboral no es el adecuado.

II. Se concluye con respecto a la hipótesis específica 1, que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú (Sig.<0,05), lo que significa que la realización personal de los empleados, siendo el 37,5% indica que es muy favorable; pero, el 28,1% de empleados indica que la realización personal no es la adecuada.

III. Se concluye con respecto a la hipótesis específica 2 que no existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral de empleados de la empresa Terpel Perú (Sig.>0,05). Asimismo, sobre el involucramiento laboral, en su mayoría el 65,6% indicó que es favorable. Sin embargo, el 25% mostró que el involucramiento laboral aún no es apropiado.

IV. Se concluye con respecto a la hipótesis específica 3 que existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú (Sig.<0,05). Asimismo, el 56,3% indica que es favorable; el 56,3% sobre la supervisión a los trabajadores indicó que es favorable, pero el 31,3% todavía considera que la supervisión no es apropiada.

V. Con respecto a la hipótesis específica 4, se concluye que no existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú (Sig.>0,05). Por su parte, sobre la comunicación en la empresa, en su mayoría, el 65,5% expresó que es favorable. Sin embargo, el 15,6% considera que aún la comunicación no es apropiada.

VI. Finalmente, con respecto a la hipótesis específica 5, se concluye que existe relación significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral de los empleados de la empresa Terpel Perú (Sig.<0,05). Y los resultados sobre las condiciones laborales, el 37,5% de empleados indicó que son favorables; pero el 28,1% aún considera que las condiciones laborales no son apropiadas.

6.2. Recomendaciones

I. Según los hallazgos, se sugiere, con respecto al clima laboral, que el gerente o jefe de área incentive a los empleados de la empresa Terpel Perú, esto se podría realizar haciendo una demostración de productos y servicios de la empresa que será motivo de orgullo en su realización.

II. A su vez se debe incentivar el trato justo con los empleados, brindándoles un trato no preferencial sino equitativo de acuerdo a su posición en la empresa. Con respecto al desempeño laboral, se propone incentivar a la información eficaz y oportuna con los empleados, para absolver sus dudas y favorecer la comunicación. Ello, a su vez, permitiría a los trabajadores desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.

III. Con respecto a la realización personal de los trabajadores, de acuerdo a los hallazgos, se sugiere dar mayor valor a los altos niveles de desempeño y brindar reconocimiento por los logros que obtienen. Por ello, se recomienda que se reafirme que hay oportunidades de

progreso dentro de la organización y participar en la definición de las acciones en el logro de las metas propuestas.

IV. En lo concerniente al involucramiento laboral, se recomienda brindar el apoyo a los trabajadores para que se involucren de acuerdo con los productos y servicios que realizan, pues se ha visto que son poco motivadores. Ello ayudaría a su vez a que el compromiso no sea obligatorio, sino algo que realmente los incentive a seguir mejorando.

V. Con respecto a la supervisión de los empleados de Terpel Perú, se recomienda proporcionarles normas y procedimientos como guías de trabajo, además de darles trato similar a todos sin mostrar preferencias. Asimismo, se recomienda continuar con las evaluaciones al personal y que se establezcan sistemas de control de actividades.

VI. En lo tocante a lo hallado sobre la comunicación que hay entre en la empresa, se sugiere que haya mayor fluidez para transmitir la información compartida, a su vez se sugiere que la empresa promueva la comunicación interna. Asimismo, se recomienda fomentar los canales de comunicación para brindar una relación armoniosa dentro de la empresa.

VII. En cuanto a las condicionales laborales de los trabajadores, se sugiere que se mejoren los objetivos de trabajo, para que estos resulten retadores o interesantes. Por otro lado, se recomienda que haya más oportunidades para realizar el trabajo encomendado lo mejor que se pueda realizar. Asimismo, se sugiere que los grupos formados funcionen como equipos integrados.

REFERENCIAS

- Achata, R., & Karla, E. (2013). *La motivación y Satisfacción Laboral en los policías municipales de la municipalidad provincial de Trujillo - Perú*. Tesis. Tesis, Trujillo - Perú.
- Arias, S., & Peñaloza, M. (2013). *Muestreo. Enfoque ilustrado para investigar*. Venezuela: Talleres gráficos de la Universidad de Los Andes.
- Bittel, S. (2000). *Administración de Personal*. México.
- Blanco, N. (2011). *Investigación - Acción*.
- Canaza, J. (2015). *Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015*”. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, Neumann Business School, Escuela de Posgrado, Tacna - Perú.
http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/139/1/TESIS_MAN_CANAZA_LARRIVIERE_RAMIREZ.pdf
- Chuquitucto. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Grifo la esperanza*. Tesis para optar el grado académico Licenciada en Administración, Universidad Científica del Sur, Lima.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13585?show=full>.
- Díaz, M. (2013). *Realización Persona, descubriendo una nueva realidad*.
- Gan, F. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Diaz de Santos.
- García, G., Posada, V., & Hernández, R. (2012). La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. (U. A. Tamaulipas, Ed.) *Revista digital: Contribuciones a la Economía*.
- Guevara, F. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo*. Tesis

para optar el grado académico de Licenciada en Administración, Trujillo, Perú.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20_Laboral.pdf

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGraw-Hill.

Jurguen, H. (1998). *Teoría de la acción comunicativa II*. Taurus.

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (3 ed.). Madrid: Díaz de Santos. España.

Montejo, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral.

Mueller, C., Wallace, J., & Price, J. (1992). *Employee commitment: resolving some issues*. New York: Work and occupations.

Neill, A., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Ecuador: Editorial UTMACH.

Owusu, A. (1999). Importance of employee in world-class agile management systems. *International Journal of Agile Managente System*.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*. Lima Perú: Universidad Ricardo Palma.

Palomino, M., & Peña, G. (2016). *El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast LTDA*. Tesis para optar al título profesional de Administradores de Empresas, Universidad De Cartagena, Facultad de ciencias económicas, Cartagena – Colombia.

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf?sequence=1>.

- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf.
- Quispe, B., & Huamán, H. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales*. Tesis para optar el grado en Licenciada en Administración, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/906/Bamer_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ramsey, R., Lassk, G., & Marshall, W. (1995). *The journal of personal selling and sales management*. Obtenido de www.proquest.com
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Venezuela: Editorial Panapo.
- Salgado, J. (2007). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas. España: Servicios editoriales S.L.
- Sherman, A., Bohlander, G., & Snell, S. (1999). *Administración de recursos humanos*. EE.UU.: International Thomson.
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, Cartagena, Colombia.

- Silva, F. (2015). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el Primer Semestre del año 2015*. Tesis.
- Stoner, J. (1996). *Administración* (6ª ed.) México: Prentice Hall.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y Acción*, 145-154.
- http://imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Pensamiento y Acción.
- Villavicencio, A. (2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México*. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Vives, A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Walsh, M., & Milner, E. (2002). *The potencial of employee involvement in an established irish branch of multinational*. New York.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (6º ed.). México: McGraw-Hill.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de personal y recursos humanos. En W. Werther, & K. Davis, *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Zepeda, R. (2010). *Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura*. México.

APÉNDICE A
NIVELES Y RANGOS

Niveles y rangos de la variable Clima laboral

Nivel	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Muy favorable	210 - 250	42 - 50	42 - 50	42 - 50	42 - 50	42 - 50
Favorable	170 - 209	34 - 41	34 - 41	34 - 41	34 - 41	34 - 41
Media	130 - 169	26 - 33	26 - 33	26 - 33	26 - 33	26 - 33
Desfavorable	90 - 129	18 - 25	18 - 25	18 - 25	18 - 25	18 - 25
Muy desfavorable	50 - 89	10 - 17	10 - 17	10 - 17	10 - 17	10 - 17

Niveles y rangos de la variable Desempeño laboral

Nivel	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Alto	56 - 84	14 - 21	16 - 24	16 - 24	10 - 15
Medio	28 - 55	07 - 13	08 - 15	08 - 15	05 - 09
Bajo	00 - 27	00 - 06	00 - 07	00 - 07	00 - 04

APÉNDICE B
CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Tesis: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA TERPEL PERÚ

Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

- Siempre: 3
- Frecuentemente: 2
- A veces: 1
- Nunca: 0

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores				
9	Puede trabajar de forma independiente				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				

12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la Empresa				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Tesis: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA
 EMPRESA TERPEL PERÚ

Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

- Siempre: 5
- Mucho: 4
- Regular: 3
- Poco: 2
- Nunca: 1

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Empresa					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la estación, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la estación, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

APÉNDICE C

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TREPTEL PERÚ S.A.



Lima, 15 de Marzo de 2020
Señores
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
Escuela de Administración y Gerencia
Lima, Perú.
Apreciados,

Yo Patricia Delgado, identificado con DNI 41711432, en mi calidad de representante legal de la empresa Terpel Perú SAC, autorizo a Rubí Campomanes Barrios, estudiante de la Escuela de Administración y Gerencia, de la Universidad Ricardo Palma, a utilizar datos confidenciales de la organización para su tesis denominada El clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Terpel Perú SAC. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue otorgada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás). El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de la investigación. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración y Gerencia.

Cordialmente,

Estación 28 de Julio
TERPEL PERÚ S.A.S.

PATRICIA DELGADO ZEGARRA
Representante Legal

Dirección General - Carrera 7 No 75-51 piso 10 PBX: 3175353 - Bogotá, D.C. - www.terpel.com