



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

**TESIS**

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES SOCIOCULTURALES EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA LAS TRES TORRES, TARAPOTO 2017.**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. KAREN JANINA TANGO GUERRA**

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

**TARAPOTO – PERU**

**2019**

## DEDICATORIA

Dedico de manera especial y con todo mi amor a mis padres ENELINA GUERRA ARAUJO, JORGE LUIS TANGO PEZO, por los valores, consejos y el apoyo incondicional que me brindaron día a día, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

Y a mi hermana HERLINDA PEREZ GUERRA, la cual adoro mucho, por la confianza, cariño y apoyo incondicional que me brinda a pesar de la distancia.

A mis demás hermanas(os) por estar siempre conmigo, por el apoyo y la alegría que transmiten a mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de estar en este mundo y por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje. Agradezco también a mis padres, ENELINA Y JORGE, por apoyarme en todo momento, los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. A mi hermana Herlinda, por su apoyo incondicional, por el cariño y consejos. A mis demás familiares por ser parte importante en mi vida. A mis amigas de igual manera gracias por todo.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el Determinar la incidencia de los factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario de 15 preguntas, utilizando una escala tipo Likert, aplicada al personal de la empresa en estudio para evaluar el desempeño laboral, así como otra encuesta para el personal, pero en lo referente al análisis de los factores socioculturales, y así obtener información primaria para el correcto análisis de las variables. La investigación presenta un tipo descriptivo con nivel correlacional causal, dado que se observará el comportamiento de las variables, además de establecer la incidencia de una respecto a la otra, es decir, independiente sobre dependiente. Por los resultados encontrados se concluye por medio de la Prueba de Correlación biserial, oportuna para la medición de variables con escala ordinal y nominal, un Sig. (Bilateral) de 0.000, siendo este menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula de la investigación, aceptándose que los factores socioculturales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”. Asimismo; los resultados obtenidos de la prueba del coeficiente de determinación o  $r^2$ , se infiere que los factores socioculturales influyen en un 93.70% sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres torres, Tarapoto 2017”, siendo la diferencia de 6.3% una influencia generada por otras variables o factores. Adicional a ello; el nivel de causalidad es equivalente a un 0.968.

**Palabras claves:** Desempeño laboral - Factores socioculturales

## ABSTRACT

This study was overall objective to determine the impact of sociocultural factors in the performance of the collaborators of the company "Las Tres Torres, Tarapoto 2017". For this survey technique was used by questionnaire 15 questions, using a Likert scale, applied to the personnel of the company under study to evaluate the work performance, as well as another survey for the staff but in relation to the analysis of the sociocultural factors, and thus obtain primary information for the correct analysis of variables. The research presents a descriptive type with causal correlational level, given that the behavior of the variables will be observed, as well as establishing the incidence of one with respect to the other, that is, independent over dependent. For the results found, it is concluded by means of the biserial Correlation Test, opportune for the measurement of variables with ordinal and nominal scale, a Sig. (Bilateral) of 0.000, being this smaller to  $\alpha = 0.05$ , reason why the null hypothesis of the investigation, accepting that the sociocultural factors have a significant impact on the performance of the collaborators of the company "Las Tres Torres, Tarapoto 2017". Likewise; the results of the test of the coefficient of determination  $r^2$ , it is inferred that sociocultural factors influence a 93.70% on job performance delos company employees "The Three Towers, Tarapoto 2017", the difference of 6.3% influence generated by other variables or factors. Additional to it; the level of causality is equivalent to 0.968.

**Key words:** Work performance, sociocultural factors, incidence, company "Las Tres Torres Eventos S.A.C" Torres, biserial correlation.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	16
1.1. Planteamiento del Problema .....	16
1.2. Formulación del Problema .....	18
1.3. Objetivos .....	18
1.4. Justificación .....	19
1.5. Limitaciones de la investigación .....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. Antecedentes .....	21
2.2. Bases Teóricas .....	27
2.3. Definición de Términos .....	38
2.4. Hipótesis .....	40
2.5. Variables .....	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.1. Descripción del ámbito de investigación .....	43
3.2. Tipo y nivel de investigación .....	43
3.3. Población y muestra .....	44
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	45
3.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	45
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos .....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	87
CONCLUSIONES .....	89

RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	92
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	98
Anexo 2: Cuestionario sobre Factores Socioculturales .....	99
Anexo 4: Juicio de expertos .....	1024

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	42
Tabla2. Muestra de investigación .....	44
Tabla 3. Criterios de confiabilidad.....	45
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad.....	46
Tabla 5. Resultados del indicador edad.....	47
Tabla 6. Resultados del indicador del nivel educativo .....	48
Tabla 7. Resultado del indicador tipo de institución educativa.....	49
Tabla 8. Resultado de la pregunta cuatro ¿Habla usted alguna otra lengua? .....	50
Tabla9. Resultado de la pregunta cinco ¿Cuál es la función que ejerce dentro de la empresa? .....	51
Tabla10. Resultados de la pregunta seis ¿A cuánto asciende sus ingresos brutos mensuales?.....	52
Tabla11. Resultado de la pregunta siete ¿Ud. Está conforme con los ingresos que percibe?.....	53
Tabla 12. Resultados de la pregunta ocho ¿Cuánto debería percibir? ...	54
Tabla 13. Resultado de la pregunta nueve ¿Los ingreso que percibe influye en su desempeño laboral?.....	55
Tabla 14. Resultados de la pregunta diez ¿Posee otros ingresos? .....	56
Tabla 15. Resultados de la pregunta once ¿Cuál es la procedencia de dichos ingresos? .....	57
Tabla 16. Resultados del lugar de nacimiento .....	58
Tabla17. Resultados del tipo de vivienda .....	58
Tabla 18. Resultados de la Tenencia de vivienda.....	59
Tabla 19. Resultados del tipo de propiedad.....	60
Tabla 20. Resultados del Material de la vivienda.....	61
Tabla21. Resultados de la pregunta diecisiete ¿La vivienda contaba con desagüe? .....	62

Tabla22. Resultados de la pregunta dieciocho ¿La vivienda contaba con energía eléctrica? .....	63
Tabla 23. Resultados de la pregunta ¿Cómo se definiría usted mismo?64	
Tabla 24. Dimensión Relaciones interpersonales .....	66
Tabla25. Resultados de la pregunta ¿Nivel de respeto que muestra el colaborador para con las funciones de su compañero? .....	67
Tabla 26. Resultados de la pregunta ¿Nivel de participación que presenta el colaborador con sus compañeros en relación con los objetivos de la empresa? .....	68
Tabla 27. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para hacer frente a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo que permite su desempeño óptimo? .....	69
Tabla 28. Resultados de la pregunta ¿Nivel de comunicación entre compañeros de trabajo en la empresa? .....	70
Tabla 29. Resultados de la pregunta ¿Nivel de conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa? .....	71
Tabla 30. Dimensión Juicio .....	72
Tabla 31. Resultados de la pregunta ¿Nivel de colaborador para identificar oportunidades de solución ante un evento problemático interno o externo de la empresa? .....	73
Tabla 32. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para tomar decisiones oportunas entre los demás trabajadores? .....	74
Tabla 33. Resultados de la pregunta ¿Nivel del personal para dirigir y colaborar con los demás? .....	75
Tabla34. Resultados de la pregunta ¿Nivel de colaborador para comunicar ciertas deficiencias identificadas en la empresa ante los demás compañeros de trabajo? .....	76
Tabla 35. Resultados de la pregunta ¿Nivel del desempeño en trabajar para ayudar de manera imparcial a sus demás compañeros ante cualquier problema? .....	77
Tabla 36. Dimensión Habilidad para aprender .....	78

Tabla 37. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para asimilar de forma rápida las actualizaciones o capacitaciones que desee implantar la empresa? .....	79
Tabla 38. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para desempeñar actividades empresariales no relacionadas a su función? ..	80
Tabla 39. Resultado de la pregunta ¿Nivel del colaborador para presentar nuevas ideas que ayuden a cumplir con los objetivos trazados de la empresa?.....	81
Tabla 40. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para aprender nuevos conocimientos y adaptarse a los cambios con la mínima supervisión?.....	82
Tabla 41. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para asimilar a las opiniones o ideas propuestas por sus superiores? .....	83
Tabla 42. Variable Desempeño laboral.....	84
Tabla 43. Correlación biserial .....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Resultados del indicador edad.....	47
Figura 2. Nivel educativo .....	48
Figura 3. Tipo de institución educativa.....	49
Figura 4. Resultado de la pregunta cuatro ¿Habla usted alguna otra lengua? .....	50
Figura 5. Resultado de la pregunta cinco ¿Cuál es la función que ejerce dentro de la empresa? .....	51
Figura 6. Resultados de la pregunta seis ¿A cuánto asciende sus ingresos brutos mensuales?.....	52
Figura 7. Resultado de la pregunta siete ¿Ud Está conforme con los ingresos que percibe?.....	53
Figura 8. Resultados de la pregunta ocho ¿Cuánto debería percibir?.....	54
Figura 9. Resultado de la pregunta nueve ¿Los ingreso que percibe influye en su desempeño laboral?.....	55
Figura 10. Resultados de la pregunta diez ¿Posee otros ingresos? .....	56
Figura 11. Resultados de la pregunta once ¿Cuál es la procedencia de dichos ingresos? .....	57
Figura 12. Resultados del lugar de nacimiento .....	58
Figura 13. Resultados del tipo de vivienda .....	59
Figura 14. Resultados de la Tenencia de vivienda .....	60
Figura 15. Resultados del tipo de propiedad .....	61
Figura 16. Resultados del Material de la vivienda.....	62
Figura 17. Resultados de la pregunta diecisiete ¿La vivienda contaba con desagüe? .....	63
Figura 18. Resultados de la pregunta dieciocho ¿La vivienda contaba con energía eléctrica? .....	64
Figura 19. Resultados de la pregunta ¿Cómo se definiera usted mismo? .....	65
Figura 20. Dimensión: Relaciones interpersonales.....	66

Figura 21. Resultados de la pregunta ¿Nivel de respeto que muestra el colaborador para con las funciones de su compañero?.....	67
Figura 22. Resultados de la pregunta ¿Nivel de participación que presenta el colaborador con sus compañeros en relación con los objetivos de la empresa?.....	68
Figura 23. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para hacer frente a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo que permite su desempeño óptimo?.....	69
Figura 24. Resultados de la pregunta ¿Nivel de comunicación entre compañeros de trabajo en la empresa?.....	70
Figura 25. Resultados de la pregunta ¿Nivel de conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa? .....	71
Figura 26. Dimensión Juicio.....	72
Figura 27. Resultados de la pregunta ¿Nivel de colaborador para identificar oportunidades de solución ante un evento problemático interno o externo de la empresa? .....	73
Figura 28. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para tomar decisiones oportunas entre los demás trabajadores?.....	74
Figura 29. Resultados de la pregunta ¿Nivel del personal para dirigir y colaborar con los demás?.....	75
Figura 30. Resultados de la pregunta ¿Nivel de colaborador para comunicar ciertas deficiencias identificadas en la empresa ante los demás compañeros de trabajo? .....	76
Figura 31. Resultados de la pregunta ¿Nivel del desempeño en trabajar para ayudar de manera imparcial a sus demás compañeros ante cualquier problema? .....	77
Figura 32. Dimensión Habilidad para aprender.....	78
Figura 33. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para asimilar de forma rápida las actualizaciones o capacitaciones que desee implantar la empresa? .....	79

Figura 34. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para desempeñar actividades empresariales no relacionadas a su función? ..	80
Figura 35. Resultado de la pregunta ¿Nivel del colaborador para presentar nuevas ideas que ayuden a cumplir con los objetivos trazados de la empresa? ..	81
Figura 36. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para aprender nuevos conocimientos y adaptarse a los cambios con la mínima supervisión? ..	82
Figura 37. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para asimilar a las opiniones o ideas propuestas por sus superiores? ..	83
Figura 38. Variable Desempeño laboral.....	84
Grafico 39. Grafico correlativos factores socioculturales en el desempeño de las colaboradoras.....	85

## INTRODUCCIÓN

La eficiencia con que se desarrollan las operaciones administrativas, logísticas y financieras de una empresa, depende indudablemente de la productividad de sus colaboradores, es decir, su desempeño laboral, este muchas veces estará afectado por factores socioculturales que contextualizan y condicionan su comportamiento.

La investigación se desarrolló en la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”, registrado con número de ruc: 20600985036; con domicilio fiscal jr. Colon Nro. 141 San Martín – San Martín – Tarapoto, la misma que tiene como actividad económica los servicios publicitarios. Asimismo, la fecha de inscripción de dio a partir del 04 de febrero del 2016. La gerente general de la empresa es Torres Mego Sandra Milagros.

En esa línea, todos estos aspectos mencionados, se presentan de forma estructurada en el informe final de investigación que responde al esquema oficial de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Alas Peruanas.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I. Problema de investigación, donde se realiza el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo, justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II. Marco teórico, en esta sección se realiza el análisis de los antecedentes, las bases teóricas, definición de términos, se expone la hipótesis y las variables en estudio.

Capítulo III. Metodología desarrollada, en este apartado se presentan; el Tipo y nivel de Investigación, Descripción del ámbito de Investigación, Población y la Muestra, Técnicas e Instrumentos para la recolección de Datos, así como la Validez y confiabilidad de datos, y por último el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV. Resultados y CAPÍTULO V Discusión, en esta parte se presentan los resultados registrados; y el análisis de unir “Las Tres Torres,

Tarapoto 2017” elementos claves como lo son los antecedentes, resultados y bases teóricas, los cuales permitirá comparar en base al tema de investigación.

Finalmente, en el presente trabajo de investigación se presenta las Conclusiones, las Recomendaciones, las Referencias Bibliográficas y los respectivos Anexos.

# CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del Problema

A nivel internacional las distintas empresas han presentado cambios en sus trabajadores, ha debido que no vienen cumpliendo con las actividades encomendadas por los encargados de las áreas.

Kluger y DeNisi (2013), indica que el desempeño laboral ocasiona cambios en la conducta del colaborador, el 70 por ciento de los casos investigados presentó que el desempeño de los trabajadores es deficiente debido a un bajo ambiente laboral y sobre carga de actividades ocasionando pérdida de efectividad para que el trabajador obtenga méritos. A esto se suma el informe realizado por Conference Board Total Economy (2016) donde Colombia presentó una reducción del 20 por ciento del desempeño en sus trabajadores cuyos motivos fueron la mala alimentación, las empresas velan por los ambientes de trabajo dejan de lado la nutrición de sus colaboradoras. El 44 por ciento de los trabajadores incrementaron su peso debido a la mala alimentación en los horarios de trabajo lo cual afecta a su desempeño laboral.

Muchas empresas peruanas despiden a sus trabajadores sin conocer sus habilidades. Para Beingolea (2014) las empresas llegan a deshacerse de sus trabajadores debido que no logran adaptarse a las actividades de la empresa; estos problemas probablemente sean que las empresas no realizan un diagnóstico adecuado al trabajador, ya que se tiene en cuenta que un trabajador no contribuye a la empresa solo con conocimientos, sino que tiene que contar actitudes de realizar las diferentes actividades.

En la ciudad de Tarapoto se pudo observar que la empresa “Las Tres Torres Eventos S.A.C”, Tarapoto 2017, registrado con número de ruc: 20600985036; con domicilio fiscal jr. Colon Nro. 141

San Martín – San Martín – Tarapoto, la misma que tiene como actividad económica los servicios publicitarios. Asimismo, la fecha de inscripción se dio a partir del 04 de febrero del 2016. La gerente general de la empresa es Torres Mego Sandra Milagros; en los últimos años presento una variación en su actividad productiva, donde la variación productiva se ve reflejado por el desempeño laboral de los colaboradores, estos problemas probablemente estén ocurriendo por la edad de los colaboradores donde un trabajador más joven puede presentar mayores habilidades que un trabajador adulto, por otro lado en lo que se refiere el grado de instrucción, el gran número presentan un nivel superior encontrando en segunda escala los que tienen instrucción secundaria y nivel primaria; pues esto indica de manera clara que los colaboradores carecen de conocimientos para hacer efectivo sus funciones en la hora de trabajo

Asimismo, las relaciones interpersonales que comparten los colaboradores en lo que se refiere al trabajo en equipo no es del total adecuado; pues esto es debido a la poca organización que presentan; además esto integra el nivel de comunicación y sobre todo al intercambio de ideas cuando se trata de realizar las labores.

Adicional a ello; en cuanto al juicio que presentan los colaboradores no es en su totalidad aceptable; ya que se han podido identificar una baja en la toma de decisiones, el cual incluye la identificación de oportunidades por la carencia de madurez emocional.

Las habilidades que determinan los colaboradores en lo que se refiere a la rapidez de aprender presentan deficiencias, pues es necesario la supervisión para mejorar aprendizaje de cada uno de estos.

La empresa si no realiza un adecuado diagnóstico, es probable que resulten factores que afectan al desempeño de sus

colaboradores, misma que continuará presentando variaciones negativas en su actividad.

Es por ello que la presente investigación, pretende determinar la incidencia de los factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017” en la ciudad de Tarapoto.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la incidencia de los factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Las “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Qué factores socioculturales relevantes presentan los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de los factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los factores socioculturales relevantes de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.
- Determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.

## **1.4. Justificación**

### **Justificación teórica**

La investigación presentó una justificación teórica debido a que se basó en los autores Cabrera y Gutiérrez (2005, pp. 207-247), donde menciona los factores socioculturales y Chiavenato (2011, pp. 202-211) quien menciona sobre el desempeño de los colaboradores, dichas bases teóricas sustentan la presente investigación.

### **Justificación practica**

Los factores socioculturales de los colaboradores, buscó identificar las particularidades, lo cual permitió ofrecer nuevos recursos para tener un mayor conocimiento de dicha realidad problemática.

### **Justificación social**

El desempeño de las colaboradoras viene siendo un problema para las empresas, es por ello se realiza la presente investigación, para ofrecer conocimientos a los distintos empresarios, lo cual les permitirá tomar decisiones correctas.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **Limitaciones de tiempo**

La investigación se limitó solo al estudio de los fenómenos observados dentro del periodo objeto en estudio.

### **Limitaciones de espacio**

Los resultados solo fueron de utilidad para la empresa en la que se realizó, pues estos demuestran su situación actual en función a las variables.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales**

Guillen, K., y Suares, C. (2015) en su trabajo de investigación “Factores socioeconómicos que influyen en el desempeño académico de los y las estudiantes de la escuela de trabajo social, período mayo – septiembre 2014 (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Manabí; tuvo como objetivo general determinar los factores socioeconómicos que influyen en el desempeño académico de los y las estudiantes de la escuela de Trabajo Social. La muestra estuvo conformada por 110 estudiantes y 10 autoridades de la Escuela de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales. Asimismo, en el aspecto metodológico el diseño de estudio fue no experimental con un nivel descriptivo – analítico. Por otra parte, las técnicas e instrumentos de recolección de datos se realizaron a partir de una encuesta y entrevistas. Los resultados dieron a conocer que el 55% de los estudiantes de la escuela de trabajo social consideran que la situación económica es un factor determinante en el desempeño académico. Concluye de esta forma que la situación familiar y socioeconómica son factores que vienen afectando el desempeño académico influyendo de manera significativa en el desenvolvimiento de los estudiantes, dando lugar al cansancio y problemas en el hogar.

Cevallos, L.P. (2013), en su trabajo denominado “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria De Santa Elena, Año 2013”. (Tesis de pre, Grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad,

Ecuador; tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión de la unidad de talento humano en el desempeño laboral, se contó con la participación de los directivos, personal administrativo y técnico, donde se a un tipo de metodología de investigación descriptivo correlaciona, donde menciona que la aplicación de un modelo de gestión permite fortalecer el desempeño laboral de los colaboradoras, además menciona la gestión del talento humano forma parte de una herramienta estratégica que permite planificar organizar programar y detallar diferentes indicadores dentro de la organización con el fin de mejorar los distintos procesos laborales, para así la entidad pueda desarrollarse de manera objetiva en el mercado competitivo.

Chinchilla, N. (2014) en su trabajo de investigación denominado “Factores socioculturales que inciden en el rendimiento académico en matemáticas en el departamento de Ocoatepeque: Un análisis en los centros educativos de alto desempeño 2010” (Tesis de pregrado) Universidad Pedagógica Nacional; tuvo como objetivo general analizar los factores socioculturales que inciden en el rendimiento académico en matemáticas en los alumnos de las escuelas urbanas y rurales, de alto desempeño, del departamento de Ocoatepeque. La muestra estuvo conformada por los estudiantes en el Departamento de Ocoatepeque. La investigación presento un diseño no experimental, exploratorio, descriptivo con un enfoque cuantitativo. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos estuvieron al margen de la aplicación de una encuesta y entrevista. Los resultados otorgaron que los factores socioculturales influyen en la obtención de un buen rendimiento académico. De esta manera concluye que los factores socioculturales como tal influyen y condición académica; pues esto fue evidenciado por el nivel de compromiso no fue la adecuada.

## **Nacionales**

Alvarado, H. H. (2017) en su estudio denominado “El clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la Empresa Sedalib S.A. 2015”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal operativo de la empresa SEDALIB S.A. La muestra estuvo conformada por 196 trabajadores de la empresa. Siendo una investigación de tipo de diseño descriptivo – transaccional de una sola casilla, para la obtención de datos empleó como instrumento un cuestionario, guía de entrevista y guía de análisis documental. El autor llega a concluir que: el clima laboral de la empresa afecta el desempeño laboral de los trabajadores generando inconformidad entre compañeros de trabajo. La presente investigación contribuirá a la presente investigación en el uso de los instrumentos de investigación.

Calla, M. (2014) en su estudio realizado titulada “Principales factores socioculturales asociados al bajo rendimiento escolar de los alumnos del primer grado a de la I.E n°82023 en el año 2014 (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo general explicar la relación que existe entre los factores socioculturales y el rendimiento escolar de los estudiantes de la Institución Educativa N° 82023 del centro poblado Otuzco. La muestra estuvo conformada por los alumnos de primer grado “A” de la misma institución. La investigación fue no experimental de tipo descriptivo – correlacional. Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron una encuesta. De esta manera los resultados demostraron la existencia de una relación significativa entre los factores socioculturales y el rendimiento escolar. Por lo que concluye, el rendimiento escolar de los alumnos de primer grado de la Institución

Educativa N° 820223 tiene relación con los factores socioculturales según el contexto en el cual se desenvuelven los estudiantes.

Manosalva, D. P. (2015) en su trabajo de investigación denominada: “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC: 2015”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa JNCOMERCIALIZACIONES Y DISTRIBUCIONES SAC. El tamaño de muestra fue de 28 trabajadores de la empresa. Siendo una investigación de diseño descriptivo – transaccional de una sola casilla, para la obtención de datos empleó como instrumento un cuestionario. El autor llega a concluir que: la empresa no ofrece talleres de capacitación a los trabajadores lo cual es reflejado un bajo desempeño, por otro lado, no existe un ambiente adecuado entre compañeros de trabajo. La investigación contribuirá a la presente investigación en solucionar problemas de desempeño en los trabajadores.

Alba, I.E., y Trujillo, J. L. (2014), en su trabajo de investigación denominada “Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL. Huaraz, 2014”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar los factores de motivación según Herzberg influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Navarro EIRL de Huaraz. El tamaño de muestra que considero el investigador fue de 16 colaboradoras de la empresa. Siendo una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional causal, empleó como instrumento de

relección de datos cuestionario para la variable desempeño. El autor llegó a concluir que: el factor de motivación según Herzberg influye de manera significativa sobre el desempeño de las colaboradoras de la empresa.

### **Locales**

Pillaca, K., y Gonzales, L. (2017) en su estudio titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC Piura SAC de Tarapoto en el 2014”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. La investigación tuvo por objetivo el demostrar la influencia que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la institución financiera en estudio. La muestra estuvo constituida por 53 trabajadores, a quienes se aplicaron cuestionarios. El tipo de investigación empleado fue aplicada y descriptiva. Gracias a esto se concluyó que: El desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC con sede en Tarapoto, sustentado en el cumplimiento de las metas, iniciativa para resolver problemas, las perspectivas decrecimiento y la calidad del servicio, es positivo.

Cárdenas, M., y Villacorta, E. (2017) en su investigación denominada “Mentoring y desempeño laboral en la Piladora de arroz Rey León – Morales año 2015”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. El objetivo fue el establecer la incidencia del mentoring sobre el desempeño laboral. Se contó con un total de 30 trabajadores a quienes se aplicaron cuestionarios para ambas variables. El tipo de investigación empleado fue de corte transversal. El desempeño laboral en la Piladora de arroz Rey León – Morales es adecuado, la dimensión de responsabilidad está relacionada con la iniciativa y la realización de tareas fuera del

horario de trabajo, la flexibilidad ayuda adaptarse a cambios y juicio prever riesgos posibles que vulneren objetivos de la organización, las habilidades personales, se complementan con liderar equipos, la integración entre compañeros de trabajo es complicado sea por diferentes puntos de vista, las habilidades para comunicar, escuchar y comprender situaciones, al ser mal interpretadas se fomenta la desunión entre colaboradoras.

Chong, C. (2013) en su estudio titulada “Incremento del nivel de desempeño laboral mediante la implementación de un sistema de administración del conocimiento en Cervecería San Juan S.A. – Tarapoto”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. El objetivo de la investigación fue el desarrollar un sistema de información que permita incrementar el nivel de desempeño de los trabajadores de las diferentes áreas del centro de distribución de la Cervecería San Juan S.A. Sede Tarapoto. Se aplicó un diseño cuasi-experimental, trabajando con un total de 21 trabajadores de la empresa a quienes se les aplicaron cuestionarios de preguntas. La conclusión a la cual arriba el autor es que: el uso del Sistema de Administración del conocimiento, influyó significativamente en el incremento del nivel de desempeño laboral en las áreas de la Cervecería San Juan S.A – CD Tarapoto.

Del Águila, D., y Ramírez, L. (2013) en su tesis “Evaluación del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Amazónico de la ciudad de Tarapoto, provincia y región San Martín. 2013”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. El objetivo de la investigación fue evaluar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Amazónico, ciudad de Tarapoto, Provincia y Región de San

Martín. La muestra estuvo conformada por un total de 67 trabajadores empleando para ello cuestionarios. El tipo de investigación fue descriptivo y correlacional. Se concluye que: el desempeño laboral del personal es de nivel alto, manifestado en la práctica de habilidades y destrezas en el desempeño de sus labores, así como en el adecuado uso de los recursos asignados, el cumplimiento de las normas, el buen trato y atención a los usuarios; confiriéndole eficiencia y productividad al logro de los objetivos institucionales.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Sociedad**

Definición: el término sociedad es muy extensa, pero se podría decir que es aquella reunión de individuos, pueblos, ciudades o naciones que tienen en común la cultura y que a través de un sistema de relaciones mantienen una convivencia permanente. (Spencer, 2004), menciona que la sociedad es un organismo, en donde dependientemente está conformada por individualizaciones que tienen funciones, tanto como en el caso del organismo vivo, la cual es conjunto de unidades que cumplen un rol, y al morir uno de ellos, son remplazadas, para no afectar al organismo. (Milán, 2013), manifiesta que sociedad es aquel conjunto de personas que juntas tienen una convivencia, en donde las vidas personales se relacionan con las otras, y se da en todos los casos que se presenten individuos, ya que el ser humano no puede estar independiente en su totalidad de la sociedad.

### **2.2.2. Características de la sociedad**

Moreno (2003), menciona que según Fichter las siguientes características:

- ✓ Los individuos que forman parte de una sociedad, son llamadas una unidad demográfica, ya que tienen a consideración que son una población total.
- ✓ Las sociedades tienen en común la existencia de una zona geográfica, ya que se fijan límites como las fronteras, puesto a que dentro de un estado pueden surgir diferentes sociedades.
- ✓ Su composición está formada por grupos, que cumplen diferentes funciones.
- ✓ También tiene una constitución, de grupos que tienen cultura en común.
- ✓ Los lazos de unión tienen una extensa profundidad, pero en su mayoría es por la misma lengua que dominan.
- ✓ Aquella profundización está basada en los valores supremos y su caracterización es por la existencia de conductas semejantes.
- ✓ Debe ser reconocida como aquella unidad que tiene funcionamiento en todas partes.
- ✓ Debe tener reconocimiento como aquella unidad diferenciada, ya que cada una cuentan con culturas distintas tales como: lengua, religión, etc.

### **2.2.3. Cultura**

Según Herrero (2002). Es la abstracción, que se nace a partir del comportamiento de las personas dentro de un grupo, en donde lo conocimiento que adquiramos acerca de la cultura proviene desde la observación del individuo y de los miembros en su contexto natural, brindándonos la información de sus patrones

de comportamiento. Independientemente cada persona cuenta con un guía de comportamiento, a lo que se le denomina como su cultura personal, en donde comparten patrones semejantes con el resto de los individuos del grupo, haciéndolo parte de la misma cultura, llamándolo así cultura social, así que la cultura de una sociedad está basada en la relación o semejanzas que tienen los mapas de comportamientos de los individuos. Herrero (como se citó en Spradley&McCurdy, 1975), menciona también que la cultura, es el conocimiento con las que cuentan las personas para hacer interpretación de sus experiencias y generar conductas.

#### **2.2.4. Factores Socioculturales**

Castejón et al. (2010), refiere que el origen sociocultural es una alusión de concesión al proceder de cada individuo, el cual es la oportunidad de difundir orden dentro del acuerdo comunitario, de acuerdo a este ambiente real en el cual se tiene que observar el cómo estos sujetos interaccionan entre ellos, en cuanto a su distribución ambiental y con distintas sociedades. De acuerdo a estos factores socioculturales se comprometen de forma directa en cuanto a la conducta del individuo, esta puede ser de un contexto familiar, la situación social, económica, la altitud en cuanto a la educación de los padres, así mismo se involucran las creencias, costumbres, publicidad y la televisión, por otro lado, como ya se señaló, todo esto se visualizará en gran magnitud en el comportamiento del individuo. Estas condiciones socioculturales que los respaldan con gran dominio de sucesiones de hábitos y conductas del individuo. Estas sucesiones que se involucran eficientemente en la mejora de la capacidad de conocimiento en cuanto a la perspectiva del sujeto, así mismo como en su comportamiento, esto se visualiza en su acción frente a su ambiente ya sea de forma positiva o negativa. Por ende, se

puede explicar que el sujeto se desenvolverá bien o mal dependiendo a sus situaciones.

### **2.2.5. Importancia**

La importancia de los factores sociales y culturales es de carácter decisivo para el desarrollo del pensamiento y comportamiento del ser humano, resaltando que el actuar del individuo también depende de los factores biológicos e individuales. Por lo que se quiere decir que los factores socioculturales toman gran importancia debido a la influencia de la cultura (como la religión, el lenguaje) y la sociedad (como la enseñanza de las escuelas), que se reflejada en el comportamiento del individuo (Cabrera y Gutiérrez, 2005, pp. 207-247).

Por dimensionar los factores socioculturales se puede encuadrar los de esferas sociales y culturales; a continuación, se profundiza en cada uno de ellos.

### **2.2.6. Factores Sociales:**

Cabrera y Gutiérrez (2005, pp. 207-247), pues hace referencia al sistema social, la familia, la comunidad, que son influenciados por los medios de comunicación, anuncios de publicidad, entre otros, la cual se ve reflejado en el desarrollo del comportamiento físico o psicológico del ser humano, la cual podría ser de manera positiva, o también de manera negativa.

Se pone énfasis en lo antes mencionado y a su vez descrito, ya que el autor no especifica como tal los indicadores en estudio, pero que permite al investigador inferir y ponerlas de forma explícita a los siguientes indicadores, de las cuales se describe puntualmente a continuación la edad cronológica, el grado de

instrucción escolar, los ingresos económicos y el conocimiento sobre el delito:

- **Edad:** representa la edad cronológica del ser humano, en el caso de la presente investigación este indicador representara la misma información.
- **Grado de Instrucción:** obedece a una escala educativa, orientada al recibimiento de la educación estandarizada en nuestra sociedad, es decir educación primaria, secundaria y superior, así mismo acumula ciertas destrezas y conocimiento adicionales, como el pronunciamiento y/o dominio de idiomas, es importante aclarar que la educación como resultado en una persona, puede depender de su tipología institucional, es decir, Instituciones privadas o estatales.
- **Ingresos económicos:** representa la cantidad de ingresos que una persona recauda en un determinado periodo, además de ello los ingresos económicos se pueden ver materializados con la actividad que realiza, es decir su situación laboral,

ocupación, e ingreso el estado del medio de transporte que hace uso, es decir ya sea propio o particular.

- **Conocimiento:** el conocimiento, puede ser incluso un gradiente del grado de educación ya que representa, un nivel de información que el sujeto puede tener sobre un determinado fenómeno, en diversas investigaciones el conocimiento a un determinado fenómeno a predispuesto el actuar de las personas.
- **Factores Culturales:** representan la forma de vivencia y convivencia que una persona ha mantenido durante su periodo de vida, sin duda la cultura predispone la

conducta, en este apartado se consideran las características del entorno en donde se fue criado, las creencias, costumbres y la autodefinición de sí mismo.

- **Características del lugar donde fue criado:** Es el contexto natural, en donde el ser humano se desarrolla, desde su nacimiento de acuerdo a sus costumbres y tradiciones. De acuerdo del lugar de donde proviene, presentando características particulares a los otros, pero aquello no se lo puede determinar cómo su naturaleza universal, porque cuando el hombre emigra a otro lugar, tiene la capacidad de adaptarse a aquel entorno. En este indicador es preciso conocer cómo fue su infancia, entorno familiar, número de hermanos, relación con sus padres, etc.,
- **Creencias:** conjunto de factores que hacen cierto o no un determinado fenómeno, en un sujeto o un conjunto de personas de pensamiento homogéneo.

### 2.2.7. Teorías generales de los factores socio culturales

#### Teoría de Vygotsky

La teoría sociocultural surgió a partir del trabajo de Vygotsky como respuesta al Behaviorismo, su idea principal se basa en la idea que la contribución más importante al desarrollo cognitivo individual proviene de la sociedad.

Vygotsky creía que los padres, parientes, los pares y la cultura en general juegan un papel importante en la formación de los niveles más altos del funcionamiento intelectual, por tanto, el aprendizaje humano es en gran medida un proceso social. La teoría sociocultural se centra no sólo en cómo los adultos y los compañeros influyen en el aprendizaje individual, sino también

en cómo las creencias y actitudes culturales influyen en cómo se desarrollan la enseñanza y el aprendizaje. Vygotsky (1979, citado por Carrera y Mazzarella, 2001, p.3).

Según Vygotsky, los niños nacen con limitaciones biológicas básicas en sus mentes. Sin embargo, Cada cultura proporciona lo que él denominó como “herramientas de adaptación intelectual”. Estas herramientas permiten a los niños utilizar sus habilidades mentales básicas de una manera que les permita adaptarse a la cultura en la cual viven. Un ejemplo de lo que sería las diferencias culturales en cuanto al desarrollo de habilidades cognitivas, mientras que una cultura puede enfatizar estrategias de memoria tales como tomar notas, otras culturas podrían emplear herramientas como los recordatorios o la memorización. Vygotsky (1979, citado por Carrera y Mazzarella, 2001, p.3).

#### **2.2.8. Desempeño laboral.**

Capacho (2011), refiere que el desempeño laboral es una sucesión de valoración dentro de la entidad, constatando que el patrón de función de cada proletario y cualificación lograda en los cursos de adiestramiento en cuanto al modelo alcanzado bajo el estilo de jornada de la entidad. (p. 25).

Lado (2013), señala que el desempeño laboral conforma dos contextos relevantes referente a la acción del laborador dentro de la organización, estos contextos son: la evaluación de los resultados logrados en la jornada laboral, como método objetivo, ayuda para poder realizar una evaluación y tener sirve para evaluar y tener en atención con la naturaleza de la jornada laboral con la finalidad de poder cuantificar los resultados; por otra parte, la investigación de conductas, capacidades, etc., es algo más relativo y cumple con las características del evaluador. (p. 17).

### 2.2.9. Evaluación del desempeño laboral

La valoración de desempeño, tal y como lo menciona Chiavenato (2011), es una estimación ordenada en cuanto un individuo lo realice en cuanto al puesto o cargo denominado; lo que persiguen con esta estimación es inducir o estimar el valor que concede un individuo, sus habilidades y su excelencia. Esto depende del sitio en donde se encuentre, la estimación del desempeño laboral renueva de calificativo, siendo conocida como valoración de méritos, evaluación de los trabajadores, valoración de la eficiencia en cuanto a las actividades, etc. Mediante la evaluación del desempeño en una entidad se localiza en la capacidad de identificar los problemas vinculados con la supervisión del personal, así mismo acerca de la integración del empleador a la empresa, hacia un puesto o cargo que este ocupa, por ende, como la posible falta de provecho de los empleados con más capacidad que lo requerido para el puesto, problemas de motivación, etc. (p. 202)

De la teoría analizada de Chiavenato (2011), determina que, a pesar de la existencia de diferentes formas para poder evaluar el desempeño laboral de una persona, cabe la posibilidad de resumirlo en los siguientes criterios: Relaciones interpersonales, juicio y la habilidad para aprender. (p. 211)

- **Dimensión Relaciones Interpersonales.** Es la forma en la cual una persona se relaciona con sus semejantes dentro de una organización, mediante grupos o equipos de trabajos que tienen como único fin la consecución de los objetivos y resultados esperados. Sin embargo, las organizaciones ven con desconfianza a las conversaciones informales entre las personas y procuran en lo posible suprimirlas, sin saber que esto afecta a la

comunicación global de la organización. Se pueden rescatar de lo analizado de Chiavenato (2011, p. 211), son:

- **Trabajo en equipo.** Consiste en la capacidad que tiene una persona para formar parte de un equipo y poder alcanzar de manera más efectiva los objetivos empresariales, así como los personales. En este punto se evalúa la capacidad de integración de la persona a un contexto diferente al que se encontraba.
- **Comunicación libre.** Comprende la facilidad con la que cuenta una persona para poder comunicarse con sus semejantes de manera fluida y precisa, sin la necesidad de retener información importante. Se evalúa la comunicación que tiene el trabajador con su segmento laboral, es decir, con aquellos grupos dentro de la empresa, el área y grupo dentro de la empresa.
- **Dimensión Juicio.** Constituye la facultad y capacidad de entendimiento que presenta el ser humano, y por el cual, se es capaz de discernir factores como lo bueno y malo, o bien, lo verdadero de lo falso. Así mismo, es concebida como la opinión madura, razonada y asertiva, que la persona realiza sobre un determinado tema. De lo analizado en el libro de Chiavenato (2011, p. 211), se puede concebir que, para evaluar esta dimensión son:
  - **Identificación de oportunidades.** El trabajador muestra la capacidad de identificar oportunidades de la mayor parte de las circunstancias que les son presentadas, lo cual constituye un benéfico

importante a la hora de realizar las actividades que se les fueron encomendadas.

- **Madurez emocional.** Demuestra la capacidad de la persona para realizar sus actividades de manera consiente y madura, es decir, se hace cargo de sus responsabilidades y constituye un elemento importante para el grupo en el cual se encuentra inmerso.
- **Toma de decisiones asertivas.** Frente a la oportunidad de opinar, el personal argumenta sus ideas y pensamientos, de forma tal que en ocasiones es tomado en cuenta para mejorar algunas debilidades y riesgos encontrados.
  
- **Dimensión Habilidad para aprender.** La predisposición de la persona por aprender, genera que esta disponga de los conocimientos de los demás para informarse y educarse en las actividades, responsabilidades y accionar que exige el puesto o cargo al cual fue asignado. De esta manera, de lo analizado en la teoría de Chiavenato (2011, p. 211), atienden a las necesidades de esta dimensión:
  - **Rapidez con la que aprende.** Una persona que cuenta con la capacidad de aprender de manera rápida las enseñanzas que se le imparten, constituye un elemento importante y de valor para la empresa, debido a que requiere menos tiempo de dedicación y un incremento en la productividad.
  - **Necesidad de ser supervisado.** Constituye la dependencia que tiene una persona hacia un

supervisor para poder efectuar de manera correcta la información que se le fue proporcionada. En este punto, una persona que cuenta con un adecuado índice de desempeño, no requiere de una persona que continuamente le supervise su accionar, sino que, por el contrario, comienza a producir y realizar su trabajo de manera eficiente.

#### **2.2.10. Teorías generales para el desempeño laboral.**

Se realiza una evolución histórica de la evaluación del desempeño laboral (Calimo Antonio Rincón Zarate, Héctor Julio Garzón Vivas, 2012)

Zerilli (1973), Es reflejo que una persona expresa por sus características personales frente a la organización a la que pertenece, que demuestra en un periodo de tiempo en un procedimiento por personas encargadas, que conozcan al trabajador y su producción.

Wether y Davis, (1992), Es la actividad mediante el cual la organización obtienen el rendimiento del trabajador.

Chiavenato (1995), Es un proceso de observación de las habilidades del trabajador en la actividad asignada.

Espinosa (2000), es para la identificación y medición de los objetivos de la actividad que desempeña el trabajador, la forma como realiza el uso de los recursos de la

organización para tener resultados óptimos en el rendimiento del trabajador en la organización.

Martínez (2002), es observar que cada trabajador mantenga su habilidad para cumplir objetivos por parte de la organización donde se busca la eficacia y como el trabajador llega a obtener los recursos para los objetivos y busca la eficiencia.

### **2.3. Definición de Términos**

#### **Conocimiento**

Representa, un nivel de información que el sujeto puede tener sobre un determinado fenómeno, en diversas investigaciones el conocimiento a un determinado fenómeno a predispuesto el actuar de las personas. Cabrera y Gutiérrez (2005, pp. 207-247),

#### **Creencias**

Conjunto de factores que hacen cierto o no un determinado fenómeno, en un sujeto o un conjunto de personas de pensamiento homogéneo Cabrera y Gutiérrez (2005, pp. 207-247)

#### **Cultura**

Es la abstracción, que se nace a partir del comportamiento de las personas dentro de un grupo, en donde lo conocimiento que adquiramos acerca de la cultura proviene desde la observación del individuo y de los miembros en su contexto natural, brindándonos la información de sus patrones de comportamiento (Herrero, 2002)

### **Desempeño laboral**

Es una sucesión de valoración dentro de la entidad, constatando que el patrón de función de cada proletario y cualificación lograda en los cursos de adiestramiento en cuanto al modelo alcanzado bajo el estilo de jornada de la entidad (Capacho, 2011, p.25)

### **Factores Sociales**

El sistema social, la familia, la comunidad, que son influenciados por los medios de comunicación, anuncios de publicidad, entre otros, la cual se ve reflejado en el desarrollo del comportamiento físico o psicológico del ser humano, la cual podría ser de manera positiva (Cabrera y Gutiérrez, 2005, pp. 207-247).

### **Factores Socioculturales**

Es una alusión de concesión al proceder de cada individuo, el cual es la oportunidad de difundir orden dentro del acuerdo comunitario, de acuerdo a este ambiente real en el cual se tiene que observar el cómo estos sujetos interaccionan entre ellos, en cuanto a su distribución ambiental y con distintas sociedades (Castejón et al., 2010)

### **Grado de Instrucción**

Obedece a una escala educativa, orientada al recibimiento de la educación estandarizada en nuestra sociedad, es decir educación primaria, secundaria y superior, así mismo acumula ciertas destrezas y conocimiento adicionales, como el pronunciamiento y/o dominio de idiomas, es importante aclarar que la educación como resultado en una persona, puede depender de su tipología institucional, es decir, Instituciones privadas o estatales (Cabrera y Gutiérrez, 2005, pp. 207-247).

## **Relaciones Interpersonales**

Es la forma en la cual una persona se relaciona con sus semejantes dentro de una organización, mediante grupos o equipos de trabajos que tienen como único fin la consecución de los objetivos y resultados esperados (Chiavenato, 2011, p.211).

## **Sociedad**

Es aquella reunión de individuos, pueblos, ciudades o naciones que tienen en común la cultura y que a través de un sistema de relaciones mantienen una convivencia permanente (Spencer, 2004)

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

**H<sub>i</sub>.** Los factores socioculturales inciden significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.

**H<sub>0</sub>.** Los factores socioculturales no inciden significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Definición conceptual de la variable independiente**

#### **Factores socioculturales**

Hace referencia al sistema social, la familia, la comunidad, que son influenciados por los medios de comunicación, anuncios

de publicidad, entre otros, la cual se ve reflejado en el desarrollo del comportamiento físico o psicológico del ser humano (Cabrera y Gutiérrez, 2005, pp. 207-247).

### **2.5.2. Definición Conceptual de la Variable dependiente**

#### **Desempeño**

Es una estimación ordenada en cuanto un individuo lo realice en cuanto al puesto o cargo denominado; lo que persiguen con esta estimación es inducir o estimar el valor que concede un individuo, sus habilidades y su excelencia (Chiavenato, 2011, p.202).

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<b>Factores Socioculturales</b>	<b>Evaluación de los factores socioculturales</b>	Edad	Nominal	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de preguntas</p>
		Grado de instrucción		
		Ingresos Económicos		
		Conocimiento		
		Características del lugar donde fue criado		
		Creencias		
<b>Desempeño</b>	Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo Comunicación Libre	Escala ordinal, tipo Likert (Inadecuado, Regular, Adecuado)	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas</p>
	Juicio	Identificación de oportunidades Madurez emocional. Toma de decisiones aseverativas		
	Habilidad para aprender	Rapidez con la que aprende Necesidad de ser supervisado		

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Descripción del ámbito de investigación

La investigación se desarrolló en la empresa “Las Tres Torres, tarapoto2017” de la ciudad de Tarapoto, provincia y región de San Martín.

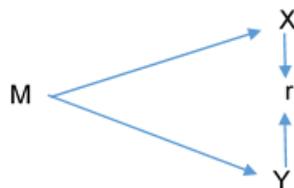
### 3.2. Tipo y nivel de investigación

#### Tipo de investigación

**Descriptivo**, puesto que se empleó bases teóricas y autor ya existentes relacionados al problema, mismos que permitió la descripción del comportamiento de las variables objeto en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

#### Nivel de investigación

**Correlacional causal**, pues, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), este tipo de investigaciones se caracterizó por buscar el establecimiento de una relación causa-efecto entre las variables objeto en estudio.



#### En donde:

<b>M</b>	=	Colaboradoras de la empresa “Las Tres Torres, tarapoto 2017”
<b>X</b>	=	Factores socioculturales
<b>Y</b>	=	Desempeño
<b>r</b>	=	Relación

### **No experimental**

Pues según Hernández, Fernández y Baptista (2010) este tipo de trabajo no requirió de la manipulación y alteración de la información existente, ya que, por el contrario, se limitó solo a la recolección de data.

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población:**

La población de investigación estuvo conformada por la totalidad de colaboradoras de la empresa “Las Tres Torres, tarapoto 2017” de la ciudad de Tarapoto, mismas que constituyeron un total de 50 trabajadores.

#### **Muestra:**

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, por los 50 colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, tarapoto 2017” de la ciudad de Tarapoto. De los cuales se describe a continuación en la tabla.

**Tabla2. Muestra de investigación**

<b>Trabajadores</b>	<b>N°</b>
Contratados	23
Locación (R/H)	27
<b>Total</b>	<b>50</b>

#### **Criterios de inclusión:**

En lo que se refiere a criterios de inclusión, los trabajadores que formaron parte en la presente investigación fueron los que estuvieron dentro de un contrato el cual correspondió a 23; asimismo

la diferencia que fue 27, figuraron los practicantes, trabajadores ocasionales y/o locación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

La técnica que se emplearon en la presente investigación fueron una Ficha de observación, la misma que fue dirigida al responsable de la empresa Gerente General. Los cuales dieron una solución a las variables factores socioculturales y desempeño de los colaboradores.

### **3.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos**

#### **Validación**

La validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante la evaluación o juicios de tres expertos.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad se llevó a cabo solo para la variable desempeño, pues las respuestas de este instrumento son homogéneas. La prueba a aplicar, fue una prueba piloto en la cual se efectuó el alfa de Cronbach, por lo que se midió de acuerdo a los criterios de fiabilidad.

***Tabla 3. Criterios de confiabilidad***

Criterio de Confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Elaboración propia

El procedimiento estadístico arrojó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,779, lo cual indica que tuvo una consistencia interna en los ítems elaborados dentro del instrumento, siendo un fuerte grado de confiabilidad.

**Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	15

Fuente: Elaboración propia

### **3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos**

La información fue recolectada en presencia de la gerente de la empresa, quien constató la formalidad del proceso. Asimismo, con la información recolectada, se procedió con la etapa de tabulación en la que se procedió a construir las tablas y gráficos los cuales permitieron la interpretación plena de los resultados de las variables.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

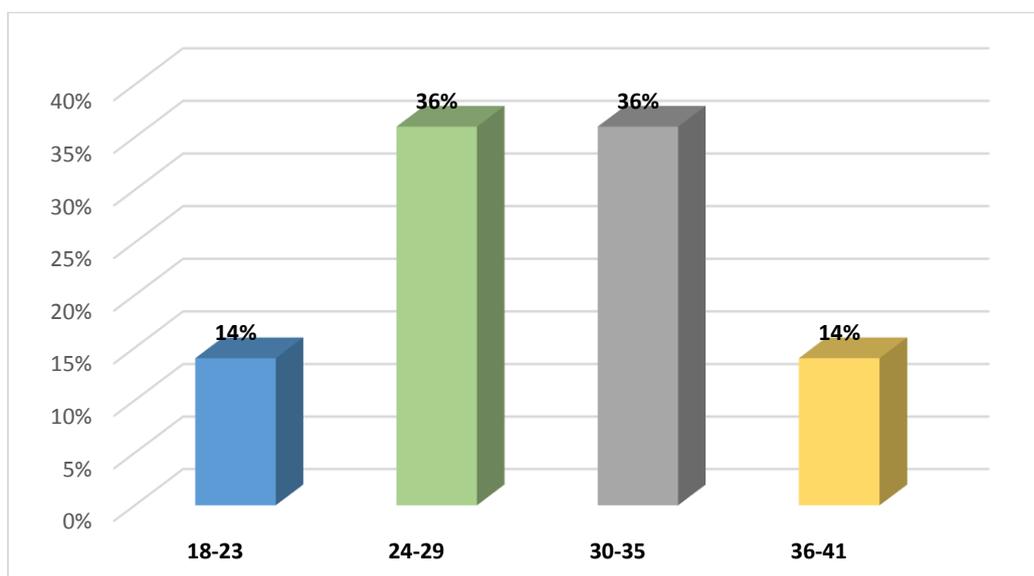
4.1. Identificar los factores socioculturales que inciden con mayor significancia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.

### 4.1.1. Factores sociales

**Tabla 5.**  
**Resultados del indicador edad**

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	18-23	7	14%
	24-29	18	36%
	30-35	18	36%
	36-41	7	14%
	Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 1. Resultados del indicador edad*

Elaboración propia

### Interpretación

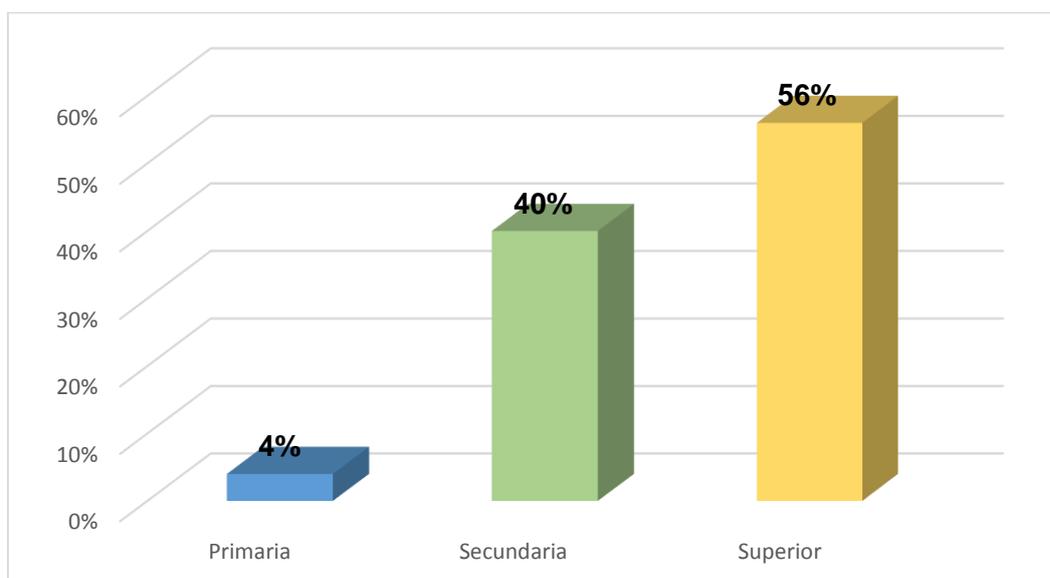
En la tabla N° 05 y figura N° 01, se observa los resultados de la pregunta que aborda la edad del personal que labora en la

empresa. Asimismo, el 36% determinan edades entre 24 a 29 años, por otra parte, el 14% incurre de 30 a 35 años, y la diferencia que corresponde a 14% cuenta con edades comprendidas entre 18 a 23 años, y 36 a 41 años de edad.

**Tabla 6.**  
**Resultados del indicador del nivel educativo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Primaria	2	4%
	Secundaria	20	40%
	Superior	28	56%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 2. Nivel educativo**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

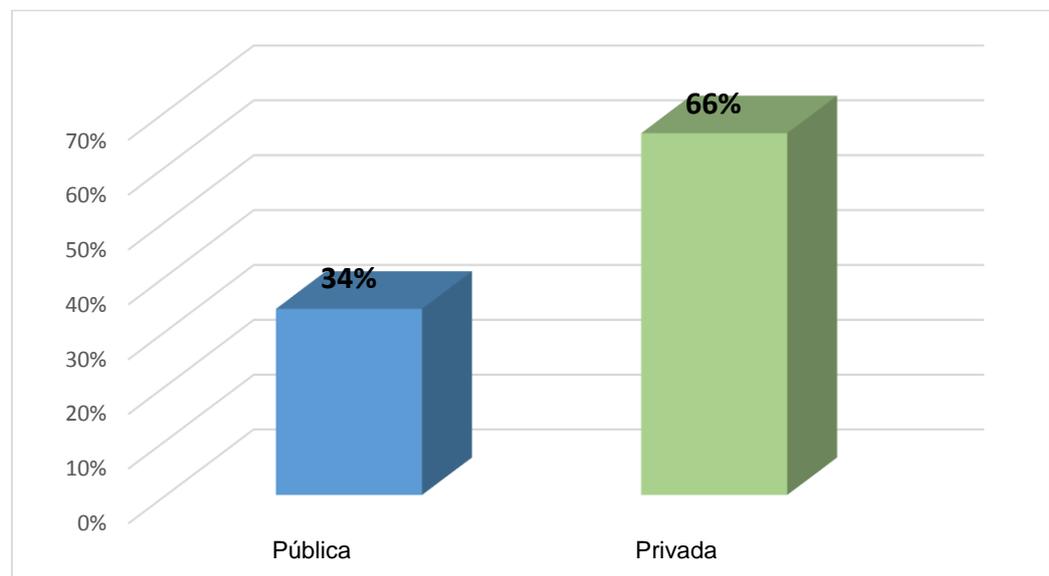
En la tabla N° 06 y figura N° 02, se puede observar que los colaboradores en un 56% determinan un nivel superior el cual

corresponde a 28; por otra parte, el 40% presenta secundaria completa y la diferencia que corresponde a 4% poseen solo primaria.

**Tabla 7.**  
**Resultado del indicador tipo de institución educativa**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Pública	17	34%
	Privada	33	66%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 3. Tipo de institución educativa**

Fuente: Elaboración propia

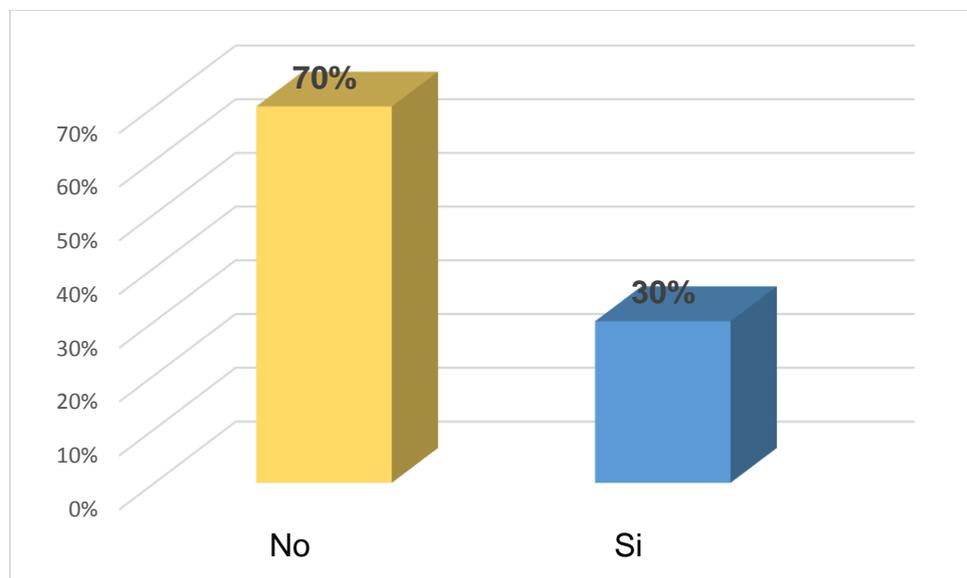
### Interpretación

En la tabla N° 07 y figura N° 03 se observa los resultados de la Pregunta que aborda el Tipo de institución educativa. Asimismo, se identifica de manera clara y precisa que el 66% de los colaboradores asistieron a una institucional privada y 34% a una institución pública.

**Tabla 8.**  
**Resultado de la pregunta cuatro ¿Habla usted alguna otra lengua?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	No	35	70%
	Si	15	30%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 4. Resultado de la pregunta cuatro ¿Habla usted alguna otra lengua?**

Fuente: Elaboración propia

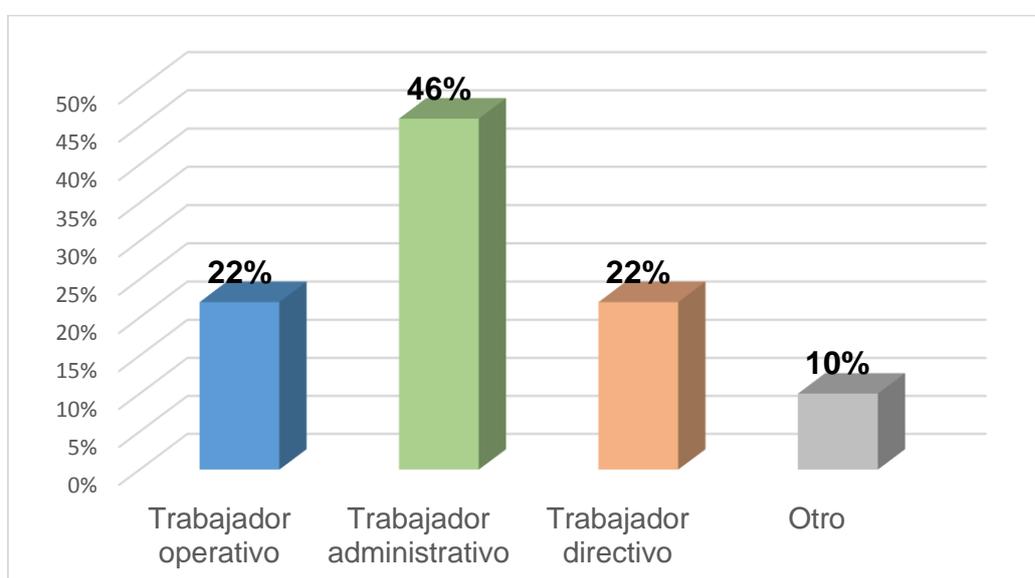
### **Interpretación**

En la tabla N° 08 y figura N° 04 se observa los resultados de la pregunta que aborda el manejo de otro idioma. De esta manera, se identifica que el 70% de los colocadores no domina otro idioma y el 30% sostuvieron tener conocimiento aparte del castellano.

**Tabla 9.**  
**Resultado de la pregunta cinco ¿Cuál es la función que ejerce dentro de la empresa?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	Trabajador operativo	11	22%
	Trabajador administrativo	23	46%
Válidos	Trabajador directivo	11	22%
	Otro	5	10%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 5.** Resultado de la pregunta cinco ¿Cuál es la función que ejerce dentro de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

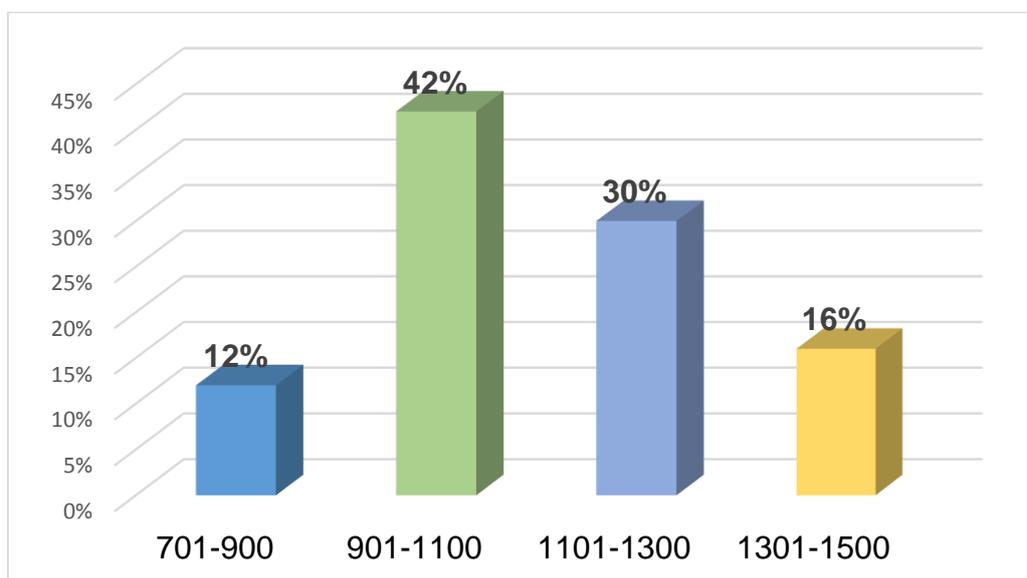
En la tabla N° 09 y figura N° 05 se observa que el 46% de los colaboradores desarrollan actividades administrativas; el 22% operativas y directivas; por otra parte, el 10% que corresponde a la diferencia desarrolla otra función dentro de la empresa.

**Tabla 10.**

**Resultados de la pregunta seis ¿A cuánto asciende sus ingresos brutos mensuales?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	701-900	6	12%
	901-1100	21	42%
	1101-1300	15	30%
	1301-1500	8	16%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 6. Resultados de la pregunta seis ¿A cuánto asciende sus ingresos brutos mensuales?**

Fuente: Elaboración propia

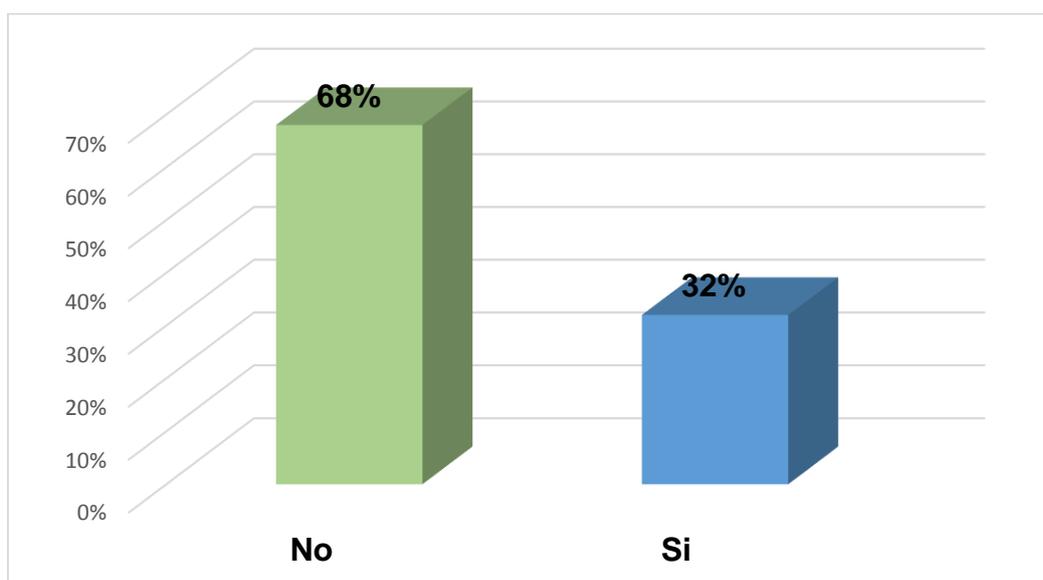
### **Interpretación**

En la tabla N° 10 y figura N° 06 se observa los resultados de la pregunta que aborda los ingresos mensuales. Asimismo, se identifica que el 42% percibe un sueldo entre 901 – 1100; el 30% un monto de 1101 – 1300. Conforme a estos resultados se contrasta que solo el 16% en lo que se refiere a ingresos brutos mensuales determinan un número mayor a S/. 1300.

**Tabla 11.**  
**Resultado de la pregunta siete ¿Ud. ¿Está conforme con los ingresos que percibe?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	No	34	68%
	Si	16	32%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 7. Resultado de la pregunta siete ¿Ud. ¿Está conforme con los ingresos que percibe?**

Fuente: Elaboración propia

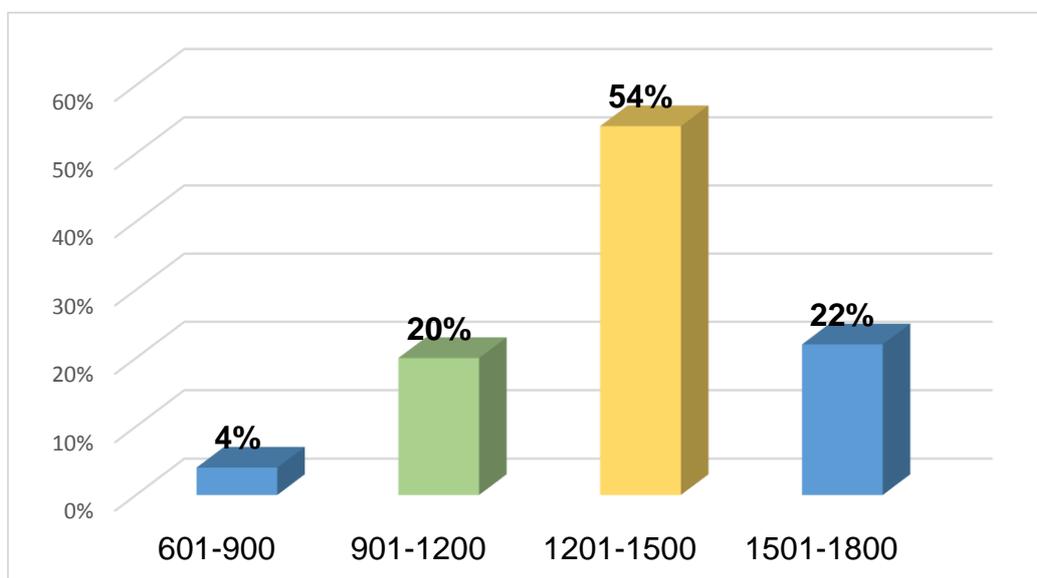
### **Interpretación**

En la tabla N° 11 y figura N° 07 se observa los resultados de la pregunta que aborda la conformidad de los ingresos mensuales. Asimismo, se identifica que el 68% de los colaboradores no está conforme con los ingresos que percibe y el 32% que corresponde a si está conforme.

**Tabla 12.**  
**Resultados de la pregunta ocho ¿Cuánto debería percibir?**

		Frecuencia	Porcentaje
	601-900	2	4%
	901-1200	10	20%
Válidos	1201-1500	27	54%
	1501-1800	11	22%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 8. Resultados de la pregunta ocho ¿Cuánto debería percibir?**  
Fuente: Elaboración propia

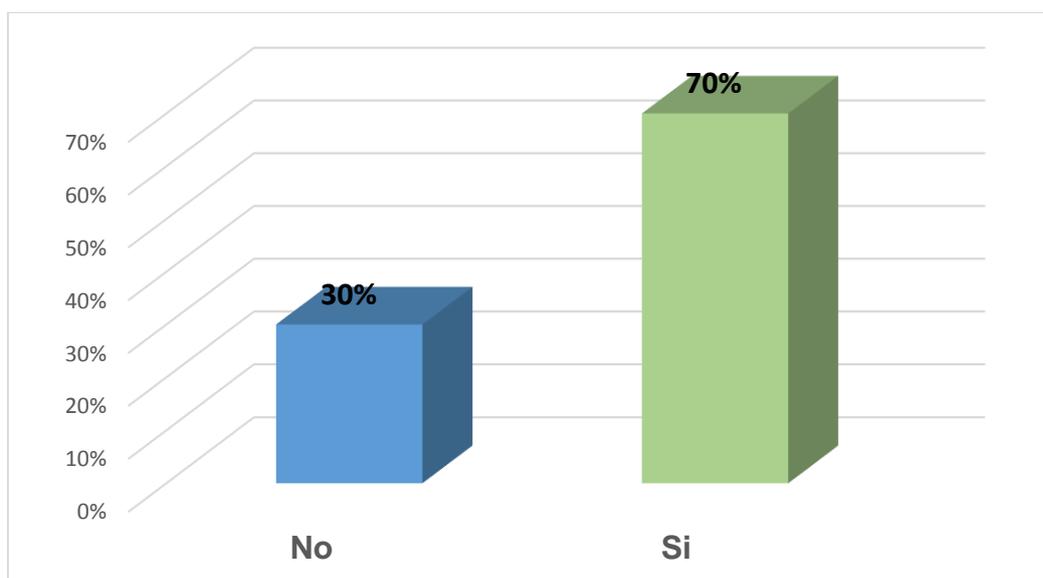
### Interpretación

En la tabla N° 12 y figura N° 08 se observa los resultados de la Pregunta al personal que labora en la empresa. Asimismo, se identifica que el 54% de los colaboradores indican que debería percibir una remuneración de S/. 1201 - S/.1500. Por otra parte, el 22% determina que deberían ser remunerados con una suma de S/. 1501 – S/. 1800.

**Tabla 13.**  
**Resultado de la pregunta nueve ¿Los ingreso que percibe influye en su desempeño laboral?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	15	30%
	Si	35	70%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 9.** Resultado de la pregunta nueve ¿Los ingreso que percibe influye en su desempeño laboral?

Fuente: Elaboración propia

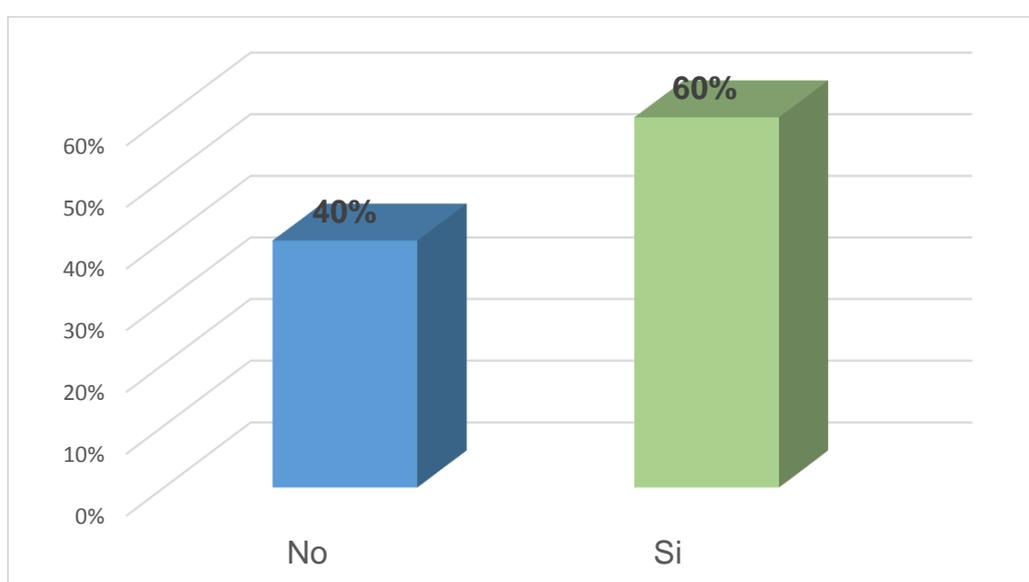
### Interpretación

En la tabla N° 13 y figura N° 09 se observa los resultados de la Pregunta que aborda la influencia del nivel de ingresos en el trabajo que realiza el personal que labora en la empresa, donde el 70% manifestó que sí influye, mientras que solo el 30% sostuvo que no influye.

**Tabla 14.**  
**Resultados de la pregunta diez ¿Posee otros ingresos?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	No	20	40%
	Si	30	60%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 10. Resultados de la pregunta diez ¿Posee otros ingresos?**  
Fuente: Elaboración propia

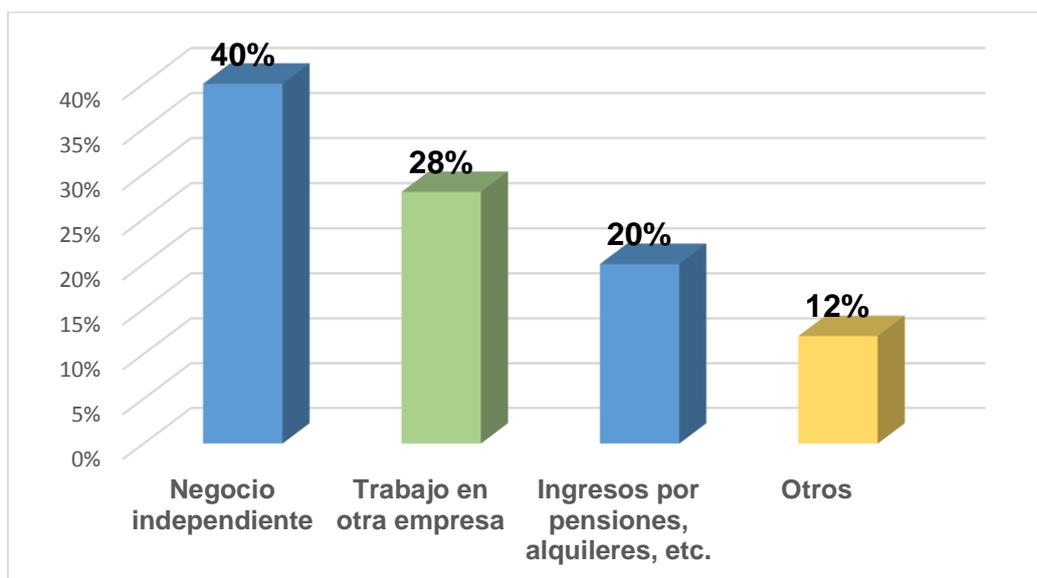
### **Interpretación**

En la tabla N° 14 y figura N° 10 se observa los resultados de la pregunta que aborda la percepción de otros ingresos. Asimismo, se identificó el que el 60% de los colaboradores posee otros ingresos; por otra parte, la diferencia que corresponde a 40% no perciben otros ingresos.

**Tabla 15.**  
**Resultados de la pregunta once ¿Cuál es la procedencia de dichos ingresos?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Negocio independiente	20	40%
	Trabajo en otra empresa	14	28%
	Ingresos por pensiones, alquileres, etc.	10	20%
	Otros	6	12%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 11. Resultados de la pregunta once ¿Cuál es la procedencia de dichos ingresos?**

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

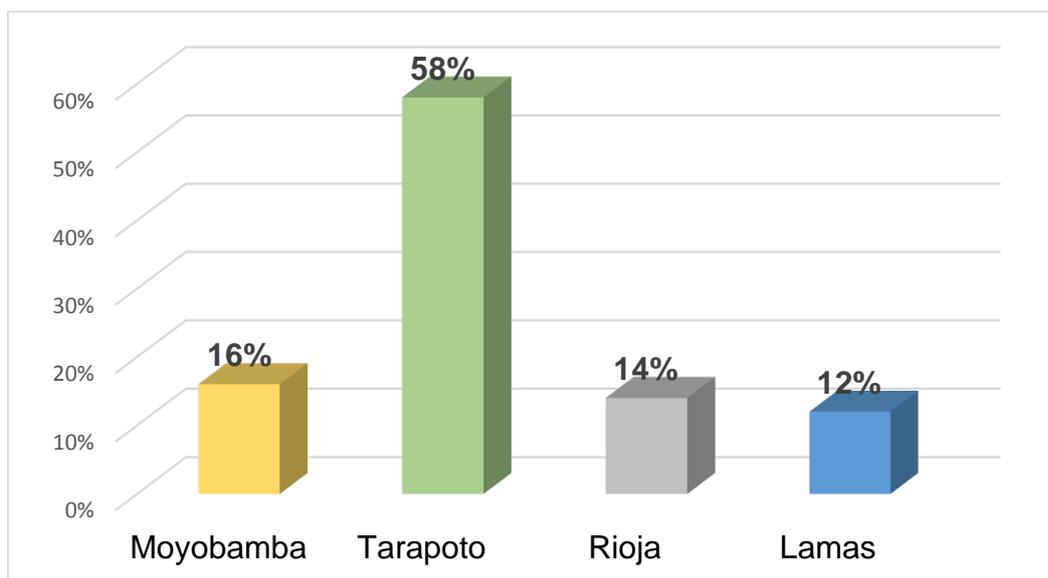
En la Tabla N° 15 y Figura N° 11 se observan, que los colaboradores el 40% dieron a conocer que su procedencia de otros ingresos lo perciben por un negocio independiente; el 28% por un trabajo en otra empresa, el 20% ingresos por pensiones y la diferencia que correspondió a 12% determina otras fuentes.

### **Factores culturales**

**Tabla 16.**  
**Resultados del lugar de nacimiento**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Moyobamba	8	16%
	Tarapoto	29	58%
	Rioja	7	14%
	Lamas	6	12%
	Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 12. Resultados del lugar de nacimiento**  
Fuente: Elaboración propia

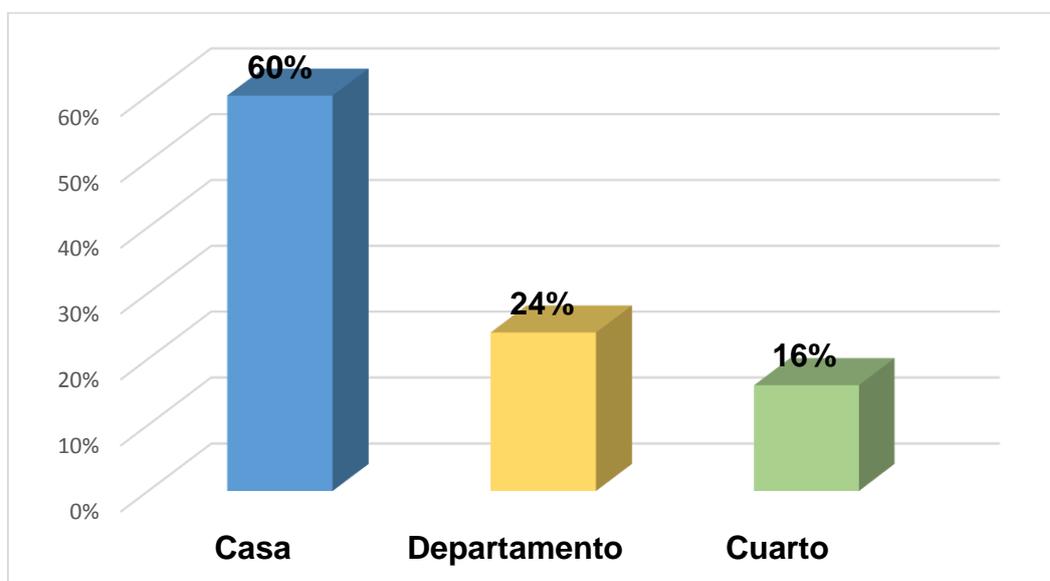
### **Interpretación**

En la tabla N° 16 y figura N° 12 se observa que los colaboradores en un 58% pertenecen a la ciudad de Tarapoto, el 16% a Moyobamba, el 14% a Rioja y el 12% a Lamas.

**Tabla 17.**  
**Resultados del tipo de vivienda**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casa	30	60%
	Departamento	12	24%
	Cuarto	8	16%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia



*Figura 13. Resultados del tipo de vivienda*  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

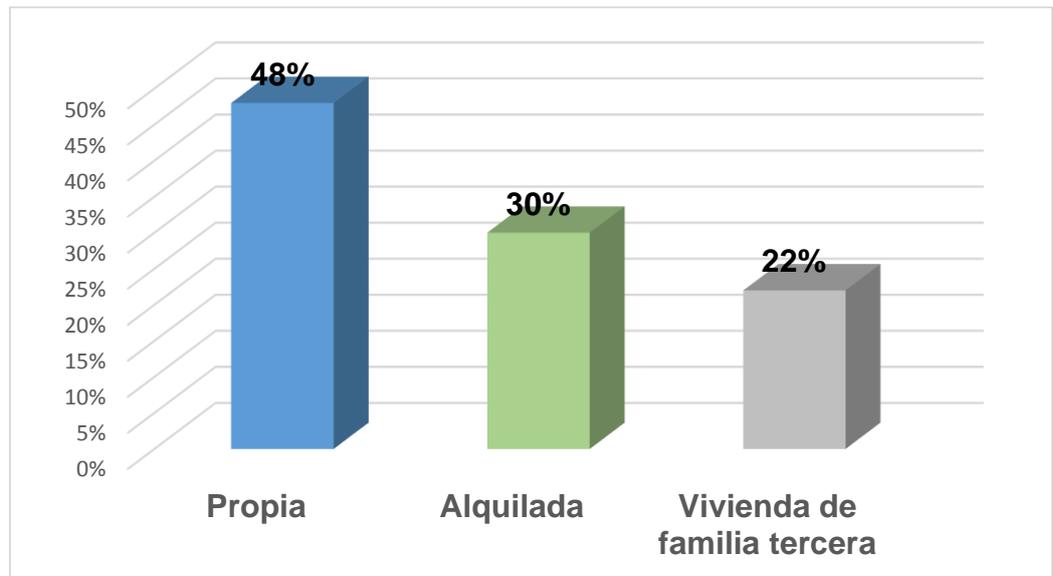
En la Tabla 17 y Figura 13 se observa que el 60% de los colaboradores tiene como tipo de vivienda una casa; el 24% un departamento y el 16% un cuarto.

**Tabla 18.**  
**Resultados de la Tenencia de vivienda**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Propia	24	48%

Alquilada	15	30%
Vivienda de familia tercera	11	22%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia



*Figura 14. Resultados de la Tenencia de vivienda*  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla N° 18 y figura N° 14 se observa que el 48% de los colaboradores determinan como tenencia de vivienda propia; el 30% alquilada y la diferencia que corresponde a 22% una vivienda de familia tercera.

**Tabla 19.**  
**Resultados del tipo de propiedad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Independiente	38	76%

Quinta	8	16%
Otro	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

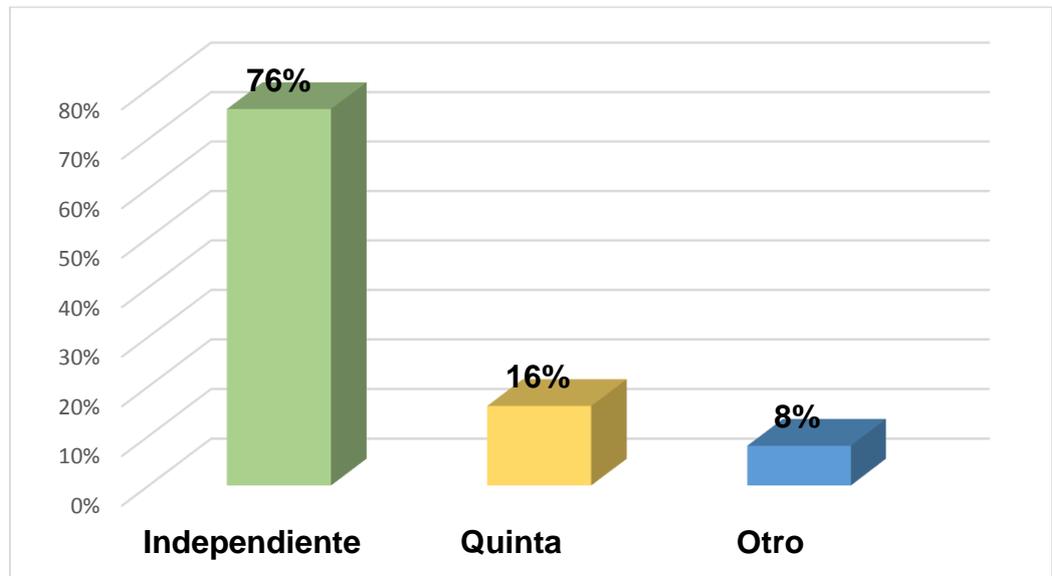


Figura 15. Resultados del tipo de propiedad

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

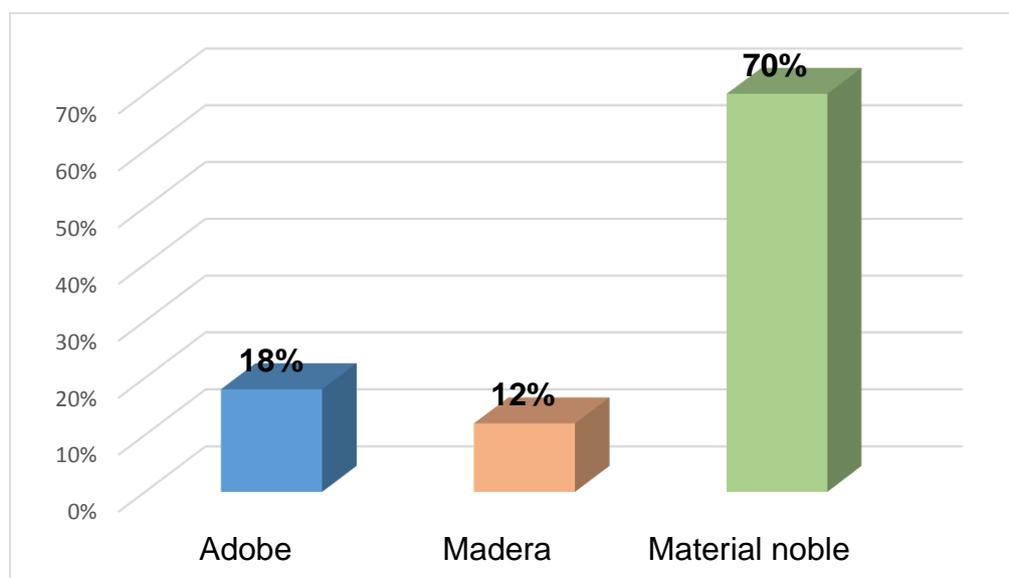
En la tabla N° 19 y figura N° 15 se observa que el tipo de propiedad de los colaboradores en un 76% es independiente, el 16% viven en una quinta y la diferencia que corresponde a 8% otros.

**Tabla 20.**  
**Resultados del Material de la vivienda**

Válidos		Frecuencia	Porcentaje
Adobe		9	18%

Madera	6	12%
Material noble	35	70%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Fuente: Elaboración propia



*Figura 16. Resultados del Material de la vivienda*

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

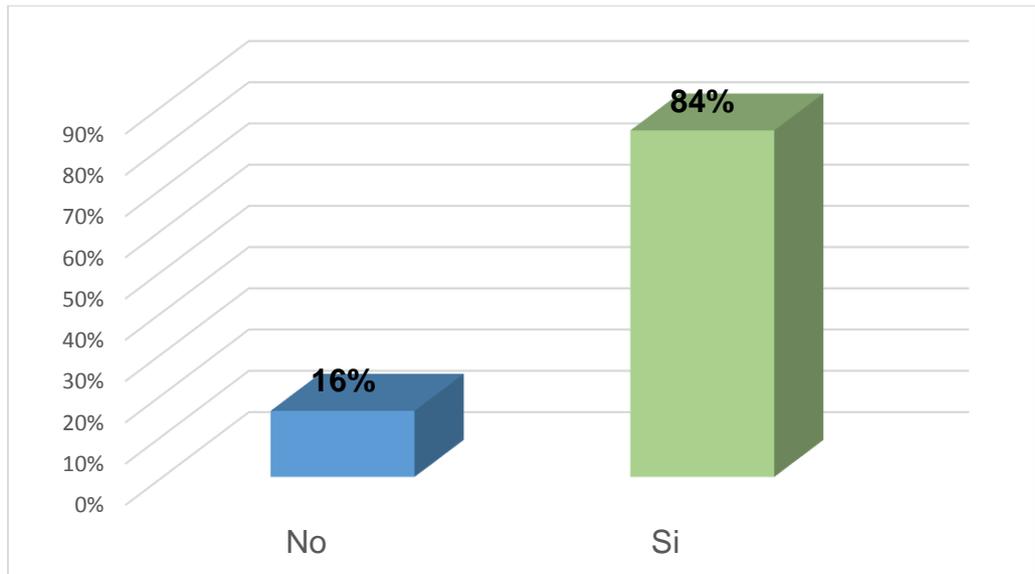
En la Tabla 20 y Figura 16 se observa que el material de vivienda de los colaboradores el 70% es de material noble; el 18% de adobe y el 12% a madera según la condición económica.

**Tabla21.**  
**Resultados de la pregunta diecisiete ¿La vivienda contaba con desagüe?**

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

	No	8	16%
Válidos	Si	42	84%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia



*Figura 17. Resultados de la pregunta diecisiete ¿La vivienda contaba con desagüe?*

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

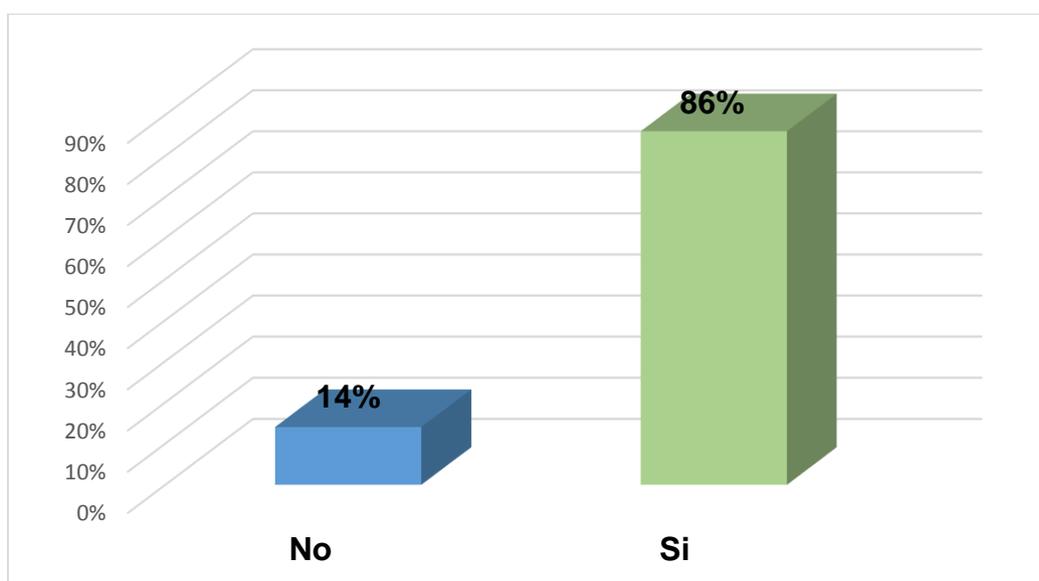
En la tabla N° 21 y figura N° 17 se observa que los colaboradores en un 84% su vivienda contaba con desagüe y el 16% dieron a conocer que determinaban este servicio.

**Tabla22.**  
**Resultados de la pregunta dieciocho ¿La vivienda contaba con energía eléctrica?**

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

	No	7	14%
Válidos	Si	43	86%
	Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 18. Resultados de la pregunta dieciocho ¿La vivienda contaba con energía eléctrica?*

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

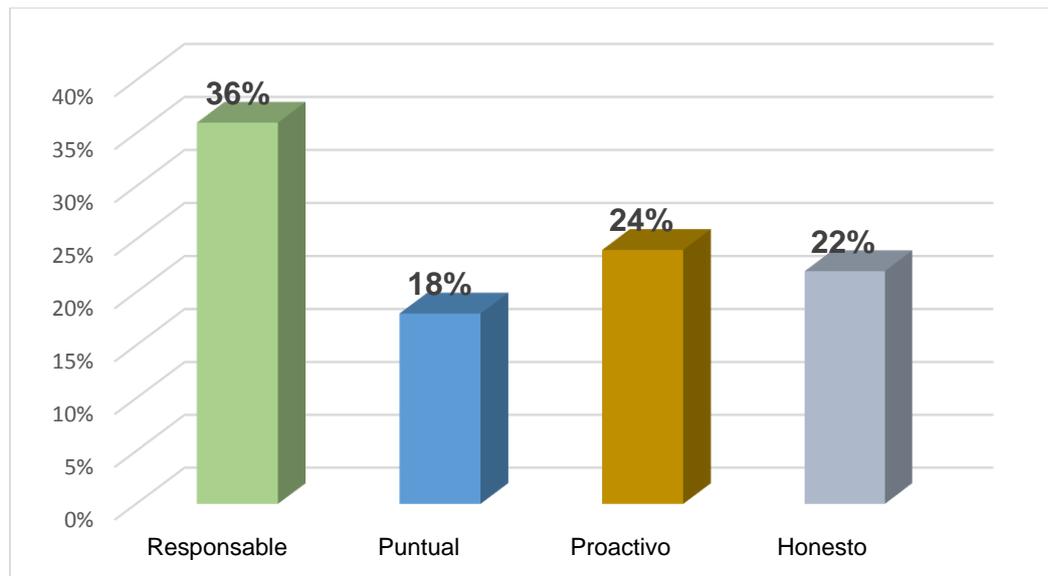
En la tabla N° 22 y figura N° 18 se observa que los colaboradores en un 86% su vivienda contaba con energía eléctrica y el 14% determinaron no contar con este servicio básico en su domicilio manifestaron.

**Tabla 23.**  
**Resultados de la pregunta ¿Cómo se definiera usted mismo?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Responsable	18	36%
	Puntual	9	18%

Proactivo	12	24%
Honesto	11	22%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia



*Figura 19. Resultados de la pregunta ¿Cómo se definiría usted mismo?*

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

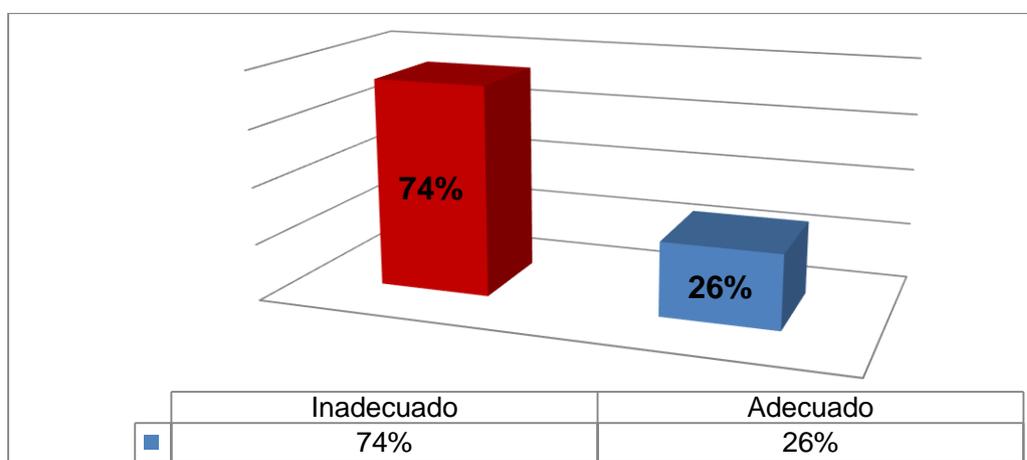
En la tabla N° 23 y figura N° 19 se observa que los colaboradores se califican como responsables en un 36%; el 24% como proactivo; el 22% como honesto y la diferencia que corresponde a 18% es puntual según su perspectiva.

#### 4.2. Determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres, Tarapoto 2017”.

**Tabla 24.**  
**Dimensión Relaciones interpersonales**

Calificación	Frec.	%
Inadecuado	37	74%
Adecuado	13	26%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 20. Dimensión: Relaciones interpersonales**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla N° 24 y figura N° 20 se puede observar que la variable Desempeño laboral en base a su dimensión Relaciones interpersonales tiene una calificación de Inadecuado por el 74% de los encuestados, mientras que el 26% restante lo ha definido como adecuado. Este resultado se debe a que, gran parte de los trabajadores indicaron que casi nunca se evidencia la existencia de un ambiente colaborativo y participativo entre compañeros de trabajo para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados; este hecho ha conllevado además a que el personal sienta que sus mismos compañeros no valoren el trabajo de los demás como partes

importantes de la organización, dificultando finalmente los procesos o formas de comunicación.

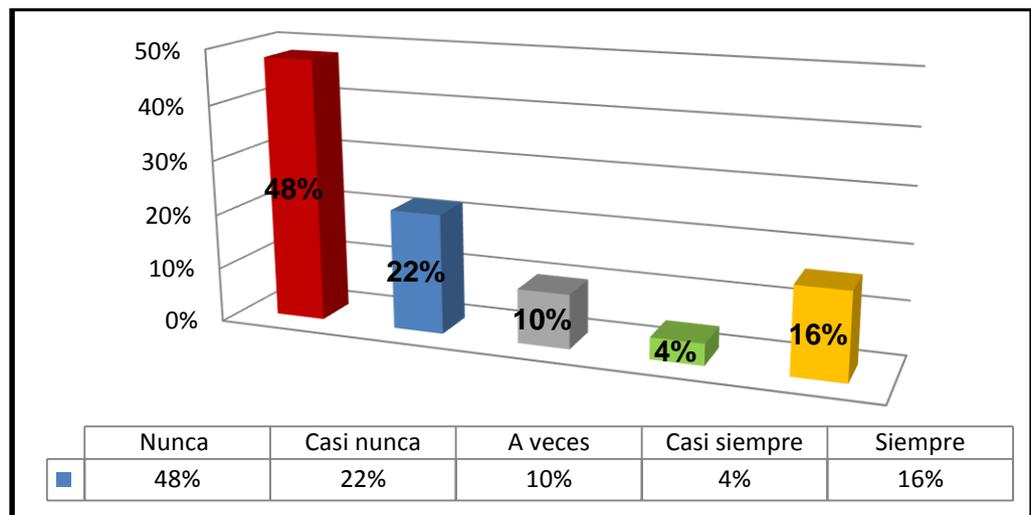
**Tabla25.**

**Resultados de la pregunta ¿Nivel de respeto que muestra el colaborador para con las funciones de su compañero?**

	Frec.	%
Nunca	24	48%
Casi nunca	11	22%
A veces	5	10%
Casi siempre	2	4%
Siempre	8	16%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 21. Resultados de la pregunta ¿Nivel de respeto que muestra el colaborador para con las funciones de su compañero?*

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

En la tabla N° 25 y figura N° 21 se observa los resultados de la Pregunta 1 el cual aborda el respeto, que muestra el colaborador respecto a las funciones que realiza su compañero, donde se demuestra que el 48% de los trabajadores tienen una percepción de nunca, el 22% casi nunca, el 10% a veces, el 4% siempre y un 16%

siempre. Este resultado se debe a que, en su mayoría, el personal no se encuentra demostrando mucho respeto respecto a las funciones que realizan sus compañeros de otras áreas.

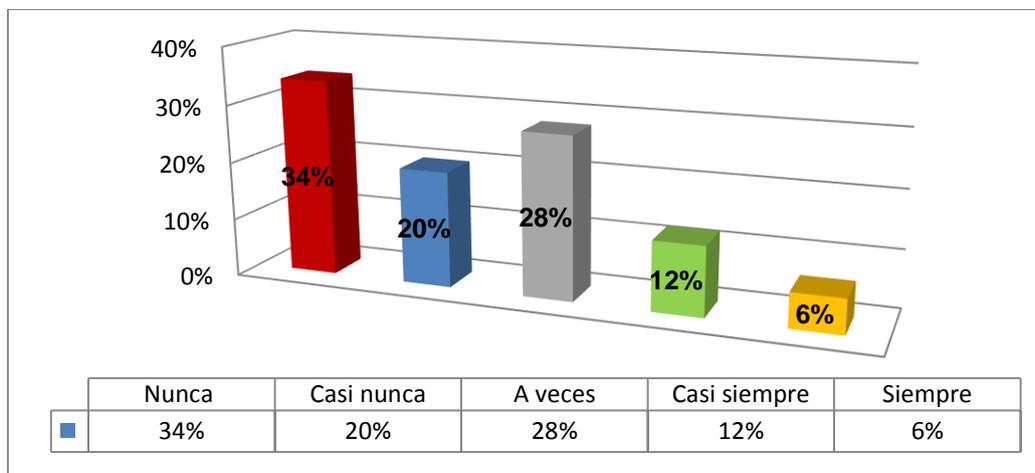
**Tabla 26.**

**Resultados de la pregunta ¿Nivel de participación que presenta el colaborador con sus compañeros en relación con los objetivos de la empresa?**

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Nunca	17	34%
Casi nunca	10	20%
A veces	14	28%
Casi siempre	6	12%
Siempre	3	6%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 22. Resultados de la pregunta ¿Nivel de participación que presenta el colaborador con sus compañeros en relación con los objetivos de la empresa?**

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

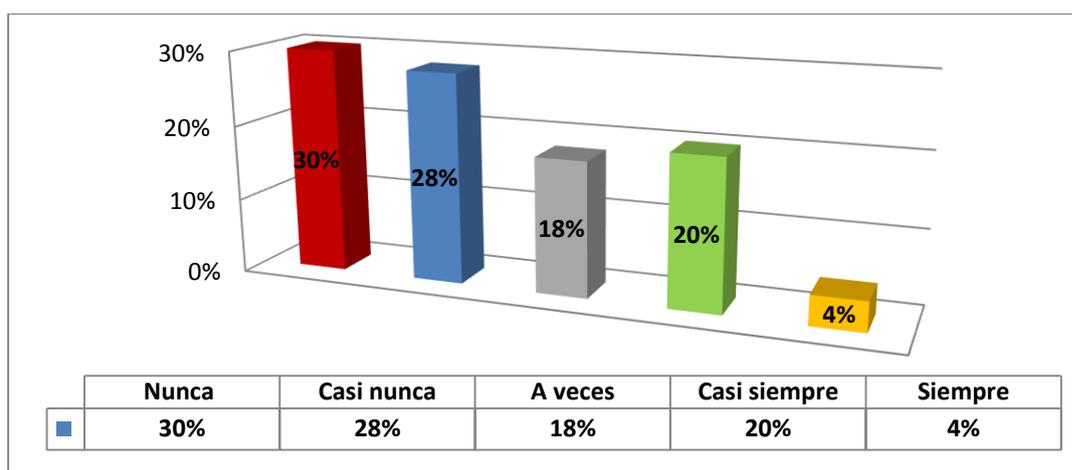
En la Tabla 26 y Figura 22 se observa los resultados de la Pregunta 2, en el que se evidencia que: el 34% de trabajadores nunca evidencia un nivel óptimo de participación colaborativa con sus compañeros con el fin de alcanzar los objetivos trazados, en el 20% de trabajadores se evidencia que casi nunca lo hacen, un 28% lo realiza algunas veces, en el 12% se evidencia que casi siempre lo hace, y solo en el 6% se evidencia que siempre lo hace.

**Tabla 27.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para hacer frente a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo que permite su desempeño óptimo?**

	Frec.	%
Nunca	15	30%
Casi nunca	14	28%
A veces	9	18%
Casi siempre	10	20%
Siempre	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 23. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para hacer frente a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo que permite su desempeño óptimo?*

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

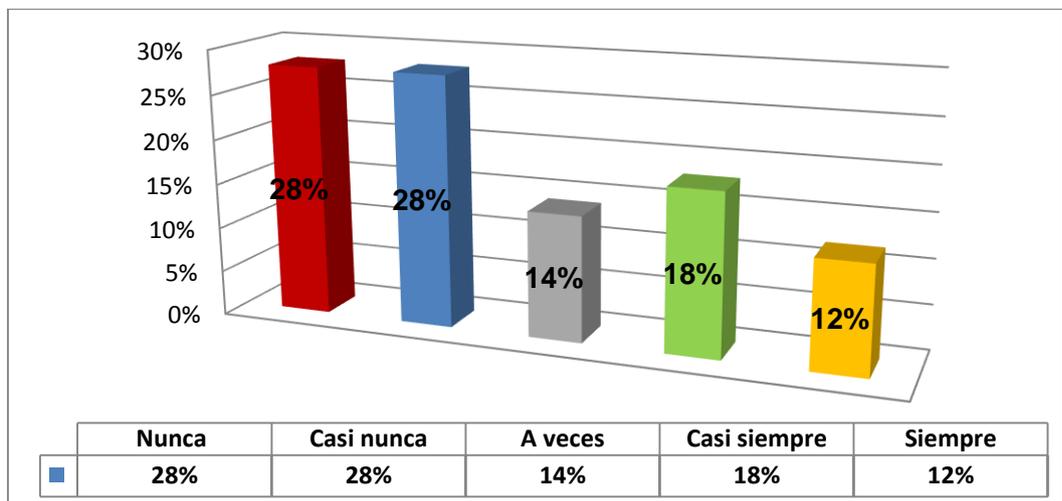
En la Tabla 27 y Figura 23 se observa los resultados de la Pregunta 3, mismos que indican que: un 30% de los trabajadores indican que nunca han observado que sus compañeros tratan al resto como parte fundamental del trabajo, el 28% casi nunca lo hacen, un 18% lo realiza solo algunas veces, el 20% lo hace casi siempre y un 4% siempre lo hace.

**Tabla 28.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel de comunicación entre compañeros de trabajo en la empresa?**

	Frec.	%
Nunca	14	28%
Casi nunca	14	28%
A veces	7	14%
Casi siempre	9	18%
Siempre	6	12%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 24.** Resultados de la pregunta ¿Nivel de comunicación entre compañeros de trabajo en la empresa?

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

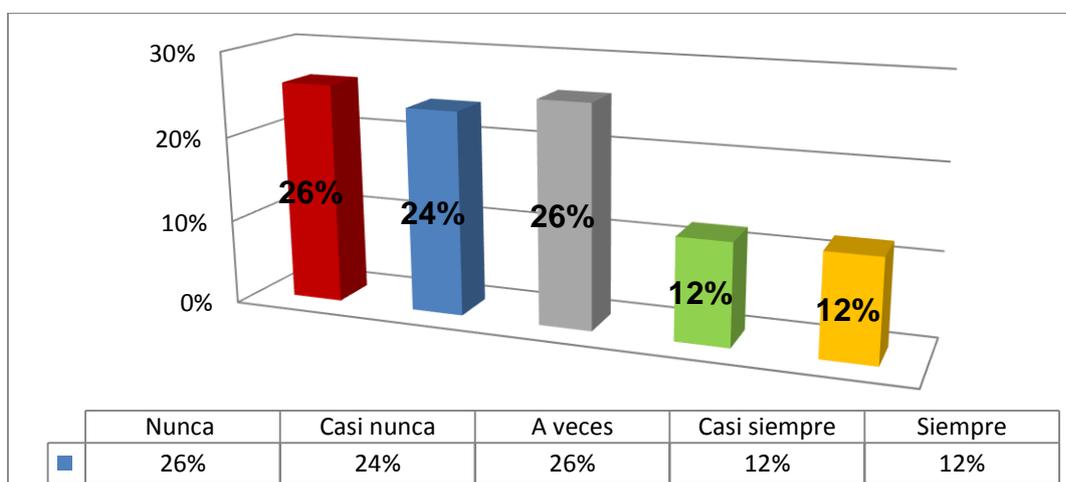
En la tabla N° 28 y figura N° 24 se observa los resultados de la Pregunta 4, en el que se evidencia que en el 28% de los casos nunca se presenta una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo, en el 28% de las veces casi nunca se observa, en el 14% de trabajadores se observa este comportamiento solo a veces, en el 18% casi siempre, y en el 12% restante se lo evidencia siempre.

**Tabla 29.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel de conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa?**

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Nunca	13	26%
Casi nunca	12	24%
A veces	13	26%
Casi siempre	6	12%
Siempre	6	12%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 25.** Resultados de la pregunta ¿Nivel de conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa?

Elaboración propia

### Interpretación

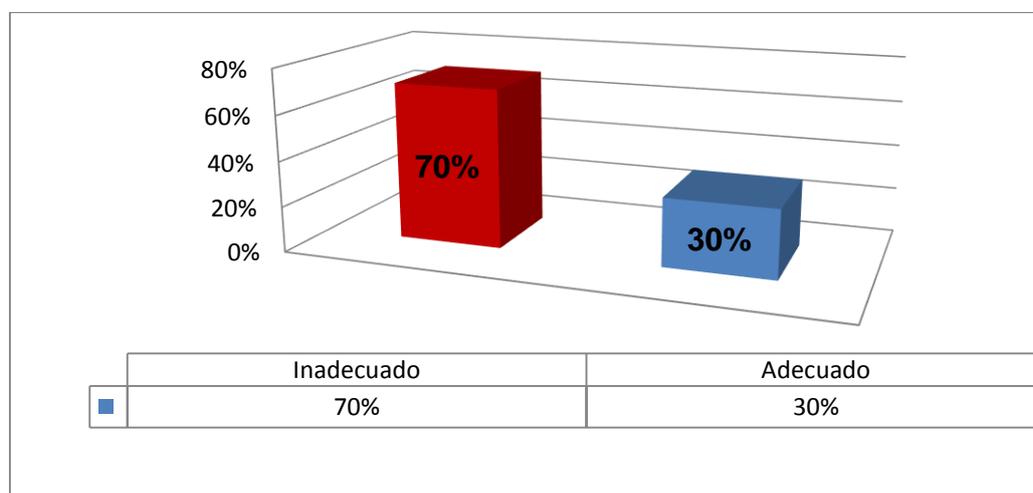
En la Tabla 29 y Figura 25 se observa los resultados de la Pregunta 5, en el que se observa que el 26% de los trabajadores manifiestan nunca haber tenido o presenciado conflictos con sus compañeros, el 24% indica que casi nunca, un 26% manifiesta que a veces, el 12% casi siempre y un 12% siempre.

**Tabla 30. Dimensión Juicio**

Calificación	Frec.	%
Inadecuado	35	70%
Adecuado	15	30%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia



**Figura 26. Dimensión Juicio**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

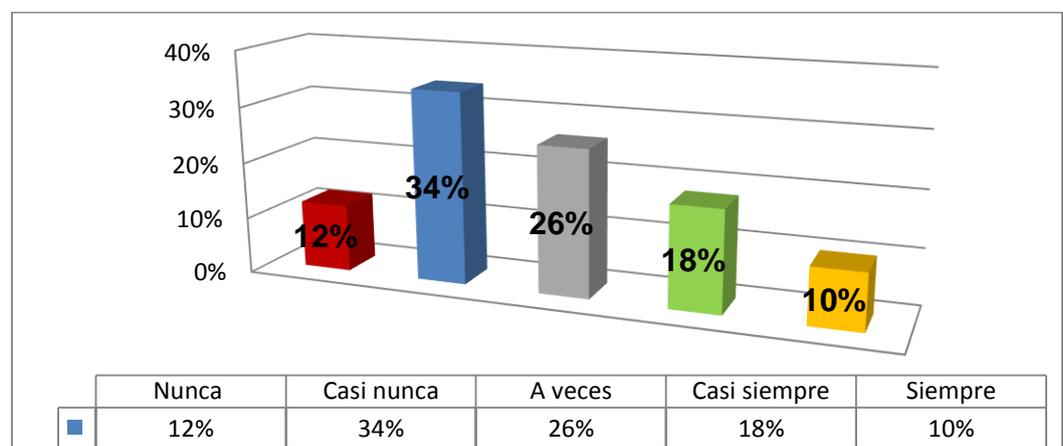
En la tabla N° 30 y figura N° 26 se puede observar que la variable Desempeño laboral en base a su dimensión Juicio tiene una calificación de Inadecuado por el 70% de los resultados, y el 30% restante es calificado como adecuado, esto se debe a que se ha

encontrado que el trabajador casi nunca se ha mostrado capaz de identificar una solución inmediata y asertiva ante un evento problemático interno o externo de la empresa, lo que se ve dificultado por el hecho de que la persona, no tenga la iniciativa de comunicar respecto a la presencia de ciertas deficiencias identificadas.

**Tabla 31.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel de colaborador para identificar oportunidades de solución ante un evento problemático interno o externo de la empresa?**

	Frec.	%
Nunca	6	12%
Casi nunca	17	34%
A veces	13	26%
Casi siempre	9	18%
Siempre	5	10%
Total	50	100%

Elaboración: Propia  
Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 27.** Resultados de la pregunta ¿Nivel de colaborador para identificar oportunidades de solución ante un evento problemático interno o externo de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Tabla 31 y Figura 27 se observa los resultados de la Pregunta 6 en el que se especifica que, alrededor del 12% de los

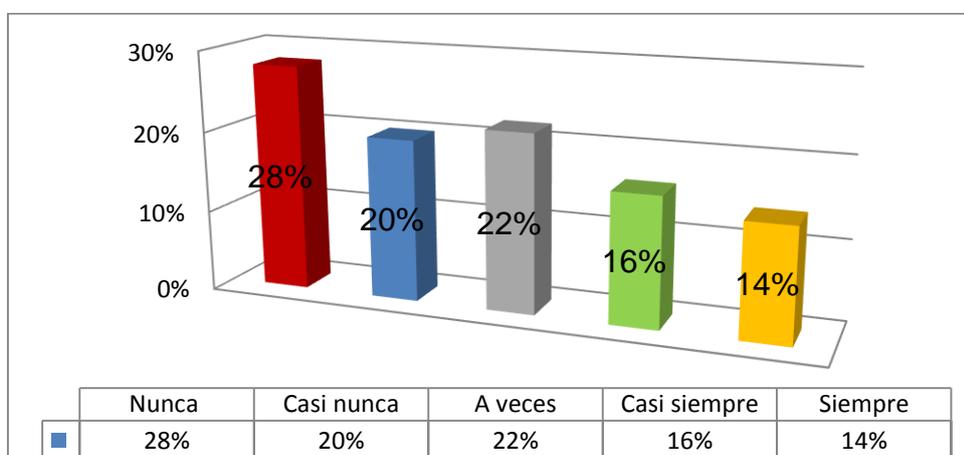
trabajadores nunca cuentan con un nivel adecuado como para poder identificar una oportuna solución a un problema dentro o fuera de la empresa, en un 34% se evidencia que casi nunca tienen esta capacidad, en el 26% solo algunas veces, el 18% casi siempre lo hace, y solo el 10% siempre lo realiza.

**Tabla 32.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para tomar decisiones oportunas entre los demás trabajadores?**

	Frec.	%
Nunca	14	28%
Casi nunca	10	20%
A veces	11	22%
Casi siempre	8	16%
Siempre	7	14%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 28.** Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para tomar decisiones oportunas entre los demás trabajadores?

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla N° 32 y figura N° 28 se observa los resultados de la Pregunta 7, en el que el 28% de los trabajadores nunca han presentado la capacidad suficiente como para poder tomar una

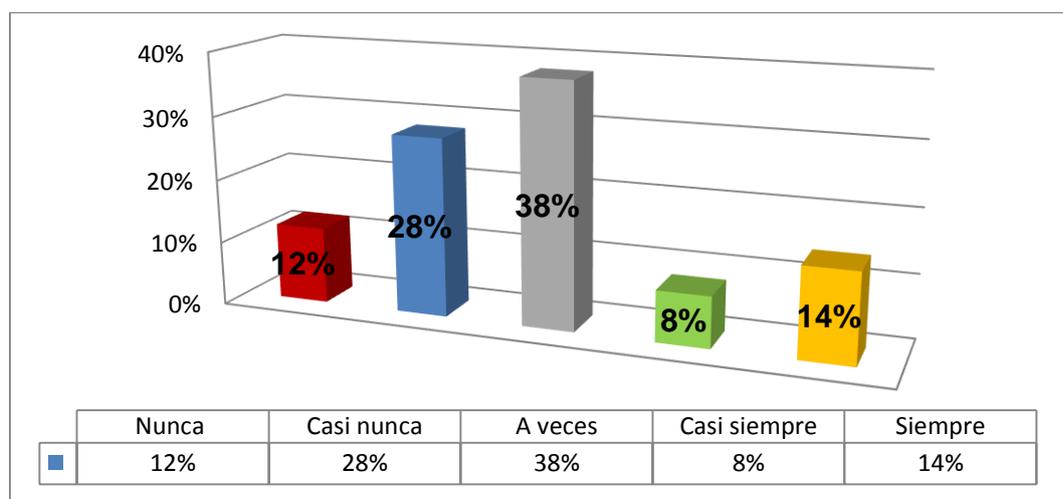
decisión oportuna, el 20% casi nunca lo hace, el 22% suele realizarlo (a veces), el 16% casi siempre y solo el 14% siempre toma decisiones oportunas.

**Tabla 33.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel del personal para dirigir y colaborar con los demás?**

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Nunca	6	12%
Casi nunca	14	28%
A veces	19	38%
Casi siempre	4	8%
Siempre	7	14%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 29. Resultados de la pregunta ¿Nivel del personal para dirigir y colaborar con los demás?*

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

En la tabla N° 33 y figura N° 29, se observa los resultados de la Pregunta 8, en el que se muestra que el 12% de los trabajadores tienen nunca han manifestado niveles de capacidad aceptables como para poder dirigir y colaborador con los demás, un 28% casi

nunca lo hace, el 38% a veces ha demostrado tener la capacidad, un 8% casi siempre lo ha hecho y el 14% restante se colocan como líderes al poder dirigir y colaborar con sus semejantes.

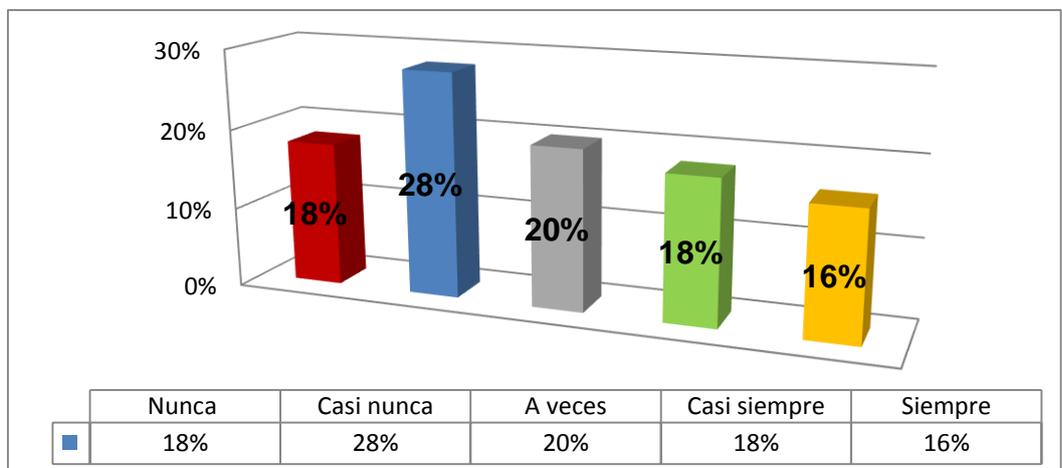
**Tabla 34.**

**Resultados de la pregunta ¿Nivel de colaborador para comunicar ciertas deficiencias identificadas en la empresa ante los demás compañeros de trabajo?**

	Frec.	%
Nunca	9	18%
Casi nunca	14	28%
A veces	10	20%
Casi siempre	9	18%
Siempre	8	16%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 30. Resultados de la pregunta ¿Nivel de colaborador para comunicar ciertas deficiencias identificadas en la empresa ante los demás compañeros de trabajo?**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla N° 34 y figura N° 30 se observa los resultados de la Pregunta 9, en el que se observa que un 18% de los trabajadores nunca comunican de las deficiencias que observan en el trabajo, un

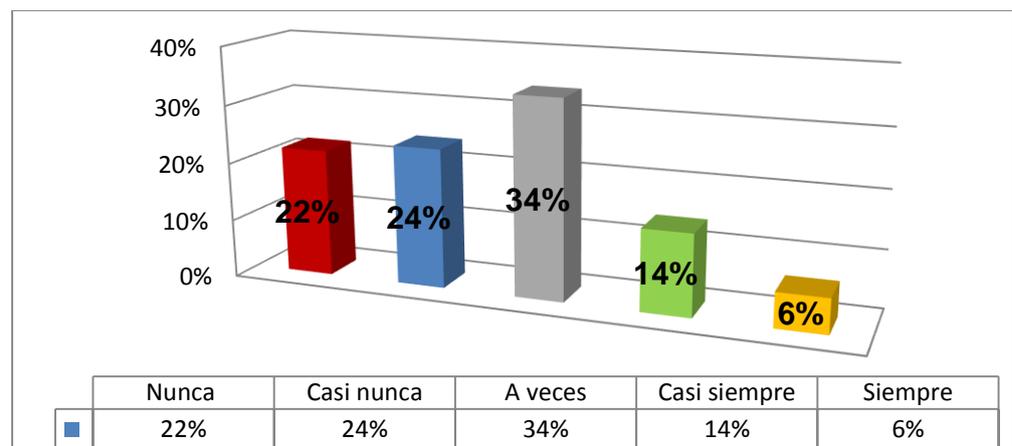
28% casi nunca lo hace, un 20% lo hace, pero solo algunas veces, el 18% y 16% lo hace casi siempre y siempre respectivamente.

**Tabla 35.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel del desempeño en trabajar para ayudar de manera imparcial a sus demás compañeros ante cualquier problema?**

	Frec.	%
Nunca	11	22%
Casi nunca	12	24%
A veces	17	34%
Casi siempre	7	14%
Siempre	3	6%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 31.** Resultados de la pregunta ¿Nivel del desempeño en trabajar para ayudar de manera imparcial a sus demás compañeros ante cualquier problema?

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla N° 35 y figura N° 31 se observa los resultados de la Pregunta 10, mismas que indican que el 22% de los trabajadores nunca realizan su trabajo de manera imparcial para ayudar al resto de sus compañeros, el 24% casi nunca lo hace, el 34% lo realiza

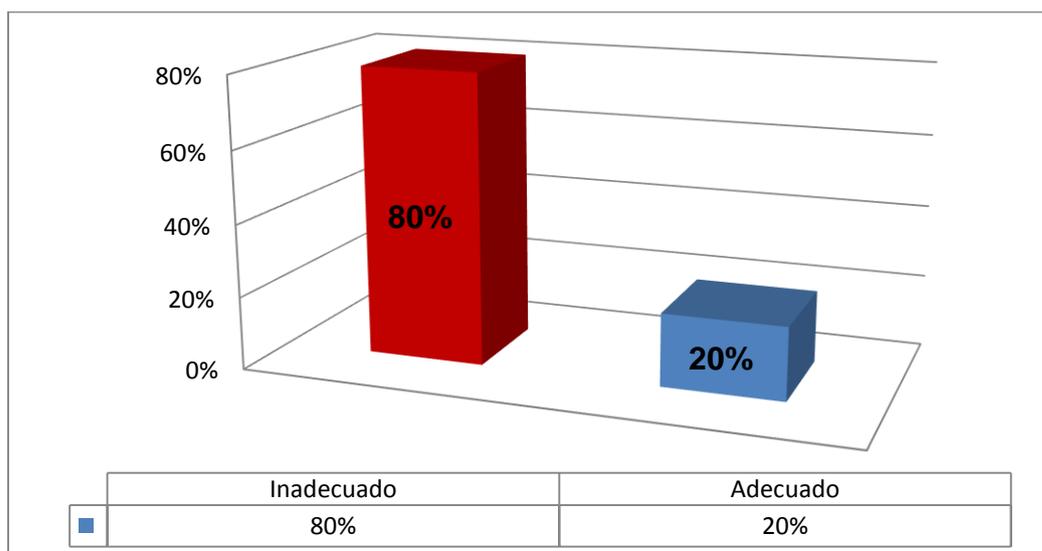
algunas veces, el 14% casi siempre y solo un 6% de los trabajadores siempre realizan esta acción.

**Tabla 36.**  
**Dimensión Habilidad para aprender**

Calificación	Frec.	%
Inadecuado	40	80%
Adecuado	10	20%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia



**Figura 32. Dimensión Habilidad para aprender**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

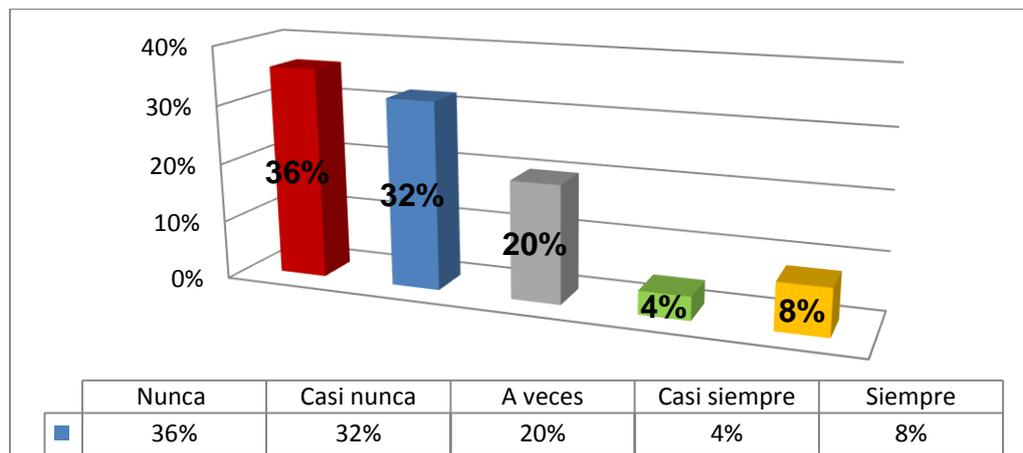
En la tabla N° 36 y figura N° 32 se puede observar que la variable desempeño laboral en base a su dimensión habilidad para aprender tiene una calificación de inadecuado por el 80% de los resultados, ello debido a que se determinó como el personal casi nunca logra asimilar de forma inmediata las actualizaciones

así como las capacitaciones que realiza la empresa, además, el personal no realiza actividades empresariales diferentes a las funciones que se les fueron asignadas, tampoco aportan nuevas ideas, además de indicar que, les dificulta aprender nuevos conocimientos y adaptarse a los cambios con la mínima supervisión.

**Tabla 37.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para asimilar de forma rápida las actualizaciones o capacitaciones que desee implantar la empresa?**

	Frec.	%
Nunca	18	36%
Casi nunca	16	32%
A veces	10	20%
Casi siempre	2	4%
Siempre	4	8%
Total	50	100%

Elaboración: Propia  
Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 33.** Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para asimilar de forma rápida las actualizaciones o capacitaciones que desee implantar la empresa?

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

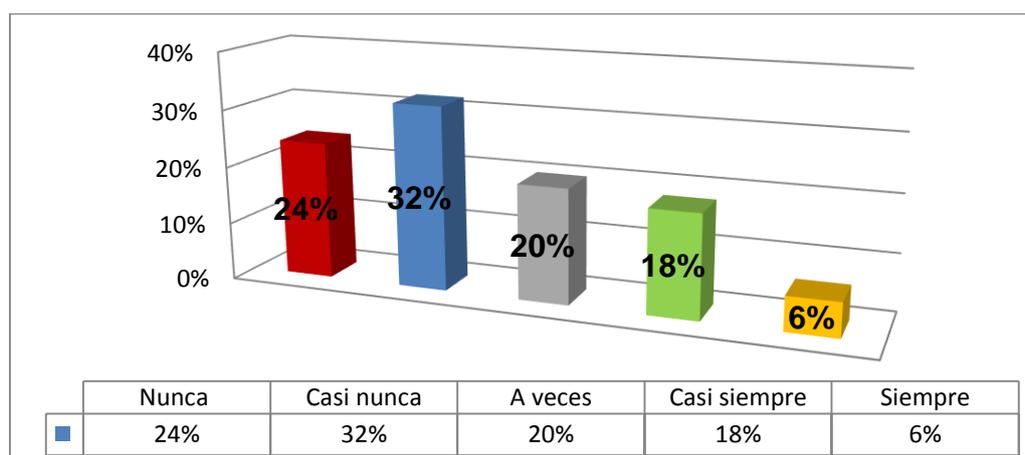
En la tabla N° 37 y figura N° 33 se observa los resultados de la Pregunta 11 en el que se especifica que un 36% de los trabajadores nunca han manifestado la capacidad suficiente como para poder asimilar de forma inmediata las actualizaciones y capacitaciones que realice la empresa, el 32% casi nunca tiene esta capacidad, un 20% ha demostrado poseerla solo a veces, el 4% casi siempre lo hace, y un 8% siempre asimila de forma inmediata.

**Tabla 38.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para desempeñar actividades empresariales no relacionadas a su función?**

	Frec.	%
Nunca	12	24%
Casi nunca	16	32%
A veces	10	20%
Casi siempre	9	18%
Siempre	3	6%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 34.** Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para desempeñar actividades empresariales no relacionadas a su función?

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la tabla N° 38 y figura N° 34 se observa los resultados de la Pregunta 12, en el que se evidencia que el 24% de los trabajadores nunca han demostrado poseer la capacidad suficiente como para desarrollar actividades empresariales diferentes a sus funciones, el 32% casi nunca lo ha demostrado, el 20% solo a veces, el 18% casi siempre lo ha hecho, y solo un 6 siempre ha demostrado poder realizar estas actividades.

### Tabla 39.

**Resultado de la pregunta ¿Nivel del colaborador para presentar nuevas ideas que ayuden a cumplir con los objetivos trazados de la empresa?**

	Frec.	%
Nunca	17	34%
Casi nunca	12	24%
A veces	5	10%
Casi siempre	11	22%
Siempre	5	10%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

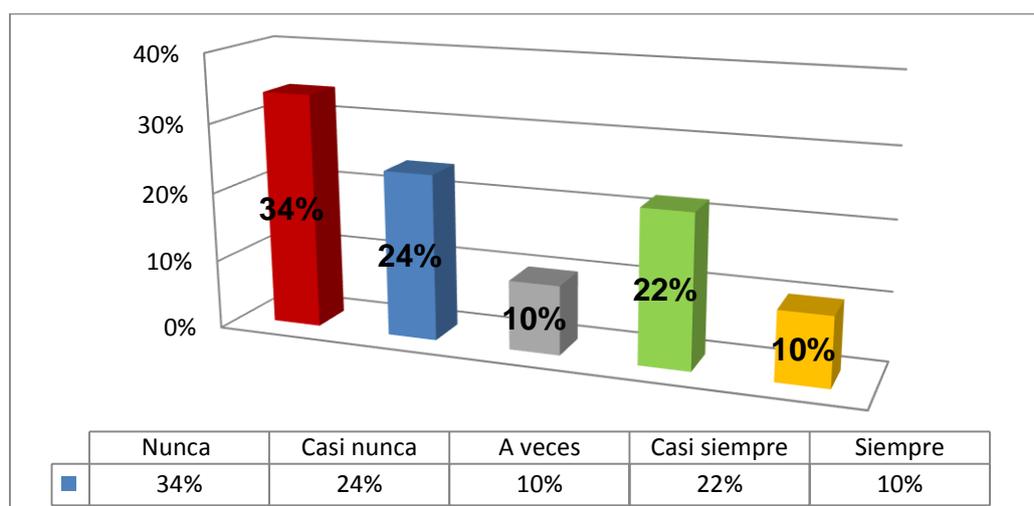


Figura 35. Resultado de la pregunta ¿Nivel del colaborador para presentar nuevas ideas que ayuden a cumplir con los objetivos trazados de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

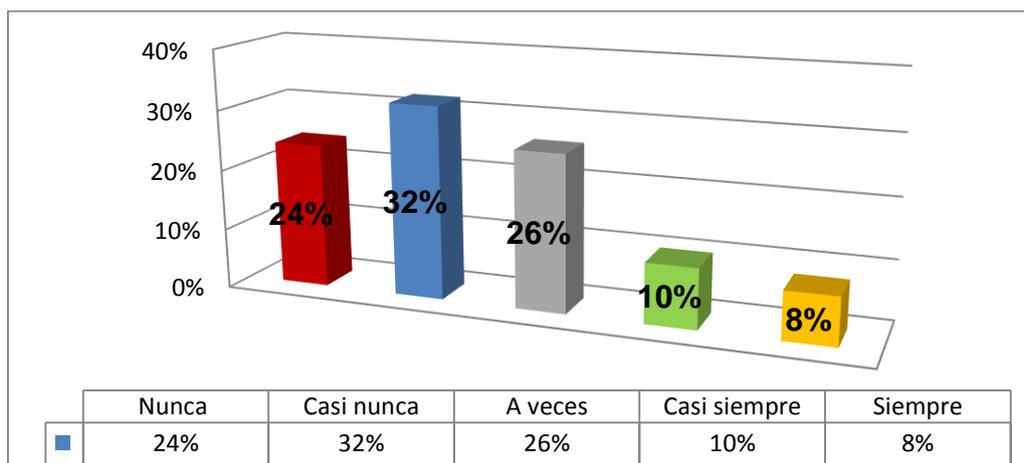
En la tabla N° 39 y figura N° 35 se observa los resultados de la Pregunta 13, en el que se evidencia que el 34% de los trabajadores nunca presentan nuevas ideas que contribuyan con el cumplimiento de los objetivos trazados, de igual manera el 24% casi nunca lo hace, un 10% lo hace algunas veces, el 22% lo realiza casi siempre y solo un 10% lo realiza con frecuencia o siempre.

**Tabla 40.**  
**Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para aprender nuevos conocimientos y adaptarse a los cambios con la mínima supervisión?**

	Frec.	%
Nunca	12	24%
Casi nunca	16	32%
A veces	13	26%
Casi siempre	5	10%
Siempre	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 36.** Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para aprender nuevos conocimientos y adaptarse a los cambios con la mínima supervisión?

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la tabla N° 40 y figura N° 36 se observa los resultados de la Pregunta 14, en el que se observa que el 24% de los trabajadores nunca han tenido la capacidad de poder adaptarse a los cambios con la mínima supervisión, el 32% casi nunca puede aprender nuevo conocimiento, el 26% algunas veces puede aprender y adaptarse, el 10% casi siempre lo hace, y solo el 8% siempre ha demostrado aprender y adaptarse de manera efectiva.

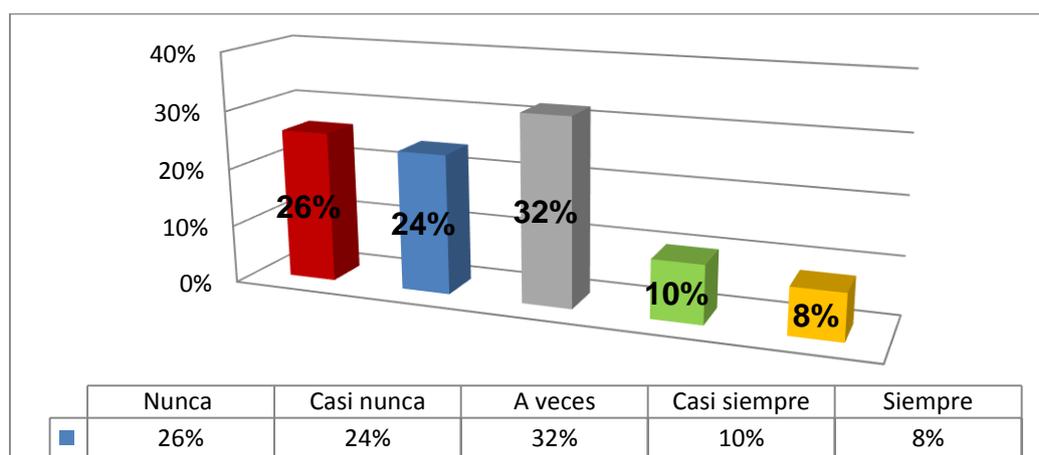
**Tabla 41.**

**Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para asimilar a las opiniones o ideas propuestas por sus superiores?**

	Frec.	%
Nunca	13	26%
Casi nunca	12	24%
A veces	16	32%
Casi siempre	5	10%
Siempre	4	8%
Total	50	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada



**Figura 37. Resultados de la pregunta ¿Nivel del colaborador para asimilar a las opiniones o ideas propuestas por sus superiores?**

Fuente: Elaboración propia

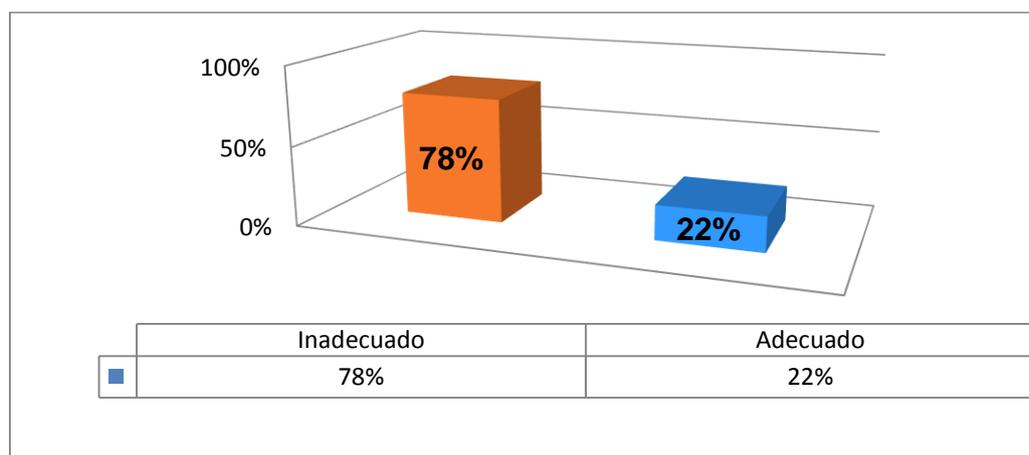
### Interpretación:

En la tabla N° 41 y figura N° 37 se observa los resultados de la Pregunta 15, en el que se observa que el 26% de los trabajadores no tiene la capacidad suficiente como para poder asimilar las opiniones de los demás, el 24% casi nunca lo telera, un 32% solo lo hace a veces, el 10% casi siempre acepta las opiniones e ideas propuestas por sus superiores y un 8% siempre lo acepta.

**Tabla 42.**  
**Variable Desempeño laboral**

Calificación	Frec.	%
Inadecuado	39	78%
Adecuado	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia



**Figura 38. Variable Desempeño laboral**  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla N° 42 y figura N° 38 se puede evidenciar que el 78% de los trabajadores presenta un desempeño laboral inadecuado, mientras que el 22% restante presenta un desempeño adecuado.

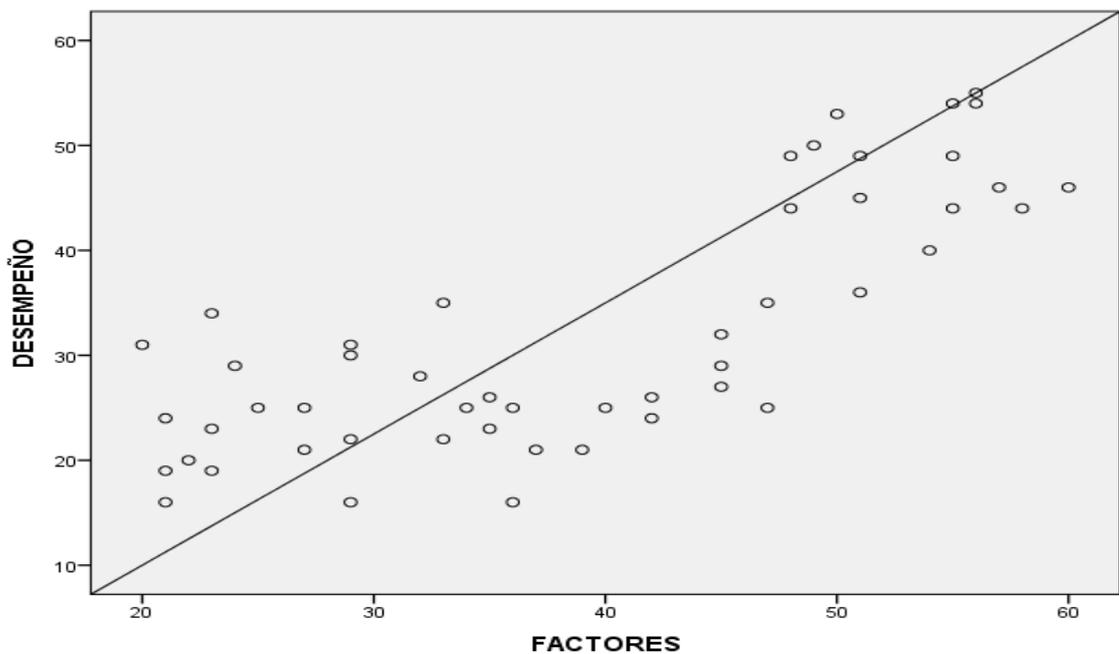
Estos resultados se deben fundamentalmente a que el personal no muestra ciertas competencias para la apertura de aprendizaje, cambio y adaptación que requiere la empresa.

**4.3. Determinar la incidencia de los factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.**

**Tabla 43.**  
**Correlación biserial**

		DESEMPEÑO	FACTORES
DESEMPEÑO	Correlación biserial	1	,968**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
FACTORES	Correlación biserial	,968**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 39. Grafico correlativos factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores.*

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

En la tabla N° 43 se puede observar la correlación biserial establecida entre la variable factores socioculturales, y la variable Desempeño laboral. Vale mencionar que la correlación biserial fue empleado puesto que las variables analizadas no presentaron la misma escala de medición, en el caso de la variable independiente esta fue de tipo nominal, mientras que en la dependiente fue ordinal; en tal sentido se tuvo que existe una correlación altamente significativa, puesto que la prueba de correlación biserial arrojó un Sig. Bilateral de 0,000 siendo este menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula de la investigación, aceptándose que los factores socioculturales inciden significativamente en el desempeño laboral de las colaboradoras de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”; así mismo el nivel de causalidad es equivalente a un 0.968, es decir, los factores socioculturales explican en un 96.8% el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto”, 2017.

### **Coefficiente de determinación ( $r^2$ ):**

$$r^2 = (0.968)^2$$

$$r^2 = 0.937024 * 100$$

$$r^2 = 93.70\%$$

### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la prueba del coeficiente de determinación o  $r^2$ , se infiere que los factores socioculturales, influye en un 93.70% sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres torres, Tarapoto 2017” siendo la diferencia de 6.3% una influencia generada por otras variables o factores.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El análisis de las variables en estudio fue realizado empleando la técnica de la encuesta con el instrumento denominado cuestionario, tanto para la variable Factores socioculturales y Desempeño laboral, en el primer caso se aplicó un cuestionario de 20 preguntas, en tanto para el segundo se formularon 15 interrogantes; las cuales fueron contestada por 50 colaboradoras del personal en la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.

Los factores socioculturales según explica Castejón et al. (2010), es una alusión de concesión al proceder de cada individuo, significando la oportunidad de difundir orden dentro del acuerdo comunitario, de acuerdo a este ambiente real en el cual se tiene que observar el cómo estos sujetos interaccionan entre ellos; y de acuerdo a Cabrera y Gutiérrez (2005, pp. 207-247), toman gran importancia debido a la influencia de la cultura (como la religión, el lenguaje) y la sociedad (como la enseñanza de las escuelas), que se reflejada en el comportamiento del individuo. En este sentido para la variable Factores socioculturales operacionalizado por 6 indicadores, se tuvo que el mayor grupo etario se encuentra entre los 24 y 35 años (72%), con un nivel de instrucción predominantemente superior (56%), donde la mayoría tiene ingresos que van principalmente entre los s/ 901 a s/ 1100; en tanto dentro de los culturales se halló que el 58% nació en Tarapoto, y que a la fecha residen mayoritariamente en una casa (60%) propia (48%) y cuenta en un % mayor al 80% con servicios básicos. Los resultados son comparables por el obtenido por Alba y Trujillo (2014) en su investigación, donde concluye que el factor de motivación, tomado como factor social, influye de manera significativa sobre el desempeño de las colaboradoras de la empresa, de igual forma Alvarado (2017) llega a concluir que el clima laboral, como factor social afecta el desempeño laboral de los trabajadores generando inconformidad entre compañeros de trabajo.

Para la variable Desempeño laboral de acuerdo a Chiavenato (2011, pp. 202 211), se tiene que es una sucesión de valoración dentro de la entidad, constatando que el patrón de función de cada proletario y cualificación lograda en los cursos de adiestramiento en cuanto al modelo alcanzado bajo el estilo de jornada de la entidad; para Lado (2013) el desempeño laboral conforma dos contextos relevantes referente a la acción del colaborador dentro de la organización, estos contextos son: la evaluación de los resultados logrados en la jornada laboral, y la investigación de conductas, capacidades, etc.

Los resultados valoraron la variable Desempeño laboral como inadecuada en un 78%, explicado porque la Dimensión Relaciones interpersonales fue calificada por las colaboradoras de la empresa “Las Tres Torres, tarapoto 2017” como inadecuada en un 74%, lo mismo la Dimensión Juicio en un 70%, y la Dimensión Habilidad para aprender en un 80%. Los resultados son comparables con lo obtenido por Manosalva (2015) quien llega a concluir que las relaciones interpersonales reflejan un bajo desempeño en los trabajadores, de igual forma Uría (2011) concluyó que el clima organizacional deficiente refleja la desmotivación en los trabajadores en cuanto a la realización de sus actividades.

## CONCLUSIONES

Como primera conclusión, referida al primer objetivo específico, se arribó tras la identificación de los factores socioculturales relevantes de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”; que dentro de los factores sociales se tiene la edad, nivel educativo, institución donde estudió, manejo de otra lengua, función laboral, ingresos mensuales, conformidad con estos ingresos, otros ingresos, influencia de ingresos en el desempeño laboral, existencias otros ingresos y la procedencia de estos. Dentro de los factores culturales se tuvo lugar de nacimiento, tipo de vivienda, tenencia de la propiedad, tipo de propiedad, material del hogar, existencias de servicios básicos en las viviendas, además de la autodefinición de cada colaborador. Es así como se encontró el mayor grupo etario se encuentra entre los 24 y 35 años (72%), con un nivel de instrucción predominantemente superior (56%), donde la mayoría tiene función administrativa (46%), con ingresos que van principalmente entre los s/ 901 a s/ 1100; en tanto dentro de los culturales se halló que el 58% nació en Tarapoto, y que a la fecha residen mayoritariamente en una casa (60%) propia (48%) y cuenta en un % mayor al 80% con servicios básicos.

Como segunda conclusión, referida al segundo objetivo específico, se arribó tras la determinación del nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres , Tarapoto 2017”, que este es inadecuado en un 78%, explicado porque la Dimensión Relaciones interpersonales, Dimensión Juicio, y Dimensión Habilidad para aprender, fueron valorados también como inadecuados en un 74%, 70% y 80% respectivamente.

Como tercer objetivo, referido al objetivo general, se tuvo tras la determinación de la incidencia de los factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”, que esta es altamente significativa, puesto que la prueba

de correlación biserial arrojó un Sig. Bilateral de 0,000 siendo este menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula de la investigación, aceptándose que los factores socioculturales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”; así mismo el nivel de causalidad es equivalente a un 0.968, es decir, los factores socioculturales explican en un 96.8% el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto, 2017”.

## RECOMENDACIONES

El recurso humano dentro de una organización sin duda representa uno de sus pilares más importantes para garantizar el logro de los objetivos trazados por la misma; en ese sentido se recomienda a la empresa “Las Tres Torres, tarapoto 2017” a realizar talleres, cursos, seminarios, conferencias o capacitaciones en general que permitan sumar valor al perfil profesional y humano de sus colaboradores.

La cantidad y calidad de los recursos para el desempeño de las actividades de una organización representa un condicionante para la productividad de los mismos; en ese sentido se recomienda a la empresa “Las Tres Torres, tarapoto 2017” a garantizar que sus colaboradores cuenten con todos los implementos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones, y así estas puedan cumplir con las metas trazadas.

Se recomienda a los futuros investigadores tomar como referencia, ya que les permitirá tener una visión amplia, teniendo como modelo para sus investigaciones de similares problemáticas.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alba, I. E. y Trujillo, J. L. (2014). *Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL. Huaraz, 2014.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/976/FACTORES%20DE%20MOTIVACION%20SEGUN%20HERZBERG%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20DISTRIBUIDORA%20NAVARRO%20EIRL%20DE%20HUARAZ%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, H. H. (2017). *El clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa sedalib S.A. 2015.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8067/alvaradoj\\_aime\\_heber.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8067/alvaradoj_aime_heber.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Beingolea, J. (2014). *Una es del bajo rendimiento de sus colaboradoras.* Junio Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/empresa-responsable-bajo-rendimiento-sus-colaboradoras-2099369>
- Calla, M. (2014) "Principales factores socioculturales asociados al bajo rendimiento escolar de los alumnos del primer grado a de la I.E n°2023 en el año 2014 (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10821/calla\\_dm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10821/calla_dm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera, C.J. y Gutiérrez, A. A. (2005). *Introducción a los Indicadores Económicos y Sociales de México.* Universidad Nacional Autónoma de México. Consultado el 25 de julio de 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=AmDbuTdEw7gC&pg=PA85&>

dq=indicadores+socioculturales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwidyOO24LDcAhWxq1kKHeXcANIQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true

Capacho, J. (2011). *Evaluación del aprendizaje en espacios virtuales – TIC*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Cárdenas, M. y Villacorta, E. (2017). Mentoring y desempeño laboral en la Piladora de arroz Rey León – Morales año 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2489/TESIS%20-%20MENTORING.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrera, B. y Mazzarella, C. (2001). Vygotsky: Enfoque Sociocultural. *Educere*, 5 (13), 41-44. Consultado el 25 de julio de 2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/356/35601309.pdf>

Cevallos, L. P. (2013). *Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral, Dirección Provincial Agropecuaria De Santa Elena, Año 2013*. (Tesis de pre, Grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1136/1/GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%2C%20DIRECCI%C3%93N%20PROVINCIAL%20AGROPECUARIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2C%20A%C3%91O%202013.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones*. (9ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.

Chinchilla, N. (2014) “Factores socioculturales que inciden en el rendimiento académico en matemáticas en el departamento de Ocotepeque: Un análisis en los centros educativos de alto desempeño 2010” (Tesis de pregrado) Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de: <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/factores-socioculturales-que-inciden-en-el-rendimiento-academico-en->

matematicas-en-el-departamento-de-ocotepeque-un-analisis-en-los-centros-educativos-de-alto-desempeno-2010/

Chong, C. (2013). Incremento del nivel de desempeño laboral mediante la implementación de un sistema de administración del conocimiento en Cervecería San Juan S.A. – Tarapoto. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1364/ITEM%4011458-258.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ConferenceBoard Total Economy (2016). *Colombia es uno de los países que cuenta con más bajos niveles de productividad laboral*. RCN. Recuperado de: <http://www.noticiasrcn.com/tags/desempeno-laboral>

Del Águila, D. y Ramírez, L. (2013). Evaluación del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradoras del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Amazónico de la ciudad de Tarapoto, provincia y región San Martín. 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de: [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2177/TP\\_AD\\_M\\_00028\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2177/TP_AD_M_00028_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guillen, K y Suarez, C. (2015) “Factores socioeconómicos que influyen en el desempeño académico de los y las estudiantes de la escuela de trabajo social, período mayo – septiembre 2014 (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Manabí. Recuperado de: <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/123/1/Factores%20Socioeconomico%20y%20el%20desempeno%20academico.pdf>

Goicochea, L. Y. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. Recuperado

- de:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea\\_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Herrero, J.(2002), *¿Qué es cultura?*, recuperado en: <http://pnglanguages.org/training/capacitar/antro/cultura.pdf>.
- Kluger, A.Y DeNisi A. (2013). Solo un 30% mejora tras una evaluación de desempeño laboral. Febrero. La Nación. Recuperado de:[http://www.nacion.com/economia/Solo-mejora-evaluacion-desempeno-laboral\\_0\\_1325667531.html](http://www.nacion.com/economia/Solo-mejora-evaluacion-desempeno-laboral_0_1325667531.html)
- Lado, M. (2013). *Introducción a la Auditoría Socio laboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos*. (1ª ed.). España: Bubok Publishing.
- Manosalva, D. P. (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC: 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2053/manosalva\\_rodriguez\\_doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2053/manosalva_rodriguez_doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Millán A. (2013), *Obras completas*. Volumen III, Recuperado en: [https://books.google.com.pe/books?id=3q1m3iZ\\_VfMC&pg=PA125&dq=Persona+y+sociedad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8iuSi5\\_HSAhVEWCYKHT48C6cQ6AEIJzAC#v=onepage&q=Persona%20y%20sociedad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3q1m3iZ_VfMC&pg=PA125&dq=Persona+y+sociedad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8iuSi5_HSAhVEWCYKHT48C6cQ6AEIJzAC#v=onepage&q=Persona%20y%20sociedad&f=false).
- Moreno, M.(2003), *Características de la sociedad, en Filosofía*. Volumen II:Antropología, Psicología y Sociología, Madrid, España. Editorial MAD.
- Pillaca, K. y Gonzales, L. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC Piura SAC de Tarapoto en el 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2415>
- Rincon, C y Garzón, H (2012) Gerencia de Procesos y Calidad Sistema de Evaluación por Merito – Pgn (tesis pre-grado). Universidad escuela de

administración de negocios – EAN, Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3585/Garz%C3%B3nHector2012.pdf?sequence=1>

Spencer, H. (2004). *¿Qué es una sociedad?* Una sociedad es un organismo, Recuperado en:

[http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS\\_107\\_121168250759211.pdf](http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_107_121168250759211.pdf).

Uría, D. E. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Adelas Cías.* (Tesis de pre-grado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

# **ANEXO**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** “Incidencia de los factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”

Formulación del Problema	Formulación de la Hipótesis	Variables de estudio	Formulación del objetivo	Metodología de la investigación
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la incidencia de los factores socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Qué factores socioculturales indican con mayor frecuencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”?</li> <li>•¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”?</li> </ul>	<p>Hi. Los factores socioculturales inciden con mayor significancia en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.</p> <p>H0. Los factores socioculturales no inciden con mayor significancia en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.</p>	<p><b>Variable I: Factores Socioculturales</b></p> <p><b>Indicadores</b> Edad Grado de instrucción Ingresos Económicos Conocimiento Características del lugar donde fue criado Creencias</p> <p><b>Variable II: Desempeño laboral</b></p> <p><b>Indicadores</b> Trabajo en equipo. Comunicación Libre. Identificación de oportunidades Madurez emocional. Toma de decisiones a severativas. Rapidez con la que aprende. Necesidad de ser supervisado.</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la incidencia de los factores socioculturales que inciden con mayor significancia en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los factores socioculturales que inciden con mayor significancia en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.</li> <li>• Determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Correlacional causal</p> <p><b>Método de investigación</b> No experimental</p> <p><b>Población</b> 50 colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, tarapoto 2017”.</p> <p><b>Muestra</b> La totalidad de la muestra (50 colaboradores)</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b> Ficha de observación</p>

## **Anexo 2: Cuestionario sobre Factores Socioculturales**

Buen día, estoy realizando una encuesta para poder realizar una investigación denominada “ Incidencia de los factores Socioculturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “Las Tres Torres, Tarapoto 2017”. Por tal motivo solicito que me ayude a responder de manera sincera las siguientes interrogantes, teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

### **Factores sociales**

**1. ¿Cuántos años tienes?**

Respuesta:.....

**2. ¿Cuál es su nivel educativo?**

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Superior

**3. Tipo de institución en la que llevó a cabo sus estudios:**

- a. Privada
- b. Publica

**4. ¿Habla usted alguna otra lengua?**

- a. Si  
.....
- b. No

**5. ¿Cuál es la función que ejerce dentro de la empresa?**

- a. Trabajador operativo
- b. Trabajador administrativo
- c. Trabajador directivo
- d. Otro:.....

**6. ¿A cuánto asciende sus ingresos brutos mensuales?**

Respuesta:.....

**7. ¿Ud. está conforme con los ingresos que percibe?**

- a. Si

b. No

**8. ¿Cuánto debería percibir?, especifique.**

Respuesta:

.....

**9. ¿Los ingresos que percibe influye en su desempeño laboral?**

a. Si

b. No

**10. ¿Posee otros ingresos?**

a. Si

b. No

**11. En relación a la pregunta anterior, ¿Cuál es la procedencia de dichos ingresos?**

### **Factores culturales**

**12. Lugar de nacimiento**

a. Moyobamba

b. Tarapoto

c. Rioja

d. Lamas

**13. Tipo de vivienda**

a. Casa

b. Departamento

c. Cuarto

d. Jacal

**14. Tenencia**

a. Propia

b. Alquilada

b. Vivienda de familia tercera

d. Invasión

e. Otro:

**15. Tipo de propiedad**

a. Independiente

b. Condominio

c. Edificio

d. Quinta

e. Otro:

**16. Material del hogar**

- a. Adobe
- b. Quincha
- c. Madera
- d. Material noble

**17. ¿La vivienda contaba con desagüe?**

- a. Si
- b. No

**18. ¿La vivienda contaba con energía eléctrica?**

- a. Si
- b. No

**19. ¿La vivienda contaba con agua potable?**

- a. Si
- b. No

**20. ¿Cómo se definiría usted mismo?**

- a. Responsable
- b. Puntual
- c. Proactivo
- d. Honesto

.

### Anexo 3: Ficha de observación sobre desempeño laboral

Buen día, se presenta un cuestionario respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la presente investigación, se ruega calificar con veracidad. Gracias por su comprensión.

Valor	Categorización
1	Nunca o No
2	Casi Nunca
3	A veces o Regular
4	Casi siempre
5	Siempre o Si

N°	Dimensión Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
1	Nivel de respeto, que muestra el colaborador respecto a las funciones que realiza su compañero.					
2	Nivel de participación que presenta el colaborador con sus compañeros en relación con los objetivos de la empresa.					
3	Nivel del colaborador para hacer sentir a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo que permite su desempeño óptimo.					
4	Nivel de comunicación entre compañeros de trabajo en la empresa.					
5	Nivel de conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa.					
N°	Dimensión Juicio	1	2	3	4	5
6	Nivel del colaborador para identificar oportunidades de solución ante un evento problemático interno o externo de la empresa.					
7	Nivel del colaborador para tomar decisiones oportunas entre los demás trabajadores.					
8	Nivel del personal para dirigir y colaborar con los demás.					
9	Nivel del colaborador para comunicar ciertas deficiencias identificadas en la empresa ante los demás compañeros de trabajo.					

10	Nivel del desempeño en trabajar para ayudar de manera imparcial a sus demás compañeros, ante cualquier problema.					
<b>N°</b>	<b>Dimensión Habilidad para aprender</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Nivel del colaborador para asimilar de forma rápida las actualizaciones o capacitaciones que desee implantar la empresa.					
12	Nivel del colaborador para desempeñar actividades empresariales no relacionadas a su función.					
13	Nivel del colaborador para presentar nuevas ideas que ayuden a cumplir con los objetivos trazados de la empresa.					
14	Nivel del colaborador para aprender nuevos conocimientos y adaptarse a los cambios con la mínima supervisión.					
15	Nivel del colaborador para asimilar a las opiniones o ideas propuestas por sus superiores.					

## Anexo 4: Juicio de expertos



### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Martell Alfaro Karlo Padua  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Magister  
 1.3 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado en Administración  
 1.4 INSTITUCION QUE LABORA : Universidad Alas Peruanas  
 1.5 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Incidencia de los sectores socio-culturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Caso: Tapes Tarapoto 2017  
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Bach. Karla Janyra Tangua Quera  
 1.7 CARRERA PROFESIONAL : Administración  
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario - Factores Socio-culturales  
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:  
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: (Válido, precisar)  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					x
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					x
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				x	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					x
<b>Sub Total</b>					02	08
<b>Total</b>					08	40

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :  $48 \times 0.4 = 19.20$

VALORACIÓN CUALITATIVA : Excelente

CRITERIO DE APLICABILIDAD : Válido, aplicar

Lugar y Fecha: Tarapoto, 10 Noviembre 2018



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
CLAD N° 07190

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Martell Alfaro Karle Patricia  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Magister  
 1.3 TÍTULO PROFESIONAL : licenciada en Administracion  
 1.4 INSTITUCION QUE LABORA : Universidad Alas Peruanas  
 1.5 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Incidencia de los factores socio laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa dos dos Torres Tarapoto 2017  
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Bra Karen Tamara Tangua Guerra  
 1.7 CARRERA PROFESIONAL : Administración  
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario - Desempeño Laboral  
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:  
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: (Válido, precisar)  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					x
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					x
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					x
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					x
<b>Sub Total</b>					02	08
<b>Total</b>					08	40

 VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 48 x 0.4 = 19.20

 VALORACIÓN CUALITATIVA : Excelente

 CRITERIO DE APLICABILIDAD : Válido aplicar

 Lugar y Fecha: Tarapoto, 10 Noviembre 2018

 Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
 CLAD N° 07119

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Arévalo Alva Lady Diana  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Magister  
 1.3 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada en Administración de empresas  
 1.4 INSTITUCION QUE LABORA : Univ. Nacional de San Martín  
 1.5 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Incidencia de los factores socio culturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Las Sus Tonis, temporada 2017.  
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Prof. Karin Yamira Tanga Guerra  
 1.7 CARRERA PROFESIONAL : Administración  
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario - Factores SocioCulturales  
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:  
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: (Válido, precisar)  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
<b>Sub Total</b>					02	08
<b>Total</b>					08	40

**VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)**
**VALORACIÓN CUALITATIVA  
CRITERIO DE APLICABILIDAD**

$48 \times 0.4 = 19.20$   
 Excelente  
 Válido, aplicar  
 Lugar y Fecha: Lima 09 de noviembre 2018

  
 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva  
 CLAD N° 7130  
 Firma y sello

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Arévalo Alva Lady Diana
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : Magister
- 1.3 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada en Administración de empresas
- 1.4 INSTITUCION QUE LABORA : Univ. Nacional de San Martín
- 1.5 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Modelos de los factores socio culturales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Las Brisas, Tarapoto 2018.
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Bach. Karen Janina Lengua Guerra
- 1.7 CARRERA PROFESIONAL : Administración
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario - Desempeño Laboral
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
- b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)
- d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-18)	(18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total					01	09
Total					04	45

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :

CRITERIO DE APLICABILIDAD :

$49 \times 0.4 = 19.60$

Excelente.

Válido, aplicar.

Lugar y Fecha: Tarapoto 09 Noviembre 2018.

Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva

CLAD N° 7120

Firma y sello