



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**

**TESIS**

**EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE  
LA EMPRESA J. RAMIMAQ & CONSTRUCCIÓN PERÚ  
E.I.R.L., PUCALLPA – 2018.**

**Presentado por:**

**Bach. Armando Jonathan Ramírez Ramírez**

**Para optar el Título Profesional de:**

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>TÍTULO</b> .....	i
<b>ÍNDICE</b> .....	ii
<b>INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</b> .....	iv
<b>DECATORIA</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	4
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	6
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	6
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	23
2.4. HIPÓTESIS.....	26
2.4.1. Hipótesis general.....	26
2.4.2. Hipótesis específicas.....	26
2.5. VARIABLES.....	27
2.5.1. Definición conceptual de las variables.....	27
2.5.2. Definición operacional de las variables.....	28

2.5.3. Operacionalización de la variable.....	29
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	35
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	36
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>57</b>
Anexo 1: Escala del clima laboral.....	58
Anexo 2: Cuestionario para la evaluación del desempeño laboral.....	61
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### TABLAS:

	Pág.
▪ <b>Tabla N° 1.</b> Operacionalización de las variables.....:	29
▪ <b>Tabla N° 2.</b> Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.....	37
▪ <b>Tabla N° 3.</b> Análisis de resultados sobre el clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.....	39
▪ <b>Tabla N° 4.</b> Análisis de las dimensiones del clima laboral de los Trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.....	40
▪ <b>Tabla N° 5.</b> Análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2108.....	41
▪ <b>Tabla N° 6.</b> Análisis de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.....	42
▪ <b>Tabla N° 7.</b> Relación entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2108.....	43

## GRÁFICOS:

	<b>Pág.</b>
▪ <b>Gráfico N° 1.</b> Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L.....	39
▪ <b>Gráfico N° 2.</b> Análisis de resultados sobre el clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L.....	41

## DEDICATORIA

*A Dios por haberme dado una buena salud siempre para lograr mis metas y objetivos profesionales.*

*A mis padres con mucho amor y respeto por darme siempre sus sabios consejos y orientaciones para ser una persona de bien.*

## **AGRADECIMIENTO**

El autor expresa su agradecimiento a las siguientes personas e instituciones:

- A la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa por haberme formado como profesional.
- A los trabajadores de la Empresa J. Ramimac & Construcción Perú, por brindarnos su disponibilidad de tiempo para la realización de las encuestas.
- A los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa.
- Al Mg. Jhan Elvis Santiago Gómez, por su apoyo en todo momento en la tramitación de la presente tesis.
- Al M.Sc. Luis Enrique Huamaní Gabancho, por volcarme sus experiencias y consejos en todo momento.
- Al Mg. Freddy Elías Niño Soto por su valioso apoyo como profesor y amigo.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un estudio que se realizó con la finalidad de determinar el nivel de incidencia que genera el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L, en la ciudad de Pucallpa del año 2018.

La población de esta investigación estuvo conformada por 60 trabajadores (45 varones y 15 mujeres) y se calculó el tamaño de muestra de 24 trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa, en las cuales se han estudiado las variables: Clima laboral y Desempeño Laboral. El método utilizado en la presente investigación fue el Hipotético-Deductivo.

En la presente investigación se utilizó para su propósito, el diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar un cuestionario con 50 preguntas cerradas sobre Clima Laboral y 23 preguntas politómicas cerradas para la variable Desempeño laboral, validadas por un juicio de expertos, que proporciono información acerca de la relación existente entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan en forma gráfica y textualmente.

Por tanto, se llegó a la conclusión general sobre las variables en estudio, por lo cual se determinó que sí existe relación entre las variables de estudio del presente trabajo de investigación.

**Palabras claves:** Clima Laboral, Desempeño Laboral.



## **ABSTRACT**

The present research work is a study that was carried out in order to determine the level of incidence generated by the work environment in the work performance of workers of the Company J. Ramimaq & Construction Peru EIRL, in the city of Pucallpa of the year 2018

The population of this research consisted of 60 workers (45 men and 15 women) and the sample size of 24 workers of the Company J. Ramimaq & Construction Perú E.I.R.L. from the city of Pucallpa, in which the following variables have been studied: Work climate and Work performance. The method used in the present investigation was the Hypothetical-Deductive one.

In the present investigation, he used for his purpose the non-experimental design of correlational descriptive level, which collected the information in a specific period, which was developed by applying a questionnaire with 50 closed questions on Labor Climate and 23 closed polytomous questions for the variable Work performance , validated by an expert judgment, that provided information about the existing relationship between the Work Environment and the Work Performance, in its different dimensions; whose results are presented graphically and textually.

Therefore, the general conclusion was reached about the variables under study, for which it was determined that there is a relationship between the study variables of the present research work.

**Keywords:** Labor Climate, Work Performance.

## INTRODUCCIÓN

Cada día son más las empresas peruanas que se interesan por la gestión de su clima laboral y se preocupan por la satisfacción de sus colaboradores. Esto puede reflejar un escenario alentador, sin embargo, la mayoría de empresas solo miden el clima laboral sin llegar a implementar acciones para llevar a cabo una óptima gestión en el ambiente de trabajo.

Las empresas deben preocuparse por mantener un buen clima organizacional ya que influye en el compromiso y satisfacción de los colaboradores, y este a su vez está directamente relacionado con los resultados de la compañía, desde las ventas y el retorno de la inversión, hasta la productividad de los trabajadores, calidad del servicio y reputación de la empresa. Además, el clima laboral es uno de los elementos que la diferencia del resto de las organizaciones.

Asimismo, para lograr un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir. Si algunos de estos aspectos no están claros, es muy probable que los empleados no rindan bien, ya que siempre tendrán dudas cada vez que quieran llevar a cabo un procedimiento y nunca sabrán cuáles son sus objetivos, por lo que no podrán establecer prioridades correctamente.

La Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa, está inmerso dentro de los postulados anteriores; y por tanto es importante lograr promover y mantener un clima organizacional favorable; así, para implementar este clima, es necesario elaborar estudios adecuados para en primer lugar analizar la situación actual del clima organizacional; y a partir de este estudio elaborar programas y proyectos de mejora del clima organizacional que permitirán que los trabajadores de la organización, cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado motivado es más

eficiente y trabajará mejor, lo cual permitirá aumentar la productividad, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización.

En tal sentido es que la investigación pretende lograr “Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018”.

La distribución temática del estudio está constituida de la siguiente manera:

En el capítulo I, se da a conocer el problema de investigación, planteamiento del problema y el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se indica el marco teórico, en la cual se desarrollaron los antecedentes de naturaleza nacional e internacional de la investigación, las bases teóricas, la definición de términos, las hipótesis general y específicas, así como las variables de estudio: clima laboral y desempeño. También se realizó la definición conceptual de las variables y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III, se aborda la metodología de la investigación, en la que se establece el tipo y nivel de investigación, la descripción del ámbito de la investigación, así como la población y muestra. También se aplicaron las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento, así como el plan de recolección y procesamiento de datos.

En el capítulo IV, se ve la presentación e interpretación de los resultados, como resultados del análisis de fiabilidad y resultados de correlación.

En el capítulo V, se muestra las discusiones, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la actualidad, el clima laboral alcanza una especial relevancia en un mundo más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima laboral pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una empresa ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima laboral, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

Asimismo, la competitividad está directamente relacionada con la forma de planear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios. Cuando el emprendedor empresario se toma el tiempo necesario para planear, esto es, establecer metas y objetivos, diseñar programas para alcanzarlos y realizar la evaluación para mantener al día los planes, en fin, para tener el control; por lo cual está identificando las oportunidades que le permiten ser proactivo y ser más competitivo.

Hoy en día los gerentes están tomando mayor importancia con respecto al clima organizacional que puede contribuir y encaminar en el logro de los objetivos empresariales. Tradicionalmente, el clima laboral ha sido visto como algo secundario e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas del personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún en la actualidad existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional y nacional, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad. Pero para lograr ello se tiene que generar todas las condiciones necesarias para llevar a cabo su trabajo.

Por tanto, el clima laboral, se transforma en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las empresas e instituciones va depender en gran medida de ella, sumando a ello el talento humano. Este último implica mucho en el logro de los objetivos de las organizaciones. De esta manera el Clima organizacional se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas.

En este trabajo de investigación no se centrará solamente en el clima laboral, sino en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L.- Pucallpa. Así mismo, se determinará si el clima laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral y esto a la vez, precisará el logro de los objetivos empresariales del negocio.

La presente investigación, se enfocará no sólo en el clima laboral, sino también en el desempeño laboral. Se definirá si el clima laboral es la piedra angular en la organización, pues se establecerá si existe una relación de los objetivos de la organización.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la categoría del clima laboral y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018?
- ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la categoría del clima laboral y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.
- Establecer la relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.
- Definir la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Dentro del ambiente laboral tan exigente en que se desenvuelve la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., será necesario que la organización mantenga un óptimo clima laboral, a la vez que se logre mantener motivado a sus trabajadores, haciéndoles sentir parte de ella.

La finalidad de este trabajo de investigación será proporcionar alternativas de solución a los problemas del ambiente laboral en la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., así mismo se elaborará una guía para mejorar el clima laboral, con la cual se buscará que esta organización promueva las relaciones interpersonales necesarias para lograr un buen funcionamiento en beneficio de los usuarios, trabajadores y como organización privada y a su vez orientará los valores, aprovechando al máximo el talento humano, y así mejorar y mantener un óptimo clima organizacional.

Asimismo, al contar con un personal que se puedan desempeñar en un ambiente laboral adecuado se podrá generar una mayor aceptación por la población quien será atendida con eficiencia, amabilidad, responsabilidad, etc.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Limitaciones en el tiempo:**

Conllevaron un tiempo prolongado, dado que se tuvo que coordinar con nuestros colaboradores.

### **1.5.2. Limitaciones de recursos:**

Fue financiado por el tesista en cumplimiento de su deber para obtener el título profesional.

### **1.5.3. Limitaciones de información:**

En cuanto a bibliografía, en la actualidad existió mucha información respecto al tema que se estudió, siendo asumidos por el investigador.



## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Quintero (2008), afirma en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño laboral del personal de Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago” de Universidad de Zulia, es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes. Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

Marroquín (2011), Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas. Tesis “El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, en la cual se investigó el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la cadena de restaurantes “Burger King”, en los restaurantes seleccionados por la Gerencia General de esta empresa de restaurantes de comida rápida, en el periodo comprendido del mes de Junio a Julio del 2010. Esta investigación se realizó acerca de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en los restaurantes de Burger King, el clima organizacional es el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar, relacionarse, interacción con la empresa, las máquinas que se utilizan, con la propia actividad de cada uno; la alta dirección que está conformada por directivos con cargos más altos en la organización que forman parte del Comité de Dirección o Comité Ejecutivo que se reúne con una frecuencia determinada y marcan la líneas estratégicas, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no, el terreno adecuado para un buen clima laboral, forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con una buena distribución del área de trabajo que sea confortable y para que se logre un buen desempeño más efectivo de los trabajadores; mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, para medir el clima laboral lo normal es utilizar escalas de evaluación.

Pérez (2011), indicó en su tesis titulada: “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del

MIES (Dirección Provincial Pichincha)” de la Universidad Central del Ecuador de Facultad de Ciencias Psicológicas de Carrera de Psicología Industrial. El objetivo fundamental es establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. Se fundamenta teóricamente en el enfoque humanista de Martín y Colbs que se basa en el clima organizacional como el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización; tratado en cuatro capítulos: Clima Laboral, Trabajo en Equipo, Motivación, Relaciones interpersonales. Investigación correlacional no experimental, con aplicación de los métodos inductivo, deductivo y estadístico, a una población total de cuarenta personas. La conclusión general evidencia una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los funcionarios; con la recomendación de mejorar el clima organizacional, lo cual favorecerá el desempeño y productividad de los servidores.

Uría (2011), en su tesis: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo principal conocer todos los aspectos relacionados al clima organizacional y saber cómo este incide en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo correlacional y descriptivo, se tuvo una muestra de 36 colaboradores las cuales se le aplicaron una encuesta. Llegando a la conclusión que existe una cierta apatía entre los colaboradores de la institución. El desempeño de los trabajadores se ve perjudicado por el mal liderazgo de los jefes, ya que muchas veces impiden la aportación de nuevas ideas y los trabajadores se sienten cohibidos. Asimismo, los directivos de la empresa no

reconocen el esfuerzo y trabajo de los colaboradores, la cual genera la desmotivación de los mismos. La comunicación entre los colaboradores es de manera formal y jerárquica. No se ejecutan trabajos en grupos, es por ello que existe la falta de compañerismo y unión entre todos los trabajadores que conforman la empresa. El desempeño de los colaboradores no es lo esperado por los directivos de la empresa, ya que no ayudan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

Malisa (2012), indica en su tesis titulada: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi” de la Universidad Técnica de Ambato Ecuador de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Carrera de Psicología Industrial. Este documento analiza las causas que generan un cierto ambiente y las consecuencias negativas del clima dentro de una entidad como es la Empresa Eléctrica de Cotopaxi. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Luengo, (2013), afirma en su tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral del profesional en Centros de Educación Inicial” de Universidad del Zulia- Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación. El propósito de esta investigación fue analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Profesionales en Centros de Educación Inicial del

Municipio Mara, estado Zulia. La investigación fue de tipo descriptivo–correlacional enmarcada en un diseño no experimental, transversal y de campo. La población estuvo constituida por 49 sujetos, 5 directores y 44 profesionales siendo considerada como muestra su totalidad. Fue validado por cinco (05) expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, cuyo resultado fue de 0.87, en ambos casos, indicando que el instrumento es altamente confiable. Los resultados arrojaron que en los centros educativos predomina un clima autoritario, donde el director no es visto como líder, evidenciándose un ambiente laboral que no estimula los profesionales quienes no se sienten identificados plenamente con la organización, lo que ha venido influyendo en su desempeño laboral manifestando monotonía en el día a día, situación que los sitúa al margen de los avances tecnológicos y pedagógicos, además de presentar debilidades en las habilidades administrativas sobre todo en las técnicas y conceptuales, así como en las estrategias relacionadas con la participación en equipos de trabajo y la socialización de valores. La correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral fue alta y estadísticamente significativa.

Molina (2013), menciona en su tesis titulada: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de gestión administrativa, financiera y comercialización de la CEM Austrogas de la Ciudad de Cuenca, Periodo 2013 de la Universidad de Cuenca Ecuador, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Carrera de Administración de Empresas. Para determinar la incidencia de las variables, la primera herramienta seleccionada para medir el desempeño laboral fue indicadores de eficacia aplicados a cada cargo, generados del análisis del manual de funciones, reflejando resultados que no permitieron correlacionar con los resultados de

la encuesta de Clima organizacional; debido a este limitante y al tiempo en contra para finalizar el presente trabajo, se optó realizar una evaluación de 90° que daría resultados inmediatos, mismos que permitieron relacionar dichas variables. La evaluación del Clima Organizacional mediante la encuesta, reflejó que el 65% del personal evaluado está conforme con las condiciones que ofrece la empresa; este porcentaje se ve afectado porque los empleados se encuentran insatisfechos con el componente Salario del factor higiénico. El 100% del personal se encuentra muy en desacuerdo con el componente Salario, encontrándose este en un punto crítico que ocasiona mayor insatisfacción. Los resultados indican que el factor intrínseco se encuentra relativamente bien debido a que el 55% del personal se siente satisfecho; puntualizando que tres de los componentes, Reconocimiento, Equidad y Responsabilidad, muestran falencias siendo estos causantes de desmotivación. En base a la Evaluación de 90°, donde los jefes calificaron a sus subordinados, indicó que el 72% del personal se encuentra con un rendimiento laboral excelente-muy bueno. En lo que corresponde a la correlación de los resultados obtenidos de la compañía en análisis, se aceptó la Hipótesis Alternativa, entre el Factor Extrínseco y el Desempeño laboral, definiendo que si existe incidencia entre estas variables a un nivel de confianza del 90%. Por otra parte, no se puede relacionar el Factor Intrínseco con el Desempeño Laboral, debido a que las preguntas de estos son muy subjetivas entre sí.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Ackermna (2004), realizó un trabajo de investigación denominado “Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento en la Ciudad de Lima”. La investigación del tipo descriptivo tiene como objetivo averiguar las diferentes

percepciones que tienen los trabajadores de una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento, así como su grado de satisfacción en una muestra de 40 trabajadores de ambos sexos de 18 a 25 años del nivel socioeconómico medio bajo, empleados de una sala de juegos. El instrumento utilizado es una encuesta realizada por la investigadora. Dentro de la Empresa investigada existe un clima favorable, en su mayoría los trabajadores se muestran satisfechos frente al sentido de implicancia – pertenecía y organización, equipo de trabajo, relaciones interpersonales con los jefes y compañeros, equidad, autonomía, capacitación, desarrollo de carrera, condiciones físicas y evaluación de desempeño.

Peláez (2010), en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” (2010) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de la Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Postgrado tuvo como propósito de este estudio determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de clima organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un cuestionario de satisfacción a sus respectivos clientes. La hipótesis principal señalaba que existía relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el sentido que al mejorar el clima organizacional se incrementa la satisfacción del cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. No se encontró relación entre la distribución de recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Cuba, (2012), indica en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Empleados de la Entidad Financiera

CREAR- Arequipa Sede Central Primer Semestre Periodo 2012” de Universidad Nacional de San Agustín de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. El objetivo fue determinar si el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los empleados. El universo estuvo conformado por todos los trabajadores (79 personas), se utilizó la técnica de la encuesta. La investigación fue de carácter correlacional, el diseño de investigación fue transversal.

Mino (2014), indica en su tesis titulada: “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490” del Departamento de Lambayeque” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la Escuela de Administración de Empresas permitió determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores, para lo cual se utilizó como instrumento de encuesta la escala de Likert cuyos resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima laboral. Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, obtuve los resultados a través del programa Spss Statics 18, el cual me permitió determinar si el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.



### **2.1.3. A nivel local**

Cáceres (2015), en su tesis titulada: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de administración de la UNU en el año 2015”, Pucallpa, Perú, indica que el clima organizacional tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los docentes. Por lo tanto, se afirmó que el clima organizacional es negativo y que genera un obstáculo para el buen desempeño de los docentes. Así mismo, se afirmó que existe una falta de estrategias motivacionales y capacitación a los docentes en pedagogía.

Quiroz (2015), en su tesis titulada: “La relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Yucra S.A.C. en Pucallpa en el año 2015”, de la Universidad Nacional de Ucayali, Perú, menciona que existió una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Yucra S.A.C. Así mismo se afirmó que esta organización presenta dificultades, como es la falta de socialización con las entidades públicas, la poca influencia hacia la competencia genera una incertidumbre lo que está realizando la competencia, el mal manejo de la política organizacional y la oportunidad que brinda es muy deficiente y esto hace que la empresa esté en mal estado por la falta de un procesos adecuado de benchmarking, referente a sus competidores.

Harry (2017), en su tesis titulada: “Clima laboral y desempeño en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, Yarinacocha-2017”, Universidad Alas Peruanas-Filial Pucallpa, Perú, indica que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad

Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables. Así mismo se afirmó que el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33% de los trabajadores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la dimensión alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión autorrealización que alcanza valores similares en el nivel alto y medio. También se mencionó que el clima laboral de los trabajadores administrativos de la misma universidad, alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33% de los trabajadores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la dimensión alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión autorrealización que alcanza valores similares en el nivel alto y medio.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Clima laboral:**

Según, Piqueras (2018), indica que el clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa.

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento (Piqueras, 2018).

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno (Piqueras, 2018).

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. La organización de la empresa deberá estar pensada, entre otras cuestiones, para generar un buen ambiente de trabajo para todos los empleados (Piqueras, 2018).

Las políticas de personal y de recursos humanos de ese ambiente deben mejorarse con el uso de técnicas precisas como escalas de evaluación para medir el clima laboral (Piqueras, 2018).

- **Componentes fundamentales del clima laboral:**

Según Piqueras (2018), afirma que el clima laboral u organizacional es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que presenta los siguientes parámetros:

- **Diseño y estructura organizacional:**

El tamaño de la organización conjuntamente con su organigrama y la cantidad de niveles jerárquicos; los puestos de trabajo, su división, cooperación y especialización de las funciones y tareas; la delegación, descentralización y centralización de la autoridad y la toma de decisiones (Piqueras, 2018).

- **El medio ambiente y el entorno en general:**

Cuyas incidencias son percibidas por el trabajador ya sea de forma directa o indirecta, posee también repercusión en el comportamiento laboral siendo una característica importante, por su variedad con relación a las distintas organizaciones (Piqueras, 2018).

- **Los recursos humanos y su gestión:**

Están estrechamente relacionados con los distintos procesos de las organizaciones, que son percibidos y caracterizan el clima, entre ellos tenemos; la comunicación, su dirección y sentido, y si la misma es simétrica o complementaria; los conflictos aparecidos, su gestión y

solución; la posición relativa de los puestos de trabajo y su consecuente (o no) aplicación del sistema salarial y de incentivos (Piqueras, 2018).

- **La situación psicológica de cada trabajador:**

Que, también puede ser de cada grupo u organización en general y otros aspectos como los valores, normas y las actitudes, vistos a través de las percepciones caracterizan el clima organizacional (Piqueras, 2018).

- **Los microclimas:**

En ocasiones puede presentarse con un carácter particular de una unidad, adscrita a la organización, o también un departamento o división, esto se conoce como microclima, o sea, que lo percibido por trabajadores de una unidad puede ser distinto a lo que perciben otras personas de áreas distintas de una misma organización. Por lo que el clima puede manifestarse o identificarse en los niveles: grupal, departamental o divisional, en unidades, en toda la organización (Piqueras, 2018).

- **Factores del clima laboral:**

Según Piqueras (2018), menciona que el clima laboral ha sido investigado de manera bastante exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se hayan identificado plenamente los siguientes factores que influyen directamente en la calidad del clima laboral:

- **Liderazgo:**

Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por lo tanto, en la productividad de la empresa. Dentro de los muchos enfoques que la teoría administrativa ha desarrollado al respecto, se sabe que lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. Es decir, el líder deberá tener una amplia gama de actitudes ante las diferentes circunstancias; a veces se deberá ser fuerte, a veces comprensivo (Piqueras, 2018).

- **Relaciones interpersonales:**

El tipo de relaciones que se crean entre el personal deben ser sanas y fluidas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general. Es necesario vigilar las relaciones, y estar atento a disgustos y malentendidos entre el personal (Piqueras, 2018).

- **Implicación:**

Se refiere al grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Los empleados muestran mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad (Piqueras, 2018).

- **Organización:**

Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera. En el caso de las PYMES, muchas veces la estructura de la empresa está poco definida, y el propietario desempeña un sin número de actividades, desde las operativas hasta las directivas. Por lo tanto, al ir creciendo deberá tener claro que actividades seguirá realizando y cuáles delegará (Piqueras, 2018).

- **Reconocimiento:**

Se suele decir que cuando alguien hace algo bueno nadie lo recuerda, pero hay un error, todos te lo recuerdan. El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. La psicología organizacional ha comprobado que cuando una persona cree que es buena en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad. No desaproveche la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado (Piqueras, 2018).

- **Incentivos:**

Se observa que las empresas que tienen esquemas de remuneración poco dinámicos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo porque siempre se ganará lo mismo. En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas

compensación dinámica en donde se premie de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los **departamentos de ventas**, sin embargo puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más (Piqueras, 2018).

- **Igualdad:**

Aunque no todas las personas reaccionan de la misma manera a los mismos estímulos, es necesario dar el mismo trato a todo mundo. Hay que buscar otorgar las mismas condiciones y oportunidades a todos los empleados. Trata de evitar el favoritismo, ya que este fomenta envidias entre el personal y la discordia nunca es sana para el clima laboral. El buen líder conoce a su personal y sabe cómo motivarlo, reconociendo a las piezas débiles y a los pilares del grupo (Piqueras, 2018).

- **Desempeño laboral:**

Según Hose (2018), indica que el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.



- **Fijar metas y objetivos laborales:**

La fijación de metas y objetivos es una manera de garantizar que tu desempeño en el trabajo sea aceptable. El cumplimiento de las metas diarias que conducen a los objetivos generales puede mejorar la evaluación de tu desempeño laboral cuando llegue el momento de llevarla a cabo. Crea un objetivo específico para tu trabajo y esfuérzate por alcanzarlo siguiendo la política y los procedimientos de la compañía. Mantén tus objetivos en mente y recurre a metas diarias y semanales que te ayuden a cumplirlos. Esto te puede ayudar a ser más productivo y a desempeñarte de acuerdo a las expectativas de tu empleador (Hose, 2018).

- **Prepararse para una revisión del desempeño laboral:**

El hecho de prepararte para una revisión de tu desempeño te puede ayudar a lograr un resultado positivo. Haz una lista de todas las cosas que has logrado durante el período de revisión y resume tus metas y objetivos para el próximo período. Si tienes sugerencias sobre la manera de mejorar la forma de llevar a cabo tu trabajo, enuméralas y discútelas con tu empleador (Hose, 2018).

- **Asistir a una revisión de rendimiento laboral:**

Presta atención a lo que el empleador que te evalúe tenga que decir acerca de tu desempeño. Haz preguntas cuando tengas dudas acerca de la evaluación que recibes. El proceso de revisión es una experiencia de aprendizaje. Si no estás llevando a cabo tu trabajo profesional y

eficientemente, éste es el momento de pedir una aclaración (Hose, 2018).

- **Mejora del desempeño laboral:**

Toma notas durante la revisión, destacando los puntos a mejorar indicados por tu empleador. Identifica tus fortalezas y debilidades y utilízalas de base para ajustar la forma de realizar tu trabajo. Si la revisión de tu desempeño indica que no estás cumpliendo tus obligaciones de manera oportuna, crea un calendario personal que te ayude a mantenerte concentrado en tu tarea (Hose, 2018).

## 2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

- **Ambiente laboral:**

El ambiente laboral de la organización es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

- **Ambiente de trabajo:**

El ambiente de trabajo está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador.

- **Clima laboral:**

El clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu organización.

- **Competencias:**

Las competencias son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

- **Cultura organizacional:**

La cultura organizacional, a veces llamada atmósfera o ambiente de trabajo, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. Esta idea de cultura organizacional es un poco intangible, puesto que no podemos verla ni tocarla, pero siempre está presente en todas partes.

Como el aire de un cuarto, envuelve y afecta a todo cuanto existe en la empresa.

Por ser un concepto de sistemas dinámicos en la cultura influye casi todo lo que sucede en el seno de la organización.

- **Desafío:**

El desafío, corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor.

- **Desempeño laboral:**

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

- **Identidad:**

La identidad viene a ser el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

- **Recompensas organizacionales:**

Las recompensas organizacionales son las compensaciones ofrecidas por la organización que influyen en la satisfacción de los socios, pues cada socio está dispuesto a invertir sus recursos individuales, en la medida en que obtenga retornos y resultados de sus inversiones.

- **Rendimiento:**

El rendimiento viene a ser cuando se hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.

- **Supervisión:**

La supervisión viene a ser la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis general:**

- Existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.

### **2.4.1. Hipótesis específicas:**

- La categoría del clima laboral y el nivel de desempeño inciden directamente en el cumplimiento de las metas de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.
- La relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018, es significativa.

- El clima laboral influye en el comportamiento del desempeño de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. Definición conceptual de las variables:**

- **Variable independiente:**

- ✓ **Clima laboral.**

- Se refiere a la percepción de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., que tienen de los componentes que describen y diferencian a la misma. Estos componentes están referidos a procesos o estructuras tales como: Etilos de supervisión, políticas, prácticas, relaciones humanas, apoyo, recompensas, entre otras; que influyen en las actividades de conductas de los miembros de una organización.

- **Variable independiente:**

- ✓ **Desempeño laboral.**

- Es el resultado de lo que cada trabajador de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., ha podido desarrollar durante su jornada de trabajo.

## 2.5.2. Definición Operacional de las variables:

- **Variable independiente:**

- ✓ **Clima laboral.**

- Indicadores:

- ❖ Relaciones interpersonales.
- ❖ Estilo de dirección.
- ❖ Sentido de Permanencia.
- ❖ Retribución.
- ❖ Disponibilidad de Recursos.
- ❖ Estabilidad.
- ❖ Claridad y Coherencia en la dirección.
- ❖ Valores Colectivos.

- **Variable dependiente:**

- Indicadores:

- ❖ Reconocimiento de Logros.
- ❖ Ambiente Físico.
- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Compromiso Organizacional.
- ❖ Participación.
- ❖ Trabajo en Equipo.
- ❖ Logro de metas.
- ❖ Dimensión: Instrumentos.

### 2.5.3. Operacionalización de las variables:

La operacionalización de las variables de este trabajo de investigación se puede observar en la Tabla N° 1.

**Tabla N° 01. Operacionalización de las variables.**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Variable independiente:</b></li> <li>✓ Clima laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones laborales.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Autorrealización.</li> <li>- Involucramiento laboral.</li> <li>- Supervisión laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales.</li> <li>- Estilo de dirección.</li> <li>- Sentido de Permanencia.</li> <li>- Retribución.</li> <li>- Disponibilidad de Recursos.</li> <li>- Estabilidad.</li> <li>- Claridad y Coherencia en la dirección.</li> <li>- Valores Colectivos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Variable dependiente:</b></li> <li>✓ Desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación con sus superiores.</li> <li>- Desempeño con las condiciones físicas.</li> <li>- Desempeño con la participación en las decisiones.</li> <li>- Desempeño con el trabajo.</li> <li>- Desempeño con el reconocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de Logros.</li> <li>- Ambiente Físico.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Compromiso Organizacional.</li> <li>- Participación.</li> <li>- Trabajo en Equipo.</li> <li>- Logro de metas.</li> </ul>



## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Tipo de investigación:**

En la clasificación de los tipos de investigación, menciona dos tipos de investigación: Investigación sustantiva descriptiva ya que describe y presenta sistemáticamente las características o rasgos distintivos de los hechos y fenómenos que se estudian (variables); Investigación sustantiva explicativa, explica el porqué de los hechos o fenómenos (variables) que se investiga tienen tales o cuales características. Estos dos tipos de investigación son secuenciales ya que no se puede explicar lo que antes no se ha identificado o conocido (Carrasco, 2005).

En este trabajo de investigación se utilizó la clasificación de Carrasco (2005), el presente trabajo de investigación, por su propósito será clasificado como “investigación sustantiva descriptiva” ya que trata de describir un fenómeno o un hecho suscitado. La descripción y explicación, en este sentido, aparecen estrechamente relacionados ya que es obvio que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conoce sus características o sus causas.

### **3.1.2. Nivel de investigación:**

Tomando en cuenta, la naturaleza del presente trabajo de investigación, según (Hernández, 2016), es **Descriptivo** porque delinea las características que presentan las variables elegidas como son: Herramientas e instrumentos de marketing (variable independiente), y Aceptación de una microempresa (variable dependiente).

## **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1.1. Método de la investigación:**

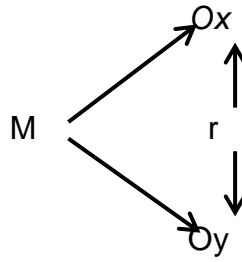
El método de la presente investigación fue Hipotético-Deductivo, porque el tesista propone una hipótesis y la estudia mediante una secuencia de pasos, es decir, deduciendo las consecuencias de la investigación y verificando los resultados que se obtendrán, para analizar las variables y así se determinarán las conclusiones finales (Hernández, 2016).

### **3.1.2. Diseño de investigación:**

La presente trabajo investigación fue descriptiva correlacional, porque estuvo orientada a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre dos fenómenos o eventos observados (Reyes y Sánchez, 2006).

Por tanto, el Diseño de Investigación corresponderá a una investigación no experimental.

El diseño de la presente investigación será la siguiente:



**Dónde:**

- M = Muestra sometida.
- Ox = Clima laboral.
- Oy = Desempeño laboral.
- R = Correlación.

**3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

**3.3.1. Población:**

En el presente trabajo de investigación, se trabajará con una Población censal y estará conformada por 60 trabajadores (45 varones y 15 mujeres) de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa.

**3.3.2. Muestra:**

Para calcular el tamaño de la muestra, se empleó la fórmula de la siguiente fórmula propuesta por Murray y Larry (2005), que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

a = Grado que confianza que este caso será 95 % (0,95).

Z = Valor de la distribución normal estandarizada es de 1,96.

p = Población con la característica de interés es 50% (0,50).

q = Proporción de la población que no tiene la característica de interés es de 50% (0,50).

E = Máximo error permisible es de 5% (0,05).

N = Tamaño de la población es de 1500.

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (60)}{(0,05)^2 (60-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{3,8416 (15)}{0,0025 (59) + (3,8416) (0,25)}$$

$$n = \frac{57,624}{1,475 + 0,9604}$$

$$n = \frac{57,624}{2,4354}$$

$$n = 23,6610002$$

Redondeando a la unidad es:

$$n = 24$$

Entonces, la muestra que se evaluó en el presente trabajo de investigación, fue de 24 trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnicas:**

- En el presente trabajo de investigación se emplearon las técnicas de la encuesta para aplicar las Escalas que midieron el Clima Laboral y el Desempeño Laboral.

#### **3.4.2. Instrumentos:**

Los instrumentos de evaluación que se emplearon son los siguientes:

##### **a. Cuestionario: “Escala Clima laboral”.**

Este instrumento ha sido creado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004), la cual estará conformada por 5 factores tales como la autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales; las cuales están constituidas de 10 ítems cada uno; haciendo un total de 50 preguntas. Las que se puntúan de 0 a 4 haciendo un total de 50 puntos por cada factor y de 200 de manera general. Del puntaje total o por factores obtenido se pasa a ubicarlos en la tabla de categorías diagnósticas.

##### **b. Hoja de Evaluación de Desempeño Laboral:**

En el trabajo de investigación se utilizó esta hoja de evaluación de desempeño laboral, la cual se aplicó a 50 trabajadores con un total de cinco dimensiones, desarrollados con 23 ítems que hacen un total de 92 puntos y se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones:

- Desempeño en relación con sus superiores.
- Desempeño con las condiciones físicas.

- Desempeño con la participación en las decisiones.
- Desempeño con su trabajo.
- Desempeño con el reconocimiento.

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para Hernández (2016), *“La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir”*.

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a Promoción y Metodología se refiere y así facilitar el montaje metodológico del instrumento tanto de forma como de fondo, con el fin único de su evaluación y al considerar la misma, hacer las correcciones que tuvieran lugar, para de esta forma garantizar la calidad y certidumbre del modelo. Cada experto recibió una planilla de validación, donde se recogió la información. Esta planilla estaba contenida por los siguientes aspectos de información por cada ítem: congruencia, claridad, tendenciosidad, observación.

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, Sánchez y Guarisma (1995), plantean que “La medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”. Por ello con el fin de revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

#### **3.6.1. Plan de Recolección:**

La información recolectada se clasificó, procesó y analizó a través de las acciones siguientes:

- a. Se realizó la clasificación de la información obtenida, según la definición de las variables.
- b. Se realizó el análisis de la información recolectada, empleando las herramientas y datos adquiridos en el proceso de la investigación.
- c. Se realizó la tabulación y validación de la información.

#### **3.6.2. Procesamiento de Datos:**

En esta etapa se procesó los datos dispersos, desordenados, que se obtuvieron de la población objetivo de estudio durante el trabajo de campo.

Para el procesamiento de datos, se realizó el uso de la estadística descriptiva como la media y la desviación estándar, y se utilizó la estadística no paramétrica como es la prueba Chi cuadrado con un nivel de significancia de  $\alpha = 5\%$ .

Los datos fueron resumidos numérica y gráficamente, con el apoyo de una computadora.

El Programa que se utilizó para procesar los resultados será SPSS v. 22 (Statistical Package for Social Science) y el Microsoft Excel.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

**Tabla N° 2.** Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.

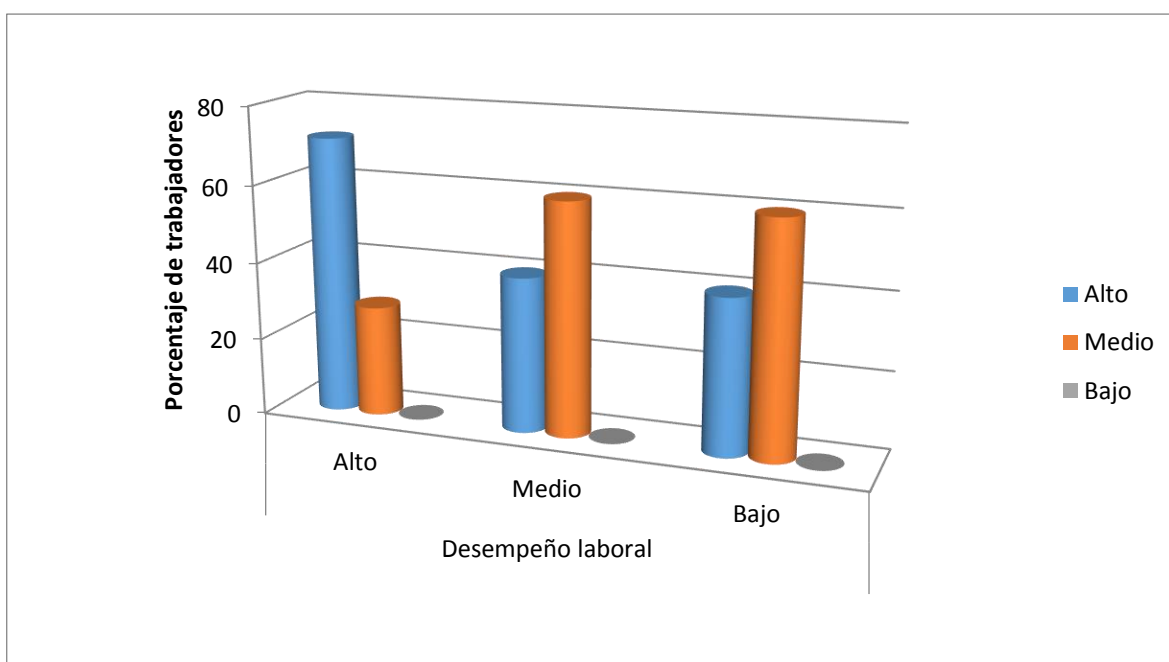
Clima laboral	Desempeño laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	25	71.43	6	40	4	40	35	58.33
Medio	10	28.57	9	60	6	60	25	41.67
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
	35	100	15	100	10	100	60	100

**Nota:** El puntaje máximo alcanzado para el clima laboral fue de 200 puntos y para el desempeño laboral de 92 puntos. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de los instrumentos y/o cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa.



Al relacionar el clima laboral con el desempeño laboral, se encontró que cuando el clima laboral es alto también se presenta un alto nivel en el desempeño laboral en el 71.43% de los trabajadores, contrariamente, cuando se presenta un nivel medio del clima laboral casi la totalidad de trabajadores en este grupo calificó al desempeño laboral como bajo. Los resultados nos están indicando que existe relación estadística significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral.

$X^2 = 8.963$   $p = 0.016$  \*valores significativos  $p < 0.05$



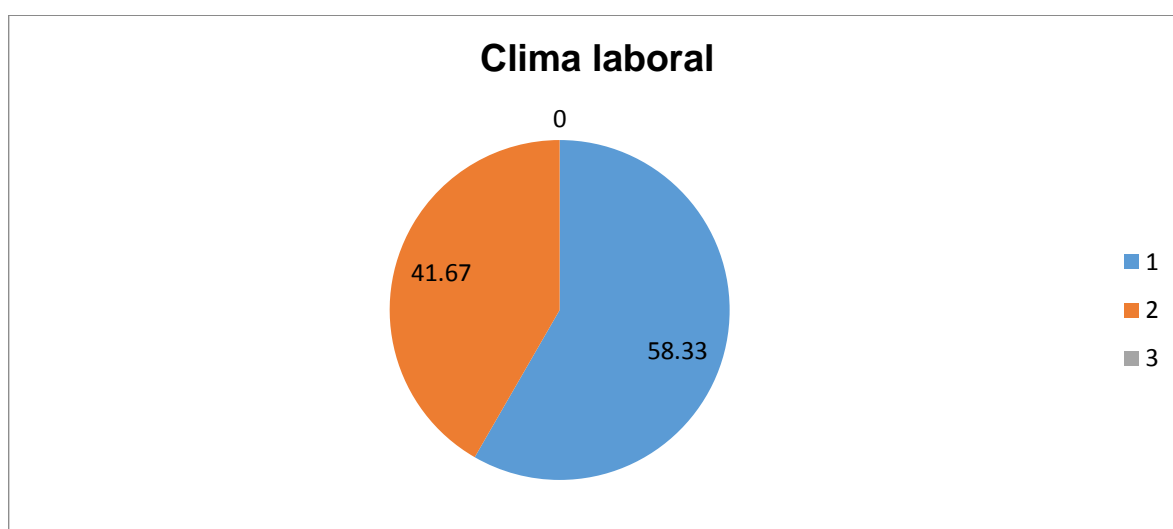
**Gráfico N° 1.** Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L.

**Tabla N° 3.** Análisis de resultados sobre el clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.

Clima laboral	TOTAL	
	N°	%
Alto	35	58.33
Medio	25	41.67
Bajo	0	0
TOTAL	60	100

**Nota:** El puntaje máximo alcanzado para el clima laboral fue de 200 puntos.  
 Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa.

En el análisis de los resultados sobre el clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., se encontró que un 58.33% de los trabajadores calificaron el clima laboral como alto y el 41.67% como medio.



**Gráfico N° 2.** Análisis de resultados sobre el clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L.

**Tabla N° 4.** Análisis de las dimensiones del clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.

<b>DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL</b>	<b>TOTAL</b>	
<b>Condiciones laborales</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	42	70.00
Medio	14	23.33
Bajo	4	6.67
	60	100.00
<b>Comunicación</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	32	53.33
Medio	14	23.33
Bajo	14	23.33
	60	100.00
<b>Autorrealización</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	28	46.67
Medio	28	46.67
Bajo	4	6.67
	60	100.00
<b>Involucramiento laboral</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	35	58.33
Medio	25	41.67
Bajo	0	0
	60	100.00
<b>Supervisión</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	33	55.00
Medio	25	41.67
Bajo	2	3.33
	60	100.00

**Nota:** Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L.

En las dimensiones del clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., se encontró que en las dimensiones

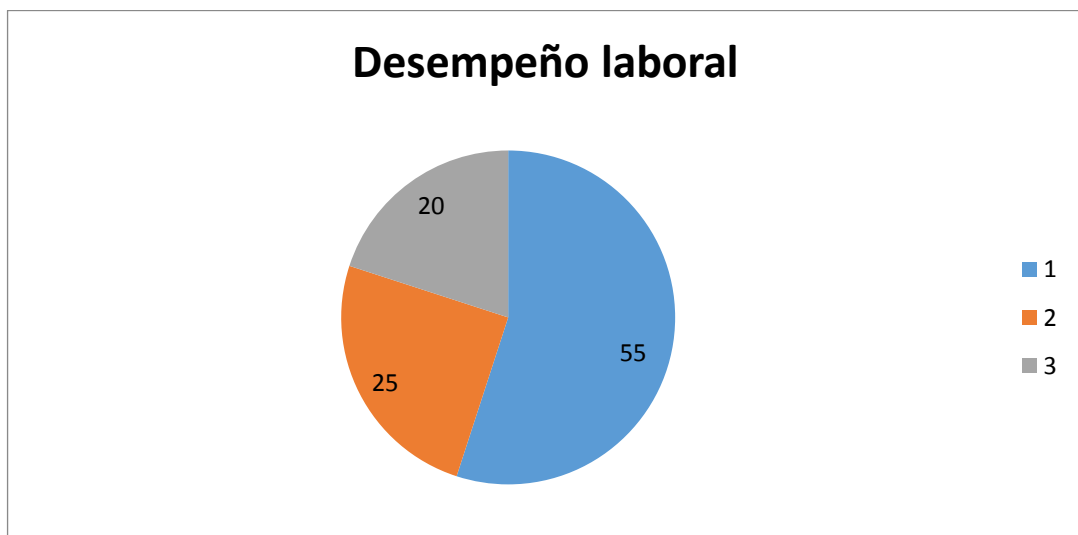
del clima laboral todas alcanzaron el nivel alto a excepción de la dimensión autorrealización que alcanzó puntajes entre alto y medio.

**Tabla N° 5.** Análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa, 2018.

Desempeño laboral	TOTAL	
	N°	%
Alto	33	55
Medio	15	25
Bajo	12	20
Total	60	100

**Nota:** El puntaje máximo alcanzado del desempeño laboral fue de 92 puntos.  
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa - 2018.

En relación al desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., se encontró que un 55% de los trabajadores consideran que el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto, el 25% en el nivel medio y un 20% en el nivel bajo.



**Gráfico N° 2.** Análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L.

**Tabla N° 6.** Análisis de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.

<b>DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>TOTAL</b>	
<b>Desempeño en relación con sus superiores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	35	58.33
Medio	18	30.00
Bajo	7	11.67
	60	100.00
<b>Desempeño con las condiciones físicas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	18	30.00
Medio	21	35.00
Bajo	21	35.00
	60	100.00
<b>Desempeño con la participación en las decisiones</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	32	53.33
Medio	21	35.00
Bajo	7	11.67
	60	100.00
<b>Desempeño con su trabajo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	21	35.00
Medio	28	46.67
Bajo	11	18.33
	60	100.00
<b>Desempeño con el reconocimiento</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	28	46.67
Medio	25	41.67
Bajo	7	11.67
	60	100.00

**Nota:** Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa - 2018. En las

dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa., se encontró que la dimensión sobre el desempeño con las condiciones físicas obtuvo un 70.0% entre el nivel medio y bajo, por otro lado con un porcentaje del 65.0% entre el nivel medio y bajo se ubicó la dimensión de la satisfacción con su trabajo. Finalmente las demás dimensiones obtuvieron porcentajes que alcanzaron en su mayoría el nivel alto.

**Tabla N° 7.** Relación entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018.

<b>Clima laboral</b>	<b>Desempeño laboral</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>Nivel de significancia</b>
Condiciones laborales	Con sus superiores	0.650	0.042
	Condiciones físicas	0.692	0.036
	Participación en las decisiones	0.482	0.035
	Con su trabajo	0.581	0.036
	Con el reconocimiento	0.651	0.015
Comunicación	Con sus superiores	0.581	0.041
	Condiciones físicas	0.681	0.049
	Participación en las decisiones	0.671	0.043
	Con su trabajo	0.692	0.046
	Con el reconocimiento		
Autorrealización	Con sus superiores	0.582	0.024
	Condiciones físicas	0.652	0.048
	Participación en las decisiones	0.545	0.049
	Con su trabajo	0.568	0.012
	Con el reconocimiento	0.654	0.035
Involucramiento laboral	Con sus superiores	0.581	0.048
	Condiciones físicas	0.651	0.036
	Participación en las decisiones	0.592	0.042
	Con su trabajo	0.681	0.029
	Con el reconocimiento	0.594	0.038
Supervisión	Con sus superiores	0.571	0.013
	Condiciones físicas	0.681	0.027
	Participación en las decisiones	0.645	0.036
	Con su trabajo	0.671	0.014

	Con el reconocimiento	0.652	0.015
--	-----------------------	-------	-------

**Nota:** Fuente: Anexo 1 y 2. Se observa los valores de las correlaciones del clima laboral con el nivel de desempeño laboral en sus diferentes dimensiones, donde se reporta que todas las correlaciones evaluadas presentaron relación estadística significativa entre sus dimensiones. \*  $p < 0.05$ .

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En cuanto, al estudio de clima laboral y el desempeño laboral resultan imprescindibles, porque propician en los trabajadores expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo general: *Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018*, la cual tiene como fin conducir la gestión, de acuerdo a sus competencias exclusivas compartidas y delegadas, en el marco de las normativas legales de las organizaciones, contribuyendo al desarrollo integral y sostenible.

En la Tabla N° 2, se puede observar que la conclusión de la prueba Chi-cuadrado ratifica la hipótesis general, la cual menciona que existe relación directa entre del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa, es decir, se constata la evidencia de una relación significativamente alta y positiva entre el clima laboral respecto al desempeño laboral en los colaboradores de la mencionada empresa.



Es decir, que al relacionar el clima laboral con el desempeño laboral, se determinó que cuando el clima laboral es alto también se presenta un alto desempeño laboral en el 71.43% de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa - 2018. Contrariamente, cuando se presenta un nivel medio del clima laboral la totalidad de trabajadores en este grupo calificó al desempeño laboral como bajo.

La presente conclusión es compatible con los resultados alcanzados a nivel internacional por los estudios realizados en España por Peiró, Gonzales y Ramos (2011), quienes llevaron a cabo el estudio: “Relaciones entre el Clima, la Gestión de Recursos Humanos en una Organización de Servicios y la Satisfacción Laboral”, señalando que los resultados obtenidos del Clima laboral de la Organización muestran relaciones significativas y positivas sobre la Satisfacción Laboral. En Estados Unidos Birmingham, Payne y Pheysey (2011) en la tesis “Relación de la Estructura Organizacional, el Clima laboral y del desempeño”, encontraron que el Clima laboral es un determinante significativo del desempeño Laboral.

En la Tabla 3, en el clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., se encontró que un 58.33% de los colaboradores calificaron el clima laboral como alto y el 41.67% como medio. En las dimensiones del clima laboral de los trabajadores se encontró que los mayores porcentajes alcanzaron el nivel alto, seguido de los niveles medio y bajo. Resultados que se ajustan a los valores de la variable clima laboral.

Este escenario, concuerda con las conclusiones de estudios a nivel internacional encontrados por Garza (2010) en México – Tamaulipas, en la tesis de grado de Maestría en Dirección Empresarial con énfasis en Recursos Humanos, denominado “El Clima laboral en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”, que llegó a la conclusión de que el Clima laboral o ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es de nivel medio.

En el mismo país, Cortés (2009), en México - Veracruz, llevó a cabo el estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón” Xalapa, Veracruz – 2009” en la parte que corresponde a los resultados relaciona sus conclusiones con la investigación aplicada al Hospital de Valdivia – Chile en el que se resalta que los empleados calificaron al Clima Organizacional como regular, lo que si bien no es bueno, se ubica en una condición media a diferencia de este que se ubica en la categoría más baja.

En la Tabla 5, que corresponde al desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa - 2018, se encontró que un 55% de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa – 2018, calificaron el desempeño laboral como alto, el 25% como medio y un 20% de bajo. En las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa antes mencionada, se encontró que los mayores porcentajes alcanzaron el nivel alto, seguido de los niveles medio y bajo. Resultados que se ajustan a los valores de la variable desempeño laboral.

Los resultados del presente trabajo de investigación, se asemejan a los encontrados en las investigaciones a nivel internacional encontrados por Artacho (2005) en España, realizó un trabajo de investigación basado en la “Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo” (ECVT) para evaluar el desempeño laboral, encontró en los datos analizados del período comprendido entre 2001 y 2004, con ligeras oscilaciones, un nivel alto de desempeño laboral de los trabajadores españoles, conforme señalan los ratios que se sitúan entre 6.5 y 7 en una escala de 10 puntos. Por otra parte, Muñoz (2009) también en España – Madrid, en la tesis sobre “Desempeño e Insatisfacción en el Trabajo” afirma que si bien las personas pueden o no estar tan insatisfechas en su trabajo, tampoco están satisfechas. Se confirma la existencia de un factor general de desempeño -insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta variable.

Así mismo, nuestro estudio concuerda con los estudios realizados en el ámbito nacional, como es el caso de Hernández (2011) en Lima, en la tesis “Diagnóstico del Desempeño Laboral en una Empresa Textil Peruana”, encontró que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de desempeño laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica, presentan un nivel alto. En Piura, Flores Córdova Víctor, Saavedra Nizama Noelia (2008), en la tesis “Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura, Año 2008”, llegó a concluir que: la variable Desempeño Laboral en general, obtiene un 52,0% que se califica como de nivel medio.

Finalmente, se encontró que los valores de las correlaciones del clima laboral con el nivel de desempeño laboral en sus diferentes dimensiones, se reporta que todas las correlaciones evaluadas presentaron relación estadística significativa entre sus dimensiones.

## CONCLUSIONES

De los resultados expuestos y la discusión realizada permiten llegar a las siguientes conclusiones:

1. En el trabajo de investigación se determinó que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., de la ciudad de Pucallpa, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.
2. El clima laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., alcanzó el nivel alto en un 58.33% y el nivel medio en un 41.67% de los trabajadores (Ver Tabla N° 3), lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la dimensión alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión autorrealización que alcanza valores similares en el nivel alto y medio.
3. El nivel de desempeño laboral que se dio en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L., fue alto en el 55% del total de encuestados y en menores proporciones los niveles medio de 25% y bajo 20% (Ver Tabla N° 5). En cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en el desempeño laboral, son las condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70 % consideran que están en el nivel medio y bajo. Por otro lado la dimensión que mide el nivel de satisfacción con su trabajo, nos dice que el 25% está en un nivel medio, y la dimensión sobre la satisfacción

con el reconocimiento establece un nivel alto de 46.67% y un nivel medio de 41.67, así como también un nivel bajo de 11.67% (Ver Tabla N° 6). Así mismo, este nivel medio antes mencionado de 41.67%, nos muestra que si bien es cierto los trabajadores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen factores como: el régimen laboral al cual pertenecen gran parte de los trabajadores, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la falta de capacitaciones continuas, la inadecuada y/o deficiente determinación de las especificaciones técnicas y términos de referencia, etc., son factores que influyen en los trabajadores y hacen que estos no se sientan plenamente satisfechos y motivados.

## RECOMENDACIONES

1. Alcanzar un clima laboral apropiado, a través de la motivación continua al personal, para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados, para de esta manera consolidar su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.
2. Aplicar mecanismos de evaluación, que permitan medir eficientemente el desempeño de cada empleado, con resultados cuantitativos y cualitativos de cada puesto de trabajo; lo anterior para evitar favoritismos y toma de decisiones subjetivas, y así poder establecer sistemas de promoción y líneas de carrera del personal que sean justas.
3. Es de gran importancia que se identifiquen las necesidades reales, para implantar un programa de capacitación que cumpla con los objetivos esperados e influya directamente en el desempeño laboral del trabajador y en su proceder diario; desarrollando políticas de formación constante que permitan reforzar, innovar e incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas.
4. Establecer formas de comunicación interna orientadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de la Empresa J. Ramimaq & Construcción Perú E.I.R.L. y su entorno, esto permitirá un manejo adecuado de las diferentes interacciones entre los ejecutivos y trabajadores, cualesquiera sean los roles que desempeñen, así como entre las áreas y unidades de funcionalidad en general.
5. Realizar la coordinación de las diversas actividades de manera conjunta (trabajo en equipo), principalmente entre las áreas que mantienen una interacción constante, con la finalidad de la participación de todos sus miembros en el proceso de fijación y cumplimiento de objetivos y métodos

de trabajo a utilizar. El trabajo en equipo fomenta el compañerismo y se crea un mayor compromiso organizacional.

6. Ejecutar la implementación de ambientes físicos adecuados, que brinden comodidad, iluminación, ventilación, accesibilidad, limpieza para un mejor desenvolvimiento del personal en la realización de sus labores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ackermna, D. (2004). "Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento en la Ciudad de Lima". Perú: UPC.
2. Artacho (2005). "Encuesta de calidad de vida en el trabajo para evaluar el desempeño laboral". España. (s.e.).
3. Birmingham; Payne; Pheysey (2011). "Relación de la Estructura Organizacional, el Clima laboral y del desempeño". Estados Unidos. (s.e.).
4. Cáceres C., D. J. (2015). "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de administración de la UNU en el año 2015". Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
5. Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
6. Cuba, D. (2012). "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Empleados de la Entidad Financiera CREAM- Arequipa Sede Central Primer Semestre Periodo 2012". Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
7. Figueroa Ríos, Harry (2017). "Clima laboral y desempeño en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, Yarinacocha - 2017". Universidad Alas Peruanas - Filial Pucallpa.
8. Flores Córdova, Víctor; Saavedra Nizama, Noelia (2008). "Relación entre clima y satisfacción laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL". Piura, Perú. (s.e.).



9. Garza (2010). "El clima laboral en la Dirección Empresarial de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de seguridad pública en Tamaulipas". México. (s.e).
10. Hernández (2011). "Diagnóstico del desempeño laboral en una empresa textil peruana". Lima, Perú. (s.e.).
11. Hernández Sampieri, Roberto. (2016). Metodología de la investigación. Ciudad de Méjico, México: Editorial McGraw-Hill.
12. Hose, Carl (2018). El desempeño laboral. Barcelona, España: Editorial Mavel.
13. Luengo, Y. (2013). "Clima organizacional y desempeño laboral del profesional en Centros de Educación Inicial". Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.
14. Malisa, L. (2012). "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi". Ecuador: Universidad Técnica de Ambato Ecuador.
15. Marroquín, S. (2011). "El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King". Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
16. Mino, E. (2014). "Relación entre el clima de la organización y el desempeño en los empleados del restaurante de parrillas Marakos 490". Lambayeque, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
17. Muñoz (2009). "Desempeño e insatisfacción en el trabajo". Madrid, España. (s.e.)
18. Murray S. y Larry S. (2006). Estadística. Ciudad de Méjico. México: Editorial Mc. Graw Hill.

19. Peláez, O. (2010). "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos". Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
20. Pérez, F. (2011). "El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)". Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
21. Piqueras, César. (2018). Clima laboral. Madrid, España: Editorial Emprende pyme.
22. Peiró; Gonzales; Ramos (2011). "Relaciones entre el clima, gestión de recursos humanos en una organización de servicios y la satisfacción laboral". España. (s.e.).
23. Quintero, N. (2008). "Clima Organizacional y Desempeño laboral del personal de Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago". Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.
24. Quiroz Silva, Pedro P. (2015). "La relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Yucra S.A.C. en Pucallpa en el año 2015". Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
25. Reyes C. y Sánchez, N. (2006). Manual auto-formativo. Metodología de la investigación. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Continental.
26. Sánchez, B. y Guarisma, J. (1995). Métodos de investigación. Maracay, Venezuela: Editorial Universidad Bicentenario de Aragua.
27. Uría, D. (2011). "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTDA, ciudad Ambato". Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.



# ANEXO

## ANEXO 1

Escala del Clima Laboral (Tomado de Sonia Palma Carrillo, 2004)

Muy desfavorable = 0 puntos.

Desfavorable = 1 punto.

Medio = 2 puntos.

Favorable = 3 puntos.

Muy favorable = 4 puntos.

ÍTEMS	0	1	2	3	4
Condiciones Laborales					
1. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
2. Los objetivos de trabajo son retadores.					
3. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
4. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
5. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
6. Existe buena administración de los recursos.					
7. La remuneración es atractiva en comparación con las otras empresas.					
8. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
9. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
10. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
Comunicación					
11. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
12. En mi oficina, la información fluye					

adecuadamente					
13. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
14. Existen suficientes canales de comunicación					
15. Es posible la interacción con las personas de mayor jerarquía.					
16. En la empresa, se afronta y superan los obstáculos.					
17. La empresa fomenta y promueve la comunicación Interna.					
18. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
19. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
20. Se conocen los avances en otras áreas de la empresa.					
<b>Autorrealización</b>					
21. Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
22. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
23. Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
24. Se valora los altos niveles de desempeño.					
25. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
28. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
29. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
30. Se reconocen los logros en el trabajo.					

Involucramiento Laboral					
31. Se siente compromiso con el éxito en la empresa.					
32. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
33. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.					
34. Los trabajadores están comprometidos con la empresa.					
35. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
36. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
37. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
38. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
39. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
40. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
Supervisión					
41. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta.					
42. En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
43. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
44. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
45. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
46. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
47. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
48. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
49. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
50. Existe un trato justo en la empresa.					

**Escala de Evaluación:**

<b>CLIMA LABORAL</b>	Bajo nivel de clima laboral	0 – 66
	Nivel medio de clima laboral	67 – 133
	Alto nivel de clima laboral	134 – 200

## ANEXO 2

Cuestionario para la evaluación del desempeño laboral (Adaptado de Sotomayor Flor - 2013)

### INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

Muy insatisfecho (0)

Algo insatisfecho (1)

Indiferente (2)

Algo satisfecho (3)

Muy satisfecho (4)

ÍTEMS	0	1	2	3	4
<b>Desempeño en relación con sus superiores</b>					
1. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2. La supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Las relaciones personales con sus superiores.					
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5. El apoyo que recibe de sus superiores.					
<b>Desempeño con las condiciones físicas</b>					
6. La ventilación de su lugar de trabajo.					
7. La iluminación de su lugar de trabajo.					
8. El entorno físico y el espacio de que					



dispone en su lugar de trabajo.					
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
10. La temperatura de su local de trabajo.					
<b>Desempeño con la participación en las decisiones</b>					
11. El grado en que su empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
12. La forma en que se da negociación en su empresa sobre aspectos laborales					
13. Su participación en las decisiones de su Área.					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.					
15. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.					
16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
<b>Desempeño con su trabajo</b>					
17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
19. La satisfacción que le produce su trabajo					

por sí mismo.					
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.					
<b>Desempeño con el reconocimiento</b>					
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.					
22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la empresa.					
23. El salario que usted recibe.					

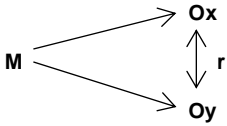
**Escala de Evaluación:**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Bajo nivel de desempeño laboral	<b>0 – 30</b>
	Nivel medio de desempeño laboral	<b>31 – 60</b>
	Alto nivel de desempeño laboral	<b>61 – 92</b>

### ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

**TÍTULO:** “EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J. RAMIMAQ & CONSTRUCCIÓN PERÚ E.I.R.L., PUCALLPA – 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a. ¿Cuál es la categoría del clima laboral y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp;</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>a. Evaluar la categoría del clima laboral y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.</p> <p>b. Establecer la relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>a. La categoría del clima laboral y el nivel de desempeño inciden directamente en el cumplimiento de las metas de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.</p> <p>b. La relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores de la</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Clima laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Condiciones laborales.</li> <li>▪ Comunicación.</li> <li>▪ Autorrealización.</li> <li>▪ Involucramiento laboral.</li> <li>▪ Supervisión laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciones interpersonales.</li> <li>▪ Estilo de dirección.</li> <li>▪ Sentido de Permanencia.</li> <li>▪ Retribución.</li> <li>▪ Disponibilidad de Recursos.</li> <li>▪ Estabilidad.</li> <li>▪ Claridad y Coherencia en la dirección.</li> <li>▪ Valores colectivos.</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>En este trabajo de investigación vamos utilizar la clasificación de Carrasco (2005), el presente trabajo de investigación, por su propósito será clasificado como “investigación sustantiva descriptiva” ya que trata de describir un fenómeno o un hecho suscitado. La descripción y explicación, en este sentido, aparecen estrechamente relacionados ya que es obvio que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conoce sus características o sus causas.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Tomando en cuenta, la naturaleza del presente trabajo de investigación, según (Hernández, 2016), es Descriptivo porque delinea las características que presentan las variables elegidas como son: Clima laboral (variable independiente), y desempeño laboral (variable dependiente).</p>

<p>Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018?</p> <p>c. ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018?</p>	<p>trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.</p> <p>c. Definir la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.</p>	<p>Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018, es significativa.</p> <p>c. El clima laboral influye en el comportamiento del desempeño de los trabajadores de la Empresa J. Ramimaq &amp; Construcción Perú E.I.R.L., Pucallpa – 2018.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relación con sus superiores.</li> <li>▪ Desempeño con las condiciones físicas.</li> <li>▪ Desempeño con la participación en las decisiones.</li> <li>▪ Desempeño con el trabajo.</li> <li>▪ Desempeño con el reconocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento de Logros.</li> <li>▪ Ambiente Físico.</li> <li>▪ Responsabilidad.</li> <li>▪ Compromiso Organizacional.</li> <li>▪ Participación.</li> <li>▪ Trabajo en Equipo.</li> <li>▪ Logro de metas</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b></p> <p><b>La presente trabajo</b> investigación será descriptiva correlacional, porque estará orientada a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre dos fenómenos o eventos observados (Reyes y Sánchez, 2006). Entonces el Diseño de Investigación corresponderá a una investigación no experimental. El diseño de la presente investigación será la siguiente:</p>  <p><b>Técnicas de Recolección de Información:</b></p> <p>En el presente trabajo de investigación se emplearán las técnicas de la encuesta para aplicar las Escalas que medirán el Clima Laboral y el Desempeño Laboral.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario y hoja de evaluación.</p>
--	---	--	---	--	---	--

