

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA TAI LOY S.A. LOCAL EL GOLF DE
LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL I TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

INGLESSI LEON, DIEGO ROBERTO

MIMBELA CAHUA, KARINA ARACELY

ASESOR:

MG. UGARRIZA GROSS GUSTAVO ADOLFO

TRUJILLO – PERÚ

2017

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TAI LOY S.A. LOCAL EL GOLF DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL I TRIMESTRE DEL AÑO 2017”.

Realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017.

Es nuestro mayor deseo que representantes de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo hagan suya nuestra investigación para contribuir al desarrollo de la organización.

Atentamente:

Inglessi León, Diego Roberto

Mimbela Cahua, Karina Aracely

DEDICAMOS ESTA TESIS

A Dios y a nuestros padres; quienes han sido, son y serán siempre nuestros ejemplos a seguir.

A nuestros familiares y compañeros, por su apoyo incondicional, consejos y compañía en esta nueva etapa de nuestra vida profesional.

A nuestro asesor y profesores que contribuyeron en nuestra formación profesional.

A nuestros seres queridos, que por cosas del destino, no se encuentran a nuestro lado físicamente; pero siempre en nuestros recuerdos y nuestros corazones

AGREDECIMIENTO

El presente trabajo de tesis en primer lugar nos gustaría agradecerle a ti, Dios, por darnos la oportunidad y la dicha de la vida, y brindarnos los medios necesarios para continuar nuestra formación como estudiantes, y siendo un apoyo incondicional para lograrlo.

A la Universidad Privada Antenor Orrego por recibirnos, por darnos la oportunidad de estudiar y lograr ser profesionales.

A nuestros asesores de tesis, por su apoyo, esfuerzo y empuje constante; además a todas las personas que participaron de manera directa o indirecta con sus consejos, críticas y motivación para poder desarrollar el presente informe de tesis.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017, en el cual se evidenció el impacto que este tiene en los colaboradores de dicha empresa. La metodología empleada en la investigación fue la encuesta como técnica y los tests como instrumentos de aplicación de estas, además se realizó una entrevista para obtener datos adicionales que ayudaron con la investigación. La población de estudio estuvo constituida por 15 trabajadores, los mismos que fueron considerados como muestra a tratar, de los cuales nuestra población y muestra uno fueron los 14 colaboradores y nuestra población y muestra dos fueron los jefes inmediatos más el administrador. Mediante la utilización de métodos estadísticos la investigación concluye que no existe dicha relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en esta empresa, salvo en una de las dimensiones que es Remuneración; por lo que inferimos que existe estímulos externos que impulsan el desempeño sin ser consecuencia de un buen clima laboral.

Palabras clave: *Clima laboral, relación, desempeño.*

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the working atmosphere and the job performance of the employees of the Tay loy Company, store of El Golf in Trujillo City, in the first trimester of 2017, where it was evident the impact of this factor in the job performance. It was used a survey as research technique and tests were applied as instruments of data collection. Moreover, in this research a deep interview was applied to the manager in order to find out additional and useful data for the research. All the 15 employees were taken as the population for this research, and the same group was considered as the sample for the research. They were divided in two samples: the first one were the 14 employees and the second sample was the immediate boss plus the manager. Using statistical methods, the research concluded that there is not relationship between working atmosphere and the job performance of the employees of this company, unless in one of the dimensions which was remuneration. Because of this it is inferred that there are external stimulus which impel the job performance without being a consequence of the working atmosphere.

Keywords: *Work environment, relationship, performance.*

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
LISTA DE TABLAS	VIII
LISTA DE GRÁFICOS	IX

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del problema	1
1.1.1. Realidad problemática	1
1.1.2. Enunciado del problema	3
1.1.3. Antecedentes del problema.....	3
1.1.4. Justificación	6
1.2. Hipótesis	6
1.3. Objetivos.....	6
1.4. Marco Teórico	7
1.5. Marco Conceptual.....	13

II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTO

2.1. Material.....	15
2.1.1. Población	15
2.1.2. Marco de muestreo	15
2.1.3. Unidad de análisis.....	15
2.1.4. Muestra	15
2.1.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	15

2.2. Procedimiento.....	16
2.2.1. Diseño de contrastación.....	16
2.2.2. Análisis de variables.....	16
2.2.3. Procedimiento y análisis de datos.....	16
III. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
3.1. Presentación de resultados.....	17
3.2. Discusión de resultados.....	21
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Conclusiones.....	24
4.2. Recomendaciones.....	25
V. LISTA DE REFERENCIAS	
VI. ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Clima laboral actual de la empresa Tai Loy S.A local el Golf.....	17
Tabla 2: Desempeño actual de la empresa Tai Loy S.A local el Golf.....	18
Tabla 3: Relación entre la dimensión recompensa del clima laboral y el desempeño	19
Tabla 4: Relación entre las variables clima laboral y desempeño	20
Tabla 5: Validación de la encuesta de la variable clima laboral	30
Tabla 6: Validación de la encuesta de la variable desempeño.....	31
Tabla 7: Recolección de datos del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A local el Golf	35
Tabla 8: Evaluación del desempeño de la empresa Tai Loy S.A local el Golf	36
Tabla 9: Recolección de datos de las variables y dimensiones del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf.....	37
Tabla 10: Relación entre estructura y el desempeño	41
Tabla 11: Relación entre responsabilidad y el desempeño	41
Tabla 12: Relación entre recompensa y el desempeño	42
Tabla 13: Relación entre apoyo y el desempeño	42
Tabla 14: Relación entre tolerancia al conflicto y el desempeño	43
Tabla 15: Frecuencias observadas de la relación de las variables clima laboral y desempeño	44
Tabla 16: Frecuencias esperadas de la relación de las variables clima laboral y desempeño	44
Tabla 17: Chi-cuadrado de la relación de las variables clima laboral y desempeño	45

LISTA DE FIGURAS

Gráfica 1: Clima laboral actual de la empresa Tai Loy S.A local el Golf.....	17
Gráfica 2: Desempeño actual de la empresa Tai Loy S.A local el Golf.....	18
Gráfica 3: Recompensa dimensión de la variable del clima laboral	19
Gráfica 4: Estructura dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf	38
Gráfica 5: Responsabilidad dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf	38
Gráfica 6: Recompensa dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf	39
Gráfica 7: Apoyo dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf	39
Gráfica 6: Tolerancia al conflicto dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf.....	40

I. INTRODUCCIÓN

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Realidad problemática

En estos tiempos a nivel mundial el clima laboral es reconocido como un pilar fundamental para la empresa, ya que si éste es apreciado y bien utilizado proporcionará factores diferenciadores que permitirán que la organización se pueda posicionar mejor en el mercado puesto que el buen clima laboral influirá en el desempeño de sus colaboradores y por consiguiente en la calidad de los servicios o productos que ofrezcan.

Conociendo esta realidad que aqueja de manera mundial a muchas empresas, decidimos inclinarnos por el rubro de las librerías, ya que en ellas por lo general no se presenta un estable clima laboral y por consiguiente tienden a estancarse y no se permiten crecer.

En todos los países se han construido muchos locales y establecido empresas dedicadas al rubro de la “Librería”, en estos locales por lo general el clima laboral tiende a ser muy tenso en temporadas especiales lo que conlleva a que los colaboradores se saturen y disminuya su desempeño en sus labores diarias, lo que traerá consigo un sin número de dificultades provocando en muchos casos pleitos, discusiones y en casos extremos el despido de los colaboradores.

Es de conocimiento internacional que una empresa que posee un buen clima laboral, podrá retener talentos de cualquier generación lo que a su vez generará consigo un trabajo óptimo y/o eficiente en todas las áreas de la empresa, esto también recae en el desempeño, lo que permitirá que ésta obtenga mayores utilidades posicionándola en el mercado sea cual sea el rubro al que se dedica.

A lo largo y ancho del Perú, por donde quiera que uno vaya siempre va a encontrar una librería, algunas pequeñas que solo constan con un trabajador y otras muy grandes que parecen supermercados, repletos de materiales que van a servir a las personas que están enfocados en estudiar. En la actualidad en la ciudad de Trujillo se observa también que la tendencia por las librerías ha aumentado considerablemente cumpliendo éstas un papel muy importante, ya que generan muchos puestos de trabajo, los cuales van a ser ocupados por

colaboradores que se desarrollaran en un mismo ambiente, pero en diferentes áreas.

Por otra parte, es también sabido que en este tipo de trabajo gran parte de las empresas no le prestan mucha atención al clima laboral, sino que los colaboradores tienden a desempeñar sus funciones bajo mucha presión, sin ser capacitados de la manera adecuada y sujetos a muchas sanciones, sin embargo, lo que si piden a gritos los jefes es el buen desempeño en las funciones encomendadas en las respectivas áreas que cada uno se desempeña. Es evidente, que la preocupación de los empresarios o gerentes de muchas empresas dedicadas a diferentes ámbitos están dejado muy de lado el aspecto sobre el clima laboral el cual está influyendo grandemente en la empresa, pero debido a que los gerentes no son profesionales actualizados, no les es fácil percibir este problema.

Existe estrecha relación entre el clima laboral y el desempeño; ya que, si el colaborador se encuentra motivado, recibe charlas que le permitan ampliar sus conocimientos, es tratado de manera adecuada y se sienta importante para la empresa, será productivo para la misma dedicándose completamente a la realización de su trabajo.

El buen clima laboral genera en los colaboradores sentimientos de pertenencia que serán motivo para realizar de manera eficiente sus labores diarias en la empresa, permitirán que la misma se posicione en el mercado, mejoren la calidad del servicio que brindan a sus clientes, se contagiaron unos a otros las ganas de salir adelante y realizaran una mejor utilización de los recursos.

Por ello, en estos días todas las empresas deberían darle un enfoque moderno a sus políticas internas y poner un mayor énfasis en estos temas muy importantes y relacionados que son el clima laboral y el desempeño, haciéndose de esta manera un bien propio ya que se verá reflejado en el aumento de las utilidades, la calidad del servicio que estarán brindando, la satisfacción del cliente y por consiguiente aumentarán los contratos, llevando a este sector a alcanzar la armonía entre el clima laboral y el desempeño, permitiendo así evolucionar hacia un equilibrio adecuado.

Entre las empresas del rubro que compiten en Trujillo destaca la empresa Tai Loy S.A. que debe estar a la vanguardia de los acontecimientos o novedades acerca del clima laboral, ya que si puede mantener un óptimo clima laboral, este dará como resultado que sus colaboradores puedan desempeñarse de manera adecuada cumpliendo todos los requisitos y obligaciones que exige la empresa; obteniendo de manera positiva mayores utilidades, un mejor posicionamiento en el mercado y la preferencia del público por sus servicios ofrecidos.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017?

1.1.3. Antecedentes:

1.1.3.1. Internacionales

- De Williams (2013) la tesis “Estudio diagnóstico de Clima Laboral en una dependencia publica” (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León, México. El objetivo general de esta investigación fue conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal. El autor concluyó que en relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado.
- De Mejía (2012) la tesis “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Su objetivo general es determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico: El autor concluye que la evaluación por competencias laborales es de gran importancia para identificar en qué medida el

agente de servicio telefónico está siendo productivo en su puesto de trabajo; además permite complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan y/o motiven según los resultados del desempeño.

1.1.3.2. Nacionales

- De Montenza (2010) la tesis titulada “Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Essalud, Chiclayo 2010” (Tesis para obtener el grado de magister) Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Tiene como objetivo principal determinar y analizar la influencia del clima laboral en satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, concluyendo que las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto al clima laboral calificaron como medianamente favorable, predominando como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros pocos valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital.
- De Asteria (2015) la tesis “El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura” (Tesis de maestría) Universidad de Piura, Piura, Perú. Concluye en se puede concluir que el clima que se vive en la institución está caracterizado por un personal de servicio y administrativo con bajo nivel de respeto hacia los demás miembros de la institución, mientras que los docentes expresan que existe mayor nivel de respeto entre ellos, sin embargo, sienten bajo nivel de satisfacción, sobre todo con el funcionamiento de la dirección, así un 62% expresan que el nivel de satisfacción va de un nivel bajo a muy bajo. Los docentes aportan en mayor grado a configurar un ambiente de trabajo adecuado mientras que son los padres de familia, el personal administrativo y directivo contribuyen

escasamente a ello, siendo el clima laboral el resultado de las interacciones de varios factores y algo no evaluable de manera absoluta, que se percibido de acuerdo a las circunstancias e interacciones humanas en la institución educativa.

1.1.3.3. Locales

- De Rodríguez (2016) la tesis “Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L. del distrito de Trujillo 2016” (Tesis de Maestría) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Tiene como objetivo general diseñar un modelo de gestión por competencias que permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L. del distrito de Trujillo en el año 2016, ella concluye en que mediante el modelo de gestión por competencias se ha logrado determinar la habilidades, conocimiento y destrezas de cada puesto de trabajo de la empresa Promas S.R.R.L. de la ciudad de Trujillo.
- De Guevara & Tafur (2015) la tesis “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chiken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015” (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Esta investigación tiene como objetivo determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chiken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo, que concluyen en que la influencia que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es favorable en la empresa Kentucky Fried Chcken, ya que los resultados de la investigación demostraron que el clima laboral influye de manera positiva en el desempeño de los trabajadores, lo cual se puede contrastar con los resultados obtenidos y con el análisis .

1.1.4. Justificación

1.1.4.1. La justificación teórica

Esta investigación tiene justificación teórica debido a que para su desarrollo se utilizarán teorías de reconocidos autores especializados en temas de clima laboral y el desempeño. Los resultados que se obtengan podrán ser contrastados para reafirmar las teorías existentes o bien para aportar nuevos indicios en relación a los temas investigados.

1.1.4.2. Justificación metodológica

Este proyecto se justifica metodológicamente porque para su elaboración se utilizarán la metodología exigida por la UPAO y adición a ello se aplicarán instrumentos ampliamente validados en la metodología científica aceptada a nivel internacional.

1.1.4.3. Justificación práctica

El proyecto tiene una justificación práctica porque en su elaboración se evaluará como afecta en la actualidad el clima laboral en relación el desempeño. De los resultados obtenidos la empresa Tai Loy S.A. local el Golf podrá formular estrategias y tácticas destinadas a corregir las falencias que se hayan detectado y de igual manera se podrán reforzar aquellos aspectos que en la actualidad tengan un correcto funcionamiento.

1.2. HIPÓTESIS

La relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017 es directa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf.
- Evaluar el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf.
- Determinar la dimensión de mayor relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf.

1.4. MARCO TEÓRICO:

1.4.1. Clima laboral

1.4.1.2. Definición

Según Sonia Palma (2004), “el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p. 02).

1.4.1.3. Tipos de clima laboral

Autoritario

Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

Autoritario paternalista

Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima

la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

Consultivo

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

Participativo

Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

1.4.1.4. Procesos que intervienen en el clima laboral

Brunet (1999) sostiene que todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

Agentes interno

Debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

Agentes externos

Debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece *feedback* del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

1.4.1.5. Características del clima organizacional

Las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Podemos resaltar estas principales características:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- Tiene cierta permanencia.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

1.4.1.6. Dimensiones

Litwin y Stringer (1968) proponen seis dimensiones:

Estructura

Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

Responsabilidad

Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

Remuneración

Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

Riesgos

Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de riesgo.

Apoyo

El sentimiento de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

Tolerancia al conflicto

Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo la divergencia de opiniones.

1.4.1.7. Efectos del clima laboral

Según Chiavenato (2009)

Un buen clima o un mal clima laboral, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes. Logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. (p.45)

1.4.2. Desempeño

1.4.2.2. Definición

Newstron (2001) afirma que el desempeño es el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo establecido. Por consiguiente, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puede deducir.

1.4.2.3. Importancia del desempeño

Para los autores Robbins & Timothy (2013, pp. 58-59)

- A.** Es de suma importancia para el desarrollo administrativo, conociendo puntos débiles y fuertes del personal, saber la calidad de cada uno de los colaboradores, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.
- B.** Esta técnica es valiosa porque permite definir y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo, y en principio elaborar planes de mejora.
- C.** Otra razón importante de las evaluaciones al colaborar, es el fomento de la mejora de resultados. Se utiliza para informar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos asignados y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, habilidades, actitudes o conocimientos.

1.4.2.3. Objetivos del desempeño

Según Robbins & Timothy (2013) los objetivos de la evaluación de los colaboradores sirven para:

- A.** El mejoramiento del desempeño laboral.
- B.** Reajustar las remuneraciones.
- C.** Ubicar a los colaboradores en puestos o cargos compatibles que se adapten a sus conocimientos, habilidades y destrezas.
- D.** La rotación y promoción de los colaboradores. (p.22)

1.4.2.4. Factores que influyen en el desempeño

Según Davis & Newstrom (1999)

Satisfacción del trabajo

Es la agrupación de sentimientos favorables o desfavorables con lo que el colaborador percibe su trabajo, que se presentan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra en relación con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Autoestima

Es un sistema de necesidades del individuo, que se presenta en la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

Trabajo en equipo

Cuando los colaboradores se agrupan y satisfacen un conjunto de necesidades, se genera una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se conoce como equipo de trabajo. Es suma importancia tener en cuenta, que la labor realizada por los colaboradores puede mejorar si se tiene contacto directo entre el mismo grupo laboral y con los usuarios a quienes se presta el servicio.

1.4.2.5. Dimensiones del desempeño

Robbins & Timothy (2013, pp. 47- 48) considera las siguientes dimensiones del desempeño:

Capacidad laboral

Se refiere directamente a la habilidad que tienen las personas para realizar por su experiencia conocimiento o inteligencia un trabajo.

Desenvolvimiento

Permite a las personas desarrollar u optimizar habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa; implica un autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficiencia, que conlleva al bienestar laboral, cuyo fin es lograr la excelencia personas para ser líderes. Involucrar a las relaciones intrapersonales y a la adaptabilidad.

1.5. MARCO CONCEPTUAL:

Clima laboral

Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo de las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Chiavenato, 2009)

Compromiso al trabajo

Puede definirse como el grado en el cual una persona se siente identificada con su trabajo, participa activamente de él y considera que su desempeño es importante para la valoración propia. (Robbins, 1998)

Dedicación al trabajo:

Se puede definir a la dedicación al trabajo como la entrega intensa a una actividad determinada, estar dispuesto a entregarse sin condición al cumplimiento del deber para con los demás o con uno mismo, con atención, cortesía y servicio. Ser dedicado no significa necesariamente hacer un trabajo que es retador o difícil, simplemente significa dedicarle el tiempo. (Mauricio, 2014)

Desempeño laboral

Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor u satisfacción laboral. (Chiavenato, 2000)

Participación en el trabajo

Es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía. (Robbins, 2004)

Motivación laboral

Define la motivación laboral como la generación de desplazamiento de una actitud hacia otra o de un comportamiento hacia otro distinto, incluyendo una parte emocional que impide que una persona se describa como motivada para realizar una actividad sino siente entusiasmo por esta provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa. (Jaramillo, 2010)

Productividad

La productividad es una medida de la eficiencia del empleo de los recursos para generar bienes y servicios, o sea la relación del valor de los resultados con el costo de los insumos. (Hampton, 1989)

Satisfacción Laboral

Podría definirse como la actitud de trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. (Robbins, 1998)

II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

2.1. MATERIAL

2.1.1. Población

La empresa Tai Loy S.A. local el Golf consta con 15 colaboradores.

Fuente: Tai Loy Trujillo – Local El Golf

2.1.2. Marco de muestreo

Lista de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A.

2.1.3. Unidad de análisis

Trabajadores de la empresa Tai Loy S.A local el Golf en la ciudad de Trujillo 2017.

2.1.4. Muestra

La muestra estuvo constituida por todos colaboradores de la empresa. La muestra es una muestra censal a criterio, toda vez que la población es pequeña.

2.1.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

a) Técnica

- **Encuesta**

Se les aplicó dos tests, uno a los colaboradores para determinar el clima laboral y el otro al jefe inmediato para precisar el nivel de desempeño.

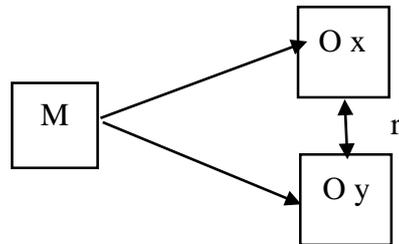
- **Entrevista:**

Se le aplicó al administrador de la tienda Tai Loy S.A el Golf con la finalidad de evaluar el clima laboral.

2.2. PROCEDIMIENTOS

2.2.1. Diseño de contrastación

Para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño de dos casillas pertenecientes al diseño descriptivo correlacional.



Dónde:

M: Muestra de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A local el Golf en la ciudad Trujillo año 2017.

Ox: Clima laboral

r: Relación

Oy: Desempeño de los colaboradores

2.2.2. Análisis de variables

a) **Variable Independiente:** Clima laboral

b) **Variable Dependiente:** Desempeño

2.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Los datos van a ser procesados utilizando el programa de Microsoft Excel, estos serán presentados en cuadros y gráficos con frecuencia simple y porcentual. Para el análisis de los datos se hará uso de la estadística descriptiva.

III. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1.PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

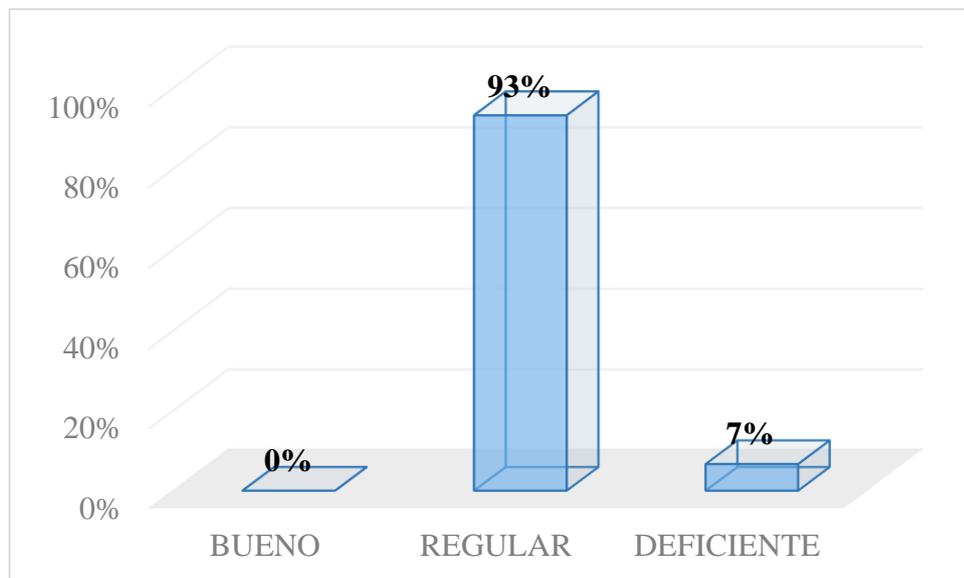
3.1.1. Resultados de las encuestas para determinar el clima laboral

Tabla 01

Clima laboral actual de la empresa Tai Loy S.A local el Golf

NIVELES	f	%
BUENO	0	0%
REGULAR	14	93%
DEFICIENTE	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres



Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

Gráfica 01

Clima laboral actual de la empresa Tai Loy S.A local el Golf

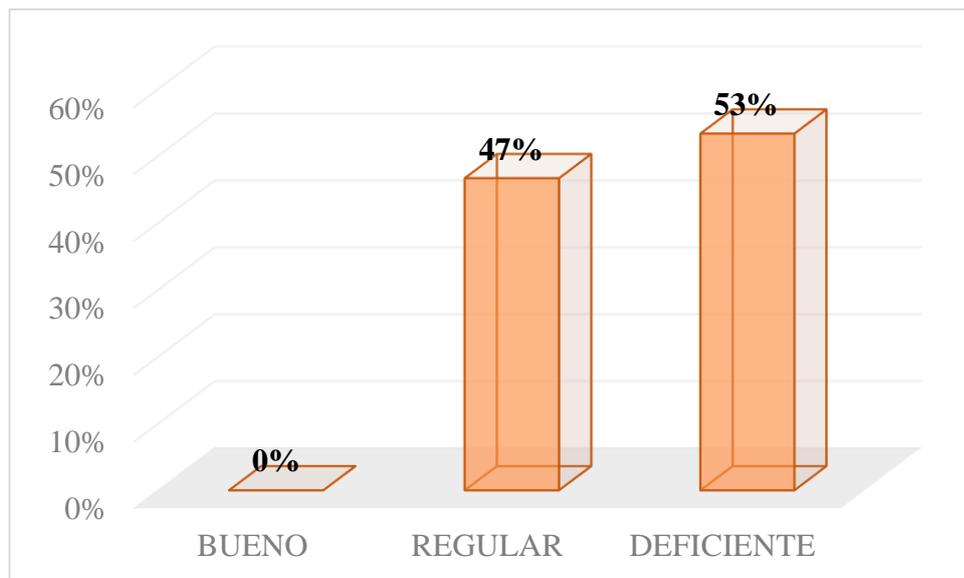
3.1.2. Resultados de las encuestas de la evaluación del desempeño

Tabla 2

Desempeño actual de la empresa Tai Loy S.A local el Golf

NIVELES	f	%
BUENO	0	0%
REGULAR	7	47%
DEFICIENTE	8	53%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres



Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

Gráfica 2

Desempeño actual de la empresa Tai Loy S.A local el Golf

3.1.3. Dimensión de mayor relación con el desempeño.

Tabla 03

Relación entre la dimensión recompensa del clima laboral y el desempeño

DESEMPEÑO	D3						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	0	0%	5	83%	2	22%	7
DEFICIENTE	0	0%	1	17%	7	78%	8
TOTAL	0	0%	6	100%	9	100%	15

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

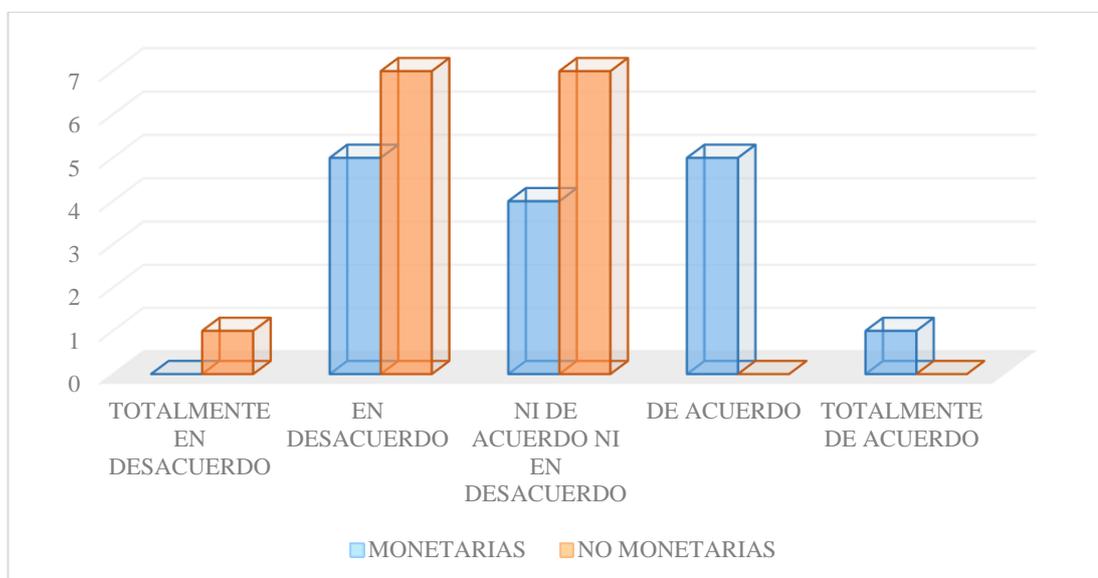
χ^2

5,402

P

0,02

Si existe relación entre la dimensión Recompensa (D3) tanto monetarias como no monetarias del Clima Laboral con el Desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf en la ciudad de Trujillo I Trimestre del año 2017.



Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

Gráfica 03:

Recompensa dimensión de la variable del clima laboral

3.1.4. La relación existente entre el clima laboral y el desempeño

Tabla 4

Relación entre las variables clima laboral y desempeño

DESEMPEÑO	CLIMA LABORAL						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	0	0%	7	100%	7	88%	14
DEFICIENTE	0	0%	0	0%	1	13%	1
TOTAL	0	0%	7	100%	8	100%	15

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

χ^2	0,937
P	0,3329

No existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tay Loy S.A. local el Golf en la ciudad de Trujillo I Trimestre del año 2017.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto del objetivo N° 1: Determinar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf.

De acuerdo a la tabla N° 1, se demuestra que el clima laboral es calificado como regular, lo que revela descuido en aspectos vinculados al ambiente de trabajo. En efecto un 93% de los encuestados califica como regular el clima laboral mientras que solo un 7% lo evalúa como deficiente. Esta calificación de regular se desprende de la escala de Likert aplicada en el cuestionario original que abarcaba valores del 1 al 5, en la que se consideró como deficiente una calificación entre 1 y 2, regular la calificación 3 y buena la calificación de 4 a 5.

La percepción del clima laboral no es la mejor, debido según los resultados a la no remuneración monetaria de horas extras, la poca capacitación y otros. Este resultado difiere de lo obtenido por Guevara y Tafur (2015) quienes hallaron que el clima laboral de la empresa Kentucky Fried Chicken influía favorablemente en el desempeño de los colaboradores de dicha empresa. Al respecto, Palma (2004) expresa: “El clima laboral (...) permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Respecto del objetivo N° 2: Evaluar el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf.

De acuerdo a la tabla N° 2, el desempeño se evalúa entre las escalas deficiente y regular. En efecto un 47% es evaluado como regular su desempeño y un 53% es calificado como deficiente, resultado que muestra que las expectativas de la empresa en relación al trabajo de sus colaboradores no vienen siendo satisfechas. Aunque no ha sido objeto de esta investigación, la alta rotación del personal de Tai Loy S.A. es un síntoma inequívoco del bajo desempeño de los colaboradores. Esto tiene relación con Newstron (2001) “el desempeño es el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de las metas dentro de la organización en

un tiempo establecido (...) está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puede deducir”. La apreciación del desempeño por parte de la empresa no es la esperada; permitiendo de esta manera poder observar y medir diversos factores que repercuten en el desempeño requerido de los colaboradores.

Respecto del objetivo N° 3: Determinar la dimensión de mayor relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf.

En las tablas de la 10 a la 14 se midió la relación de cada una de las dimensiones del clima laboral con el desempeño de los colaboradores y tal como se aprecia solamente la dimensión recompensa tiene una relación directa con el desempeño. En efecto 12 de un total de 15 colaboradores, equivalente al 80% de la población tienen una relación directa entre la relación de recompensa y el desempeño, predominando la relación directa deficiente.

Estos resultados concuerdan con lo expresado por Litwin y Stringer (1968), proponen dimensiones de clima laboral, una de ella es “Remuneración: Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho”, observando nuestros resultados obtenidos en la tabla N°4 coincidimos con esta dimensión que es la única que posee un impacto directo en el desempeño. Esto nos ayuda a reconocer la importancia de las remuneraciones en la empresa reduciendo el impacto de las demás dimensiones que posee el clima laboral. Esto se explica en la necesidad de los colaboradores de contar con un ingreso que les permita solventar los gastos familiares de los que son responsables.

Respecto a la hipótesis: La relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017 es directa.

Para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de chi cuadrado que muestra un valor de 0.937 para X^2 y 0.3329 para P, por lo cual se concluye que no existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los

colaboradores de la empresa objeto de estudio. Este resultado difiere de lo obtenido por Guevara y Tafur (2015) quienes si encontraron influencia directa entre ambas variables. Esto puede explicarse por tratarse de una empresa diferente en la que las condiciones de clima laboral si tenían un efecto positivo y directo con el desempeño de los colaboradores de la empresa estudiada en dicha tesis.

Este hallazgo se refuerza con lo expresado por Chiavenato (2009), quien señala que el clima laboral, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definido por la percepción que los miembros tienen de la organización. Las consecuencias positivas pueden ser: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las negativas se tiene: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. Los resultados obtenidos difieren de lo señalado por este autor porque se demuestra en la tabla N°5 que no existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño.

IV. CONCLUSIONES Y RECIMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente trabajo son las siguientes:

1. El clima laboral de la empresa Tai Loy local el Golf de la ciudad de Trujillo es regular y no guarda relación alguna con el desempeño de los colaboradores; en este caso, los resultados de las encuestas realizadas reflejaron que el desempeño es de regular a deficiente. Igualmente, la prueba de hipótesis confirma esta afirmación.
2. El clima laboral de la empresa Tai Loy S.A local el Golf de la ciudad de Trujillo es regular. Esto se desprende del análisis de las dimensiones estudiadas en esta variable. En efecto, la dimensión estructura obtuvo una calificación de regular, responsabilidad logró una calificación de deficiente, recompensa alcanzó una calificación de deficiente, apoyo recibió una calificación de deficiente y tolerancia al conflicto obteniendo una calificación de deficiente. Esta calificación se obtuvo al tabular las preguntas del cuestionario que fueron estructuradas en escala de Likert 1 del al 5 y considerando que fueron 15 los encuestados, se estructuraron 3 niveles (deficiente, regular y bueno). Del análisis total la calificación promedio fue regular.
3. El desempeño en la empresa Tai Loy S.A local el Golf de la ciudad de Trujillo es deficiente, esto se visualiza en la tabla 8. En efecto en dicha tabla se muestra que el 53% de los colaboradores fueron evaluados como deficientes en su desempeño mientras que un 47% de ellos fueron calificados en su desempeño como regulares.
4. Por otro lado, el clima laboral en su dimensión recompensas en relación con el Desempeño de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo encontramos que, si hay una relación favorable, lo cual se demostró en la Tabla 3, que se elaboró en base a aspectos específicos de la organización como remuneración por horas extras y capacitaciones. En efecto, en dicha tabla se muestra que 12 de 15 colaboradores tiene una relación directa entre la variable desempeño y la dimensión recompensa.

4.2. RECOMENDACIONES:

- 1.** Debido a que el clima laboral de la empresa en cuestión es calificada como regular, se recomienda crear una actividad interna llamada la hora del mediador, la cual permitirá aumentar el nivel del clima laboral y a su vez lograr que el desempeño de los colaboradores consiga obtener una relación directa con la variable independiente, teniendo como objetivo que los colaboradores de un área específica podrán debatir con su superior al mando temas laborales que creen no se están cumpliendo debidamente y de esta manera se podrá intercambiar opiniones de manera alturada sin general conflictos, permitiendo expresarse libremente y exponer opiniones, respaldando de alguna manera la dimensión de tolerancia al conflicto.
- 2.** Basándonos en los resultados que obtuvimos en la escala de Likert, indicando que el clima laboral de la empresa que es objeto de estudio es regular proponemos una estrategia para reforzar el ambiente donde desempeñan las funciones los colaboradores con mensajes creativos y novedosos con temas que motiven al buen desempeño de las funciones, al apoyo mutuo y a la buena práctica de valores, además pegar y/o crear afiches donde hagan recordar las reglas, obligaciones y políticas de la empresa de manera divertida y no asfixiante, permitiendo reforzar la dimensión de estructura.
- 3.** Sabiendo que el desempeño de los colaboradores de la Empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo I trimestre es calificado en su mayoría como deficiente sugerimos llevar a cabo reuniones de integración laboral entre los colaboradores, jefes inmediatos y demás superiores en cargo para una mejor relación entre los miembros de la empresa, esto se aconseja debido a que generara que la dimensión de apoyo pueda desarrollarse con mayor efectividad y reflejarse en el eficiente desempeño de los colaboradores.
- 4.** Debido a que la dimensión recompensa es la única que tiene una relación directa con el desempeño de los colaboradores, es por ello que recomendamos que la empresa debe incentivar a los colaboradores con recompensas monetarias sea el caso de logro de metas trazadas, trabajador del mes y horas extras; también recompensas no monetarias que les servirán en el futuro como capacitaciones certificadas, charlas motivacionales y cursos operativos.

**V. REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS**

5.1. LIBROS

- Chávez, C. (2013) *Clima laboral en las organizaciones*. Monografias.com.
(<http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones.shtml>.)
- Chiavenato (2000) *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw - Hill.
- Chiavenato (2009) *Clima laboral*. Colombia: Mc Graw - Hill.
- Davis y Newstrom (1999) *Factores que influyen en el desempeño laboral*. España: Civita.
- Newstrom, J. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo*. México, libros Mc Graw - Hill
- Newstrom (2001) *Desempeño Laboral*. Madrid. Civitas.
- Palma, S. (2004) *Escala Clima Laboral*. Lima, Perú. SPC Manual (1° Edición).
Recuperado de
(https://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cl_spc_manual_edici%C3%B3n?auto=download.)
- Robbins y Timothy (2013) *Desempeño laboral, dimensiones con el desempeño Laboral*. España: Planeta
- Velásquez, R. (2003). *Clima organizacional a nivel universitario*. Editorial Pretince Hall. México.

5.2. TESIS

- Asteria, O. (2015) *El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique Lópe Albújar de Piura*. (Tesis de maestría) Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Guevara, F & Tafur, A. (2015) *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Monteza, N. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSalud Chiclayo*. (Tesis de maestría) Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Rodriguez, D. (2016) *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L. del distrito de Trujillo 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Williams, L. (2013) *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. (Tesis de maestría). Monterrey, México.

VI. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Enunciado del problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Fuente
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf en la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017?	La relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017 es directa.	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuál es el clima laboral de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf. • Evaluar el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf. • Proponer estrategias para mejorar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf. 	Clima Laboral	<p>Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo de las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo.</p> <p>Chiavenato 2009</p>	Estructura	Obligaciones	¿En la relación con la afirmación de las obligaciones que le exige la empresa están de acuerdo con su capacidad?	Encuesta	Colaboradores
						Reglas y políticas	¿Las reglas y políticas son cumplidas por todos los colaboradores?		
					Responsabilidad	Empowerment	<p>¿Le permite tomar decisiones en su área de trabajo?</p> <p>¿El colaborador presenta iniciativa para resolver problemas?</p>		
					Recompensa	Compensaciones monetaria	¿Las horas extras efectuadas son remuneradas monetariamente?		
						Compensación no monetaria	¿La empresa otorga capacitaciones certificadas a los colaboradores?		
					Apoyo	Solidaridad	<p>¿Existe respaldo entre los trabajadores al momento de cumplir sus labores?</p> <p>¿Existe apoyo emocional entre los colaboradores y jefes inmediatos?</p>		
Tolerancia al conflicto	Comprensión	<p>¿Acepta las opiniones de sus jefes y colegas sean positivas o negativas?</p> <p>¿Trata de apaciguar cualquier conflicto que se da en el trabajo?</p>							

				<p>Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor u satisfacción laboral.</p> <p>Chiavenato 2000</p>	Capacidad laboral	Trabajo en equipo	¿El colaborador demuestra un buen desempeño cuando trabaja en equipo?	Encuesta	Jefes Inmediatos
						Eficiencia	¿El colaborador cumple con sus tareas asignadas en el tiempo establecido?		
							¿Utiliza de manera eficiente los recursos destinados para una tarea?		
					¿El colaborador se desempeña a diario cumpliendo los parámetros requeridos por la empresa?				
					Desenvolvimiento	Adaptabilidad	¿El colaborador cumple satisfactoriamente con sus tareas diarias?		
							¿El colaborador está preparado para enfrentar cambios en sus funciones?		
							¿El colaborador puede adaptarse con facilidad a nuevos sistemas utilizados y a su equipo de trabajo?		
				Relaciones intrapersonales		¿El colaborador es ingenioso para resolver problemas?			
						¿Los colaboradores presentan actitudes conflictivas con sus compañeros?			
						¿Los colaboradores presentan actitudes de compañerismo en las labores de la empresa?			

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima Laboral	Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo de las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. Chiavenato 2009	Esta variable se medirá mediante una encuesta dirigida a los colaboradores para cual se elaborará un test adecuado a las características de la población objeto del estudio.	Estructura	Obligaciones	Ordinal
				Reglas y políticas	
			Responsabilidad	Empowerment	
			Recompensa	Compensaciones monetaria	
				Compensación no monetaria	
			Apoyo	Solidaridad	
Tolerancia al conflicto	Comprensión				
Desempeño	Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor u satisfacción laboral. Chiavenato 2000	Esta variable se medirá mediante una encuesta dirigida a los jefes inmediatos de cada uno de los colaboradores para cual se elaborará un test adecuado a las características de la población objeto del estudio.	Capacidad laboral	Trabajo en equipo	Ordinal
				Eficiencia	
			Desenvolvimiento	Adaptabilidad	
				Relaciones intrapersonales	

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 5

Validación de la encuesta de la variable clima laboral

ENCUESTADOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	TOTAL
1	3	2	3	3	5	3	4	2	1	3	26
2	3	5	3	2	5	2	4	1	2	3	27
3	3	5	3	2	5	2	3	2	2	3	27
4	3	5	3	2	5	2	3	3	2	3	28
5	3	2	3	4	4	3	5	2	3	2	29
6	4	4	4	2	5	2	3	2	3	3	29
7	5	4	4	2	5	2	3	2	3	2	30
8	5	4	5	2	5	2	3	3	3	1	32
VARIANZA	0.8	1.6	0.6	0.6	0.1	0.2	0.6	0.4	0.6	0.6	

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{Vk} \right]$$

SECCIÓN 1
SECCIÓN 2

N	10
Σvi	6.0
Vk	3.7
SECCIÓN 1	1.1
SECCIÓN 2	0.7
α	0.8

Tabla 6

Validación de la encuesta de la variable desempeño

ENCUESTADOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	TOTAL
1	2	2	2	1	3	3	4	2	5	2	2	28
2	2	3	3	1	4	3	5	2	5	4	4	36
3	1	2	1	1	3	2	4	1	4	3	3	25
4	2	2	2	1	3	3	4	1	4	3	3	28
5	2	2	2	1	3	3	4	2	5	3	3	30
6	2	2	3	1	4	3	5	2	5	4	4	35
7	1	2	3	1	4	3	5	2	5	4	4	34
8	1	2	3	1	4	3	5	2	5	3	3	32
VARIANZA	0.2	0.2	0.5	0	0.2	0.2	0.2	0.3	0.3	0.5	0.5	

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{Vk} \right]$$

SECCIÓN 1
SECCIÓN 2

N	11
Σvi	3.1
Vk	16.8
SECCIÓN 1	1.1
SECCIÓN 2	0.8
α	0.9

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA TAI LOY S.A.

Buen día, somos bachilleres en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, y este presente cuestionario se hace con la finalidad de obtener y recolectar información para obtener nuestro título profesional como licenciados en administración, con el objetivo de determinar el clima laboral de la empresa Tai Loy S.A.

Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

FECHA: _____

OCUPACIÓN: _____

EDAD: _____

SEXO:

MASCULINO

FEMENINO

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
	○ 1	☹ 2	☺ 3	☺ 4	★ 5
1. ¿En la relación con la afirmación de las obligaciones que le exige la empresa están de acuerdo con su capacidad?					
2. ¿Las reglas y políticas son cumplidas por todos los colaboradores?					
3. ¿Le permite tomar decisiones en su área de trabajo?					
4. ¿El colaborador presenta iniciativa para resolver problemas?					
5. ¿Las horas extras efectuadas son remuneradas monetariamente?					
6. ¿La empresa otorga capacitaciones certificadas a los colaboradores?					
7. ¿Existe respaldo entre los trabajadores al momento de cumplir sus labores?					
8. ¿Existe apoyo emocional entre los colaboradores y jefes inmediatos?					
9. ¿Acepta las opiniones de sus jefes y colegas sean positivas o negativas?					
10. ¿Trata de apaciguar cualquier conflicto que se da en el trabajo?					

Muchas gracias

ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA TAI LOY S.A.

Buen día, somos bachilleres en administración la Universidad Privada Antenor Orrego, y este presente cuestionario se hace con la finalidad de obtener y recolectar información para obtener nuestro título profesional como licenciados en administración, con el objetivo de evaluar el desempeño de la empresa Tai Loy S.A.

Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

FECHA: _____

OCUPACIÓN: _____

EDAD: _____

SEXO:

MASCULINO

FEMENINO

- | |
|-----------------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo |
| 2. En desacuerdo |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| 4. De acuerdo |
| 5. Totalmente de acuerdo |

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
	○ 1	☹ 2	☺ 3	☺ 4	★ 5
1. ¿El colaborador demuestra un buen desempeño cuando trabaja en equipo?					
2. ¿El colaborador presenta mayor interés al trabajo en equipo que de manera individual?					
3. ¿El colaborador cumple con sus tareas asignadas en el tiempo establecido?					
4. ¿Utiliza de manera eficiente los recursos destinados para una tarea?					
5. ¿El colaborador se desempeña a diario cumpliendo los parámetros requeridos por la empresa?					
6. ¿El colaborador cumple satisfactoriamente con sus tareas diarias?					
7. ¿El colaborador está preparado para enfrentar cambios en sus funciones?					
8. ¿El colaborador puede adaptarse con facilidad a nuevos sistemas utilizados y a su equipo de trabajo?					
9. ¿El colaborador es ingenioso para resolver problemas?					
10. ¿Los colaboradores presentan actitudes conflictivas con sus compañeros?					
11. ¿Los colaboradores presentan actitudes de compañerismo en las labores de la empresa?					

Muchas gracias

ENTREVISTA SOBRE CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA TAI LOY S.A.

Buen día, somos bachilleres en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, y la presente entrevista se hace con la finalidad de obtener y recolectar información para obtener nuestro título profesional como licenciados en administración, con el objetivo de determinar el clima laboral de la empresa Tai Loy S.A.

FECHA: _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____

PREGUNTAS:

1. ¿Cree usted que cada colaborador cumple con las habilidades requeridas para el área dónde está desempeñando sus funciones?
2. ¿Los colaboradores cumplen de manera responsable las reglas y políticas establecidas por la empresa?
3. ¿Se le permite a cada colaborador resolver problemas utilizando su juicio crítico sin necesidad de autorización alguna?
4. ¿Para usted la empresa se hace cargo de las compensaciones monetarias que merecen los colaboradores de acuerdo a ley?
5. ¿La empresa cuenta con otro tipo de beneficios? ¿Cuáles?
6. ¿Usted cree que la empresa se encuentra equipada de manera adecuada para afrontar un accidente de cualquier índole?
7. ¿Ha observado si existe el compañerismo dentro su empresa?
8. ¿Usted acepta consejos o sugerencias relacionadas con la manera como dirige la organización?

Muchas gracias

TABLAS DE CRITERIOS

Tabla 7

Recolección de datos del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf

ENCUESTADOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	TOTAL	CLIMA LABORAL
1	3	2	3	3	3	2	4	2	1	3	26	DEFICIENTE
2	3	5	3	2	4	3	4	1	2	3	30	REGULAR
3	3	5	3	2	4	3	3	2	2	3	30	REGULAR
4	3	5	3	2	2	3	3	3	2	3	29	REGULAR
5	3	2	3	4	3	2	5	2	3	2	29	REGULAR
6	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	27	REGULAR
7	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	27	REGULAR
8	3	4	3	2	4	3	3	3	3	1	29	REGULAR
9	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	30	REGULAR
10	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	30	REGULAR
11	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	28	REGULAR
12	3	4	4	2	2	1	3	1	3	3	27	REGULAR
13	4	4	5	2	2	2	3	2	3	3	30	REGULAR
14	5	4	5	2	2	2	3	2	3	3	31	REGULAR
15	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	37	REGULAR

Fuente: Encuestas

Autores: Bachilleres

RANGO	5
ITEMS	10
ITEMS X RANGO	50
ITEMS - IXR	40
R2	3
ITEMS - IXR / R2.	13
DEFICIENTE	13 - 26
REGULAR	26 - 40
BUENO	40 a más

Tabla 8

Evaluación del desempeño de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf

ENCUESTADOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	TOTAL	DESEMPEÑO
1	2	2	2	1	3	3	4	2	5	2	2	28	DEFICIENTE
2	2	3	3	1	4	3	5	2	5	4	4	36	REGULAR
3	1	2	1	1	3	2	4	1	4	3	3	25	DEFICIENTE
4	2	2	2	1	3	3	4	1	4	3	3	28	DEFICIENTE
5	2	2	2	1	3	3	4	2	5	3	3	30	DEFICIENTE
6	2	2	3	1	4	3	5	2	5	4	4	35	REGULAR
7	1	2	3	1	4	3	5	2	5	4	4	34	REGULAR
8	1	2	3	1	4	3	5	2	5	3	3	32	REGULAR
9	2	3	3	1	4	3	5	2	5	4	4	36	REGULAR
10	2	2	3	1	4	3	5	2	5	4	4	35	REGULAR
11	1	2	1	1	3	2	4	1	4	3	3	25	DEFICIENTE
12	2	2	2	1	3	3	4	1	4	3	3	28	DEFICIENTE
13	2	2	2	1	3	3	4	2	5	3	3	30	DEFICIENTE
14	1	2	1	1	3	2	4	1	4	3	3	25	DEFICIENTE
15	2	3	3	1	4	3	5	2	5	4	4	36	REGULAR

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

RANGO	5
ITEMS	11
ITEMS X RANGO	55
ITEMS - IXR	44
R2	3
ITEMS - IXR / R2	15
DEFICIENTE	15 - 30
REGULAR	30 - 44
BUENO	44 a más

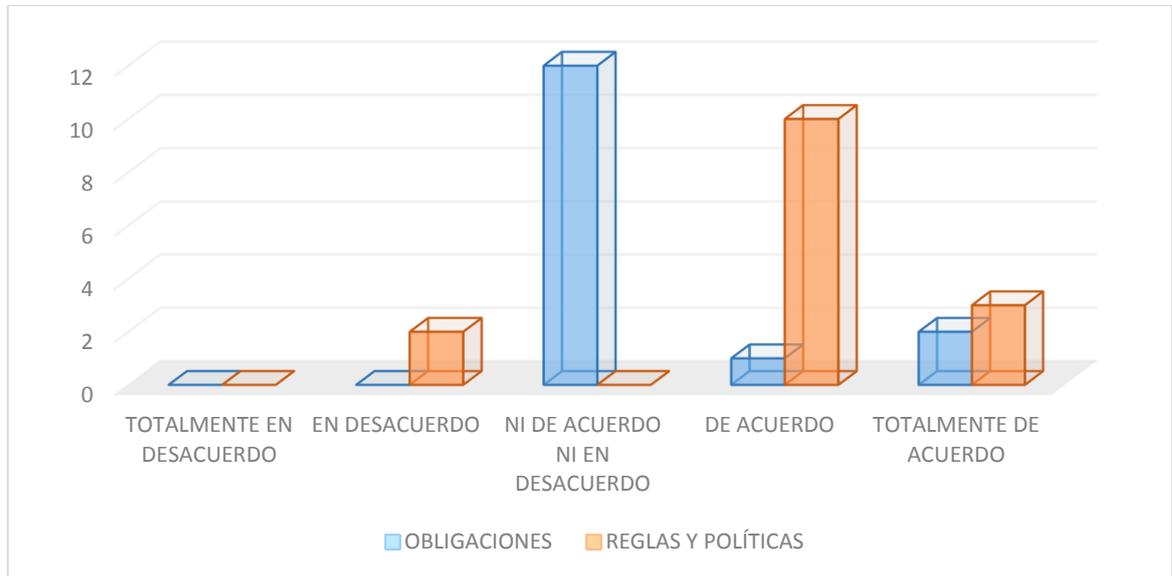
Tabla 9

Recolección de datos de las variables y dimensiones del clima laboral *de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf*

PERSONAS	CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO	D1	D2	D3	D4	D5
1	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR
2	REGULAR	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR
3	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR
4	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR
5	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE
6	REGULAR	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
7	REGULAR	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
8	REGULAR	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
9	REGULAR	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
10	REGULAR	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
11	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
12	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR
13	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
14	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE
15	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE

Fuente: Encuestas
 Autores: Bachilleres

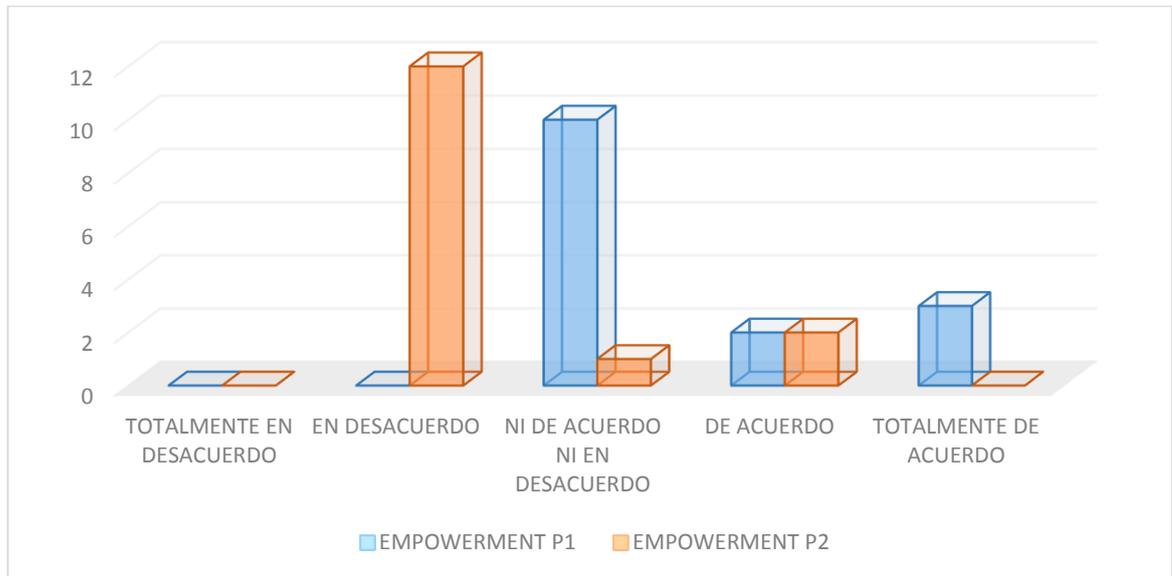
GRÁFICAS POR DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL



Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

Gráfica 4

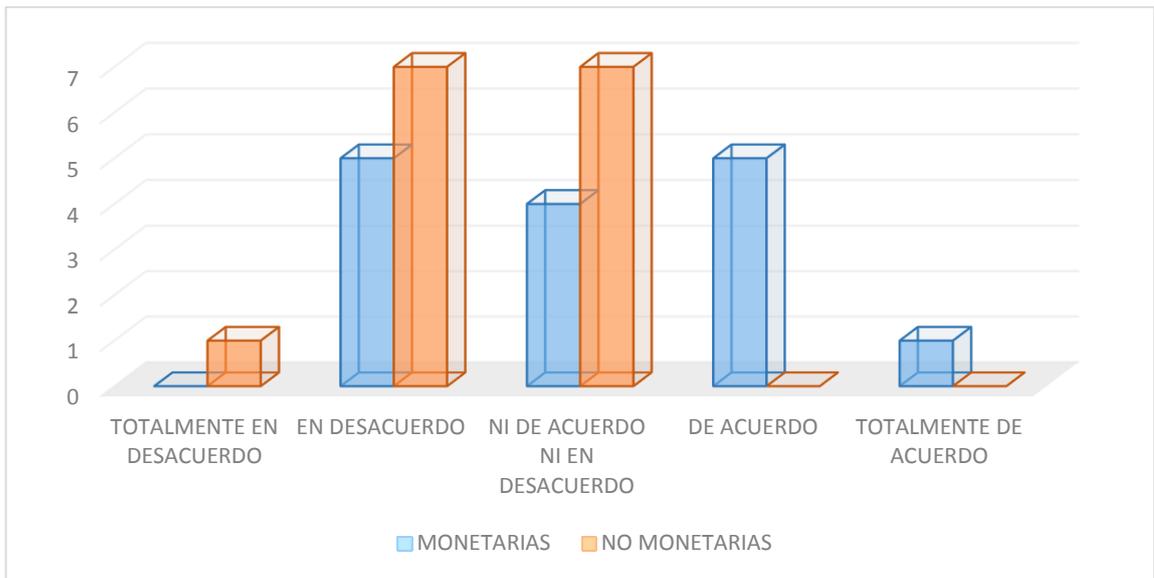
Estructura dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf



Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

Gráfica 5

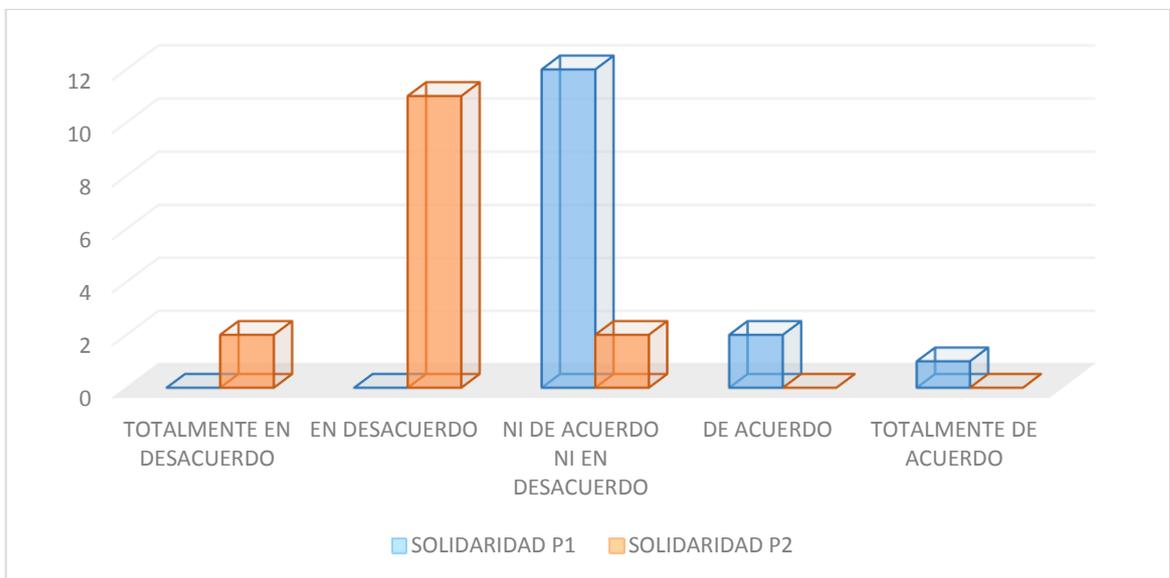
Responsabilidad dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf



Fuente: Encuestas
 Autores: Bachilleres

Gráfica 6

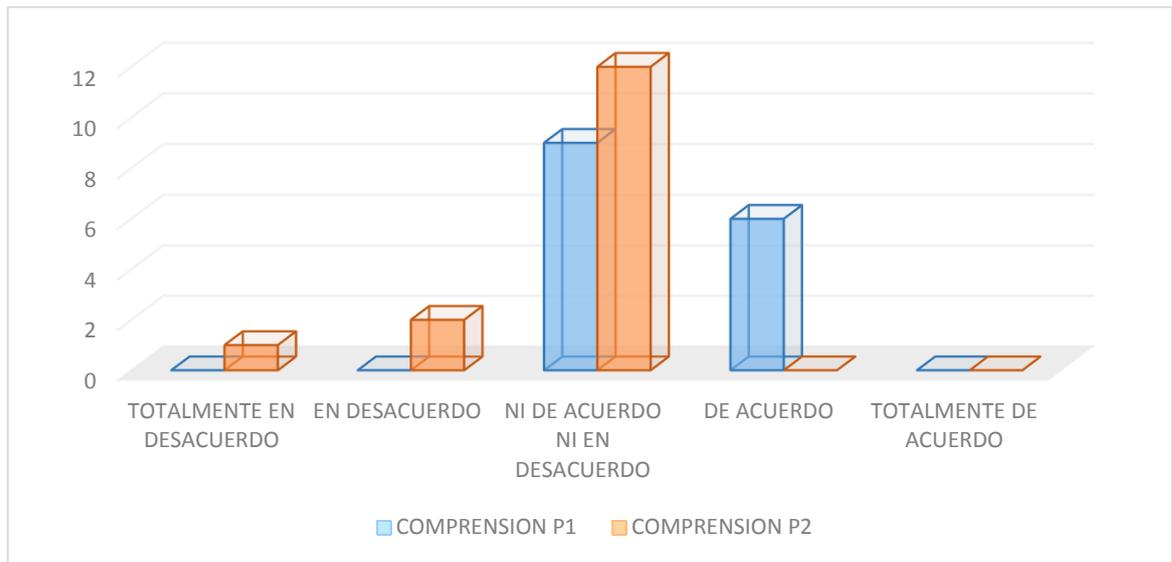
Recompensa dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf



Fuente: Encuestas
 Autores: Bachilleres

Gráfica 7

Apoyo dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf



Fuente: Encuestas
 Autores: Bachilleres

Gráfica 8

Tolerancia al conflicto dimensión del clima laboral de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf

DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL EN RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO

Tabla 10

Relación entre estructura y el desempeño

DESEMPEÑO	D1						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	1	0%	6	55%	0	0%	7
DEFICIENTE	1	0%	5	45%	2	100%	8
TOTAL	2	0%	11	100%	2	100%	15

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

χ^2	0,033	} No existe relación
P	0,3618	

Tabla 11

Relación entre responsabilidad y el desempeño

DESEMPEÑO	D2						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	1	0%	0	0%	6	55%	7
DEFICIENTE	0	0%	3	100%	5	45%	8
TOTAL	1	0%	3	100%	11	100%	15

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

χ^2	4,042	} No existe relación
P	0,1325	

Tabla 12

Relación entre recompensa y el desempeño

DESEMPEÑO	D3						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	0	0%	5	83%	2	22%	7
DEFICIENTE	0	0%	1	17%	7	78%	8
TOTAL	0	0%	6	100%	9	100%	15

Fuente: Encuesta
Autores: Los investigadores

χ^2	5,402	} Si existe relación
P	0,02	

Tabla 13

Relación entre apoyo y el desempeño

DESEMPEÑO	D4						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	0	0%	0	0%	7	50%	7
DEFICIENTE	0	0%	1	100%	7	50%	8
TOTAL	0	0%	1	100%	14	100%	15

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

χ^2	0,937	} No existe relación
P	0,3329	

Tabla 14

Relación entre tolerancia al conflicto y el desempeño

DESEMPEÑO	D5						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	0	0%	1	20%	6	60%	7
DEFICIENTE	0	0%	4	80%	4	40%	8
TOTAL	0	0%	5	100%	10	100%	15

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

χ^2	2,143	} No existe relación
P	0,1432	

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS (CHI-CUADRADA)

Tabla 15

Frecuencias observadas de la relación de las variables clima laboral y desempeño

DESEMPEÑO	CLIMA LABORAL						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	0	0%	7	100%	7	88%	14
DEFICIENTE	0	0%	0	0%	1	13%	1
TOTAL	0	0%	7	100%	8	100%	15

Fuente: Encuestas **0%** **47%** **53%** **100%**
 Autores: Bachilleres

Tabla 16

Frecuencias esperadas de la relación de las variables clima laboral y desempeño

DESEMPEÑO	CLIMA LABORAL						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%	0
REGULAR	0	0%	7	93%	7	93%	14
DEFICIENTE	0	0%	0	7%	1	7%	1
TOTAL	0	0%	7	100%	8	100%	15

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

Formula Frecuencias Esperadas $\longrightarrow f_e = \frac{(tr)(tc)}{tt}$

Tabla 17

Chi-cuadrado de la relación de las variables clima laboral y desempeño

DESEMPEÑO	CLIMA LABORAL					
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE	
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%
REGULAR	0	0%	0.03	7%	0.03	7%
DEFICIENTE	0	0%	0.47	93%	0.41	93%
TOTAL	0	0%	0.5	100%	0.44	100%

Fuente: Encuestas
Autores: Bachilleres

Formula Chi-Cuadrado $\longrightarrow X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_e - f_o)^2}{f_e}$

χ^2	0,937	} NO existe asociación entre el Clima Laboral y el Desempeño en la empresa Tai Loy S.A local el Golf en la ciudad de Trujillo año 2017
P	0,3329	

COEFICIENTE PHI

Como no se aceptó la hipótesis y no hay un efecto entre ambas variables calcularemos el grado de asociación entre estas para la conformidad del caso:

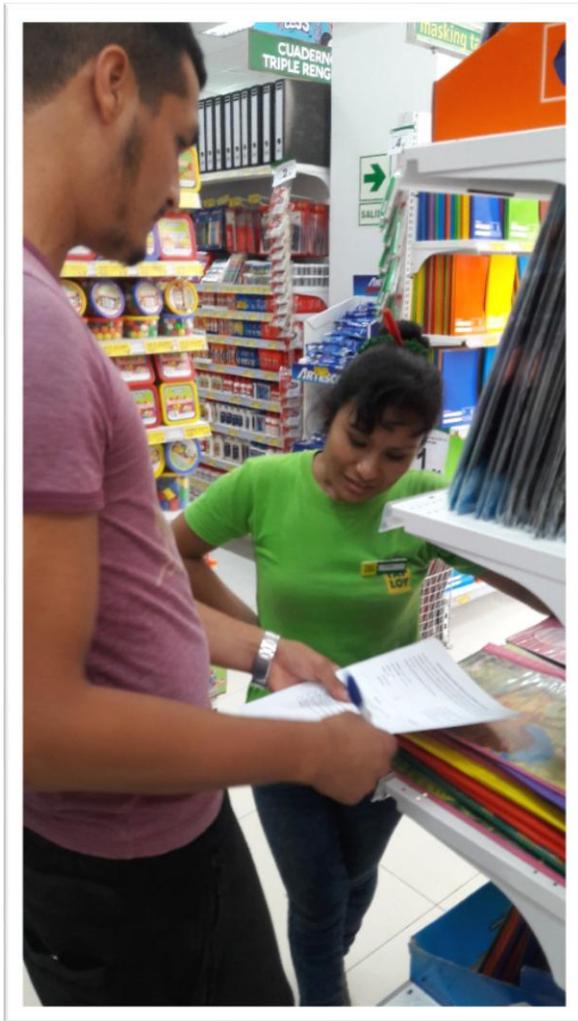
Formula Coeficiente de intensidad de relación $\longrightarrow \sqrt{\frac{X^2}{n}} = 0.25$

Como dicho coeficiente tiene un valor menor al 0.50, entonces no existe una intensidad considerable de relación entre ambas variables.

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO

- **Instalar un comedor bien equipado:** El cual debe ser en un ambiente particular dentro del local, contener sofás que permitan comodidad, poseer un espacio de relajación y una máquina que proporcione café de manera gratuita.
- **Decoración del espacio físico de trabajo:** Decorar el local con frases que influyan en la motivación tanto como en la productividad de los colaboradores, obteniendo también de esta manera que el colaborador se sienta a gusto de trabajar en un local día a día sienta el apoyo moral para cumplir sus funciones.
- **Realización de actividades fuera de oficina:** Realizar cada cierto tiempo reuniones, festividades o viajes a lugares cercanos permitirá que todos los colaboradores pasen de ser un grupo a ser un equipo de trabajo, a conocerse mejor, saber cuándo y cómo apoyarse en las labores diarias.
- **Otorgar reconocimientos y brindar charlas:** Escoger un colaborador eficiente de cada área por mes, otorgarle un reconocimiento monetario y además brindarle una charla especial que le permita mantener su desempeño y a la vez superarse cada vez más; el colaborador que ocupe más veces el puesto de mejor colaborador en 1 año se debería otorgar un viaje pagado dentro del país.
- **Dictar charlas en caso de emergencias:** Brindar a los trabajadores charlas para actuar en caso de desastres naturales, accidentes dentro del local y primeros auxilios con certificación.

FOTOS DE LA INVESTIGACIÓN

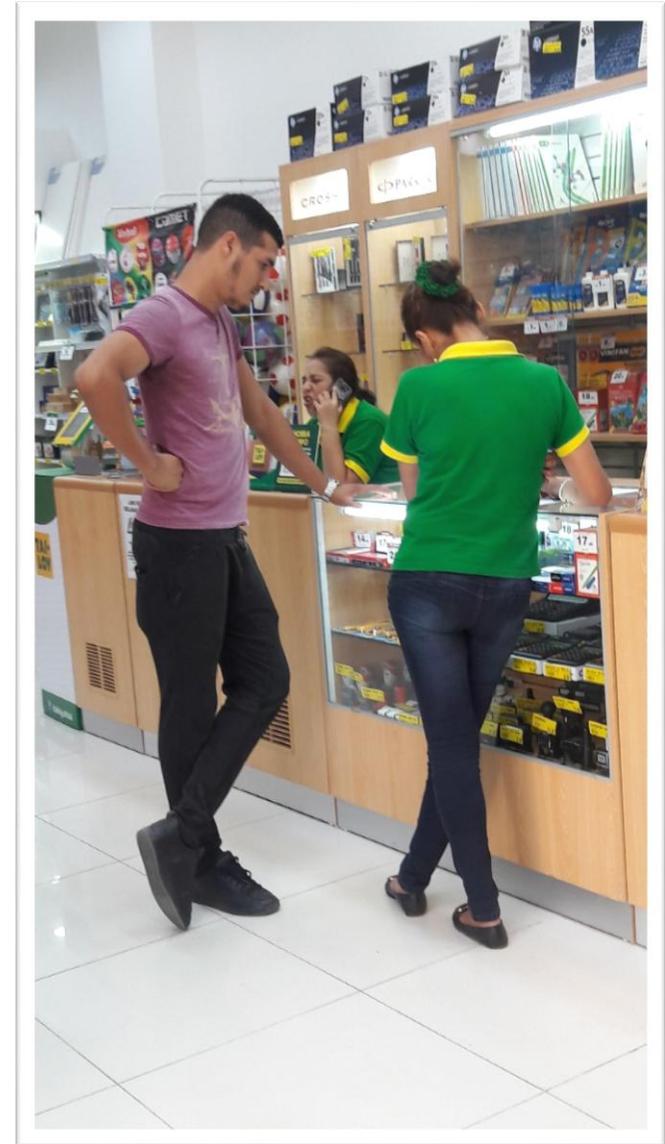


Encuestando a los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A local el Golf en la ciudad de Trujillo 2017





Encuestando a los jefes inmediatos de la empresa Tai Loy S.A local el Golf en la ciudad de Trujillo 2017





Entrevistando a la administradora de la empresa Tai Loy S.A local el Golf en la ciudad de Trujillo 2017

