UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNSA AREQUIPA 2020"

Tesis presentada por:
QUICAÑO CHURO, ERNESTO ESADIAS

Para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias: Administración, con mención en: Gerencia de Estado y Administración Pública

Asesor: Dra. Elsa Emma Neira Ponce

Arequipa – Perú

2021

INDICE

ÍNDICE DE TABLAS vi

ÍNDICE DE FIGURAS vii

DEDICATORIA viii

RESUMEN x

ABSTRACT xi

INTRODUCCIÓN xii

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema o descripción de la problemática 1

1.2. Enunciado del problema 3

1.3. Operacionalización de las variables 3

1.4. Formulación Del Problema 4

1.4.1. Problema principal 4

1.4.2. Problemas secundarios 4

1.5. Justificación 4

1.6. Limitaciones 5

1.6. Objetivos 5

1.6.1. Objetivo general 5

1.6.2. Objetivos específicos 5

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes o estado del arte 7

2.1.1. Antecedentes internacionales 7

2.1.2. Antecedentes nacionales 8

2.1.3. Antecedentes locales 10

2.2. Bases teóricas científicas 11

2.2.1. Teoría de la Relaciones humanas de Elton Mayo 11
2.2.2. Enfoque de Factores Grupales 12
2.2.3. La Teoría de Sistemas 13
2.2.4. Teorías asociadas al Liderazgo 13
2.2.5. Teoría de Rensis Likert 14
2.2.6. Clima Laboral 14
a) Importancia del Clima Laboral 15
b) Características del clima laboral 15
c) Tipos de clima laboral 16
d) Agentes intervinientes 17
2.2.7. Componentes del Clima Laboral 17
2.2.8. Compromiso Laboral 18
2.2.9. Supervisión Laboral 19
a) Clases de Supervisión 20
2.2.10. Comunicación 21
a) Elementos de la Comunicación 22
b) Dificultades en la comunicación 22
2.2.11. Desempeño Laboral 23
a) Elementos del desempeño laboral 23
b) Evaluación de Desempeño 24
c) Autoevaluación del Desempeño 24
d) Evaluación Colectiva 25
2.2.12. Eficacia del Trabajador 25
a) Cantidad del trabajo 26
b) Metas logradas 26
c) Conocimiento dentro del puesto de trabajo 27
2.2.13. Eficiencia del Trabajador 27

a) Responsabilidad del personal....28
b) Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo....28
c) Nivel de adaptabilidad del trabajador....29
2.2.14. Beneficios laborales....29
a) Cambio en las Remuneraciones....29
b) Oportunidades y Tecnología....30

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo, nivel y diseño del a investigación....31
3.1.1. Tipo de investigación....31
3.1.2. Nivel de investigación....31
3.1.3. Diseño de investigación....31
3.2. Técnicas e instrumentos....32
3.2.1. Técnicas de investigación....32
3.2.2. Instrumentos de investigación....32
a) Corrección....32
b) Validez y confiabilidad....33
3.3. Unidades de estudio....34
3.3.1. Ubicación espacial o ámbito de investigación....34
3.3.2. Población o muestra....34
3.3.3. Temporalidad o tiempo social....34
3.4. Procedimientos de recolección de datos....34
3.4.1. Organización....34
3.5. Hipótesis....35
3.5.1. Hipótesis general....35
3.5.2. Hipótesis específicas....35
3.6. Procedimientos se sistematización....35

3.6.1. Tipo de procesamiento 35
3.6.2. Operaciones del procesamiento 35
3.6.3. Análisis de datos.....36

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

a) Prueba de hipótesis general 37
b) Estadísticos descriptivos de las escalas 39
c) Prueba de Hipótesis específicas.....43
DISCUSIÓN.....45
CONCLUSIONES 47
RECOMENDACIONES.....48
BIBLIOGRÁFIA.....49
ANEXOS.....55
Anexo 1: Cuestionario aplicado a los Trabajadores del Comedor Universitario sobre relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral 55
Anexo 2: Fichas de validez por jueces de los instrumentos 59
Anexo 3: Matriz de consistencia de la investigación 80
Anexo 4: Corrección del Cuestionario Clima Laboral.....84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables 3
Tabla 2: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral 37
Tabla 3: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral 37
Tabla 4: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral (δ de Somers) 38
Tabla 5: Puntuaciones de la variable Clima Laboral.....39
Tabla 6: Puntuaciones de las dimensiones de la variable Clima Laboral 40
Tabla 7:. Puntuaciones de la variable Desempeño Laboral.....41
Tabla 8: Puntuaciones de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral ...42
Tabla 9: Matriz de correlaciones δ de Somers simétricas para el Clima Laboral y el Desempeño Laboral.....43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de las puntuaciones de la variable Clima Laboral.....39
Figura 2: Porcentaje de las dimensiones de la variable Clima Laboral.....40
Figura 3: Porcentaje de la variable Desempeño Laboral.....41
Figura 4: Porcentaje de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.....42
Figura 5: Correlaciones δ de Somers simétricas para el Clima Laboral y el Desempeño Laboral.....44

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por sus bendiciones en mi vida, a mi papá Emeterio Quicaño que fue una maravillosa persona, mi mamá Lucía Churo que siempre me apoya, mis hermanos que fueron los que motivaron a concluir con este grado académico y asimismo a todos aquellos que directa o indirectamente, contribuyeron para la culminación de la presente investigación.

Quicaño Churo, Ernesto Esadias

AGRADECIMIENTO

A mis compañeros de Ingeniería Geológica promoción 2012, amigo Jimmy César Valderrama Zavala y a los docentes de la Facultad de Administración de mi alma Mater Universidad Nacional de San Agustín, la ayuda que me brindaron ha sido sumamente importante y con todos los copiosos conocimientos que me ha otorgado durante todo los días de mi estudio.

Quicaño Churo, Ernesto Esadias

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal. La muestra empleada fue de 44 trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín. Los instrumentos empleados, fueron una adaptación hecha por el autor de los cuestionarios de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo y Desempeño Laboral propuesta por Villena (2018). Los instrumentos fueron sometidos a juicios de expertos y sus coeficientes Alpha de Cronbach fueron de $\alpha = 0.94$ y $\alpha = 0.63$ respectivamente, además ambas escalas presentaron un coeficiente V de Aiken de 1 en la validación por jueces, lo que indica que ambos instrumentos son válidos. Los resultados arrojaron que el clima laboral presento puntuaciones altas y muy altas, lo mismo ocurrió con la variable desempeño laboral. Finalmente, solo la dimensión beneficios laborales del desempeño laboral presentó puntuaciones medias. Las correlaciones encontraron que existe una relación significativa, moderada y directamente proporcional entre el Clima laboral y el Desempeño laboral ($\chi^2 = 42.43, \alpha > p$; $\delta = 0.626, \alpha > p$).

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño laboral, Trabajadores públicos

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the work environment and the work performance of the workers of the university canteen of the National University of San Agustín - Arequipa 2020. The study was quantitative, descriptive, correlational and transversal. The sample used was 44 workers from the university cafeteria of the National University of San Agustín. The instruments used were an adaptation made by the author of the Labor Climate questionnaires by Sonia Palma Carrillo and Labor Performance proposed by Villena (2018). The instruments were subjected to expert judgments and their Cronbach's Alpha coefficients were $\alpha = 0.94$ and $\alpha = 0.63$ respectively, in addition, both scales presented an Aiken V coefficient of 1 in the validation by judges, which indicates that both instruments are valid. The results showed that the work environment presented high and very high scores, the same happened with the variable work performance. Finally, only the labor benefits dimension of job performance presented average scores. The correlations found that there is a significant, moderate and directly proportional relationship between Work Climate and Work Performance ($\chi^2 = 42.43$, $\alpha > p$; $\delta = 0.626, \alpha > p$).

Keywords: Work climate, Work performance, Public workers

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se buscó establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la UNSA. El documento se encuentra dividido en cuatro capítulos.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema de investigación, se proponen los objetivos generales y específicos, así como también se establece las variables de estudio y su respectiva operacionalización. Se eligió el tema de esta investigación, debido a que se quiso conocer la forma en la que el clima laboral del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín influye sobre el desempeño de los trabajadores; siendo que esta motivación proviene de la propia experiencia laboral del autor de la investigación. Además, se proyectó que los resultados a obtener servirían para conocer la necesidad de mejorar el clima laboral a fin de acrecentar el desempeño de los trabajadores.

En el segundo capítulo de la investigación se presentan los antecedentes del estudio, así como el marco teórico que presenta las principales teorías y modelos que fueron empleados en la investigación.

El tercer capítulo de la investigación muestra la metodología empleada para el estudio. Esta fue descriptivo correlacional, transversal. Para medir las variables se empleó una adaptación hecha por el autor de las escalas de clima laboral de Sonia Palma y la escala de desempeño laboral propuesta por Villena (2018) . Estos fueron validados mediante juicios de expertos, y su confiabilidad calculada haciendo uso del Alpha de Cronbach, obteniendo adecuadas puntuaciones en estas propiedades métricas.

Finalmente, el cuarto capítulo de la investigación presentó los resultados, en este se puede ver que existe relación directamente proporcional y moderada entre las variables de estudio. Así mismo las variables presentaron niveles altos y muy altos. Solo la dimensión del desempeño laboral, beneficios laborales obtuvo puntuaciones medias. Se presenta la discusión, las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema o descripción de la problemática

Desde el inicio de la historia humana, el trabajo representa no solo un instrumento para la obtención de recursos, sino también un medio infalible de subsistencia; el trabajo siempre estuvo ligado a actividades productivas, y por tanto a la generación de riqueza material. Su evolución, por tanto, es innegable y solo refuerza la trascendencia de esta actividad dentro de la vida de cualquier persona. Tomando una mirada global, hitos históricos como la Revolución Industrial marcan el nacimiento de nuevas acepciones laborales, privilegiándose todo avance o descubrimiento que permita mejorar la producción y en consecuencia brindar un producto con mayor calidad y que a su vez genere mayor ganancia; así el contexto en donde los trabajadores laboran y el desempeño de los mismos tomarían suma importancia hasta la actualidad, y representarían ejes imprescindibles para mejorar el ejercicio de una empresa u organización.

Hoy en día existen organismos internacionales encargados de velar lo concerniente al trabajo, como La Organización Internacional del Trabajo (OIT); órganos que surgen al valorar los recursos humanos como punto clave en la esfera laboral, y que suponen el reconocimiento de situaciones que pueden afectar el desempeño tanto positiva como negativamente; esto refrendado por constantes investigaciones internacionales que cubren gran parte de las industrias y centros de trabajos en diferentes áreas, y que en consecuencia estudian a poblaciones distintas en contextos distintos.

El clima laboral resalta entonces como uno de los aspectos que deben tenerse en cuenta dentro de las organizaciones y se define como todas las condiciones, tanto sociales como psicológicas y del ambiente organizacional que tienen influencia sobre los trabajadores.

Es por ello, que evaluar los factores que generan efectos adversos a los fines de las organizaciones, son de vital importancia para estas. El Clima Laboral es sin

duda un factor relevante y que no es aislado de la realidad interna dentro de una relación laboral, ya que se ve influenciada tanto por fenómenos grupales como personales, así como de la percepción de conformidad con el trabajo, de esta manera un clima laboral favorable orienta a los trabajadores hacia los objetivos institucionales de la empresa, por otra parte, un clima laboral deficiente ocasiona conflictos laborales y problemas dentro de la organización.

Ya sea que se hable de una institución privada o pública, el clima laboral se manifiesta y puede condicionar los resultados del esfuerzo organizacional. Dentro de un contexto universitario de régimen público como la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, dada sus características, marco legal y cantidad de alumnado, los servicios que esta institución brinda pueden significar un reto para sus trabajadores, por ende, determinar si existe percepción de desigualdad, compromiso con los objetivos organizacionales, malas o buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, acceso a beneficios, ascensos o capacitaciones suficientes representa una prioridad que la institución debe comprometerse a identificar y resolver.

El comedor universitario brinda un servicio a la comunidad estudiantil. Esto por medio de una atención adecuada, tratando de lograr una elevada calidad en el servicio. Sin embargo, las condiciones laborales que se han podido detectar en el comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín presentan diferencias entre los trabajadores, debido a que unos son trabajadores nombrados, trabajadores Contratados por bajo el D.L. 276, mientras que otros son trabajadores con Contrato Administrativo de Servicios (CAS). Además, existen jerarquías entre los trabajadores y muchas discrepancias en la comunicación. Todos estos factores podrían estar afectando el clima laboral y por lo tanto otros factores asociados.

Es por ello, que entender la relación del clima laboral, y los factores que inciden en la misma, con el desempeño laboral de los trabajadores, resulta no solo una controversia necesaria de abordar debido al alcance y magnitud de la labor que realizan, sino además que precisa atención constante debido al carácter dinámico de las relaciones laborales e interacciones con los usuarios.

En ese sentido la presente investigación se ha propuesto estudiar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020.

1.2. Enunciado del problema

"Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la UNSA Arequipa 2020"

1.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÒN DE VARIABLES		
VARIABLES	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**
Clima Laboral	Compromiso Laboral	Logros y éxito
		Compromiso y rendimiento
		Cumplimientos las tareas diarias
	Supervisión Laboral	Colaboración y evaluación en las tareas
		Seguimiento de funciones y responsabilidades
	Comunicación	Las relaciones interpersonales
		Comunicación entre los trabajadores
Desempeño Laboral	Eficacia	Cantidad de trabajo
		Metas logradas
		Conocimiento dentro del puesto de trabajo
	Eficiencia	Responsabilidad del personal
		Liderazgo y cooperación en área del trabajador
		Eficiencia y adaptación del Trabajador
	Beneficio Laboral	Cambio en la remuneración
		Oportunidades y tecnología

1.4. Formulación Del Problema

1.4.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020?

1.4.2. Problemas secundarios

a) ¿Cuál es la relación del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020?

b) ¿Cuál es la relación de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020?

c) ¿Cuál es la relación de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020?

1.5. Justificación

A nivel teórico la presente investigación constituye un aporte para mejorar la comprensión en el abordaje del desempeño laboral y su relación con el clima laboral. A su vez, la investigación suma conocimientos a la unidad de posgrado de la Facultad de Administración en el programa de Maestría en Ciencias: Administración mención de Gerencia de Estado y Administración Pública de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

A nivel práctico la presente investigación puede servir como medio para contribuir a la solución de problemas dentro de la institución respecto de la atención de comensales universitarios, mediante la creación de programas, medidas técnicas de intervención u organización interna, que puedan esbozarse en investigaciones o trabajos futuros.

A nivel social la investigación contribuye a entender mejor variables que repercuten directamente sobre los trabajadores del comedor universitario, así como también la influencia que estos factores tienen sobre los estudiantes de la universidad.

Cabe precisarse que la investigación presenta viabilidad metodológica suficiente para su desarrollo; contó con la participación activa de los trabajadores del Comedor Universitario, acceso a información pertinente al estudio y la aprobación de la Sub Dirección de Recursos Humanos.

1.6. Limitaciones

Las principales limitaciones que se presentaron al momento de realizar el estudio fue la recolección de datos, la cual se tuvo que pasar a virtual debido a las circunstancias de la pandemia en el 2020.

También es posible que los trabajadores encuestados hayan contestado de manera poco verídica a las preguntas o que hayan sesgado sus respuestas.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020.

1.6.2. Objetivos específicos

a) Identificar la relación del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

b) Determinar la relación de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

c) Hallar la relación de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes o estado del arte

2.1.1. Antecedentes internacionales

Zanz (2016) realizó la investigación denominada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”. Con el objetivo de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. La metodología de este estudio fue de enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo – explicativo. La población fue de 88 participantes y la muestra de 59 participantes. Usando como instrumento la evaluación estandarizada de la FAREM. Se concluyó que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

URL: https://repositorio.unan.edu.ni/4744/

Vargas (2015) realizó la investigación denominada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado”. El objetivo fundamental es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado. La metodología del estudio es descriptivo correlacional, en una muestra de 74 servidores. Los instrumentos usados fueron la encuesta elaborada de preguntas cerradas, la misma que fue facilitada por la Procuraduría General del Estado y el Formulario Eval. 01 del Ministerio de Relaciones

Laborales. Se concluye que el clima laboral influye directamente en el desempeño laboral.

URL: http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7305

Báez (2015) elaboró la investigación denominada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del despacho de secretaría de la universidad de Carabobo”, esta investigación tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Despacho de Secretaría de la Universidad de Carabobo, la metodología del estudio fue descriptiva correlacional, en una muestra de 45 servidores, con respecto del instrumento se redactó una escala Likert validad por juicio de expertos. Se concluyó que, si tiene una influencia sustancial, pero que más va ligado a términos ergonómicos.

URL: http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/2978

2.1.2. Antecedentes nacionales

Zaraza (2017) elaboró la investigación denominada: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016” se realizó con el objetivo general de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca. El método de la investigación fue el hipotético deductivo, de tipo no experimental el tamaño de muestra se determinó a través del muestreo aleatorio simple. La muestra fue de 89 trabajadores, se empleó la técnica de encuesta para la aplicación se utilizó el instrumento de escala de actitudes de tipo Likert, Así mismo se utilizó la prueba estadística de chi cuadrado. los resultados obtenidos demuestran que existe incidencia entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, los resultados obtenidos por la prueba estadística Chi cuadrado es de 113.50 el cual es mayor que el Chi cuadrado tabular con un valor del 21.04. Los resultados obtenidos para el objetivo específico 2º, demuestra que

existe incidencia entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, los resultados obtenidos por la prueba estadística Chi cuadrado es de 119.81 el cual es mayor que el Chi cuadrado tabular con un valor del 21.04.

URL: http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6895

Bustos (2018), nos presta la investigación denominada: "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la empresa IMUPESA", el objetivo general fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa IMUPESA, Lima. La metodología de esta investigación es de enfoque cuantitativo; a su vez se utilizó un tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación es Descriptivo mientras que el diseño de la investigación es no experimental. La población de estudio son los trabajadores del área de operaciones de la empresa IMUPESA. La técnica e instrumento que se utilizo fue el método de la encuesta y el instrumento que se utilizo fue el cuestionario, de esta manera en esta investigación se dieron todos los lineamientos mediante la información que se obtuvo por los mismos trabajadores, así como su análisis y resultados finales para corroborar si la hipótesis mencionada anteriormente es correcta. Se concluyó que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores porque se ha demostrado mediante los datos estadísticos y la información relevante que si existe una relación directa entre estas dos variables es decir cuando existe un mejor clima organizacional esto se traduce inmediatamente en un mejor desempeño laboral de los servidores.

URL: http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1872?show=full

Aguirre y Albinagorta (2016), nos presentan la investigación denominada: "El Clima Laboral y su Influencia sobre el Desempeño de los Colaboradores del Área de Operaciones de la Empresa Corporación de Industrias Plásticas S.A. del

Distrito de Ate Vitarte en el Año 2016". El objetivo de este estudio fue conocer la finalidad del clima laboral sobre el desempeño de los colaboradores del área de operaciones de la empresa corporación de industrias plásticas S.A. en el distrito de Ate Vitarte en el año 2016. La metodología de este estudio es de carácter descriptivo, en una muestra de 20 trabajadores. Usando como instrumento la redacción de una encuesta especifica. Los resultados de esta evaluación indican que, no existe una influencia notoria que afecte el clima laboral sobre el desempeño de los colaboradores del área de operaciones de la empresa.

URL:
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1595/1/Williams%20Albinagorta_Jimmy%20Aguirre_Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n_Bachiller_2016.pdf

2.1.3. Antecedentes locales

Velarde y Villena (2018), nos presentaron la investigación denominada "El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre, 2017". El objetivo de esta investigación es determinar el grado de incidencia entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre. En la metodología la investigación es de tipo explicativa. La población de estudio fueron 229 encuestados y el instrumento usado fue el CL -SLP de Sonia Palma Carrillo. Se determinó que el clima laboral percibido por los trabajadores no es muy favorable para el correcto desempeño de los trabajadores administrativos en sus actividades diarias dentro de la organización.

URL: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8219

Fernández y Rosales (2017), nos presentaron la investigación denominad: "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017", con el objetivo de poder comprobar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de

operaciones de Sedapar S.A. – Arequipa 2017,la metodología es de tipo descriptiva relacional con un enfoque mixto, en una población de 73 operarios. Como instrumento se hizo la validación del mismo, a través de juicio de expertos. Se concluye que la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017 es positiva débil debido al valor obtenido en la correlación de ambas variables, donde el resultado es 0,436 con una significancia de 0.01.

URL: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP_7405e22b537b71ff809d4ca0f85977f5

Mollo (2018), nos presentó la investigación determinada: “Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en las enfermeras de centro quirúrgico de la clínica San Juan de Dios, Arequipa 2017”, que tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico, Arequipa. La metodología del estudio fue correlacional, no experimental. La población fue conformada por 20 enfermeras y se utilizaron los instrumentos Escala de Clima Organizacional (EDCO) para medir el clima organizacional y un cuestionario de evaluación del Desempeño Laboral (Adaptado de Sotomayor Flor). Se concluyo que la relación entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral de Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios es positiva.

URL: http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8340

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teoría de la Relaciones humanas de Elton Mayo

Esta teoría considera al trabajador como el eje más relevante en la organización, así mismo, aborda las relaciones sociales que se desprenden del mismo, y sugiere que la elaboración de estrategias organizacionales debe partir de la construcción de escenarios que generen satisfacción en sus trabajadores, y a su vez les permitan alcanzar el mayor potencial posible, evidenciando la gran

importancia del trabajador en el proceso de desarrollo de una empresa (Mayo, 1930).

En base a entender al trabajador como parte de la esencia de una empresa y no solo como un recurso, es que términos como clima laboral y la evaluación de su desempeño en base a la satisfacción de sus necesidades básicas, son actualmente elementos de cualquier planeamiento estratégico interno. Perfeccionando de esta manera no solo un enfoque teórico, sino el reconocimiento creciente del trabajador funcional y eficiente; concretando con este no solo determinar al trabajador como una perspectiva de ejecución empresarial, sino que demostrando su importancia en una perspectiva estratégica.

2.2.2. Enfoque de Factores Grupales

Brito (2010) define la percepción colectiva como la manifestación de una visión común, donde la satisfacción del trabajador ira ligada a las perspectivas sociales del grupo.

De esta manera, este enfoque intenta comprender los factores grupales, como aquellos que propician el desarrollo y crecimiento personal, a raíz de la cooperación y ayuda mutua, así como que aquellos intereses y objetivos que se planteen en consenso interno (Cequea, Monroy, & Bottini, 2011).

La perspectiva grupal comprende la mejora tanto organizacional, como individual de los trabajadores, a través de un trabajo en base a la sinergia y confianza entre sus miembros; reafirmando que el proceso de desarrollo organizacional, dependerá de una estructuración en grupos organizada y coherente. Además de reconocer su necesidad prioritaria dentro de una organización.

2.2.3. La Teoría de Sistemas

Parte de la premisa de que las organizaciones, todos aquellos agentes que la forman y que están ligadas a ellas, son parte de un conjunto social altamente relacionado. Por ende, las organizaciones son sistemas sociales que comprenden la percepción personal con respecto a sus creencia o valores de los trabajadores (Martín, 2010); sus relaciones, motivaciones, así como los superiores, dependientes y directivos; y como el cúmulo de influencias sociales que estos son capaces de recibir.

La teoría de sistemas, resalta la interacción como fundamento, y desliga al éxito laboral como mera subjetividad (Torres, 2013); ya que esta no está sola, cada individuo forma parte de una sociedad laboral, que, aunque no lo admita, influye en él y viceversa; concretando la importancia de los sistemas en una organización, colocando su valía por encima del desempeño individualizado, reconociendo que el éxito dependerá de la calidad del sistema humano conformado en sí.

2.2.4. Teorías asociadas al Liderazgo

Las Teorías Conductuales Clásicas abordan el liderazgo, yendo en contra de la mala praxis de un líder, es decir, enfatizan que este solo será capaz de transmitir sus mejores capacidades, así como guiar al personal, solo si es que ostenta características concretas de un buen líder; la inexistencia de conductas de liderazgo se reflejará en un bajo proceso de aprendizaje en el trabajador, llevándolo por una conducta que no es deseada e inservible para la empresa (Martín, 2010).

Por otro lado, teorías como la de Douglas McGregor, proponen unificar dos formas de liderar, así el supervisor o líder, solo tiene que ser un facilitador de las herramientas para que los empleados autónomamente resalten su potencial, sin dejar la orientación de lado, pero dando la libertad de desarrollar una perspectiva personal, siendo el fruto de este proceso un factor motivacional fundamental para el ejercicio óptimo de las funciones de los distintos cargos laborales (Davis, 2003).

Resaltando que el proceso de liderazgo es responsabilidad del líder, siendo este el guiador y encaminador de un grupo, para culminar de esta manera un proceso satisfactoriamente.

2.2.5. Teoría de Rensis Likert

La teoría de clima organizacional de Likert afirma que el ambiente y las condiciones en las que se desenvuelve el trabajo generan influencias en el enfoque que la compañía o centro de trabajo tomará para su ejercicio, así mismo influirá en el comportamiento y desempeño de los trabajadores (Martínez & Granados, 2001).

Se infiere que existen patrones en el medio que influyen en la labor del trabajador como los parámetros ligados al contexto de la organización, la tecnología a disponibilidad y la estructuración del sistema organizacional (Chiang, 2010).

Likert, aportó a su vez, una nueva forma de evaluación organizacional, que ostenta gran reconocimiento en los estudios contemporáneos y que representa un aporte innegable a la psicometría; este método que acuño, hoy conocido bajo su nombre, busca ahondar en las percepciones, actitudes y valoraciones que los evaluados puedan tener respecto de las variables de estudio.

2.2.6. Clima Laboral

Para Arias (2014) “El clima laboral es el nivel satisfacción que presentan los trabajadores, desde los jefes, hasta los administrativos y operarios”.

Según Cuadra (2007) muestra que “Es el conjunto caracterizado de perspectivas múltiples, que existen de manera general en un ambiente laboral, y son reflejo perenne del comportamiento del trabajador”.

Ruiz (2014) menciona que el clima laboral es un término de ardua investigación en correlación al factor humano y desarrollo empresarial. Por ende, representa una variable y fundamento de estudio que está sujeto a diferentes condiciones, desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones

ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, las actitudes de las personas que conforman un equipo de trabajo, el estilo de liderazgo que ejerza el líder, las remuneraciones, e incluso la idealización y efectividad del trabajo realizado, entre otras, existiendo aún más factores que se ramifican en base a estas.

Reafirmando, podemos indicar que el clima laboral es un conjunto macro de factores que se presentan en una organización, el cual afectara de forma directa e indirecta el comportamiento de los que conforman la mencionada.

a) Importancia del Clima Laboral

Para Granda (2007) la importancia del clima recae en tres aspectos centrales:

- La evaluación de las causas del conflicto, de estrés o de insatisfacción que son el génesis de conductas negativas en la organización.
- Iniciar y sostener un pilar que permita direccionar y sostener un cambio o una acción.
- Acompañar al desarrollo de la organización y anteceder problemáticas futuras incipientes.

b) Características del clima laboral

Solarte (2009) nos muestra algunas características principales que engloba el clima laboral, estas son:

- El clima hace referencia a la situación donde se desempeña el trabajador, así, las variables que definen el clima están relacionadas con el ambiente laboral.
- El clima de una organización tiene un rasgo de permanencia, a pesar de los cambios que se presenten. Lo cual hace inferir que existe una relativa estabilidad en la organización y que los cambios serán de alguna manera predecibles por su gradualidad, pero no queda opacada la posibilidad de un cambio brusco por factores externos e internos de la organización.

En base a esto, un conflicto en estos campos que no se solucione, acarrea de manera inminente un problema futuro. Es por ello, que el clima organizacional tiene un impacto alto en el desarrollo de una organización e incide con el compromiso que tiene el trabajador, y es influenciado por el comportamiento colectivo de los trabajadores y como estos se perciben a la empresa.

c) Tipos de clima laboral

El clima laboral es la valoración fundamental que tienen sus integrantes, es decir, los que laboran en la organización y la conforman; esta valoración puede alterarse o variar según el tipo de clima que se hable, Jesús (2016) nos presenta una división, en que nos refiere que el clima puede presentarse bajo un sistema:

- **Autoritario:** Los directivos no consideran de mucho valor la perspectiva u opinión de los subordinados, imponiendo sus ideas de manera autoritaria en toda la organización y cerciorándose que estas se cumplan a cabalidad (Jesús, 2016).
- **Autoritario paternalista:** Esta es dirigida por el autoritarismo, pero precisa de flexibilidad por ocasiones, la fuerza de coerción es el miedo y la comunicación es vertical, los castigos y las recompensas son los métodos usados para impulsar al trabajador. En este tipo de clima los directivos usan las necesidades de carácter social de los trabajadores, pero muestran al exterior orden y disciplina en sus procedimientos (Jesús, 2016).
- **Consultivo:** La confianza es brindada por la dirección a los trabajadores e impulsan que estos sean capaces de tomar sus propias decisiones con cautela y siempre bajo observación. Se premia la iniciativa, pero se consulta ante un posible cambio. Es satisfecha la necesidad de estima y reconocimiento a la vez que se observa el dinamismo que proporciona al cumplimiento de metas (Jesús, 2016).
- **Participativo:** Bajo este modelo se promueve la participación, los directivos tienen confianza absoluta en sus colaboradores y la forma de tomar decisiones es democrática y participativa, la comunicación está

presente en todas sus lateralidades en base al cumplimiento de metas y el mejoramiento de la metodología de trabajo. Tanto directivos y empleados trabajan en sinergia para la planeación estratégica (Jesús, 2016).

d) Agentes intervinientes

Olaz (2013, pág. 10) menciona que el clima laboral es un proceso de amplio espectro en el desarrollo humano y empresarial. Es así, que en él intervienen e influyen no solo agentes dentro de la organización, sino también, otros ajenos. Así, encontramos dos tipos de agentes:

- **Agentes Internos:** Se considera a los trabajadores de diferente rango y función, sean administrativos u obreros, así como los responsables de la dirección de empresa. Podemos advertir que se establece una relación interna gradual entre los agentes administrativos de la empresa y los empleados, satisfaciendo así las necesidades de los empleados y los requerimientos del negocio; de esta manera, los propios empleados se inmiscuyen en el desarrollo de gestión organizacional, dependiendo e influyendo en ellos (Olaz, 2013, pág. 12).
- **Agentes Externos:** Estos son los afluentes externos, que son capaces de influenciar al trabajador y su comportamiento, así como a sus relaciones laborales. Estos agentes son la familia, amigos y grupo de interacción social cercano, quien determinarán la constancia y el ejercicio del trabajador, así como el intercambio que exista en él y la empresa (Olaz, 2013, pág. 13).

2.2.7. Componentes del Clima Laboral

Dentro de los diversos factores que influyen en el clima Laboral, es imprescindible abordar aquellos que reasentan de trascendencia necesaria, no solo en la práctica, sino además en el estudio de la misma.

Así, bajo diversas teorías o modelos, el clima laboral puede constituirse por infinidad de dimensiones e indicadores; por ejemplo, para Márquez (2011) el modelo de clima organizacional de la Price Waterhouse Coopers denominado ECO (Encuesta de Clima Organizacional), es una propuesta determinante que propone dimensiones de análisis que influyen en gran medida al clima laboral, estos son: el fomento del trabajo en equipo y el mantenimiento de los sistemas de relación social de los trabajadores; el servicio al cliente y las políticas que la rigen; el liderazgo de los miembros de la organización; la motivación y satisfacción del personal; el modelo de gestión de los recursos humanos que se aplica en la organización; la comunicación; la estructura o forma de organización interna; los recursos tecnológicos; así como la cultura y los valores que se impartan en el contexto laboral.

Sin embargo, queda claro que no todos los factores organizacionales son tan abordados como otros, y es preciso delimitar aquellos que para un mejor análisis y relevancia académica son pertinentes; así para los fines de la investigación, se optaron por abordar el compromiso laboral, la supervisión laboral y la comunicación, así como aquellos indicadores que las componen.

2.2.8. Compromiso Laboral

Gelabert (2014) define que el Compromiso Laboral es la latitud de constancia que tiene el trabajador a perspectiva de su organización, relacionada a la participación y la identificación que tiene un empleado con su trabajo; el compromiso organizacional entonces, se refiere a la afinidad que hay entre aquel y la organización contratante.

Para Peralta (2011) el compromiso con el trabajo es el medio por excelencia para la resolución de las diferencias de existan entre el campo personal y los fines de la organización. El compromiso no hace referencia a la prevalencia de una idea sobre otra, por el contrario, permite que a través del acuerdo pueda consolidarse la paz en la empresa.

Este compromiso tiene que ser justo y adjudica una recompensa por logros de forma homogénea y por consenso, esto supone que el rendimiento de los

trabajadores debe responder al estándar esperado, es decir, que se logren los objetivos planteados; esto conllevará a que los trabajadores perciban que sus esfuerzos no solo son recompensados sino además que son de calidad, lo que influye positivamente en la percepción de los mismos y, en consecuencia, el clima laboral es también beneficiado (Marsollier & Expósito, 2017, pág. 30).

Este compromiso no es una relación solamente bidireccional entre dos partes o grupos, sino que también puede ser influencia por terceros, y depende que quienes propicien el compromiso, admitir o no tales influencias, sean positivas o negativas. Los jefes y supervisores que promueven el compromiso intuyen con éxito las necesidades organizacionales y plantean mejores ejes de acción; infundir un tratado donde hay un consenso revela capacidad de gestión y les permite obtener la aprobación y sostén suficiente para el desarrollo de cualquier empresa (Marsollier & Expósito, 2017, pág. 34).

El compromiso es un proceso holístico, donde intervienen diferentes voluntades en pro de un objetivo que beneficie no solamente un proceso organizacional, sino que afecte de manera positiva a la institución ejecutora.

2.2.9. Supervisión Laboral

Relacionada principalmente a la actividad de los agentes de mayor jerarquía dentro de la organización, y constituye no solo el acto de supervisar el desenvolvimiento de los trabajadores y verificar el cumplimiento de sus funciones; sino además colaborar y evaluar sus tareas (Pérez Vilar & Azzollini, 2013, pág. 152).

El grado y forma en que esta se realice determinará gran parte de la conformidad o no del trabajador para con su centro de trabajo. Para (Pérez Vilar & Azzollini, 2013, pág. 160) es la perspectiva que asume el administrador o jefe, en relación con los objetivos a alcanzar.

Reafirmando que la supervisión es un proceso de complejidad, dado que no solo está vinculado un proceso observatorio, sino que comprende una función de acompañamiento educativo.

La supervisión a realizar, requiere ser regulada y tener estándares para su aplicación efectiva, tales como:

- Armonía en lo que se le asigna al grupo.
- El grado y la eficacia con las que se cumplen las órdenes.
- La capacidad de facilitar la comunicación con otros departamentos de la empresa.
- Objetividad y ecuanimidad en las decisiones que se adopten, así como en la selección, la remuneración y la evaluación de desempeño.
- Capacidad para fomentar el desarrollo personal, incluyendo una perspectiva de compromiso y mejora constante.
- Capacidad de fomentar la seguridad dentro del trabajo.

a) Clases de Supervisión

Cuadra y Veloso (2007) postula que existen diferentes tipos de supervisión, estas son:

- **Consultivo:** Esta modalidad supone que los resultados de la empresa serán de carácter positivo si estos están suscritos a la opinión de toda el área que le competa. Con esto no incide a que él vaya a tomar la opinión estrictamente de los empleados, aunque esta opción es sopesada y puede ser realizada. Lo que se conviene en esta apreciación es el factor de ahondar e incentivar la opinión de los subordinados, y evaluarla de manera democrática y coherente según la necesidad lo amerite (Cuadra Peralta, 2007).
- **Autocrático:** Esta modalidad asume que es el supervisor quien se atribuye la responsabilidad conductual de los subordinados de manera que estos no interfieran en su perspectiva; este fundamento va alineado a la personalidad que tiene este, pero también puede derivar por los lineamientos de la empresa (Cuadra Peralta, 2007).

- **Libertad de acción:** Este permite la libertad de acción del subordinado, no obstante, fortaleciendo y depositando confianza en el trabajador, su confianza fortalece los lazos con el subordinado y realizada esta técnica de manera oportuna crea un sistema laboral eficaz e independiente. Esta forma de supervisión, no tiene que ir en contrariedad a la idea principal establecida por los objetivos de la empresa, aun así, las funciones independientes del subordinado tienen que ser trabajadas y monitoreadas por el supervisor (Cuadra Peralta, 2007).
- **Motivación:** Esta busca encontrar aquello que influencie la realización personal y organizacional a través del trabajador. Se consigue considerando que la motivación no solo depende del carácter intrínseco, sino que hay factores tangibles como las remuneraciones y reconocimientos, que enlazan la motivación con la productividad (Cuadra Peralta, 2007).

2.2.10. Comunicación

A razón, Chiavenato (2011) menciona que las personas no viven un contexto aislado y que no son autónomas, pues su relación es continua con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación.

La comunicación, por lo tanto, implica intercambio de información que incide en la comprensión de un mensaje entre un emisor y un receptor, es decir es la manera de interactuar con otro semejante o grupo a través de datos, ideas, pensamientos y conocimientos exteriorizados. La comunicación puede ser implícita o explícita y demostrar connotativamente la idea que uno mantiene en su psique. La comunicación no es posible que se de manera personal, entonces se necesita un semejante comunicacional que interactúe con nosotros y entienda nuestro mensaje (Andrade, 2005).

Koontz (2012) declara que la comunicación es de suma importancia para determinar una orden, influenciar y connotar un mensaje, y que depende mucho de la capacidad comunicativa.

Robbins (2013) indica que le proceso de comunicación es una interacción de trasferencia de fonologías con significado, que transmite información o ideas. En síntesis, para que la comunicación sea exitosa, es necesario que el significado se transmita y se comprenda.

Cuadra (2007) resalta la importancia de la comunicación, y la relaciona con el liderazgo, ya es deber de un líder saber expresarse y construir en base a una comunicación eficaz un clima laboral óptimo.

Aclarando que la comunicación es el proceso conector, el cual permite que se pueda transmitir dentro de una organización el flujo de ideas, concretando así el procedimiento de llevar las tareas a cabo.

a) Elementos de la Comunicación

Chiavenato (2011) menciona que para comprender que comprende la comunicación es importante tener en cuenta tres elementos y estos son:

- **Información:** Es un conjunto de datos que permite determinar su propio concepto o significado, dándole coherencia y sentido.
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual la información es codificada y emitida hacia un receptor que preferentemente debe poseer la capacidad de interpretarlo y razonarlo, para posteriormente emitir una respuesta lógica a esta, deriva en todos los casos un análisis cognitivo, sea este exitoso o no.
- **Dato:** Es la unidad mínima que conforma el conjunto de información trasmisible; es un registro determinado que forma la descripción de un suceso.

b) Dificultades en la comunicación

Chiavenato (2011) describe que hay tres dificultades dentro de la comunicación, los principales son:

- **Omisión:** Cuando por alguna razón se interfiere y corta una porción del mensaje, dado por un factor intrínseco o del medio, que propicia que la comunicación no se ejecute como debería de ser
- **Distorsión:** Cuando el sentido del mensaje es alterado y por ende es cambiados su sentido o significado al llegar al receptor.
- **Sobrecarga:** Cuando la cantidad del mensaje superara la capacidad de recepción y procesamiento del agente receptor, sea por la rapidez con la que se emite el mensaje o por el contenido avasallante de la misma.

2.2.11. Desempeño Laboral

Según Quintero, Africano y Faría (2008) las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que componen la naturaleza del trabajador, son fomentadas por factores relacionados a como estos se sienten en su puesto laboral.

Por lo tanto, el desempeño que el trabajador puede alcanzar y la forma en que se desenvuelve depende de factores internos y externos que se direccionan a él. Chiavenato (2011) considera que el desempeño es la búsqueda sistematizada de una solución y está enmarcada en un objetivo que el mismo trabajador traza y le otorga la relevancia que considere suficiente.

Robbins (2013) afirma que el desempeño laboral se optimiza al considerar los principios fundamentales de la psicología del desempeño, que enfatiza la fijación continua de metas.

La calidad de trabajo que se presenta ira suscrita a varios factores determinantes, sin embargo, queda suscrito el trabajador desempeñar su trabajo sugerido de la mejor manera posible.

a) Elementos del desempeño laboral

Araujo (2007) narra la existencia de ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral; entre estos tenemos:

- Retribuciones monetarias y no monetarias
- Satisfacción con las tareas asignadas.
- Habilidades y aptitudes para la realización de actividades.
- Capacitación y desarrollo constante de los trabajadores
- Factores motivacionales y conductuales del trabajador
- Clima y Cultura organizacional
- Expectativas laborales del trabajador.

b) Evaluación de Desempeño

Chiavenato (2011) sostiene que la evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, el aporte que hace al negocio de la organización.

Por ende, la evaluación del desempeño será un proceso regulado y unificado el cual no solo tendrá el objetivo de dar métrica al desempeño a un trabajador, sino que preponderará a su evaluador a dar guía en pro de mejora de este.

c) Autoevaluación del Desempeño

El autor Chiavenato (2011) señala que la evaluación ideal es aquella que se realiza de manera personal, es decir la que realiza el propio sujeto desde su perspectiva.

En organizaciones que tienen un nivel más avanzado y un sistema democrático impuesto, el propio contratado es el que se encarga de su desempeño. Esta autoevaluación constituye un factor intrínseco de la empresa, y es guiada y monitoreada por los supervisores de cada área, y a su vez fomentada por los directivos de la empresa (Lusthaus, 2001).

Lo ideal, bajo esta premisa, es que cada persona evalué su desempeño de manera constante y atinada, así al analizar su comportamiento dentro del trabajo el trabajador pueda reconocer sus puntos débiles y fuertes en el desarrollo de sus funciones, así como percatarse de aquellos factores exteriores que están influenciando su comportamiento. Es necesario, que esta forma de evaluación forme parte de la cultura de la colectividad empresarial, permitiendo optimizar los resultados personales y organizacionales.

d) Evaluación Colectiva

Chiavenato (2011) manifiesta que la modalidad de evaluación colectiva, está suscrita a la mejora de los procesos de evaluación en la institución yendo desde el análisis individual de cada uno de los integrantes del grupo, hasta la praxis grupal, esto proporciona una imagen clara de lo que sucede en el grupo.

2.2.12. Eficacia del Trabajador

Koontz (2012) menciona que es la capacidad de enfatizar todo el esfuerzo en la realización del trabajo, primando la garantía de la calidad y cantidad del mismo.

Chiavenato (2011) acota, que la eficacia laboral está ligada a los fines que la organización pretende alcanzar, evaluando así el desempeño del conjunto de trabajadores en base al resultado obtenido, esta medición es establecida en base a indicadores que prueban el grado de satisfacción de los objetivos organizacionales.

Bobadilla (2020) propone que la determinación de un objetivo responde a la necesidad de poder hallar una dirección, rumbo a la meta institucional que haya trazado, y trasmitiendo estas metas a los fines personales, mejorando así la probabilidad de éxito al unificar objetivos.

La eficacia de un trabajador no solo será medida a través de un proceso de lineamiento de la empresa, sino que será referido a un procedimiento multi

evaluativo, lo cual será un proceso autocritico con todos los elementos intervinientes de una organización.

a) Cantidad del trabajo

Representa un factor determínate para el cumplimiento de metas, es así que un número excesivo de tareas acarrea un desempeño inconcluso o no satisfactorio, y que, en consecuencia, distorsiona un proceso de cumplimiento de metas (Espinosa & Morris, 2002).

Espinosa y Morris (2002) añade que el desempeño es influenciado por la actitud que el trabajador tiene respecto de sus tareas. Es aquí, donde la predisposición de cumplir o completar los requerimientos institucionales condiciona su realización, es decir, su eficacia. En tanto que, la cantidad de trabajo sea percibida como justa o no.

b) Metas logradas

La evaluación del desempeño comprende tangiblemente el cumplimiento de objetivos, ya que es lógico suponer que, pese al proceso y formas de laborar, la imagen de la institución o empresa se ve condicionada a sus resultados; si esta cumple o no con los fines para los que fue creada, es decir, si sus metas fueron logradas o no, sean estas de corto o de largo plazo (Espinosa & Morris, 2002).

Con respecto a la eficacia del trabajador, este estará ligada a la forma en como este planifica su día y su semana, si esta se da con anterioridad, garantizará un día o una semana de éxitos, pero si esta no se da, puede echar a perder, por medio de la improvisación los planes propuestos (metas) por sí mismo o por área donde se desempeña (Espinosa & Morris, 2002, pág. 95).

A nivel gerencial, la planificación y gestión de metas u objetivos razonables también juega un papel importante para el cumplimiento de las mismas, esbozar metas realistas y precisas puede permitir un desarrollo organizacional más ordenado.

c) Conocimiento dentro del puesto de trabajo

Es un conocimiento del área donde se está realizando una función, el conocimiento o dominio de lo que se ejerce dentro de un trabajo, conjugara este conocimiento con el desempeño que el servidor muestre (Pérez & Sáenz, 2010, pág. 28)

Es el conjunto integrado de trabajos que se disponen a un servidor de manera que este las pueda completar de manera eficiente (SERVIR, 2016).

Entonces el proceso de adquirir un puesto laboral, no solo estará suscrito a la necesidad, si no que este debería ser adquirido por alguien experto en competencias que supla el mencionado, logrando así culminar las metas

2.2.13. Eficiencia del Trabajador

La eficiencia de l trabajador comprende no solo que este sea capaz de lograr los objetivos que la empresa le asigna, sino además que atraves del cumplimiento de sus funciones sea capaz de conseguir el mismo resultado esperado pero con un uso óptimo de los recursos a su disposición. Así, Ramírez (2013) menciona que la eficiencia es una praxis cultivada, por la capacitación y recomendación constante y secuencial, no es una habilidad innata, esta debe ser formada por la empresa y para ella.

Para Lam (2008) comprende la disposición del medio de forma ordenada y práctica para el cumplimiento de metas. Representa una iniciativa organizacional que debe ser propuesta y ejecutada objetivamente, desde un enfoque modular (Mokate 2000).

Para Chiavenato (2011) la eficiencia esta sencillamente descrita como la habilidad de hacer una tarea o función de la mejor manera, a fin de que los recursos sean aplicados de manera esperada. Así mismo, la eficiencia está suscrita al planeamiento y la metodología de cómo se aplican las directrices dentro de una institución y como estas son procesadas por los trabajadores a favor de la organización.

Los directivos, supervisores y administradores, están ligados a velar por la eficiencia de sus trabajadores, su labor fundamental es llegar a alcanzar todos los estándares y proyecciones que la empresa tiene, y para tal fin es imprescindible la labor responsable y coordinada de los colaboradores.

a) Responsabilidad del personal

Royo (1956) narra que la responsabilidad es el acto de valor que tiene el personal, para solventar e incidir en cualquier situación de manera oportuna y didáctica.

La responsabilidad del trabajador, y el cumplimiento de sus funciones no solo está delimitada por la voluntad del individuo, sino, que asumir una relación laboral implica también obligaciones, las cuales son elaboradas por la institución empleadora y respaldadas por las entidades estatales y Leyes pertinentes en la materia (Bobadilla, Yzaguirre, 2020, pág. 21).

Ser responsable con la labor que se ejerce es una condición para el desenvolvimiento interno de la empresa, y representa la expresión de los valores internos de la persona, contribuye además a la mejora continua individual y organizacional.

b) Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo

La cooperación suscrita al liderazgo es un factor de éxito imprescindible en una empresa, dado que mejora de la viabilidad de los resultados (Koontz H. W., 1991).

Delimitar el modelo de liderazgo que el empleador o líderes de grupo asumen, influye notablemente a la eficiencia del conjunto de los trabajadores, ya que guiar coherentemente la labor interna y promover un desempeño ordenado y cooperativo, permite optimizar los recursos materiales y personales con los que la organización o empresa cuenta.

c) Nivel de adaptabilidad del trabajador

Es el nivel de capacidad de adaptarse del trabajador, con los nuevos retos organizacionales o con un nuevo ambiente laboral. Así el trabajador se diferencia de otro, en cuanto a su flexibilidad y capacidad de aprendizaje interno, que le permita perfeccionar sus funciones según avance las exigencias del mercado y las que el empleador les proporcione (Chiavenato & Villamizar, 2003, pág. 94).

El trabajador debe asumir un comportamiento adaptativo capaz de afrontar nuevos retos e interiorizarlos como parte de su trabajo cotidiano, y no como una carga. Por ende, este debe asumir su nuevo rol con responsabilidad (Chiavenato & Villamizar, 2003, pág. 201).

El trabajador pasará por procesos donde comprenderá con mayor eficacia sus funciones, esto se deberá a muchos factores, principalmente por el tiempo transcurrido y por el nivel de inducción recibido.

2.2.14. Beneficios laborales

Nazario (2006) menciona que son todos aquellos beneficios adicionales al pacto inicial laboral, es decir aquellos que no están incluidos en monto dinerario fijo establecido en un contrato de trabajo.

Estos beneficios puedes desprenderse de ganancias y utilidades que la empresa ha obtenido en periodo de tiempo, y que conforme reglamentos y normas imperativas, corresponde al trabajador percibir parte de ellas. Sin embargo, los beneficios que el empleador pueda proporcionarle a sus trabajadores, van más allá de los exigidos por la ley, o aquellos de contenido económico, pudiendo fomentar beneficios de desarrollo interno y psicológico.

a) Cambio en las Remuneraciones

Lo que percibe un trabajador por sus servicios es lo que denominamos como remuneración, sea en dinero o en especie. Así, podemos llamar remuneración a la retribución que este le da a su trabajador por el cumplimiento de las funciones o servicio pactados (Nazario, 2006).

Ser remunerado es un elemento esencial del contrato de trabajo y además constituye un derecho fundamental reconocido por el artículo 24 de la Constitución Política del Perú de 1993. Todo empleador, atribuye un salario oneroso a su empleado, dándole también otros beneficios establecidos por ley.

La remuneración es la finalidad de la adquisición de un trabajo (Nazario, 2006, pág. 136); y el cambio en su contenido, puede representar incomodidad para con el trabajador, si es que es disminuido o postergado; sin embargo, ante un incremento puede generar la suficiente satisfacción para un trabajo eficiente.

b) Oportunidades y Tecnología

Dentro de los beneficios que un trabajador percibe de su centro de trabajo, pueden desprenderse las vacaciones, viajes pagados, comidas ejecutivas entre otros eventos de distracción (Nazario, 2006, págs. 138-140); estos a su vez representan una oportunidad que el personal adquiere a raíz de un trabajo optimo, y también de su decisión de permanecer en un centro de trabajo y cargo determinado.

Así, para alcanzar un objetivo personal de superación o necesidad (Nazario, 2006); el trabajador otorga cierto grado de expectativa a su trabajo, esto es, aquello que pretende recibir del mismo, oportunidades y condiciones de trabajo, enmarcados en tecnología suficiente, que le permitan alcanzar sus objetivos laborales y personales.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo, nivel y diseño del a investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según su utilidad de los resultados la presente investigación es básica. Por la naturaleza de las variables estudiadas es cuantitativa. Según su alcance la investigación es Descriptiva – Correlacional. Según el tipo de diseño que utiliza es no experimental – transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.1.2. Nivel de investigación

Correlacional: porque, vincula la interacción entre dos o más variables a través de la identificación de tendencias de vinculación reincidentes a través del tiempo de un grupo determinado bajo un contexto específico que tiene como objetivo, en este caso busca determinar el grado de relación entre las variables de Clima Laboral y Desempeño Laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación aplicado para este estudio es de corte cuantitativo ya que en el mismo se medirán las variables de la investigación, que los resultados se analizaran por método estadístico, así estableciendo las hipótesis y conclusiones: el presente trabajo de investigación es de diseño No Experimental y transversal, debido a:

Es no experimental porque, se desenvuelve sin la manipulación deliberada de factores influyentes o variables. Transversal porque, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Lio, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.2. Técnicas e instrumentos

3.2.1. Técnicas de investigación

La técnica utilizada, según la naturaleza de las variables que se van tratar por métodos estadísticos es la Encuesta cuyo instrumento se analiza en un cuestionario de escala de Likert adaptado.

3.2.2. Instrumentos de investigación

Nombre : Escala de Clima Laboral y el Desempeño Laboral.

Autor : Quicaño (2020).

Procedencia : Perú.

Objetivo : Evaluar el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Comedor universitario de la UNSA.

Usuarios : Jóvenes y adultos.

Escalas : El clima laboral cuenta con las siguientes escalas (1) Compromiso Laboral, (2) Supervisión Laboral, (3) Comunicación. Por su parte el Desempeño laboral cuenta con las siguientes escalas (1) Eficacia, (2) Eficiencia, (3) Beneficio Laboral.

Forma de aplicación : Individual on-line.

Tiempo de aplicación : 20 minutos aproximadamente.

a) Corrección

Se suman los ítems que componen cada una de las dimensiones para obtener las puntuaciones directas:

$$\text{Clima laboral} = \begin{cases} \text{Compromiso laboral} = 1,2,3,4,5,6,7,8 \\ \text{Supervisión laboral} = 9,10,11,12,13,14,15 \\ \text{Comunicación} = 16,17,18,19,20 \end{cases}$$

$$\text{Desempeño laboral} = \begin{cases} \text{Eficacia laboral} & = & 1,2,3,4,5,6,7,8,9 \\ \text{Eficiencia laboral} & = & 10,11,12,13,14,15,16,17,18 \\ \text{Beneficios laborales} & = & 19,20,21,22 \end{cases}$$

Una vez realizada la sumatoria de cada una de las dimensiones del instrumento se calculan los percentiles P_2, P_4, P_6, P_8 para cada una de estas y luego se aplica la siguiente transformación para clasificar las puntuaciones directas:

$$f(x) = \begin{cases} x \geq P_8 & \Rightarrow & \text{Muy alto} \\ P_8 > x \geq P_6 & \Rightarrow & \text{Alto} \\ P_6 > x \geq P_4 & \Rightarrow & \text{Medio} \\ P_4 > x \geq P_2 & \Rightarrow & \text{Bajo} \\ x < P_2 & \Rightarrow & \text{Muy bajo} \end{cases}$$

b) Validez y confiabilidad

El instrumento de investigación empleado fue una adaptación realizada a los cuestionarios de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo y el cuestionario de desempeño laboral elaborado por Villena (2018) (Véase Anexo 1). La confiabilidad se calculó realizando un estudio piloto con 24 trabajadores, los resultados para cada una de las escalas fueron los siguientes:

Para el cuestionario de Clima laboral la varianza calcula don el Alpha de Cronbach fue de $\alpha = 0.94$, lo que indica que el instrumento tiene una confiabilidad Alta.

Por su parte, para el cuestionario de Desempeño laboral el Alpha de Cronbach calculado fue de $\alpha = 0.63$. Esto indica que el instrumento tiene una confiabilidad Buena.

Además, la validez se obtuvo por el método de juicios de expertos, los cuales indicaron que el instrumento es válido y mide lo que pretede medir obteniendo una puntuación de la V de Aiken de $V = 1$ (Véase Anexos: Fichas de validación).

3.3. Unidades de estudio

3.3.1. Ubicación espacial o ámbito de investigación

La presente investigación se realizó en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Sub Dirección de Bienestar Universitario, Oficina de Comedor Universitario.

3.3.2. Población o muestra

La población se encuentra compuesta por 44 trabajadores del área administrativa del comedor universitario. Debido a que son pocos los trabajadores se realizará un estudio censal en el cual la muestra es equivalente a la población.

3.3.3. Temporalidad o tiempo social

La investigación se desarrolló entre el año 2019 y el 2020 en los trabajadores que laboraron en el Comedor Universitario.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

3.4.1. Organización

Los datos fueron recolectados empleando un formulario de Google, el cual será enviado mediante un enlace a los sujetos del estudio. Las respuestas generan automáticamente una base de datos que luego puede ser corregida y ser sometida a análisis estadístico.

3.5. Hipótesis

3.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del comedor Universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en año 2020.

3.5.2. Hipótesis específicas

a) Existe relación significativa del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

b) Existe relación significativa de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral es directamente proporcional en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

c) Existe relación significativa de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

3.6. Procedimientos se sistematización

3.6.1. Tipo de procesamiento

Para el procesamiento de los datos se empleó el software estadístico SPSS. El cual permitió elaborar las tablas y generar los resultados.

3.6.2. Operaciones del procesamiento

Para procesar los datos primero se obtuvieron las puntuaciones transformadas de los instrumentos, esto se hizo empleando el lenguaje de programación Python. Luego con el software SPSS se realizó el análisis estadístico.

3.6.3. Análisis de datos

Para el análisis de datos se empleó estadística descriptiva, media, mediana, moda, deviación estándar, varianza, curtosis y asimetría. Además, para establecer la relación entre las variables se empleó la prueba Chi-cuadrado y para cuantificar la magnitud e intensidad de las correlaciones se empleó la prueba delta de Somers.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

a) Prueba de hipótesis general

El clima laboral tiene una relación óptima con el desempeño laboral en los trabajadores del comedor Universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en año 2020.

Tabla 2: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Clima Laboral	Muy bajo	5	2	1	1	0	9
	Bajo	2	3	0	2	0	7
	Medio	0	2	3	0	0	5
	Alto	0	3	4	2	4	13
	Muy alto	0	0	0	4	6	10
Total		7	10	8	9	10	44

En la Tabla 2 presenta el cruce de variables entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral. Puede observarse que a medida que el nivel del Clima Laboral incrementa también lo hace el nivel del Desempeño Laboral.

Tabla 3: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	42,430[a]	16	,000
Razón de verosimilitud	49,718	16	,000
Asociación lineal por lineal	22,294	1	,000
N de casos válidos	44		

Nota: a. 25 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

En la Tabla 3 se puede observar que las prueba Chi-cuadrado resultó significativa. Por lo tanto, se puede concluir que ambas variables se encuentran asociadas. Para verificar la dirección de estas correlaciones se empleará la prueba δ de Somers.

Tabla 4: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral (δ de Somers)

			Valor	Error estándar asintótico[a]	Aprox. S[b]	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	δ de Somers	Simétrico	,626	,072	8,527	,000
		Clima Laboral dependiente	,620	,072	8,527	,000
		Desempeño Laboral dependiente	,632	,073	8,527	,000

Nota: a. No se supone la hipótesis nula. b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

La Tabla 4 muestra los valores de la prueba δ de Somers para el Clima Laboral y el Desempeño Laboral. Los resultados muestran que considerando una prueba simétrica el valor fue de $\delta = 0.626$, para una prueba considerando el Clima Laboral como variable dependiente el valor fue de $\delta = 0.620$, por último, para la variable Desempeño Laboral como dependiente el valor fue de $\delta = 0.632$. Esto indica que el grado de relación entre las variables fue de moderado.

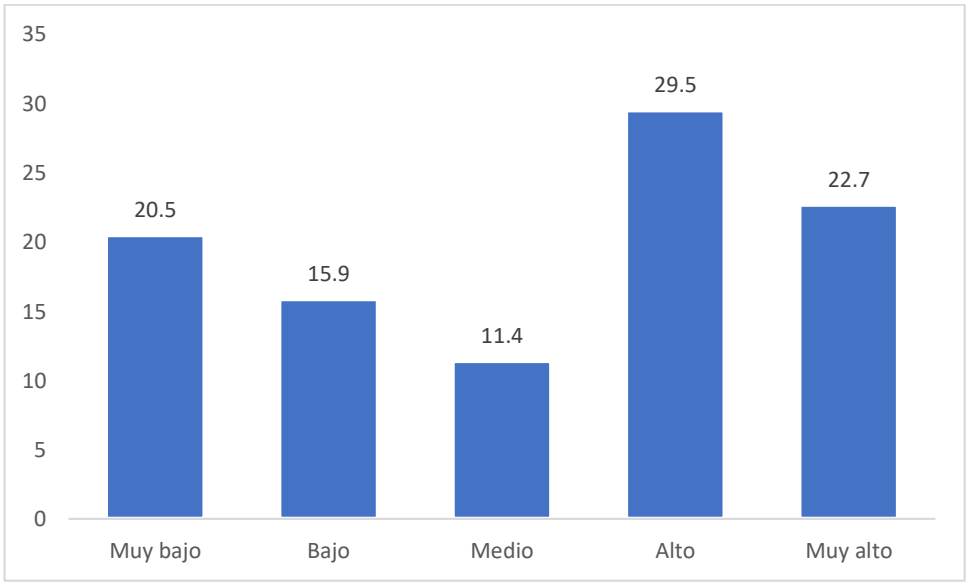
Conclusión de la hipótesis: Podemos observar que la relación entre las variables fue significativa debido a que el valor de la prueba Chi fue de $p < 0.05$. Así mismo la prueba delta señaló que la magnitud y dirección de la relación entre ambas variables fue moderada y directamente proporcional.

b) Estadísticos descriptivos de las escalas

Tabla 5: Puntuaciones de la variable Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	9	20,5	20,5	20,5
Bajo	7	15,9	15,9	36,4
Medio	5	11,4	11,4	47,7
Alto	13	29,5	29,5	77,3
Muy alto	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Figura 1: Porcentaje de las puntuaciones de la variable Clima Laboral

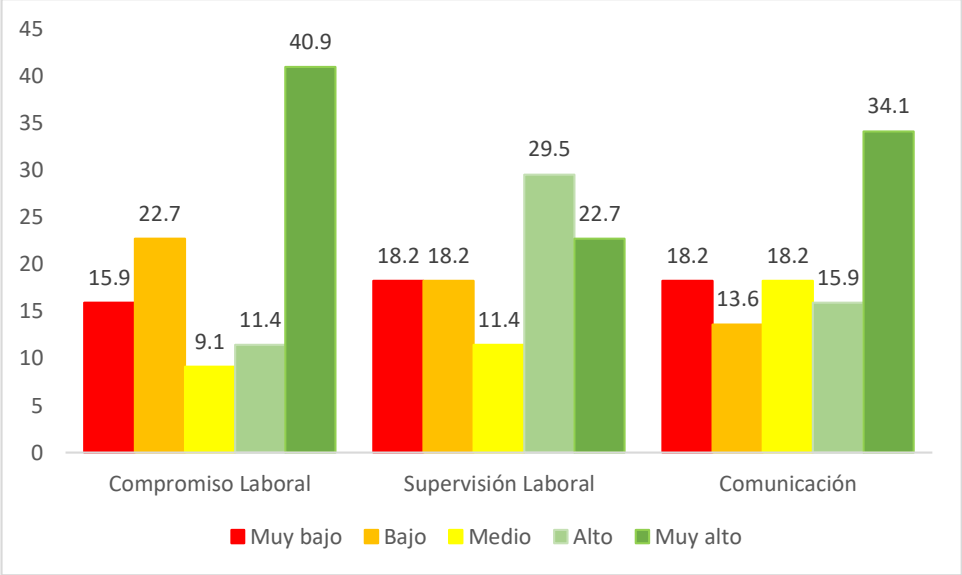


La Tabla 5 y la Figura 1 muestran las frecuencias y porcentajes de las puntuaciones del Clima Laboral. Los resultados señalan que principalmente las puntuaciones fueron Altas, seguidas de Muy altas, luego puntuaciones Muy bajas y finalmente puntuaciones Medias.

Tabla 6: Puntuaciones de las dimensiones de la variable Clima Laboral

Dimensiones	Compromiso Laboral		Supervisión Laboral		Comunicación	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	7	15.9	8	18.2	8	18.2
Bajo	10	22.7	8	18.2	6	13.6
Medio	4	9.1	5	11.4	8	18.2
Alto	5	11.4	13	29.5	7	15.9
Muy alto	18	40.9	10	22.7	15	34.1

Figura 2: Porcentaje de las dimensiones de la variable Clima Laboral

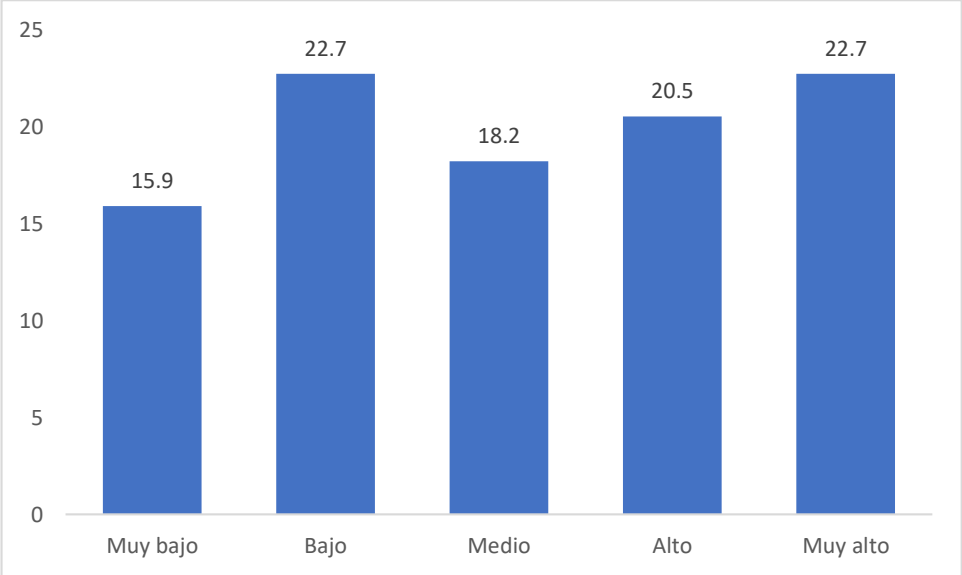


La Tabla 6 y la Figura 2 muestran las puntuaciones de las dimensiones de la variable Clima Laboral. Se puede observar que principalmente las puntuaciones de las tres dimensiones fueron Muy altas.

Tabla 7:. Puntuaciones de la variable Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	7	15,9	15,9	15,9
Bajo	10	22,7	22,7	38,6
Medio	8	18,2	18,2	56,8
Alto	9	20,5	20,5	77,3
Muy alto	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Figura 3: Porcentaje de la variable Desempeño Laboral

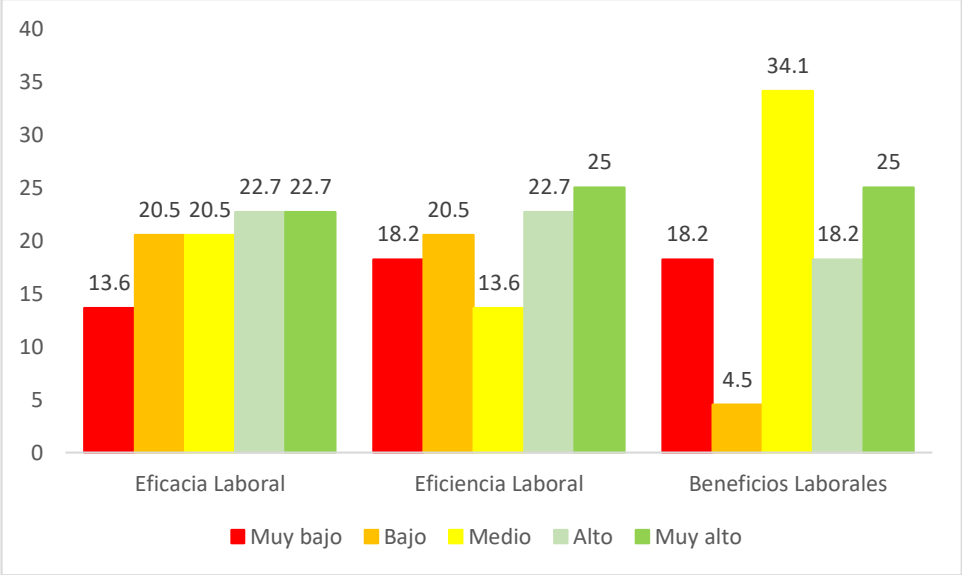


La Tabla 7 y la Figura 3 presenta las puntuaciones de la variable Desempeño Laboral. Se puede observar que principalmente las puntuaciones fueron Muy altas y Bajas, seguidas de puntuaciones Altas, puntuaciones medias y por último puntuaciones Muy bajas.

Tabla 8: Puntuaciones de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Dimensiones	Eficacia Laboral		Eficiencia Laboral		Beneficios Laborales	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	6	13.6	8	18.2	8	18.2
Bajo	9	20.5	9	20.5	2	4.5
Medio	9	20.5	6	13.6	15	34.1
Alto	10	22.7	10	22.7	8	18.2
Muy alto	10	22.7	11	25.0	11	25.0

Figura 4: Porcentaje de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral



La Tabla 8 y la Figura 4 muestra las puntuaciones de las dimensiones de variable Desempeño Laboral. Podemos observar que principalmente las puntuaciones fueron Muy altas.

c) Prueba de Hipótesis específicas

a) Existe relación significativa del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

b) Existe relación significativa de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral es directamente proporcional en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

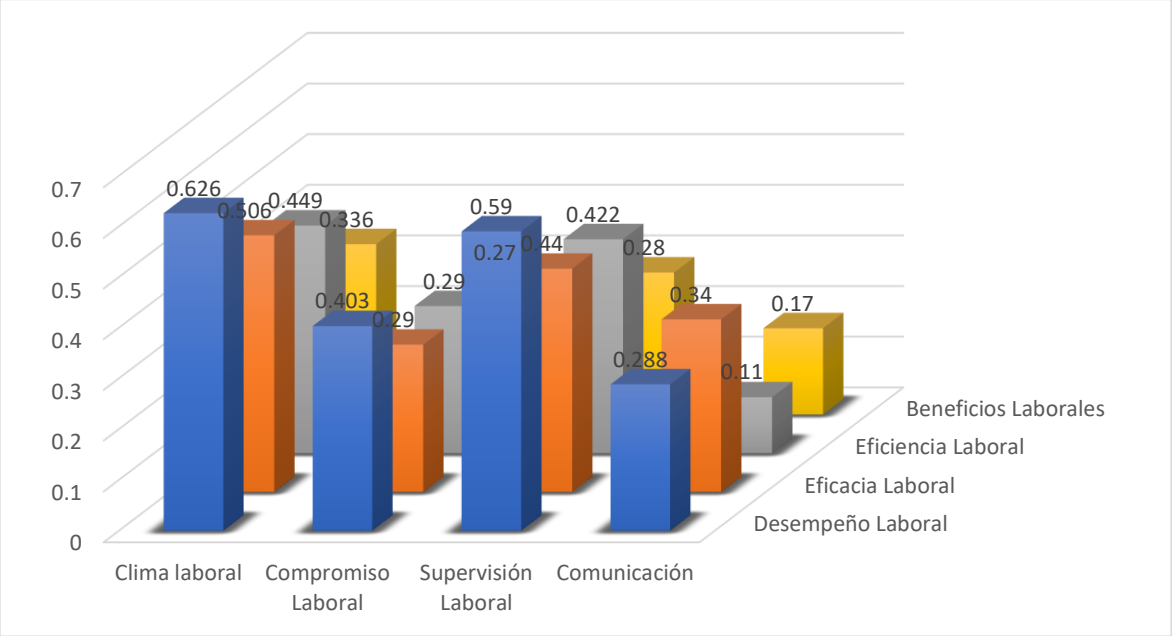
c) Existe relación significativa de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.

Tabla 9: Matriz de correlaciones δ de Somers simétricas para el Clima Laboral y el Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	Eficacia Laboral	Eficiencia Laboral	Beneficios Laborales
Clima laboral	Coeficiente de correlación (δ)	,626	,506	,449	,336
	Aprox. Sig.	,000*	,000*	,000*	,001
Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación (δ)	,403	,29	,29	,27
	Aprox. Sig.	,000*	,004*	,017*	,014*
Supervisión Laboral	Coeficiente de correlación (δ)	,590	,44	,422	,28
	Aprox. Sig.	,000*	,000*	,000*	,021*
Comunicación	Coeficiente de correlación (δ)	,288	,34	,11	0,17
	Aprox. Sig.	,010	,001*	,328	0,111

Nota: * Las correlaciones fueron significativas.

Figura 5: Correlaciones δ de Somers simétricas para el Clima Laboral y el Desempeño Laboral



La Tabla 9 y la Figura 5 presenta la matriz de correlaciones δ de Somers simétricas para el Clima Laboral y el Desempeño Laboral. Podemos observar que las correlaciones más fuertes se dieron ente la Supervisión Laboral y la Eficacia Laboral, así como entre la Supervisión Laboral y la Eficiencia Laboral. Le siguen la relación entre la Comunicación y la Eficacia Laboral. Por último, están las relaciones entre Compromiso Laboral y Eficacia Laboral, así mismo la relación entre Compromiso Laboral y Eficiencia Laboral. Beneficios laborales presentó las correlaciones más bajas entre las dimensiones del Clima Laboral.

Conclusión de la primera hipótesis: La relación del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral fue baja y directamente proporcional.

Conclusión segunda hipótesis: La relación de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral fue baja y directamente proporcional.

Conclusión tercera hipótesis: La relación de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral fue baja y directamente proporcional.

DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín. Los resultados indican que entre ambas variables existe una relación significativa, directamente proporcional y moderada; el valor de la prueba Delta de Somers fue de $\delta = 0.626$. Lo cual confirma la hipótesis del estudio. En ese sentido, los resultados encontrados en la presente investigación son similares a los hallados por Vargas (2015), Báez (2015), Zaraza (2017), Bustos (2018), Fernández y Rosales (2017) y Mollo (2018). Todas estas investigaciones confirmaron los resultados del presente estudio, se encontraron relaciones entre débiles y moderadas entre ambas variables y en todas ellas la dirección de la relación fue directamente proporcional. Solamente se encontró una investigación en la cual estas variables no se encontraban relacionadas (Aguirre y Albinagorta, 2016).

Lo anterior indica que, si bien estas variables están relacionadas, su relación no es tan fuerte y determinante, por lo que otras variables, además del clima laboral inciden sobre el desempeño de los trabajadores. Estas otras variables podrían ser los factores motivacionales del propio trabajador, las posibilidades de desarrollo que brinda la empresa, el liderazgo que ejercen los superiores o la cultura organizacional.

En cuanto a los resultados descriptivos de las dimensiones de las variables de estudio encontramos que para la variable Clima Laboral su puntuación total fue Alta, en su dimensión Compromiso Laboral las puntuaciones fueron principalmente muy altas, para la dimensión de Supervisión Laboral, las puntuaciones fueron principalmente altas, finalmente para la dimensión comunicación las puntuaciones fueron muy altas. La relación del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral fue baja y directamente proporcional. Con valores de entre $\delta = [0.27,0.29]$. La relación de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral fue baja y directamente proporcional con valores entre $\delta = [0.28,0.44]$. La relación de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral fue baja y directamente proporcional. Esto señala que el clima laboral en los trabajadores del comedor universitario de la universidad nacional de San Agustín

es bueno, sin embargo, existen aún zonas de mejora como en el caso de la dimensión de comunicación. En cuanto a la contrastación de estos resultados con los hallados en los estudios antecedentes se debe mencionar que estos hallaron que el clima laboral se encuentra entre medios y bajos (Zanz, 2016), estos no son parecidos a los hallados en nuestro estudio, pero hay que indicar que la comparación del clima organizacional solo puede hacerse hasta cierto punto entre distintas organizaciones ya que los factores que influyen en el clima organizacional pueden variar entre las distintas organizaciones.

Sobre las estadísticas descriptivas de la variable Desempeño laboral esta presentó puntuaciones entre Muy altas y Bajas, seguidas de las puntuaciones Altas. En cuanto a sus dimensiones la Eficacia laboral presentó puntuaciones principalmente Muy altas (22,7%) y Altas (22,7%). La Eficiencia Laboral presentó puntuaciones altas (22,7%) y muy altas (25%), finalmente los Beneficios laborales presentaron puntuaciones medias (34,1%). Estos resultados apuntan a que los trabajadores del comedor universitarios de la Universidad Nacional de san Agustín realizan perciben que realizan sus tareas de manera eficaz y eficiente, pero al mismo tiempo no están tan conformes con los beneficios laborales que reciben.

Por último, la relación entre las dimensiones de ambas variables de estudio, estas fueron entre moderadas y bajas. Lo cual indica lo afirmado en los párrafos anteriores, que, pese a que se haya encontrado relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral, esta no es muy alta, lo que indica que existen otros factores, además del Clima Laboral que repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores.

CONCLUSIONES

Primera conclusión: La relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín fue significativa, moderada y directamente proporcional. Sin embargo, ha de considerarse que, si bien estas variables están relacionadas, su relación no es tan fuerte y determinante, por lo que otras variables, además del clima laboral inciden sobre el desempeño de los trabajadores.

Segunda conclusión: El clima laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín es bueno, conforme los resultados encontrados, sin embargo, existen aún áreas de mejora, es decir aspectos por desarrollar aún más, como en el caso de la dimensión de la comunicación efectiva; lo que refleja un intercambio de información no destacable

Tercera conclusión: Los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín perciben que realizan sus tareas de manera eficaz y eficiente, lo que permite concluir que su desempeño dentro de su puesto de trabajo es bueno y alcanza los estándares y productividad esperados.

Cuarta conclusión: El clima laboral dentro que perciben los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín se encuentra entre puntuaciones altas y muy altas, lo mismo ocurre para el desempeño laboral, salvo para la dimensión beneficios laborales, a cuál presentó puntuaciones medias. Esto hace necesario mejorar los beneficios laborales que perciben los trabajadores.

RECOMENDACIONES

Primera recomendación: Dado a que se ha indicado que existen otras variables que influyen de manera significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores se hace necesario realizar investigaciones que propongan modelos multivariados que permitan entender cuáles son estos factores y cuáles son los más determinantes sobre el desempeño laboral.

Segunda recomendación: Se recomienda que la universidad invierta en programas que permitan mejorar la tanto el clima laboral como el desempeño laboral. En cuanto al desempeño laboral se señala que la inversión en capacitación podría mejorar el desempeño de los trabajadores.

Tercera recomendación: Se recomienda que un futuro programa de capacitación en clima laboral, al respecto de la población estudiada, esta debe centrarse en el desarrollo de una comunicación efectiva, reforzando el autoestima de los trabajadores, la atención al cliente, así como la conservación de su eficiencia y compromiso laboral.

Cuarta recomendación: Se recomienda establecerse una posible evaluación de oportunidades actuales y propuestas a mejorar respecto de los beneficios laborales, que incluya las opiniones del trabajador, cómo, por ejemplo: elaboración de posibles indicadores de productividad que se correspondan con beneficios en el trabajo. Invocación a mesa de diálogo y exposición razonable de exigencias, así como, un compromiso de seguimiento; todo ello en concordancia a la legislación laboral y normas relacionadas.

Quinta recomendación: Se recomienda establecer formas alternativas al incremento económico para mejorar la percepción de los beneficios laborales. Estos beneficios podrían ser ofrecer descuentos en los servicios que ofrece la Unidad de Producción y Servicios de la UNSA.

BIBLIOGRÁFIA

Aguirre Lavado, J. J., & Albinagorta Paredes, W. F. (2016). El clima laboral y su influencia sobre el desempeño de los colaboradores del área de operaciones de la empresa Corporación de Industrias Plásticas SA del distrito de Ate Vitarte en el año 2016.

Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4(2), 132-147.

Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Ciencia & trabajo, 16(51), 185-191.

Báez Rodríguez, A. D. L. M. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del despacho de Secretaría de la Universidad de Carabobo (Master's thesis).

Bobadilla Yzaguirre, M. B. (2020). Normativa laboral para adolescentes en el Perú y la eficacia normativa. Desde el Sur, 12(1), 127-139.

Brito, M. U., & Cáceres, T. G. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. Visión Gerencial, (1), 179-190.

Bustos Jimenez, C. A. (2018). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la Empresa Imupesa.

Chiang, M., Vega, M. C., Martín, M. J., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas, Madrid.

Chiavenato, I., & Villamizar, G. A. (2003). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill, Madrid.

Chiavenato. (2011). Admnistracion de Recursos Humanos. Mexico, Mexico .

Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Universum (Talca), 22(2), 40-56.

Davis, K., Newstrom, J. W., & Agea, A. E. (2003). El comportamiento humano en el trabajo. McGraw – Hill, Madrid.

Der, V. (2005). Gestión y gerencias empresariales Eco ediciones. Ámsterdam.

Espinosa, M., & Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. Gobierno de Chile, Santiago de Chile.

Freeman, S. j. (2008). Leadership and organizational climate. Upper Saddle.

Gelabert, M. P. (2014). Gestión de personas 6ª ed.: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. Esic Editorial, Madrid.

Granda, J. C., González, M. C., Loyola, C. N. P., Sánchez, A. Y., Ocampo, I. M., & García, Z. S. (2007). Aspectos del clima organizacional en el Policlínico Universitario.Revista Electrónica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos, 5(3), 79-84.

Gutierrez Ponce, S. S. (2019). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral: modelo de optimización basado en marketing Intra-Organizacional en una empresa textil, Región Arequipa, 2018.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Huaman, I. y. (2010). El factor Humano d ela empresa. 29.

Huaripoma Coronado, M., & Rosado Evangelista, P. P. (2018). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017.

Jellinek, G., & Urruti, R. (1958). Teoría general del Estado. Continental, Ciudad de México.

Jesús, B. M. M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Editorial UNED, Madrid.

Julio, U. R. (2017). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la naciòn Trujilio, 2017. Trujilio, Peru.

Koontz, H., Weihrich, H., & O'Donnell, C. (1991). Elementos de administración. Mc Graw Gill, Madrid.

Lam Díaz, R. M., & Hernández Ramírez, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad¿ son sinónimos en el área de la salud?. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, 24(2), 1-100.

Lopez, D. d. (2002). Clima Laboral. 453. Trillas.

Lozano, P. P. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta-2015. Huanta, Peru.

Luna Calderon, Y. M., & Mamani Huachani, E. P. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del palacio municipal Jacobo Hunter–Arequipa 2017.

Márquez, G. R. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8), 115-136.

Martín, A. D. (2010). Introducción al liderazgo organizacional.: Teoría y metodología (Vol. 46). Librería-Editorial Dykinson, Madrid.

Mayo, E. (1930). Teoría de las relaciones humanas. Funk and Wagnalis, New York.

Merlo, C. C. (2017). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Institutos Superiores Tecnológicos De Huancayo. Huancayo, Perú.

Mokate, K. M. (2000). El monitoreo y la evaluación: herramientas indispensables de la gerencia social. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). Recuperado el, 1 -35.

Mollo Bustamante, S. M. (2018). Relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Enfermeras de Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2017.

Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. Invenio: Revista de investigación académica, (17), 133-145.

Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivarible. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, (56), 1-35.

Pastor Guillén, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017.

Peralta Gómez, M. C., Santofimio, A. M., & Segura, V. (2011). El compromiso laboral: discursos en la organización. Psicología desde el Caribe, 81-109.

Pérez Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: Su relación con la satisfacción laboral. Revista de Psicología (PUCP), 31(1), 151-169.

Pérez-Bustamante Llander, G., & Sáenz Blanco, F. (2010). Autonomía laboral, transferencia de conocimiento y motivación de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas. Cuadernos de Economía, 29(52), 183-212.

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. Negotium, 3(9), 33-51.

Ramírez, P. E., & Alfaro, J. L. (2013). Evaluación de la Eficiencia de las Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas: Resultados de un Análisis Envolvente de Datos. Formación universitaria, 6(3), 31-38.

Robbins, S. P., Decenzo, D. A., Mary, C., D'Borneville, H., Jasso, E. M., Estrada Zárate, J. H., & Rodríguez Batres, A. (2013). Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones. Pearson Educación, Ciudad de México.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. (10° Edicion), México.

Rosales Vega, F. A., & Fernández Montánchez, K. B. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar SA-Arequipa 2017.

Rousseau. (1988). The construction of climate in organizational research. Suiza.

Royo-Villanova, S. (1956). La responsabilidad de la Administración Pública. Revista de administración pública, (19), 11-58.

Ruiz, Y. O., & León, L. M. (2014). El clima organizacional aspecto estratégico en el servicio al cliente. Aglala, 5(1), 126-142.

Santarcangelo, B. y. (2012). El Concepto de excedente en la teoria marxista: debates rupturas y perspectivas.

SERVIR. (2016). Normativa del trabajador (4.a ed., Vol. 2). Gobierno del Perú.

Solarte, M. G. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de administración, 25(42), 43-61.

Soncco, C. (2018). Clima Laboral y su Influencia en la satisfacciòn Laboral de los Docentes de la Instituciòn Educativa Alexander Fleming Arequipa 2018. Arequipa, Peru.

Torres, F. C., & Ramírez, D. B. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. Revista virtual universidad católica del norte, 2(39), 152-164.

Vargas Aguas, L. A. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

Velarde Benavente, L. R., & Villena Rivera, A. F. (2018). El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre 2017.

Vera Campuzano, N., & Suárez Caicheb, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 180-186.

Weihrich, H. C. M. y Koontz, H. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. Mc Graw Hill, Ciudad de México.

Zans Castellón, A. J. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad

Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua en el período 2016 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).

Zaraza, Y. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur SA–Juliaca 2016 (Doctoral dissertation, Tesis) Perú: Universidad Nacional del Altiplano-Puno

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario aplicado a los Trabajadores del Comedor Universitario sobre relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral

La encuesta tiene el propósito de recolectar datos de forma confidencial y anónima, lo cual será utilizado estrictamente para fines académicos por lo que se agradece ser lo más sincero posible.

INSTRUCCIONES

Lea atentamente y cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. No hay respuestas buenas ni malas.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Datos Generales

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )

Modalidad de Contrato: CAS ( ) Contratado ( ) Nombrado ( )

Grado de Estudios: Secundaria ( ) Técnico ( ) Universitario ( )

1 CLIMA LABORAL		REACTIVOS				
1.1 Compromiso Laboral		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Con que frecuencia se siente comprometido con el éxito de la institución?					
2	¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus logros en el trabajo?					
3	¿Cuán seguido sientes que eres feliz trabajando en el Comedor Universitario?					
4	¿Con que frecuencia el trabajador se considera factor clave para el éxito del comedor universitario?					
5	¿Con que frecuencia el trabajador están comprometido con el comedor universitario?					
6	¿Con que frecuencia en el trabajo se realiza las actividades de mejor manera?					
7	¿Con que frecuencia cumplir con tus tareas diarias te permite el desarrollo personal?					
8	¿Con que frecuencia cumplir con tus actividades laborales te permite un estímulo de satisfacción?					

1.2 Supervisión Laboral		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Con que frecuencia en el comedor universitario se mejoran los métodos de trabajo?					
10	¿Con que frecuencia la evaluación que se hace en el trabajo ayuda a mejorar en tus tareas diarias?					
11	¿Con que frecuencia las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas?					
12	¿Con que frecuencia se recibe preparación o capacitación necesaria para realizar el trabajo?					
13	¿Cuán seguido se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
14	¿Con que frecuencia los objetivos están claramente definidos en el centro de trabajo?					
15	¿Con que frecuencia el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
1.3 Comunicación		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Con que frecuencia se da una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo?					
17	¿Con que Frecuencia es posible la interacción con los compañeros de mayor jerarquía?					
18	¿Con que frecuencia se trasmiten los mensajes claros y entendibles?					
19	¿Con que frecuencia se realiza una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo?					
20	¿Con que frecuencia en el comedor universitario se afrontan y superan los obstáculos?					

2 DESEMPEÑO LABORAL		REACTIVOS				
2.1 Eficacia Laboral		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Con que frecuencia Ud. desarrolla una mayor cantidad de trabajo a lo planificado?					
2	¿Cuán seguido el grado de estrés influye en el logro de objetivo?					

3	¿Con que frecuencia te adecuas a las nuevas funciones que le asignaron en el trabajo?					
4	¿Cuán seguido sentiste que no cumpliste tus actividades laborales en un tiempo adecuado?					
5	¿Con que frecuencia logra realizar las actividades que le asignaron?					
6	¿Con que frecuencia las metas asignadas se ajustan al objetivo del comedor universitario?					
7	¿Cuán seguido cumple con los objetivos y metas laborales dentro de un tiempo establecidos?					
8	¿Con que frecuencia la rotación de funciones afecta a su grado de Eficacia?					
9	¿Con que frecuencia la calidad de su trabajo es óptima?					
2.2 Eficiencia Laboral		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	¿Con que frecuencia su rendimiento laboral es óptimo en relación del cumplimiento de sus funciones?					
11	¿Cuán seguido te has sentido que el trabajo es sobrecargado?					
12	¿Con que frecuencia termina su trabajo en un menor tiempo a lo planificado?					
13	¿Con que frecuencia se percibe un adecuado liderazgo y cooperación en tu trabajo?					
14	¿Con que frecuencia el desempeño laboral le permite la aceptación de sus iniciativas y aportes?					
15	¿Con que frecuencia conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?					
16	¿Con que frecuencia sus conocimientos ayudan en el cumplimiento de los objetivos en relación a su cargo asignado?					
17	¿Cuán seguido sentiste que las herramientas en su puesto de trabajo influyen en su eficiencia laboral?					
18	¿Con que frecuencia logra adaptarse a los cambios que se generan en su entorno, sin afectar el cumplimiento de sus objetivos?					

2.3 Beneficios Laborales		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	¿Cuán seguido la remuneración es de acuerdo al desempeño y los logros?					
20	¿Con que frecuencia la remuneración le alcanza para cubrir la canasta básica familiar de todo el mes?					
21	¿Con que frecuencia se cuenta con las oportunidades adecuadas para realizar el trabajo?					
22	¿Con que Frecuencia disponen de tecnología que facilita el trabajo?					

OBSERVACIONES:……

……

……

Anexo 2: Fichas de validez por jueces de los instrumentos

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

EVALUADOR: DR. Jerdie Valcárcel Vera FECHA: 02 de Octubre del 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: **"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNSA AREQUIPA 2020"**

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ITEM	CRITERIOS GENERALES	0 - 20%	21- 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
CLIMA LABORAL							
Compromiso Laboral							
¿Con que frecuencia se siente comprometido con el éxito de la institución?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus logros en el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sientes que eres feliz trabajando en el Comedor Universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajador se considera factor clave para el éxito del comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajador están comprometido con el comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

¿Con que frecuencia en el trabajo se realiza las actividades de mejor manera?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia cumplir con tus tareas diarias te permite el desarrollo personal?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia cumplir con tus actividades laborales te permite un estímulo de satisfacción?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Supervisión Laboral							
¿Con que frecuencia en el comedor universitario se mejoran los métodos de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la evaluación que se hace en el trabajo ayuda a mejorar en tus tareas diarias?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se recibe preparación o capacitación necesaria para realizar el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

¿Con que frecuencia los objetivos están claramente definidos en el centro de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Comunicación							
¿Con que frecuencia se da una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que Frecuencia es posible la interacción con los compañeros de mayor jerarquía?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se trasmiten los mensajes claros y entendibles?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se realiza una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia en el comedor universitario se afrontan y superan los obstáculos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
DESEMPEÑO LABORAL							
Eficacia Laboral							
¿Con que frecuencia Ud. desarrolla una mayor	Pertinencia					X	

cantidad de trabajo a lo planificado?	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido el grado de estrés influye en el logro de objetivo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia te adecuas a las nuevas funciones que le asignaron en el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sentiste que no cumpliste tus actividades laborales en un tiempo adecuado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia logra realizar las actividades que le asignaron?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia las metas asignadas se ajustan al objetivo del comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido cumple con los objetivos y metas laborales dentro de un tiempo establecidos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la rotación de funciones afecta a su grado de Eficacia?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la calidad de su trabajo es óptima?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	

	Redacción y terminología					X	
Eficiencia Laboral							
¿Con que frecuencia su rendimiento laboral es óptimo en relación del cumplimiento de sus funciones?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido te has sentido que el trabajo es sobrecargado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia termina su trabajo en un menor tiempo a lo planificado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se percibe un adecuado liderazgo y cooperación en tu trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el desempeño laboral le permite la aceptación de sus iniciativas y aportes?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia sus conocimientos ayudan en el cumplimiento de los objetivos en relación a su cargo asignado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sentiste que las herramientas en su puesto de trabajo influyen en su eficiencia laboral?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	

	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia logra adaptarse a los cambios que se generan en su entorno, sin afectar el cumplimiento de sus objetivos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Beneficios Laborales							
¿Cuán seguido la remuneración es de acuerdo al desempeño y los logros?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la remuneración le alcanza para cubrir la canasta básica familiar de todo el mes?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se cuenta con las oportunidades adecuadas para realizar el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que Frecuencia disponen de tecnología que facilita el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE, Dr. Jerdie Valcárcel Vera IDENTIFICADO CON DNI N° 29436294 Y N° DE COLEGIATURA 06600, CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL BACHILLER:

- QUICAÑO CHURO, ERNESTO ESADIAS

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

Dr. Jerdie Valcárcel Vera

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

EVALUADOR: **Dr. Melquiades Javier Perea Pérez** FECHA: 30/09/2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: **"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNSA AREQUIPA 2020"**

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ITEM	CRITERIOS GENERALES	0 - 20%	21- 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
CLIMA LABORAL							
Compromiso Laboral							
¿Con que frecuencia se siente comprometido con el éxito de la institución?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus logros en el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sientes que eres feliz trabajando en el Comedor Universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajador se considera factor clave para el éxito del comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajador están comprometido con el comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

¿Con que frecuencia en el trabajo se realiza las actividades de mejor manera?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia cumplir con tus tareas diarias te permite el desarrollo personal?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia cumplir con tus actividades laborales te permite un estímulo de satisfacción?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Supervisión Laboral							
¿Con que frecuencia en el comedor universitario se mejoran los métodos de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la evaluación que se hace en el trabajo ayuda a mejorar en tus tareas diarias?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se recibe preparación o capacitación necesaria para realizar el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

¿Con que frecuencia los objetivos están claramente definidos en el centro de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Comunicación							
¿Con que frecuencia se da una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que Frecuencia es posible la interacción con los compañeros de mayor jerarquía?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se trasmiten los mensajes claros y entendibles?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se realiza una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia en el comedor universitario se afrontan y superan los obstáculos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
DESEMPEÑO LABORAL							
Eficacia Laboral							
¿Con que frecuencia Ud. desarrolla una mayor	Pertinencia					X	

cantidad de trabajo a lo planificado?	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido el grado de estrés influye en el logro de objetivo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia te adecuas a las nuevas funciones que le asignaron en el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sentiste que no cumpliste tus actividades laborales en un tiempo adecuado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia logra realizar las actividades que le asignaron?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia las metas asignadas se ajustan al objetivo del comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido cumple con los objetivos y metas laborales dentro de un tiempo establecidos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la rotación de funciones afecta a su grado de Eficacia?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la calidad de su trabajo es óptima?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	

	Redacción y terminología					X	
Eficiencia Laboral							
¿Con que frecuencia su rendimiento laboral es óptimo en relación del cumplimiento de sus funciones?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido te has sentido que el trabajo es sobrecargado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia termina su trabajo en un menor tiempo a lo planificado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se percibe un adecuado liderazgo y cooperación en tu trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el desempeño laboral le permite la aceptación de sus iniciativas y aportes?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia sus conocimientos ayudan en el cumplimiento de los objetivos en relación a su cargo asignado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sentiste que las herramientas en su puesto de trabajo influyen en su eficiencia laboral?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	

	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia logra adaptarse a los cambios que se generan en su entorno, sin afectar el cumplimiento de sus objetivos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Beneficios Laborales							
¿Cuán seguido la remuneración es de acuerdo al desempeño y los logros?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la remuneración le alcanza para cubrir la canasta básica familiar de todo el mes?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se cuenta con las oportunidades adecuadas para realizar el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que Frecuencia disponen de tecnología que facilita el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE, **Dr. Melquiades Javier Perea Pérez** IDENTIFICADO CON DNI N° **29313485** Y N° DE COLEGIATURA **CLAD – 086** CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL BACHILLER:

- QUICAÑO CHURO, ERNESTO ESADIAS

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (**X**) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

FIRMA DEL EVALUADOR

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

EVALUADOR: **Mg. Bryan Gabriel Fernández Delgado** FECHA: 28/09/2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: **"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNSA AREQUIPA 2020"**

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ITEM	CRITERIOS GENERALES	0 - 20%	21- 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
CLIMA LABORAL							
Compromiso Laboral							
¿Con que frecuencia se siente comprometido con el éxito de la institución?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus logros en el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sientes que eres feliz trabajando en el Comedor Universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajador se considera factor clave para el éxito del comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajador están comprometido con el comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

¿Con que frecuencia en el trabajo se realiza las actividades de mejor manera?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia cumplir con tus tareas diarias te permite el desarrollo personal?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia cumplir con tus actividades laborales te permite un estímulo de satisfacción?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Supervisión Laboral							
¿Con que frecuencia en el comedor universitario se mejoran los métodos de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la evaluación que se hace en el trabajo ayuda a mejorar en tus tareas diarias?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se recibe preparación o capacitación necesaria para realizar el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

¿Con que frecuencia los objetivos están claramente definidos en el centro de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Comunicación							
¿Con que frecuencia se da una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que Frecuencia es posible la interacción con los compañeros de mayor jerarquía?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se trasmiten los mensajes claros y entendibles?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se realiza una comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia en el comedor universitario se afrontan y superan los obstáculos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
DESEMPEÑO LABORAL							
Eficacia Laboral							
¿Con que frecuencia Ud. desarrolla una mayor	Pertinencia					X	

cantidad de trabajo a lo planificado?	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido el grado de estrés influye en el logro de objetivo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia te adecuas a las nuevas funciones que le asignaron en el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sentiste que no cumpliste tus actividades laborales en un tiempo adecuado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia logra realizar las actividades que le asignaron?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia las metas asignadas se ajustan al objetivo del comedor universitario?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido cumple con los objetivos y metas laborales dentro de un tiempo establecidos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la rotación de funciones afecta a su grado de Eficacia?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la calidad de su trabajo es óptima?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	

	Redacción y terminología					X	
Eficiencia Laboral							
¿Con que frecuencia su rendimiento laboral es óptimo en relación del cumplimiento de sus funciones?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido te has sentido que el trabajo es sobrecargado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia termina su trabajo en un menor tiempo a lo planificado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se percibe un adecuado liderazgo y cooperación en tu trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia el desempeño laboral le permite la aceptación de sus iniciativas y aportes?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia sus conocimientos ayudan en el cumplimiento de los objetivos en relación a su cargo asignado?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Cuán seguido sentiste que las herramientas en su puesto de trabajo influyen en su eficiencia laboral?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	

	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia logra adaptarse a los cambios que se generan en su entorno, sin afectar el cumplimiento de sus objetivos?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
Beneficios Laborales							
¿Cuán seguido la remuneración es de acuerdo al desempeño y los logros?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia la remuneración le alcanza para cubrir la canasta básica familiar de todo el mes?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que frecuencia se cuenta con las oportunidades adecuadas para realizar el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	
¿Con que Frecuencia disponen de tecnología que facilita el trabajo?	Pertinencia					X	
	Claridad conceptual					X	
	Redacción y terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE, **Mg. Bryan Gabriel Fernández Delgado** IDENTIFICADO CON DNI N° **41664394** Y N° DE COLEGIATURA **CLAD – 02359** CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL BACHILLER:

- QUICAÑO CHURO, ERNESTO ESADIAS

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (**X**) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

Mg. Bryan Gabriel Fernández Delgado
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 3: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020?	Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020.	Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del comedor Universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en año 2020.	1. Clima Laboral 2. Desempeño Laboral	**Tipo de estudio:** Descriptivo - Correlacional de enfoque cuantitativo. **Diseño:** No experimental de corte transversal. **Población:** $N = 44$ **Instrumentos:** Adaptación hecha por el autor de los cuestionarios de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo y Desempeño Laboral propuesta por Villena (2018).
PROBLEMAS ESPECIFICOS	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**HIPOTESIS ESPECIFICOS**		
a) ¿Cuál es la relación del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020? b) ¿Cuál es la relación de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020? c) ¿Cuál es la relación de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020?	a) Identificar la relación del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020. b) Determinar la relación de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020. c) Hallar la relación de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.	a) Existe relación significativa del compromiso laboral con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020. b) Existe relación significativa de la supervisión laboral con las dimensiones del desempeño laboral es directamente proporcional en los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020. c) Existe relación significativa de la comunicación con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores del comedor universitario de la		

		Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020.		

MATRIZ METODOLÓGICA					
VARIABLES O DIMENSIONES DE LA VARIABLE	**INDICADORES**	**SUB INDICADORES**	**UNIDADES DE ANÁLISIS**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**
Clima Laboral.	Compromiso Laboral	Logro y éxito	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
		Compromiso y rendimiento	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
		Cumplimiento las tareas diarias	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
	Supervisión Laboral	Colaboración en las tareas	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario

				UNSA Arequipa 2020	
		Seguimiento de funciones y responsabilidades	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
	Comunicación	Las relaciones interpersonales	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
		Comunicación entre trabajadores	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
Desempeño laboral.	Eficacia	Cantidad de trabajo	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
		Metas logradas	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
		Conocimiento dentro del puesto de trabajo	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario

	Eficiencia	Responsabilidad del personal	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
		Liderazgo y cooperación en área del trabajo	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
		Eficiencia y adaptación del Trabajador	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
	Beneficios Laborales	Cambio en la Remuneración	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario
		Oportunidades y tecnología	Trabajadores	Del Comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020	Encuesta con escala de Likert modificado - Cuestionario

Anexo 4: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN

I. Introducción

Basados en los resultados de la presente investigación y siguiendo las recomendaciones realizadas se propone el siguiente plan de capacitación. El mismo esta enfocado a mejorar las competencias personales de los trabajadores, el clima laboral y el desempeño de los mismo.

II. Objetivos

Objetivo general

Capacitar al personal del comedor universitario para mejorar el clima laboral y el desempeño

Objetivos específicos

- Capacitar a los trabajadores administrativos del comedor universitario en Competencias Personales
- Capacitar a los trabajadores administrativos del comedor universitario para mejorar el Clima Laboral
- Capacitar a los trabajadores administrativos del comedor universitario para mejorar el Desempeño Laboral

III. Beneficiarios

Directos: Personal del Comedor

Indirectos: Estudiantes, Comensales y Comunidad Universitaria.

IV. Meta

Capacitar al 100% de los trabajadores del comedor universitario

V. Ámbito de intervención

El proyecto se ejecutará en el comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

VI. Programa de actividades

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2021				UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DIRIJIDO AL PERSONAL DEL COMEDOR UNIVERSITARIO					
N°	Necesidades Formativas	Sub área de Mejora	Técnica	Denominación	Descripción	Duración aprox.	Materiales	Asistentes aprox.	Fecha
1	Competencias Personales	Desarrollo Personal	Coaching	“Soy aún más”	Presentación y exposición de los alcances del programa Exposición de que es el desarrollo personal, como fortalecerlo, como identificarlo y como notar cambios. Dinámicas grupales (opcional) Relación práctica con casos planteados y participación, sobre desarrollo personal y su influencia en el desempeño laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
2		Autoestima	Coaching	“Así soy yo”	Exposición de que es la autoestima, como fortalecerla, como identificarla y como esta se manifiesta en nuestra vida. Dinámicas grupales (opcional) Relación práctica con casos planteados y participación, sobre la autoestima y su influencia en el desempeño laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
3		Atención al Cliente	Exposición y Dinámicas	“Ofreceremos lo mejor”	Exposición de que comprende la atención al cliente, como identificar errores y virtudes, y como mejorar. Dinámicas grupales (opcional) Relación práctica con casos planteados y participación, sobre atención al cliente y el éxito laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
4			Coaching	“Atención es dedicación”	Dinámicas grupales de apertura (opcional) Relación práctica con nuevos casos planteados y participación, sobre desarrollo personal y su influencia en el desempeño laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de	44 aprox.	(00/00/00)

					Absolución de dudas y debate de cómo mejorar esta competencia en los participantes de la capacitación. Entrenamiento de cómo evaluar mis avances y logros en esta competencia.		almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)		
5	Clima Laboral	Compromiso laboral y Jerarquía	Exposición y Dinámicas	"Mi lugar"	Exposición de que es el clima laboral, como fortalecerlo, como identificarlo, el impacto positivo que es capaz de generar, y sus principales componentes. Dinámicas grupales (opcional) Relación práctica con casos planteados y participación, sobre el compromiso con el puesto de trabajo y su influencia en el desempeño laboral. Relación práctica con casos planteados y participación, sobre la supervisión y subordinación; y su influencia en el desempeño laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
6		Comunicación	Exposición y Dinámicas	"Porque tengo que saber comunicarme"	Exposición de que es la comunicación efectiva como fortalecerlo, como identificarlo y como notar cambios. Dinámicas grupales (opcional) Relación práctica con casos planteados y participación, sobre la comunicación efectiva dentro del centro laboral y su influencia en el desempeño laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
7			Coaching	"Te entiendo, tú me entiendes"	Dinámicas grupales de apertura (opcional) Relación práctica con nuevos casos planteados y participación, la comunicación efectiva y su influencia en el desempeño laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes. Absolución de dudas y debate de cómo mejorar esta competencia en los participantes de la capacitación. Entrenamiento de cómo evaluar mis avances y logros en esta competencia.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
8			Coaching	"Soy claro"	Dinámicas grupales de apertura (opcional) Absolución de dudas y debate de cómo mejorar esta competencia en los participantes de la capacitación. Retroalimentación respecto de posibles logros en esta competencia. Opiniones y reflexiones de algunos participantes. Compromiso de continuidad.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)

9		Retroalimentación 1	Coaching	“Lo que quedó claro 1”	Dinámicas grupales de apertura (opcional) Retroalimentación general sobre competencias laborales y el clima organizacional y sus componentes, actualización y recuerdo de conceptos y su aplicación. Absolución de dudas y debate sobre alguna de estas competencias en los participantes de la capacitación. Opiniones y reflexiones de algunos participantes. Presentación de casos reales sobre los temas ya abordados y exposición por parte de los asistentes sobre sus logros, dudas y dificultades. Compromiso de continuidad.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
10	Desempeño Laboral	Eficacia y Eficiencia	Exposición y Dinámicas	“Soy eficaz y eficiente”	Exposición de que es el desempeño laboral, como identificarlo, el cómo potenciarlo, y sus principales componentes. Dinámicas grupales (opcional) Relación práctica con casos planteados y participación, sobre la eficacia y eficiencia en el trabajo, diferencias, y su impacto en el éxito organizacional. Opiniones y reflexiones de algunos participantes.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
11		Beneficios Laborales	Exposición y Dinámicas	“Merezco ser recompensado por”	Exposición de que es un beneficio laboral, identificarlo y como notar cambios, y su correspondencia a los principios de proporcionalidad y razonabilidad en la práctica laboral. Dinámicas grupales (opcional) Relación práctica con casos planteados y participación, sobre beneficios laborales dentro del centro laboral y su influencia en el desempeño laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
12			Exposición y Dinámicas	“Yo se aceptar y se exigir”	Dinámicas grupales de apertura (opcional) Relación práctica con nuevos casos planteados y participación, sobre beneficios laborales dentro del centro laboral y su influencia en el desempeño laboral. Opiniones y reflexiones de algunos participantes. Evaluación de oportunidades actuales y propuestas a mejorar: plan de intercambio institucional, elaboración de posibles indicadores de productividad que se correspondan con beneficios en el trabajo o aumentos remunerativos. Incoación a mesa de diálogo y exposición razonable de exigencias. Compromiso de Seguimiento ordenado.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)

13			Exposición y Dinámicas	“Nuevas tendencias en alimentos”	Dinámicas grupales de apertura (opcional) Evaluación y seguimiento de nuevas oportunidades actuales y propuestas a mejorar. Exposición de nuevas tendencias en alimentación, nuevas recetas, formas de preparación, productos novedosos y nutrición balanceada. Contrastación mediante actividades prácticas, si la forma y calidad de preparación de alimentos están acordes o no a las exigencias actuales. Visualización y entrenamiento en fuentes de información alimenticia, para mantener al personal actualizado.	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)
14		Retroalimentación 2	Coaching	“Lo que quedó claro 2”	Dinámicas grupales de apertura (opcional) Retroalimentación general sobre desempeño laboral y sus componentes, actualización y recuerdo de conceptos y su aplicación. Absolución de dudas y debate sobre alguna de estos temas en los participantes de la capacitación. Opiniones y reflexiones de algunos participantes. Presentación de casos reales sobre los temas ya abordados y exposición por parte de los asistentes sobre sus logros, dudas y dificultades. Compromiso de continuidad. Finalización del Programa	1 hora	Espacio físico o plataforma virtual. Herramientas virtuales de almacenamiento de información (laptop, USB, diapositivas, etc.)	44 aprox.	(00/00/00)

VII. Recursos Humanos

- Personal responsable de proyecto: Ernesto Esadias Quicaño Churo
- Personal de Apoyo: Administrador
- Personal de ejecución: Nutricionistas

VIII. Recursos Materiales

- Computadora
- Impresora multifuncional
- Laptop
- Cañón Multimedia
- Memoria UBS
- 12 plumones para pizarra acrílica (azul, rojo, verde y negro)

VIII. Presupuesto y Financiación

La financiación será llevada a cabo por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa para la contratación de ponentes para los respectivos días de capacitación.

Anexo 5: Corrección del Cuestionario Clima Laboral

```
# -*- coding: utf-8 -*-
"""
Created on Mon Oct 26 00:55:16 2020
#!@auth: *12-1-13-1*!#
!#!S#o#c#i#e#d#a#d#p#a#r#a#u#na#P#s#c#o#m#e#t#r#í#a#A#b#i#e#r#t#a!#!
Cuestionario Clima Laboral - Adaptado de Quicaño (2020)
Algorítmo de corrección
"""
"""Paquetería"""
import numpy as np
import pandas as pd
import matplotlib.pyplot as plt
import math
"""""""

"""Declarar la base de datos"""
datos = pd.read_csv('data.csv', delimiter=';',
encoding='latin1')#Importar una matriz o un vector


"""Declarar los items"""
sexo = pd.DataFrame(datos[['Sexo']])
modalidad = pd.DataFrame(datos[['Modalidad de Contrato']])
estudios = pd.DataFrame(datos[['Grado de Estudios']])

#Compromiso Laboral
i1_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia se siente comprometido
con el éxito de la institución?']])
i2_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus
logros en el trabajo?']])
i3_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido sientes que eres feliz
trabajando en el Comedor Universitario?']])
i4_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia el trabajador se
considera factor clave para el éxito del comedor universitario?']])
i5_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia el trabajador están
comprometido con el comedor universitario?']])
i6_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia en el trabajo se
realiza las actividades de mejor manera?']])
i7_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia cumplir con tus tareas
diarias te permite el desarrollo personal?']])
i8_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia cumplir con tus
actividades laborales te permite un estímulo de satisfacción?']])

#Supervisión Laboral
i9_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia en el comedor
universitario se mejoran los métodos de trabajo?']])
i10_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia la evaluación que se
hace en el trabajo ayuda a mejorar en tus tareas diarias?']])
i11_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia las responsabilidades
del puesto de trabajo están claramente definidas?']])
i12_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia se recibe preparación
o capacitación necesaria para realizar el trabajo?']])
i13_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido se dispone de un sistema
para el seguimiento y control de las actividades?']])
i14_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia los objetivos están
claramente definidos en el centro de trabajo?']])
i15_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia el trabajo se realiza
en función a métodos o planes establecidos?']])
```

```
#Comunicación
i16_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia se da una relación
armoniosa entre los compañeros de trabajo?']])
i17_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia es posible la
interacción con los compañeros de mayor jerarquía?']])
i18_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia se trasmiten los
mensajes claros y entendibles?']])
i19_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia se realiza una
comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo?']])
i20_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia en el comedor
universitario se afrontan y superan los obstáculos?']])


"""Transformación 1"""
i1 = []
for respuesta in i1_str['¿Con que frecuencia se siente comprometido con
el éxito de la institución?']:
    if respuesta == "Nunca" : i1.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i1.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i1.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i1.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i1.append(5)
i1 = pd.DataFrame(i1)


i2 = []
for respuesta in i2_str['¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus logros
en el trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i2.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i2.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i2.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i2.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i2.append(5)
i2 = pd.DataFrame(i2)

i3 = []
for respuesta in i3_str['¿Cuán seguido sientes que eres feliz trabajando
en el Comedor Universitario?']:
    if respuesta == "Nunca" : i3.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i3.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i3.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i3.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i3.append(5)
i3 = pd.DataFrame(i3)

i4 = []
for respuesta in i4_str['¿Con que frecuencia el trabajador se considera
factor clave para el éxito del comedor universitario?']:
    if respuesta == "Nunca" : i4.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i4.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i4.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i4.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i4.append(5)
i4 = pd.DataFrame(i4)

i5 = []
for respuesta in i5_str['¿Con que frecuencia el trabajador están
comprometido con el comedor universitario?']:
    if respuesta == "Nunca" : i5.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i5.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i5.append(3)
```

```
    if respuesta == "Casi siempre" : i5.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i5.append(5)
i5 = pd.DataFrame(i5)

i6 = []
for respuesta in i6_str['¿Con que frecuencia en el trabajo se realiza las
actividades de mejor manera?']:
    if respuesta == "Nunca" : i6.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i6.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i6.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i6.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i6.append(5)
i6 = pd.DataFrame(i6)

i7 = []
for respuesta in i7_str['¿Con que frecuencia cumplir con tus tareas
diarias te permite el desarrollo personal?']:
    if respuesta == "Nunca" : i7.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i7.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i7.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i7.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i7.append(5)
i7 = pd.DataFrame(i7)

i8 = []
for respuesta in i8_str['¿Con que frecuencia cumplir con tus actividades
laborales te permite un estímulo de satisfacción?']:
    if respuesta == "Nunca" : i8.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i8.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i8.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i8.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i8.append(5)
i8 = pd.DataFrame(i8)

i9 = []
for respuesta in i9_str['¿Con que frecuencia en el comedor universitario
se mejoran los métodos de trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i9.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i9.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i9.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i9.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i9.append(5)
i9 = pd.DataFrame(i9)

i10 = []
for respuesta in i10_str['¿Con que frecuencia la evaluación que se hace
en el trabajo ayuda a mejorar en tus tareas diarias?']:
    if respuesta == "Nunca" : i10.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i10.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i10.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i10.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i10.append(5)
i10 = pd.DataFrame(i10)

i11 = []
for respuesta in i11_str['¿Con que frecuencia las responsabilidades del
puesto de trabajo están claramente definidas?']:
    if respuesta == "Nunca" : i11.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i11.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i11.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i11.append(4)
```

```
    if respuesta == "Siempre" : i11.append(5)
i11 = pd.DataFrame(i11)

i12 = []
for respuesta in i12_str['¿Con que frecuencia se recibe preparación o
capacitación necesaria para realizar el trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i12.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i12.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i12.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i12.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i12.append(5)
i12 = pd.DataFrame(i12)

i13 = []
for respuesta in i13_str['¿Cuán seguido se dispone de un sistema para el
seguimiento y control de las actividades?']:
    if respuesta == "Nunca" : i13.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i13.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i13.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i13.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i13.append(5)
i13 = pd.DataFrame(i13)

i14 = []
for respuesta in i14_str['¿Con que frecuencia los objetivos están
claramente definidos en el centro de trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i14.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i14.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i14.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i14.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i14.append(5)
i14 = pd.DataFrame(i14)


i15 = []
for respuesta in i15_str['¿Con que frecuencia el trabajo se realiza en
función a métodos o planes establecidos?']:
    if respuesta == "Nunca" : i15.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i15.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i15.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i15.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i15.append(5)
i15 = pd.DataFrame(i15)

i16 = []
for respuesta in i16_str['¿Con que frecuencia se da una relación
armoniosa entre los compañeros de trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i16.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i16.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i16.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i16.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i16.append(5)
i16 = pd.DataFrame(i16)


i17 = []
for respuesta in i17_str['¿Con que frecuencia es posible la interacción
con los compañeros de mayor jerarquía?']:
    if respuesta == "Nunca" : i17.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i17.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i17.append(3)
```

```
    if respuesta == "Casi siempre" : i17.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i17.append(5)
i17 = pd.DataFrame(i17)

i18 = []
for respuesta in i18_str['¿Con que frecuencia se trasmiten los mensajes
claros y entendibles?']:
    if respuesta == "Nunca" : i18.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i18.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i18.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i18.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i18.append(5)
i18 = pd.DataFrame(i18)

i19 = []
for respuesta in i19_str['¿Con que frecuencia se realiza una comunicación
adecuada con tus compañeros de trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i19.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i19.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i19.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i19.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i19.append(5)
i19 = pd.DataFrame(i19)

i20 = []
for respuesta in i20_str['¿Con que frecuencia en el comedor universitario
se afrontan y superan los obstáculos?']:
    if respuesta == "Nunca" : i20.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i20.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i20.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i20.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i20.append(5)
i20 = pd.DataFrame(i20)


"""Transformación Percentilar"""
#Compromiso Laboral 1 - 8
compromiso_t1 = pd.DataFrame(
    np.sum(
    pd.concat([i1,i2,i3,i4,i5,i6,i7,i8], axis=1)
    ,axis=1)
)
compromiso_t1 = pd.DataFrame(compromiso_t1)
compromiso_t1.columns = ['Compromiso Laboral']


#Supervisión Laboral 9-15
supervision_t1 = pd.DataFrame(
    np.sum(
    pd.concat([i9,i10,i11,i12,i13,i14,i15], axis=1)
    ,axis=1)
)
supervision_t1 = pd.DataFrame(supervision_t1)
supervision_t1.columns = ['Supervisión Laboral']


#Comunicación 16-20
comunicacion_t1 = pd.DataFrame(
    np.sum(
    pd.concat([i16,i17,i18,i19,i20], axis=1)
    ,axis=1)
```

```
)
comunicacion_t1 = pd.DataFrame(comunicacion_t1)
comunicacion_t1.columns = ['Comunicación']

#Clima Laboral
clim_t1 = pd.DataFrame(
    np.sum(

pd.concat([i1,i2,i3,i4,i5,i6,i7,i8,i9,i10,i11,i12,i13,i14,i15,i16,i17,i18
,i19,i20], axis=1)
    ,axis=1)
)
clim_t1 = pd.DataFrame(clim_t1)
clim_t1.columns = ['Clima Laboral']


"""Clasificación"""
#Compromiso Laboral
#Definimos los quantiles para clasificar las puntuaciones
q8_compromiso = float(math.floor(compromiso_t1.quantile(0.8,
numeric_only=True)))
q6_compromiso = float(math.floor(compromiso_t1.quantile(0.6,
numeric_only=True)))
q4_compromiso = float(math.floor(compromiso_t1.quantile(0.4,
numeric_only=True)))
q2_compromiso = float(math.floor(compromiso_t1.quantile(0.2,
numeric_only=True)))

compromiso = []
for i in compromiso_t1['Compromiso Laboral']:
   if(i >= q8_compromiso): compromiso.append("5")#Muy alto
   if(q8_compromiso>i>=q6_compromiso): compromiso.append("4")#Alto
   if(q6_compromiso>i>=q4_compromiso): compromiso.append("3")#Medio
   if(q4_compromiso>i>=q2_compromiso): compromiso.append("2")#Bajo
   if(q2_compromiso>i): compromiso.append("1")#Muy bajo
compromiso = pd.DataFrame(compromiso)
compromiso.columns = ['Compromiso Laboral']



#Supervisión Laboral
#Definimos los quantiles para clasificar las puntuaciones
q8_supervision = float(math.floor(supervision_t1.quantile(0.8,
numeric_only=True)))
q6_supervision = float(math.floor(supervision_t1.quantile(0.6,
numeric_only=True)))
q4_supervision = float(math.floor(supervision_t1.quantile(0.4,
numeric_only=True)))
q2_supervision = float(math.floor(supervision_t1.quantile(0.2,
numeric_only=True)))

supervision = []
for i in supervision_t1['Supervisión Laboral']:
   if(i >= q8_supervision): supervision.append("5")#Muy alto
   if(q8_supervision>i>=q6_supervision): supervision.append("4")#Alto
   if(q6_supervision>i>=q4_supervision): supervision.append("3")#Medio
   if(q4_supervision>i>=q2_supervision): supervision.append("2")#Bajo
   if(q2_supervision>i): supervision.append("1")#Muy bajo
supervision = pd.DataFrame(supervision)
supervision.columns = ['Supervisión Laboral']
```

```
#Comunicación
#Definimos los quantiles para clasificar las puntuaciones
q8_comunicacion = float(math.floor(comunicacion_t1.quantile(0.8,
numeric_only=True)))
q6_comunicacion = float(math.floor(comunicacion_t1.quantile(0.6,
numeric_only=True)))
q4_comunicacion = float(math.floor(comunicacion_t1.quantile(0.4,
numeric_only=True)))
q2_comunicacion = float(math.floor(comunicacion_t1.quantile(0.2,
numeric_only=True)))


comunicacion = []
for i in comunicacion_t1['Comunicación']:
   if(i >= q8_comunicacion): comunicacion.append("5")#Muy alto
   if(q8_comunicacion>i>=q6_comunicacion): comunicacion.append("4")#Alto
   if(q6_comunicacion>i>=q4_comunicacion): comunicacion.append("3")#Medio
   if(q4_comunicacion>i>=q2_comunicacion): comunicacion.append("2")#Bajo
   if(q2_comunicacion>i): comunicacion.append("1")#Muy bajo
comunicacion = pd.DataFrame(comunicacion)
comunicacion.columns = ['Comunicación']


#Clima Laboral
#Definimos los quantiles para clasificar las puntuaciones
q8_clim = float(math.floor(clim_t1.quantile(0.8, numeric_only=True)))
q6_clim = float(math.floor(clim_t1.quantile(0.6, numeric_only=True)))
q4_clim = float(math.floor(clim_t1.quantile(0.4, numeric_only=True)))
q2_clim = float(math.floor(clim_t1.quantile(0.2, numeric_only=True)))


clim = []
for i in clim_t1['Clima Laboral']:
   if(i >= q8_clim): clim.append("5")#Muy alto
   if(q8_clim>i>=q6_clim): clim.append("4")#Alto
   if(q6_clim>i>=q4_clim): clim.append("3")#Medio
   if(q4_clim>i>=q2_clim): clim.append("2")#Bajo
   if(q2_clim>i): clim.append("1")#Muy bajo
clim = pd.DataFrame(clim)
clim.columns = ['Clima Laboral']


#Creamos el data frame de las transformadas y lo juntamos
clima_cols = [clim, compromiso, supervision, comunicacion]
clima = pd.concat(clima_cols, axis=1)
clima = pd.DataFrame(clima)

clima.to_csv('clima.csv', encoding="utf-8")
```

Anexo 4: Corrección del Cuestionario Clima Laboral

```
# -*- coding: utf-8 -*-
"""
Created on Mon Oct 26 00:55:16 2020
#!@auth: *12-1-13-1*!#
!#!S#o#c#i#e#d#a#d#p#a#r#a#u#na#P#s#c#o#m#e#t#r#í#a#A#b#i#e#r#t#a!#!
Cuestionario Desempeño Laboral - Adaptado de Quicaño (2020)
Algorítmo de corrección
"""
"""Paquetería"""
import numpy as np
import pandas as pd
import matplotlib.pyplot as plt
import math
"""""""

"""Declarar la base de datos"""
datos = pd.read_csv('data.csv', delimiter=';',
encoding='latin1')#Importar una matriz o un vector


"""Declarar los items"""
sexo = pd.DataFrame(datos[['Sexo']])
modalidad = pd.DataFrame(datos[['Modalidad de Contrato']])
estudios = pd.DataFrame(datos[['Grado de Estudios']])

#Eficacia Laboral 1-9
i1_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia Ud. desarrolla una
mayor cantidad de trabajo a lo planificado?']])
i2_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido el grado de estrés influye en
el logro de objetivo?']])
i3_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia te adecuas a las nuevas
funciones que le asignaron en el trabajo?']])
i4_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido sentiste que no cumpliste tus
actividades laborales en un tiempo adecuado?']])
i5_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia logra realizar las
actividades que le asignaron?']])
i6_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia las metas asignadas se
ajustan al objetivo del comedor universitario?']])
i7_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido cumple con los objetivos y
metas laborales dentro de un tiempo establecido?']])
i8_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia la rotación de
funciones afecta a su grado de Eficacia?']])
i9_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia la calidad de su
trabajo es óptima?']])

#Eficiencia Laboral
i10_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia su rendimiento laboral
es óptimo en relación del cumplimiento de sus funciones?']])
i11_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido te has sentido que el
trabajo es sobrecargado?']])
i12_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia termina su trabajo en
un menor tiempo a lo planificado?']])
i13_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia se percibe un adecuado
liderazgo y cooperación en tu trabajo?']])
i14_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia el desempeño laboral
le permite la aceptación de sus iniciativas y aportes?']])
i15_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia conoce las funciones
que debe realizar en su puesto de trabajo?']])
```

```
i16_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia sus conocimientos
ayudan en el cumplimiento de los objetivos en relación a su cargo
asignado?']])
i17_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido sentiste que las
herramientas en su puesto de trabajo influyen en su eficiencia
laboral?']])
i18_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia logra adaptarse a los
cambios que se generan en su entorno, sin afectar el cumplimiento de sus
objetivos?']])

#Beneficios Laborales
i19_str = pd.DataFrame(datos[['¿Cuán seguido la remuneración es de
acuerdo al desempeño y los logros?']])
i20_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia la remuneración le
alcanza para cubrir la canasta básica familiar de todo el mes?']])
i21_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que frecuencia se cuenta con las
oportunidades adecuadas para realizar el trabajo?']])
i22_str = pd.DataFrame(datos[['¿Con que Frecuencia dispone de tecnología
que facilita el trabajo?']])




"""Transformación 1"""
i1 = []
for respuesta in i1_str['¿Con que frecuencia Ud. desarrolla una mayor
cantidad de trabajo a lo planificado?']:
    if respuesta == "Nunca" : i1.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i1.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i1.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i1.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i1.append(5)
i1 = pd.DataFrame(i1)


i2 = []
for respuesta in i2_str['¿Cuán seguido el grado de estrés influye en el
logro de objetivo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i2.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i2.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i2.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i2.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i2.append(5)
i2 = pd.DataFrame(i2)

i3 = []
for respuesta in i3_str['¿Con que frecuencia te adecuas a las nuevas
funciones que le asignaron en el trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i3.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i3.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i3.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i3.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i3.append(5)
i3 = pd.DataFrame(i3)

i4 = []
for respuesta in i4_str['¿Cuán seguido sentiste que no cumpliste tus
actividades laborales en un tiempo adecuado?']:
    if respuesta == "Nunca" : i4.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i4.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i4.append(3)
```

```
    if respuesta == "Casi siempre" : i4.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i4.append(5)
i4 = pd.DataFrame(i4)

i5 = []
for respuesta in i5_str['¿Con que frecuencia logra realizar las
actividades que le asignaron?']:
    if respuesta == "Nunca" : i5.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i5.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i5.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i5.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i5.append(5)
i5 = pd.DataFrame(i5)

i6 = []
for respuesta in i6_str['¿Con que frecuencia las metas asignadas se
ajustan al objetivo del comedor universitario?']:
    if respuesta == "Nunca" : i6.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i6.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i6.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i6.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i6.append(5)
i6 = pd.DataFrame(i6)

i7 = []
for respuesta in i7_str['¿Cuán seguido cumple con los objetivos y metas
laborales dentro de un tiempo establecido?']:
    if respuesta == "Nunca" : i7.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i7.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i7.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i7.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i7.append(5)
i7 = pd.DataFrame(i7)

i8 = []
for respuesta in i8_str['¿Con que frecuencia la rotación de funciones
afecta a su grado de Eficacia?']:
    if respuesta == "Nunca" : i8.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i8.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i8.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i8.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i8.append(5)
i8 = pd.DataFrame(i8)

i9 = []
for respuesta in i9_str['¿Con que frecuencia la calidad de su trabajo es
óptima?']:
    if respuesta == "Nunca" : i9.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i9.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i9.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i9.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i9.append(5)
i9 = pd.DataFrame(i9)

i10 = []
for respuesta in i10_str['¿Con que frecuencia su rendimiento laboral es
óptimo en relación del cumplimiento de sus funciones?']:
    if respuesta == "Nunca" : i10.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i10.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i10.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i10.append(4)
```

```
    if respuesta == "Siempre" : i10.append(5)
i10 = pd.DataFrame(i10)

i11 = []
for respuesta in i11_str['¿Cuán seguido te has sentido que el trabajo es
sobrecargado?']:
    if respuesta == "Nunca" : i11.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i11.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i11.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i11.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i11.append(5)
i11 = pd.DataFrame(i11)

i12 = []
for respuesta in i12_str['¿Con que frecuencia termina su trabajo en un
menor tiempo a lo planificado?']:
    if respuesta == "Nunca" : i12.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i12.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i12.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i12.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i12.append(5)
i12 = pd.DataFrame(i12)

i13 = []
for respuesta in i13_str['¿Con que frecuencia se percibe un adecuado
liderazgo y cooperación en tu trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i13.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i13.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i13.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i13.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i13.append(5)
i13 = pd.DataFrame(i13)

i14 = []
for respuesta in i14_str['¿Con que frecuencia el desempeño laboral le
permite la aceptación de sus iniciativas y aportes?']:
    if respuesta == "Nunca" : i14.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i14.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i14.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i14.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i14.append(5)
i14 = pd.DataFrame(i14)


i15 = []
for respuesta in i15_str['¿Con que frecuencia conoce las funciones que
debe realizar en su puesto de trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i15.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i15.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i15.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i15.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i15.append(5)
i15 = pd.DataFrame(i15)

i16 = []
for respuesta in i16_str['¿Con que frecuencia sus conocimientos ayudan en
el cumplimiento de los objetivos en relación a su cargo asignado?']:
    if respuesta == "Nunca" : i16.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i16.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i16.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i16.append(4)
```

```
    if respuesta == "Siempre" : i16.append(5)
i16 = pd.DataFrame(i16)


i17 = []
for respuesta in i17_str['¿Cuán seguido sentiste que las herramientas en
su puesto de trabajo influyen en su eficiencia laboral?']:
    if respuesta == "Nunca" : i17.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i17.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i17.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i17.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i17.append(5)
i17 = pd.DataFrame(i17)

i18 = []
for respuesta in i18_str['¿Con que frecuencia logra adaptarse a los
cambios que se generan en su entorno, sin afectar el cumplimiento de sus
objetivos?']:
    if respuesta == "Nunca" : i18.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i18.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i18.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i18.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i18.append(5)
i18 = pd.DataFrame(i18)

i19 = []
for respuesta in i19_str['¿Cuán seguido la remuneración es de acuerdo al
desempeño y los logros?']:
    if respuesta == "Nunca" : i19.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i19.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i19.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i19.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i19.append(5)
i19 = pd.DataFrame(i19)

i20 = []
for respuesta in i20_str['¿Con que frecuencia la remuneración le alcanza
para cubrir la canasta básica familiar de todo el mes?']:
    if respuesta == "Nunca" : i20.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i20.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i20.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i20.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i20.append(5)
i20 = pd.DataFrame(i20)


i21 = []
for respuesta in i21_str['¿Con que frecuencia se cuenta con las
oportunidades adecuadas para realizar el trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i21.append(1)
    if respuesta == "Casi nunca" : i21.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i21.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i21.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i21.append(5)
i21 = pd.DataFrame(i21)


i22 = []
for respuesta in i22_str['¿Con que Frecuencia dispone de tecnología que
facilita el trabajo?']:
    if respuesta == "Nunca" : i22.append(1)
```

```
    if respuesta == "Casi nunca" : i22.append(2)
    if respuesta == "A veces" : i22.append(3)
    if respuesta == "Casi siempre" : i22.append(4)
    if respuesta == "Siempre" : i22.append(5)
i22 = pd.DataFrame(i22)


"""Transformación Percentilar"""
#Eficacia Laboral 1-9
eficacia_t1 = pd.DataFrame(
    np.sum(
    pd.concat([i1,i2,i3,i4,i5,i6,i7,i8,i9], axis=1)
    ,axis=1)
)
eficacia_t1 = pd.DataFrame(eficacia_t1)
eficacia_t1.columns = ['Eficacia Laboral']


#Eficiencia Laboral  10-18
eficiencia_t1 = pd.DataFrame(
    np.sum(
    pd.concat([i10,i11,i12,i13,i14,i15,i16,i17,i18], axis=1)
    ,axis=1)
)
eficiencia_t1 = pd.DataFrame(eficiencia_t1)
eficiencia_t1.columns = ['Eficiencia Laboral']


#Beneficios Laborales 19-22
beneficios_t1 = pd.DataFrame(
    np.sum(
    pd.concat([i19,i20,i21,i22], axis=1)
    ,axis=1)
)
beneficios_t1 = pd.DataFrame(beneficios_t1)
beneficios_t1.columns = ['Beneficios Laborales']

#Desempeño laboral
desempeno_t1 = pd.DataFrame(
    np.sum(

pd.concat([i1,i2,i3,i4,i5,i6,i7,i8,i9,i10,i11,i12,i13,i14,i15,i16,i17,i18
,i19,i20,i21,i22], axis=1)
    ,axis=1)
)
desempeno_t1 = pd.DataFrame(desempeno_t1)
desempeno_t1.columns = ['Desempeño Laboral']


"""Clasificación"""
#Eficacia Laboral 1-9
#Definimos los quantiles para clasificar las puntuaciones
q8_eficacia = float(math.floor(eficacia_t1.quantile(0.8,
numeric_only=True)))
q6_eficacia = float(math.floor(eficacia_t1.quantile(0.6,
numeric_only=True)))
q4_eficacia = float(math.floor(eficacia_t1.quantile(0.4,
numeric_only=True)))
q2_eficacia = float(math.floor(eficacia_t1.quantile(0.2,
numeric_only=True)))
```

```
eficacia = []
for i in eficacia_t1['Eficacia Laboral']:
   if(i >= q8_eficacia): eficacia.append("5")#Muy alto
   if(q8_eficacia>i>=q6_eficacia): eficacia.append("4")#Alto
   if(q6_eficacia>i>=q4_eficacia): eficacia.append("3")#Medio
   if(q4_eficacia>i>=q2_eficacia): eficacia.append("2")#Bajo
   if(q2_eficacia>i): eficacia.append("1")#Muy bajo
eficacia = pd.DataFrame(eficacia)
eficacia.columns = ['Eficacia Laboral']



#Eficiencia Laboral  10-18
#Definimos los quantiles para clasificar las puntuaciones
q8_eficiencia = float(math.floor(eficiencia_t1.quantile(0.8,
numeric_only=True)))
q6_eficiencia = float(math.floor(eficiencia_t1.quantile(0.6,
numeric_only=True)))
q4_eficiencia = float(math.floor(eficiencia_t1.quantile(0.4,
numeric_only=True)))
q2_eficiencia = float(math.floor(eficiencia_t1.quantile(0.2,
numeric_only=True)))

eficiencia = []
for i in eficiencia_t1['Eficiencia Laboral']:
   if(i >= q8_eficiencia): eficiencia.append("5")#Muy alto
   if(q8_eficiencia>i>=q6_eficiencia): eficiencia.append("4")#Alto
   if(q6_eficiencia>i>=q4_eficiencia): eficiencia.append("3")#Medio
   if(q4_eficiencia>i>=q2_eficiencia): eficiencia.append("2")#Bajo
   if(q2_eficiencia>i): eficiencia.append("1")#Muy bajo
eficiencia = pd.DataFrame(eficiencia)
eficiencia.columns = ['Eficiencia Laboral']


#Beneficios Laborales 19-22
#Definimos los quantiles para clasificar las puntuaciones
q8_beneficios = float(math.floor(beneficios_t1.quantile(0.8,
numeric_only=True)))
q6_beneficios = float(math.floor(beneficios_t1.quantile(0.6,
numeric_only=True)))
q4_beneficios = float(math.floor(beneficios_t1.quantile(0.4,
numeric_only=True)))
q2_beneficios = float(math.floor(beneficios_t1.quantile(0.2,
numeric_only=True)))


beneficios = []
for i in beneficios_t1['Beneficios Laborales']:
   if(i >= q8_beneficios): beneficios.append("5")#Muy alto
   if(q8_beneficios>i>=q6_beneficios): beneficios.append("4")#Alto
   if(q6_beneficios>i>=q4_beneficios): beneficios.append("3")#Medio
   if(q4_beneficios>i>=q2_beneficios): beneficios.append("2")#Bajo
   if(q2_beneficios>i): beneficios.append("1")#Muy bajo
beneficios = pd.DataFrame(beneficios)
beneficios.columns = ['Beneficios Laborales']


#Desempeño laboral
#Definimos los quantiles para clasificar las puntuaciones
q8_desempeno = float(math.floor(desempeno_t1.quantile(0.8,
numeric_only=True)))
```

```
q6_desempeno = float(math.floor(desempeno_t1.quantile(0.6,
numeric_only=True)))
q4_desempeno = float(math.floor(desempeno_t1.quantile(0.4,
numeric_only=True)))
q2_desempeno = float(math.floor(desempeno_t1.quantile(0.2,
numeric_only=True)))


desempeno_ = []
for i in desempeno_t1['Desempeño Laboral']:
   if(i >= q8_desempeno): desempeno_.append("5")#Muy alto
   if(q8_desempeno>i>=q6_desempeno): desempeno_.append("4")#Alto
   if(q6_desempeno>i>=q4_desempeno): desempeno_.append("3")#Medio
   if(q4_desempeno>i>=q2_desempeno): desempeno_.append("2")#Bajo
   if(q2_desempeno>i): desempeno_.append("1")#Muy bajo
desempeno_ = pd.DataFrame(desempeno_)
desempeno_.columns = ['Desempeño Laboral']


#Creamos el data frame de las transformadas y lo juntamos
desempeno_cols = [desempeno_, eficacia, eficiencia, beneficios]
desempeno = pd.concat(desempeno_cols, axis=1)
desempeno = pd.DataFrame(desempeno)

desempeno.to_csv('desempeno.csv', encoding="utf-8")
```