

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración de empresas.**

**INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA GAVIL SERVICIOS GENERALES S. R.L.
DURANTE EL AÑO 2021.**

PRESENTADO POR:

Br. Rojas Chávez, Alicia Mabel.

Br. Gallardo Espinoza, Gianini Joel.

Asesor:

Dr. Víctor Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración de empresas.**

**INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA GAVIL SERVICIOS GENERALES S.R.L.
DURANTE EL AÑO 2021.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

Br. Rojas Chávez, Alicia Mabel.

Br. Gallardo Espinoza, Gianini Joel .

.

Asesor:

Dr. Víctor Montenegro Diaz

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by

Rojas Chávez, Alicia Mabel.

Gallardo Espinoza, Gianini Joel.

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS

APROBACION DE LICENCIATURA

INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA GAVIL SERVICIOS GENERALES S.R.L.
DURANTE EL AÑO 2021.

Presidente: Dr.: Víctor Montenegro Diaz

Secretario: Mg: Luis Felipe Velasco Luza.

Vocal Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Víctor Montenegro Diaz.

DEDICATORIA

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en nosotros el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está con nosotros siempre.

A nuestros hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar con nosotros en todo momento gracias. A toda nuestra familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de nosotros una mejor persona y de una u otra forma nos acompañaron en todos nuestros sueños y metas.

Finalmente queremos dedicar esta tesis a todos nuestros amigos, por apoyarnos cuando más los necesitamos por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

Alicia y Joel.

AGRADECIMIENTOS:

- A la UPAGU y a sus profesores, por los aprendizajes recibidos para nuestra formación profesional.
- A la empresa GAVIL S.r.l. y sus colaboradores por haber permitido la aplicación de las entrevistas como parte de nuestra encuesta.
- Al MG. Hugo Rey G por su apoyo y asesoramiento en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Alicia y Joel.

-

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
TABLA DE CONTENIDOS	iv
LISTA DE TABLAS	vi
LISTA DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema principal	4
1.2.2. Problemas secundarios.....	4
1.3. Justificación e importancia.....	5
1.3.1. Justificación Metodológica.....	6
1.3.3. Justificación Práctica.....	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	8
1.4.1. Objetivo General.....	8
14.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes Teóricos.....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	11
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	13
2.1.3. Antecedentes locales.....	16
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.2.1. Comportamiento organizacional.....	17
2.2.2. Clima Laboral.....	18
2.2.3. Gestión del rendimiento laboral.....	19
2.2.4. Objetivo y fuerza de ventas.....	20
2.2.5. Evaluación del rendimiento laboral.....	21
2.2.6. Calidad del Recurso Humano.....	21
2.2.7. Respeto mutuo y trabajo en equipo.....	22
2.2.8. Gestión de las personas, gestión de calidad.....	22
2.2.9. Rotación de personal.....	23

2.3. Definición de términos básicos.....	24
2.3.1. Recurso Humano.	24
2.3.2. Satisfacción laboral.....	25
2.3.3. Distribuidor Claro Perú.	25
2.3.4. Pequeña empresa.....	26
2.4. Operacionalización de las variables.....	27
CAPÍTULO III: MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.	28
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra de la investigación.....	29
3.1.1. Unidad de análisis.....	29
3.1.2. Universo.	29
3.1.3. Muestra.	30
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación.	31
3.3. Método de investigación.....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.4.1. Técnicas.....	33
3.4.2. Instrumentos.	34
3.5. Técnicas e instrumentos de procesamiento de datos	35
3.6. Aspectos éticos.....	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1. Resultados.....	38
4.1.1. Clima Laboral.....	38
4.1.2. Rendimiento del personal.	59
4.2. Discusión previa.	81
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	87
5.1. Conclusiones.	88
5.2. Recomendaciones.	90
LISTA DE REFERENCIAS.....	92
ANEXOS.....	94
Anexo N°1. Organigrama de la empresa.....	94
Anexo N°2. Modelo de contrato del personal de ventas año2021.	95
Anexo N°3. Matriz de consistencia.....	97
Anexo N°4. Cuestionario sobre el clima laboral en Gavil año 2021	98
Anexo N°5. Cuestionario sobre el rendimiento laboral en Gavil 2021.	100
Anexo N°6. Resultados por entrevistado cuestionario sobre el Clima laboral.....	104
Anexo N°7. Resultados por entrevistado cuestionario sobre el Rendimiento laboral.....	104
Anexo N°8. Cuestionarios de entrevista sobre el clima laboral de Gavil.	105

LISTA DE TABLAS.

Tabla 1. Operacionalización de variables -----	27
Tabla 2. Resultados de cambios en la modalidad de trabajo -----	41
Tabla 3. Influencia de las relaciones humanas en el Clima Laboral -----	44
Tabla 4. Influencia de la identificación con la empresa -----	48
Tabla 5. Influencia de los estímulos y recompensas en la empresa -----	51
Tabla 6. Influencia de la responsabilidad laboral de loa colaboradores-----	56
Tabla 7. Rendimiento total en las tareas asignadas al personal-----	62
Tabla 8. Lealtad de los colaboradores a la empresa-----	67
Tabla 9. Trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa-----	72
Tabla 10. Determinación laboral de los colaboradores de la empresa-----	77

LISTA DE FIGURAS.

Figura 1. Resultados clima laboral de Gavil en el año 2021-----	40
Figura 2. Resultados porcentuales sobre los cambios en la modalidad de trabajo. --	42
Figura 3. Detalle de respuestas individuales sobre la modalidad de trabajo. -----	43
Figura 4. Resultados por tipo de respuesta relaciones humanas en el clima laboral-	45
Figura 5. Detalle de respuestas individuales sobre las relaciones humanas -----	46
Figura 6. Resultados por tipo de respuesta identificación con la empresa -----	49
Figura 7. Detalle de respuestas individuales sobre identificación con la empresa --	50
Figura 8. Resultados por tipo de respuesta estímulos y recompensas -----	52
Figura 9. Detalle de la influencia del estímulo y recompensa -----	54
Figura 10. Resultados por tipo de respuesta responsabilidad laboral ----	57
Figura 11. Detalle de la influencia de la responsabilidad de colaboradores-----	58
Figura 12. Resultados encuesta rendimiento laboral-----	61
Figura 13. Resultados sobre cumplimiento de tareas en la empresa-----	63
Figura 14. Detalle de la influencia del cumplimiento de tareas -----	64
Figura 15. Resultados por tipo de respuesta sobre lealtad a la empresa -----	68
Figura 16. Detalle de la influencia de la lealtad de los colaboradores -----	69
Figura 17. Resultados por tipo de respuesta sobre trabajo en equipo-----	73
Figura 18. Detalle de la influencia del trabajo en equipo en el rendimiento-----	74
Figura 19. Resultados por tipo de respuesta sobre determinación para el logro-----	78
Figura 20. Detalle de la influencia de la determinación de los colaboradores-----	79

RESUMEN.

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad conocer y realizar un diagnóstico de la influencia del clima laboral en el personal de la empresa GAVIL SERVICIOS GENERALES S.R.L. durante el año 2021, posterior a los efectos negativos causados en las empresas y su personal por la crisis económica del Covid. Estos se vieron afectados sus relaciones y modo de trabajo durante el año 2020 y la primera mitad del año 2021. Por la imposibilidad de realizar sus actividades administrativas habituales, vender a través de los consultores comerciales, directamente al público y lograr metas y objetivos planteados para ellos mensualmente.

El objetivo general será determinar cómo influyó el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores en el primer semestre durante la segunda ola de la pandemia del Covid 19 y como influyó luego de la disminución de la misma con la flexibilidad laboral de las normas sanitarias con respecto a los aspectos laborales, de salud, cumplimiento de metas y objetivos empresariales y del personal.

Palabras Claves: Clima laboral, Rendimiento del personal, productividad y Mype.

ABSTRACT.

The purpose of this research work is to know and make a diagnosis of the influence of the work environment on the staff of the company GAVIL SERVICIOS GENERALES S.R.L. during the year 2021, after the negative effects caused in the companies and their personnel, which affected their relationships and way of working during the year 2020 and the first half of 2021. Due to the impossibility of carrying out their usual administrative activities, selling to through commercial consultants, directly to the public and achieve monthly goals and objectives set for them.

The general objective will be to determine how I include the work environment in the performance of the collaborators in the first semester during the second wave of the Covid 19 pandemic and how I include after the decrease of it with the labor flexibility of the health regulations regarding to labor and health aspects, compliance with business and personnel goals and objectives.

Keywords: work environment, staff performance, productivity and Mype.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION.

1.1. Planteamiento del problema.

Actualmente en la Región de Cajamarca existen pequeñas empresas que se dedican al rubro de servicios de telecomunicaciones, algunas de ellas como distribuidores de las empresas trasnacionales como América Móvil “Claro”, con tal finalidad realizan la venta de los servicios de telecomunicaciones y de equipos móviles.

Para lograr esto, es necesario contar con un grupo de colaboradores en las distintas áreas de la empresa, ellos tienen diferentes expectativas y formas de actuar, interrelacionarse entre ellos y con la empresa. Entonces es necesario lograr una organización, capacidad, motivación, individual y como grupo que brinde un rendimiento laboral acorde con los objetivos y metas planteados a corto plazo y largo plazo en la empresa.

La empresa Gavil inició sus actividades comerciales el primero de diciembre del 2015, bajo la modalidad de una sociedad de responsabilidad limitada. El inicio de sus actividades comerciales en este mes, tenía como objetivo inicial aprovechar el incremento de las ventas por campaña navideña, de acuerdo a la experiencia previa en este tipo de negocio del gerente de la empresa.

En esta etapa inicial, el primer año, de operaciones de la empresa, el personal que la conformaba fue menor a diez personas en promedio y en un solo local. La organización administrativa y manejo del personal la realizó directamente en todos sus aspectos el gerente de la empresa.

Con la decisión de constituirse como Distribuidor autorizado de América móvil en la segunda mitad del 2018. La empresa, ya tenía dos locales, una mayor cantidad de colaboradores, y por lo tanto establecer procesos de trabajo, un organigrama, para un adecuado funcionamiento como distribuidor, era urgente.

Las funciones se diversificaron de acuerdo al personal administrativo estable, eventual y operativo. Así como, el nivel salarial de acuerdo a objetivos de ventas para el personal de esta área.

A partir del año 2020 con la aparición de la pandemia del COVID 19 las actividades comerciales de la empresa se vieron afectadas inicialmente por decisiones de América móvil, de suspender las ventas de nuevas líneas, que impactaron en la reducción de personal de ventas ante la imposibilidad de realizar las mismas en forma directa.

Posteriormente con la apertura parcial de algunas actividades no prioritarias se pudo reiniciar las operaciones parcialmente en la segunda mitad del año, lo que motivó la alta rotación del personal por la modalidad de pago y la imposibilidad de lograr los objetivos planteados a ellos por la empresa.

En el primer trimestre del año 2021, las ventas se redujeron y el personal de la empresa afrontaba las consecuencias de la segunda ola del COVID 19 deteriorando el clima laboral dentro de la empresa nuevamente, por las razones

descritas y por la necesidad de la gerencia de mantener la productividad de los colaboradores en este periodo.

En la segunda mitad del año 2021, las operaciones de la empresa mejoraron, pero no de acuerdo a las expectativas de la gerencia, ya que los colaboradores especialmente de la fuerza de ventas, tenían alta rotación y en el total de los colaboradores tuvieron baja productividad individual y por local. Esto trajo como consecuencia la disminución de las ventas y utilidad de este año. Entonces no lleva a plantear la siguiente pregunta.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema principal.

¿Cuál fue la influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores, de la empresa Gavil Srl en el 2021?

1.2.2. Problemas secundarios.

¿Cuál es la influencia que existe del Clima laboral de la dimensión, apertura a los cambios en la modalidad de trabajo del 2021, en la productividad de los colaboradores de la empresa en el 2021?

¿Cuál es la influencia del Clima laboral de la dimensión, relaciones humanas, en la productividad de los colaboradores de la empresa en el 2021?

¿Cuál es la influencia del Clima laboral de la dimensión, de la identificación con la empresa de los colaboradores en la productividad laboral en el año 2021?

¿Cuál es la influencia del Clima laboral de la dimensión, estímulos y recompensas a los colaboradores en la productividad laboral en el año 2021?

¿Cuál es la influencia del Clima laboral en la dimensión, responsabilidad en la productividad de los colaboradores de la empresa en el año 2021?

1.3. Justificación e importancia.

El presente estudio se justifica porque tiene la finalidad determinar si el clima laboral dentro de una pequeña empresa, como Gavil, tiene una influencia significativa en el rendimiento individual de los colaboradores de la empresa.

Como plantean los autores en las pequeñas empresas, consideran este factor como determinante para el rendimiento de los trabajadores, porque consideran tácito que deben rendir de acuerdo a los resultados esperados de ellos.

El año 2021 tuvo características atípicas para las pequeñas empresas en el Perú, lo cual es muy similar para Cajamarca, durante la primera mitad del año estuvo muy marcada por la segunda ola del COVID 19, que obligó a realizar trabajo remoto en la mayoría de instituciones estatales y empresas medianas y grandes.

Las empresas Cajamarquinas, se vieron en la necesidad de sobrevivir y redujeron sus costos de personal. Cambiar la modalidad de trabajo y tipo de contratación o ir a la informalidad laboral con sus colaboradores.

La empresa Gavil Servicios Generales S.R.L., durante este año afrontó también estos problemas con su personal, ya que el mantener todo el personal hubiera significado poner el riesgo la continuidad de la empresa.

1.3.1. Justificación Metodológica.

La investigación tiene valor metodológico, porque analizará si existe correlación entre las variables: Clima laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa durante el año 2021. En el cual, las pequeñas empresas vieron afectadas en la modalidad de sus ventas, estabilidad y número de colaboradores y el rendimiento de estos por las restricciones sanitarias especialmente en la primera mitad del año 2021.

La investigación, buscará determinar la influencia que tuvo el deterioro del clima laboral durante este año en estudio sobre el rendimiento y si esto se pudo disminuir identificando las causas más relevantes.

1.3.2. Justificación Teórica.

La investigación tiene valor teórico, porque contribuye con el análisis conceptual de la influencia de cambios de la modalidad de trabajo, relaciones humanas, identificación con la empresa, estímulos y recompensas y en la responsabilidad individual de los colaboradores de la empresa. En el rendimiento de los colaboradores durante el año 2021, en un periodo determinado de tiempo, de esta forma profundizar en el conocimiento de dichos procesos administrativos a través de las conclusiones a que arribe esta investigación.

1.3.3. Justificación Práctica.

El presente estudio tiene como finalidad determinar las dificultades que se les presenta a las empresas, especialmente a la empresa Gavil. El deterioro del clima laboral entre las relaciones internas entre los colaboradores y de estos con la empresa, por los cambios impuestos por las restricciones y condiciones sanitarias durante el año 2021 y de esta manera recomendar las acciones necesarias para mejorar el rendimiento de los trabajadores y la productividad general de la empresa.

¿Cuál es la influencia que existe entre el Clima laboral, en la dimensión identidad, con la productividad en los colaboradores de la empresa en el 2021?

¿Cuál es la influencia del Clima laboral en la dimensión, recompensa en la productividad de los colaboradores de la empresa en el año 2021?

¿Cuál es la influencia del Clima laboral en la dimensión, responsabilidad en la productividad de los colaboradores de la empresa en el año 2021?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

Con la finalidad de lograr respuesta a estas interrogantes sobre la realidad del clima laboral y de cómo este influye en la productividad y rendimiento de sus colaboradores nos planteamos los siguientes objetivos.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la influencia del clima laboral en el año 2021, después de la pandemia de COVID 19, en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Gavil Srl. Cajamarca 2021.

14.2. Objetivos Específicos.

Determinar la influencia de la apertura a los cambios de la modalidad de trabajo en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa en el año 2021.

Determinar la influencia de las relaciones humanas de los colaboradores existentes en la productividad Laboral en el año 2021.

Determinar la influencia de la identificación con la empresa de los colaboradores en la productividad laboral en el año 2021.

Determinar la influencia del estímulos y recompensas a los colaboradores en la productividad laboral en el año 2021.

Determinar la influencia de la responsabilidad individual de los colaboradores en la productividad laboral en el año 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes Teóricos.

Existen estudios anteriores sobre la relación que existe entre el clima laboral y el rendimiento de los colaboradores dentro de una empresa. Aplicados a nivel internacional, nacional y local.

Buscaremos ver la relación de causa y efecto entre estas dos variables encontradas en anteriores investigaciones y así poder lograr los objetivos planteados por el presente trabajo.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Pilgva & Arteaga (2019) en el artículo denominado: El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., menciona que “Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por la parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios”. También dice y concluye “Con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada. Los resultados obtenidos, señalan que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa”.

Por lo que, dentro del desarrollo de nuestra investigación, incluiremos a la encuesta como herramienta y una de las dimensiones consideradas en el

formato de entrevista será el ambiente de trabajo con sus respectivos indicadores.

Barzola I., Barzola V. & Flores (2017), en su tesis denominada: Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador, menciona que “los Recursos Humanos necesitan de la experiencia, conocimientos, destrezas y habilidades de los miembros que la conforman, para de esta manera sacarla adelante. (Robbins, 2005).

Además, Barzola, (2017), mencionan “El clima laboral no es otra cosa que un factor interviniente dentro de la organización, factores que guardan relación con la productividad, rotación de personal y satisfacción laboral generando un determinado clima, que conlleva a comportamientos conductuales que obviamente pueden traer consecuencias laborales. (Calzadilla, 2002). Debemos mencionar entonces que el clima laboral involucra factores como: análisis de puesto, reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, administración de salarios y relaciones laborales. Basados en los problemas que enfrentan los trabajadores del sector público” (Robbins, 2005).

Entonces dentro de nuestra investigación tomaremos en cuenta también la dimensión de Recursos humanos y se considerara para medir el rendimiento que existen factores mencionados. Estos deben ser evaluados para determinar el clima laboral y por lo tanto su influencia en el rendimiento laboral como menciona el autor. Análisis de puesto, reclutamiento, selección, inducción,

capacitación, evaluación del desempeño, administración de salarios y relaciones laborales.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Dentro de las investigaciones previas a nivel nacional hemos creído conveniente citar las siguientes por ser relevantes para nuestro tema.

Prado (2016) en su tesis titulada: *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad cesar vallejo de Trujillo*. Menciona que: “En clima laboral, la cual comprende cinco áreas: Condiciones laborales, comunicación, autorrealización, involucramiento laboral y supervisión. Desempeño en relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento.” por lo cual tomaremos estas áreas para evaluar la variable clima laboral. Además, concluye que: “existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad.

Esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores, dentro de la organización”. Entonces, podemos adelantar de acuerdo a esta investigación que efectivamente existe una correlación de causa y efecto en estas dos variables.

Caruata (2020). En el artículo denominado: El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A., menciona con respecto a la influencia del clima laboral en el rendimiento laboral en pequeñas empresas, como Gavil Servicios generales Srl., “Por ello, es necesario comprender la relación directa que existe entre ambos conceptos, y entender la necesidad intrínseca por parte de todos los miembros de la organización respecto al logro de objetivos comunes trazados tanto por el trabajador como por la organización. Sin embargo, en el contexto de las empresas familiares estos conceptos son desconocidos o simplemente dan la apariencia de ser por aceptados por los trabajadores, de modo tal, que el dueño o gerente de la empresa, no se preocupa por motivar o incentivar al personal y por ende brindar un mejor ambiente laboral dentro de su empresa”. Por lo cual, dentro de nuestra investigación será necesario realizar una entrevista con un cuestionario personalizado al gerente de la empresa con respecto a las acciones realizadas para incrementar el rendimiento laboral.

También es importante para nuestra investigación conocer como la insatisfacción del personal de la empresa puede influir en su rendimiento , entonces en Granda Carazas, S. E. (2006) nos dice que "es importante, ya que se puede constatar que en algunas organizaciones, pese a sus significativos esfuerzos para ampliar y modernizar su infraestructura, afrontan problemas de rendimiento laboral...que como factores constituyentes de la insatisfacción laboral con el puesto; la insatisfacción con la empresa; la insatisfacción con el salario; la insatisfacción con la política de promociones y la insatisfacción con el jefe.

De acuerdo los datos estadísticos mostrados en, (lipa, 2020) en su tesis denominada: Clima organizacional y desempeño laboral en la pyme Voltaire, Huachipa, existe correlación entre las variables que estudiaremos, “se concluye que, existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la pyme Voltaire, Huachipa, lo cual se demuestra en primer lugar, con la prueba estadística, en donde “p” con valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = 0.772. Esto evidencia, que entre el clima organizacional y desempeño laboral existe una correlación positiva considerable. En segundo lugar, de acuerdo al estadístico de Rho de Spearman, entre la tolerancia al conflicto y desempeño laboral, se evidencia una correlación positiva donde $p_{<0.05}$ y un $r = 0.775$. En tercer lugar, entre la apoyo y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva donde $p_{<0.05}$ y un $r = 0.756$. En cuarto lugar, entre riesgos y toma de decisiones y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva donde $p_{<0.05}$ y un $r = 0.695$. En quinto lugar, entre remuneración y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva donde $p_{<0.05}$ y un $r = 0.657$. En sexto lugar, entre responsabilidad individual y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva donde $p_{<0.05}$ y un $r = 0.823$. En séptimo lugar, entre la estructura y desempeño laboral se evidencia una correlación donde $p_{<0.05}$ y un $r = 0.719$.

2.1.3. Antecedentes locales.

Con la finalidad de tener un mayor entendimiento sobre los factores del clima laboral que influyen en la motivación del personal del área de ventas y por lo tanto en su rendimiento, tomaremos en cuenta lo mencionado por, Llanos (2019) en su tesis denominada: Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Ventas de la Empresa Auto plan Filial Cajamarca – 2018, en este estudio se menciona que: “fueron aplicados a los colaboradores del área de ventas de la empresa los cuales son un total de 7, luego se analizaron todas las dimensiones que involucra el clima laboral (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales) y todas las dimensiones que involucra la satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos), los resultados obtenidos reflejaron que no existe un clima laboral adecuado y que los colaboradores se sienten insatisfechos”.

Entonces de acuerdo a lo mencionado en esta investigación el personal de ventas estará desmotivado si no existe un clima laboral adecuado, por lo tanto, su rendimiento también será bajo. Por lo tanto, diferenciaremos la encuesta realizada a los promotores comerciales de la empresa y al personal administrativo.

2.2. Bases Teóricas.

Tomaremos para el desarrollo de los instrumentos de investigación e interpretación de los resultados, las definiciones sobre los temas planteados y puntos que consideramos relevantes, para lograr nuestros objetivos planteados y mostrados en las investigaciones anteriores de los antecedentes.

2.2.1. Comportamiento organizacional.

Rockcontent (2019), “Diversos autores y académicos, muchos de ellos especializados en administración de empresas, mercadotecnia y liderazgo corporativo, se han preocupado por darle un marco teórico a este concepto.

Para Stephen Robbins, un autor estadounidense de libros de gestión empresarial, el comportamiento organizacional “es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones”.

Mientras tanto, los académicos Keith David y John Newstrom, también estadounidense, lo definen como “el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones”.

Entonces, el comportamiento organizacional es mucho más que la interacción entre trabajadores, grupos y estructuras de una empresa, pues se ocupa del análisis de cómo estas variables influyen el desarrollo del talento humano y el funcionamiento en general.

Este concepto y todos sus elementos se aplican y adoptan como filosofía con un fin mayor: promover el desarrollo humano dentro de las empresas y organizaciones.

2.2.2. Clima Laboral.

Los seres humanos son seres sociales por naturaleza, lo que evidencia la interacción que éstos tienen con todo tipo de asociaciones, especialmente laborales.

Es ahí, donde estas experiencias toman importancia puesto que desencadenan reacciones emocionales, las cuales son diferentes en cada persona y que depende principalmente de su esquema mental.

La importancia está dada ya que el comportamiento de una persona, no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que cada persona tenga de esos factores.

Chiavenato, (2007) afirma que: “El clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc.”.

2.2.3. Gestión del rendimiento laboral.

La gestión del rendimiento laboral es un proceso que se centra en buscar y aplicar medidas que mejoren la eficiencia de los empleados. Para ello se elaboran estrategias específicas que requieren una planificación previa.

Por lo tanto, la principal diferencia es que, mientras que la gestión del rendimiento se preocupa en analizar y dar importancia al rendimiento, en sí, de las personas; la evaluación del rendimiento laboral centra sus esfuerzos en la forma de medir esta eficacia.

Las empresas tienden, en la actualidad, a priorizar la gestión que la evaluación. ¿Por qué? Porque la estrategia global de la entidad es más relevante que evidenciar el rendimiento de cada individuo, sus fallos y sus aciertos.

2.2.4. Objetivo y fuerza de ventas.

Cada negocio traza sus propios objetivos en relación con su nivel de madurez, su presupuesto y de acuerdo con sus próximos pasos. Sin embargo, a pesar de que las empresas se rigen bajo diferentes funciones, los objetivos más comunes de la fuerza de ventas son:

Aumentar las ventas: El personal de ventas debe cumplir primordialmente una función: ¡vender! Esto puede ser por medio de objetivos o comisiones, entre otros esquemas.

Atender a los clientes: el equipo de ventas se debe enfocar en crear un vínculo con los clientes al hacerles saber que están en el centro de las operaciones de la empresa y que su trabajo es ayudarlos a resolver sus necesidades.

Estudiar el mercado: con esta investigación, los representantes de ventas de una empresa, logran identificar la competencia, generar nuevas oportunidades y conocer mejor a sus clientes.

Además, deben tener en cuenta que en cada ubicación cambian las necesidades y demandas de los consumidores, por lo que deben poner atención en cómo se comporta un específico sector mercantil.

Cuando hablamos de un tipo de fuerzas de venta centradas en la función que desempeñan, nos referimos a las habilidades que cada miembro del personal posee para gestionar a los clientes y prospectos. Hay personas que son mejores al teléfono y otras lo son para cerrar trato con un cliente indeciso.

Armar una línea de trabajo en la que todos intervengan para cerrar una venta permite que cada uno desarrolle sus talentos y habilidades, a favor de la empresa y de su trayectoria profesional.

2.2.5. Evaluación del rendimiento laboral.

La evaluación del rendimiento laboral mide de forma periódica, tanto cuantitativamente como cualitativamente, lo eficaz que es cada empleado en su puesto de trabajo. Es decir, permite conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles para elaborar estrategias que mejoren sus resultados.

2.2.6. Calidad del Recurso Humano.

IMF Blog corporativo (2022) El énfasis en la calidad en el departamento de recursos humanos debe venir desde arriba, como en el resto de la organización. El ejecutivo de recursos humanos debe preocuparse de que su departamento solo ofrezca servicios de calidad e infunda pasión por el trabajo de calidad entre el personal de recursos humanos.

Un sentimiento popular en la gestión de calidad total es que el valor de la mejora continua debe estar arraigado en la cultura corporativa. Esto se ajusta a la definición de cultura corporativa como un: “cómo se hacen las cosas aquí”.

El espíritu de mejora continua es que, un departamento, puede ser transformado con el tiempo por el efecto acumulativo de un sinnúmero de pequeñas mejoras.

2.2.7. Respeto mutuo y trabajo en equipo.

Expulsar el miedo del lugar de trabajo. Gran parte de este miedo está ligado a la estructura de control y la jerarquía de dominación de muchas organizaciones. Los trabajadores le temen a los jefes y este temor es una distracción para hacer un trabajo colaborativo de alta calidad. Si recursos humanos está para defender temas como la participación de los empleados y la cooperación en toda la organización, primero ha de defenderlos internamente.

2.2.8. Gestión de las personas, gestión de calidad

La unión de los recursos humanos y de la calidad se transforma en el motor de cambio; estos dos departamentos no pueden ir por libre creando metodologías divergentes.

Si bien improvisar o aferrarse a viejas tecnologías es un suicidio empresarial, también lo es dirigir las organizaciones al margen de las personas que las componen.

“Una organización es el resultado de las personas que la dirigen y que la forman”

Recordemos que la calidad, la satisfacción del cliente y el logro de resultados son posibles mediante un equipo competente, cooperativo, participativo y comprometido. Esto no se logra presionando, rebajando salarios, amenazando, despidiendo o rogando a los empleados para que hagan bien el trabajo.

2.2.9. Rotación de personal.

Otro punto importante para nuestros objetivos es conocer sobre la rotación del personal de la empresa y como esto influyo en su rendimiento, para esto en el artículo de Holmes RH (2021), nos menciona: “La rotación de personal es el proceso en el que un trabajador deja su puesto y debe ser reemplazado por otro. Es decir, cualquier salida o entrada de un colaborador en la empresa, genera un movimiento de rotación.

El término rotación de personal abarca la rotación natural que, como dijimos antes, se da cuando la baja es inevitable, por ejemplo, cuando los trabajadores fallecen, se jubilan o deben abandonar el trabajo por cuestiones de salud.

Hay, sin embargo, un tipo de rotación de personal que puede ser nocivo para tu empresa. Se trata de la rotación de personal externa, es decir, cuando los trabajadores concluyen su relación laboral para trabajar en otra compañía.

Este tipo de rotación de personal, sobre todo cuando sucede de manera continua, puede ser un síntoma de que las cosas no marchan como deberían.

Pero cuando el índice de rotación de personal es muy alto y las renunciaciones ocurren en poco tiempo, los procesos de reclutamiento, contratación y capacitación de nuevos empleados te pueden generar gastos que no tenías presupuestados, reducción en tus utilidades e incluso pérdidas, por ello es importante calcular la rotación de personal periódicamente.

2.3. Definición de términos básicos.

2.3.1. Recurso Humano.

Según la definición de Moreno (2021), la importancia de los recursos humanos es muy simple: las personas son el elemento esencial en una empresa. Sin ellas, simplemente no podría funcionar. Esto radica en el valor que otorgan los talentos que conforman una organización para el cumplimiento de sus objetivos.

Los recursos humanos son los encargados de llevar a cabo las actividades diarias para el buen funcionamiento de la empresa. Por ello, es vital que cada organización se muestre comprometida con sus colaboradores, los motive y les brinde las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus actividades.

Un recurso humano sin motivación simplemente es como un motor débil en un auto de carreras. Si bien puede seguir avanzando, su llegada a la meta sería mucho más lenta y llena de dificultades.

2.3.2. Satisfacción laboral

Robbins (1996), señala que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, dicha satisfacción que es generada por los factores intrínsecos, Herzberg (1989); afecta directamente al desempeño del trabajador y a la atención que brinda a los usuarios. Asimismo, tanto los factores intrínsecos como extrínsecos pueden afectar las habilidades y capacidades del trabajador.

2.3.3. Distribuidor Claro Perú.

Es una empresa peruana, distribuidora autorizada de Claro. Comercializamos productos y servicios de telecomunicaciones; asimismo, ofrecemos

soluciones digitales para que su negocio no se detenga. Contrata con nosotros Internet, Telefonía y Cable.

2.3.4. Pequeña empresa.

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios.

2.4. Operacionalización de las variables.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador (es)	Ítem	Instrumento (s)
Independiente: Clima Laboral en la empresa Gavil Srl en el año 2021.	. Según Méndez (2006) citado por (García, 2009) considera el clima organizacional, como el ambiente propio de la compañía, producido y percibido por cada uno de sus individuos de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional	Cambios en la modalidad de trabajo. Relaciones humanas entre colaboradores Identificación con la empresa Estímulos y recompensas Responsabilidad	Desafíos por cambios Estándares de trabajo. Cooperación entre compañeros Existencia de conflictos Funciones y espacios definidos Pertenencia Tiempo de permanencia Estímulos recibidos Recompensas laborales Actividades sin supervisión Respeto a las normas.	1 y 2 3 y 4 5 y 6 7 8 9 y 10 11 12, 13 y 14 15 y 16 17 y 18 19 y 20	- Encuesta a colaboradores
Dependiente: Rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Gavil Srl. en el año 2021	El rendimiento o desempeño laboral según (Chiavenato 2000:359),” Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”	Rendimiento en la tarea Lealtad Trabajo en equipo Determinación	Cumplimiento de tareas Iniciativa para optimizar tareas Permanencia en la empresa Compromiso con los objetivos de la empresa Reconocimiento y aporte de ideas Colabora para el cumplimiento de objetivos generales Iniciativa para tareas grupales Solución de problemas a tiempo Logro de objetivos en el tiempo planeado Mejora de logros y metas	1 y 2 3 y 4 5 6 y 7 8 9 y 10 11 y 12 13 14 15 y 16	Encuesta a jefes de área y gerente.

CAPÍTULO III: MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

3.1. Unidad de análisis, universo y muestra de la investigación.

3.1.1. Unidad de análisis.

Hernández, Fernández & Baptista, (2010) señalan que unidad de análisis está constituida por personas, organizaciones, documentos, archivos, entre otros; que puedan brindar información para validar o contrastar las variables de estudio.

Para el presente estudio nuestra unidad de análisis es la empresa Gavil Srl. y nuestra unidad de observación son los colaboradores que laboraron en la empresa el año 2021.

3.1.2. Universo.

Se entiende por población o universo, al conjunto total de individuos, objetos u otros que guardan detalles comunes que pueden ser observables y medibles en un tiempo y lugar determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

La población como objeto de estudio son colaboradores de la empresa Gavil Servicios generales SRL de la ciudad de Cajamarca. durante el año 2021.

3.1.3. Muestra.

De acuerdo a la población el estudio se calculará en base al tamaño de la muestra que se va determinar al número de colaboradores de la empresa que estarían en la condición de poder acceder a la encuesta de la presente investigación a través de contestar a las preguntas de la entrevista, de la siguiente forma.

$$n = \frac{z^2 \alpha/2 * P * Q * N}{(N - 1) * E^2 + z^2 \alpha/2 * P * Q}$$

Dónde:

Con un nivel de confianza del 95%: $z^2 \alpha/2 = 1.96$

El total de colaboradores de la empresa: N=

Los trabajadores que creen que un buen clima laboral incrementa el rendimiento laboral:

P=0.5

Los trabajadores que creen que un buen clima laboral no incrementa el rendimiento laboral:

Q = 0.5

EL error permitido e = 5%

Se tiene

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (16)}{(16 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

n= 15.37

El número de colaboradores a encuestar, se les va aplicar el cuestionario a un total de 15 colaboradores para tener un grado de confianza del 95% y un error del 5%.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación.

3.2.1. Tipo de investigación.

La investigación es de carácter aplicada, porque buscó mostrar si hubo cambios en el comportamiento dentro del personal que laboró en la empresa durante un periodo determinado, en estudio y si estos cambios también ocurrieron en el rendimiento laboral del personal de la empresa. Con este fin, se ha elaborado instrumentos de investigación para aplicarlos en la empresa de estudio, en condiciones especiales, como las que existió en el año 2021.

De acuerdo a los datos usados es de carácter cualitativo, porque se usan datos originados en las encuestas aplicadas y determinar comportamientos comunes o mayoritarios de los colaboradores y directivos de la empresa.

3.2.2. Nivel de investigación.

La presente investigación tiene un nivel descriptivo, porque Hernández y Mendoza (2018), mencionan que un alcance descriptivo, detalla la situación sobre el estado actual del problema; describe particularidades y características de un conjunto de personas, comunidades, procedimientos y busca explicar el

comportamiento de la variable dependiente. El rendimiento y productividad de los colaboradores de la empresa en función de otra, el clima laboral que existe dentro en la empresa; es decir causa-efecto (Ya demostrado por anteriores investigaciones, mostradas en nuestro marco teórico) para determinar si se necesita establecer medidas de mejora a implementar o encontrar otros criterios de causalidad. Se pretende mostrar hechos y acciones realizados por el personal directivo de la empresa y su incidencia en el clima laboral logrado en el año 2021.

3.2.3. Diseño de investigación.

Es no experimental; porque se efectuó sin la manipulación deliberada de las variables, la base de datos fue realizada en el programa Excel con la información que se obtuvo de la empresa y los datos mostrados son resumidos, pero de fuentes reales, para validar las conclusiones del trabajo de investigación.

3.3. Método de investigación.

En la presente investigación se utilizará el método descriptivo y analítico.

Descriptivo, porque describirá los comportamientos de los colaboradores de la empresa como parte de la misma, durante un periodo de cambios en la modalidad de trabajo caracterizada por ser mucho más exigente al normal tanto a nivel de

ambiente físico de trabajo, condiciones de salud, condiciones laborales y el rendimiento individual y colectivo esperados de ellos por la gerencia.

Analítico, porque se analizarán datos obtenidos de las dos encuestas de clima laboral y rendimiento, aplicadas al personal y directivos de la empresa para la presente investigación. A través, de este análisis, se buscó tener un mejor entendimiento de los objetivos planteados en la presente investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para conseguir los resultados de la presente investigación se aplicará la encuesta a los colaboradores de la empresa que completarán dos cuestionarios; en base a las variables de investigación.

3.4.1. Técnicas.

Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicará la encuesta, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia debido a su utilidad sencillez y objetividad de los datos que se obtienen mediante el cuestionario como instrumento de investigación.

3.4.2. Instrumentos.

3.4.2.1. Análisis documental. :

Se observará el clima laboral que existe entre los colaboradores, comportamiento, necesidades, identificación con la empresa, forma de trabajo y la forma de evaluación del rendimiento aplicada en estudios anteriores de casos exitosos realizados sobre la relación que existe entre el clima laboral y sus consecuencias en el rendimiento de los colaboradores, en especial en pequeñas empresas como la de nuestro estudio, que guardan relación con la investigación que se ha de realizar.

3.4.2.2. Encuesta:

Se diseñó un modelo de cuestionario individual que se aplicó al personal administrativo y operativo de la empresa y otro para el personal directivo, para aproximar las respuestas a nuestros objetivos y conocer la situación que existió en el clima laboral y el rendimiento de los colaboradores de la empresa y los directivos de la misma en el año 2021.

3.5. Técnicas e instrumentos de procesamiento de datos.

Para el procesamiento de los resultados de la encuesta se realizará a través del programa informático de Excel, de Microsoft. Además, los datos encontrados como resultados se presentarán en tablas y figuras de acuerdo a los dispuesto por las normas APA.

3.6. Aspectos éticos.

En la elaboración de la tesis se dará cumplimiento a la ética profesional con la finalidad de proponer mejoras en la administración de la empresa, a través de encontrar respuestas sobre como con un adecuado clima laboral se puede influir en los colaboradores para incrementar su rendimiento individual dentro de la empresa.

Todos los datos son veraces sin manipulación alguna, los mismos que fueron brindados por los colaboradores de forma anónima y así evitar temores, sesgos o represarías a los mismos.

En la información obtenida del cuestionario aplicado a la muestra de colaboradores de la empresa. A través, de formatos físicos que fueron completados en forma anónima por los colaboradores encuestados para este estudio.

No se llenarán obligatoriamente el área en la que trabajan, tampoco llenar su nombre; será opcional, porque hacerlo de manera anónima para evitar que por desconfianza o temor coloquen información que no se ajuste a su realidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1. Resultados.

De acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación, los antecedentes encontrados y las teorías aplicables, se procedió a diseñar los instrumentos de investigación como la revisión de documental para establecer las dimensiones, tipo y cantidad de indicadores de las dos variables necesarias para validar los objetivos planteados.

Por lo que, se elaboraron dos cuestionarios como parte de nuestra encuesta. El primero estuvo dirigido a conocer el clima laboral de la muestra de los colaboradores durante el año 2021 y el segundo dirigido a determinar cómo se toman las decisiones y evalúan el rendimiento de los colaboradores de la empresa.

Los resultados encontrados en las respuestas de los 15 colaboradores que respondieron a los dos cuestionarios realizados total de la población de la empresa GAVIL Srl. se mostrarán en tablas y gráficos. Además de las interpretaciones de los resultados más relevantes de cada dimensión y sus respectivos indicadores.

En la primera parte se realizó la encuesta referida al Clima Laboral para entender e interpretar esta variable durante el año 2021, a través de sus cinco componentes y la segunda parte de la misma con respecto al rendimiento laboral durante este mismo año a través de cuatro dimensiones. Para finalmente establecer en la discusión de resultados como el clima laboral influyó en el rendimiento de los colaboradores durante el año 2021 dentro de la empresa.

4.1.1. Clima Laboral.

Como se determinó en el capítulo dos, el clima laboral de una empresa, en nuestro caso GAVIL S.r.l., se determina por como interactúan los miembros de esta empresa como grupo, para desempeñar sus actividades laborales y las funciones encomendadas por sus supervisores y la gerencia de la empresa en un determinado tiempo.

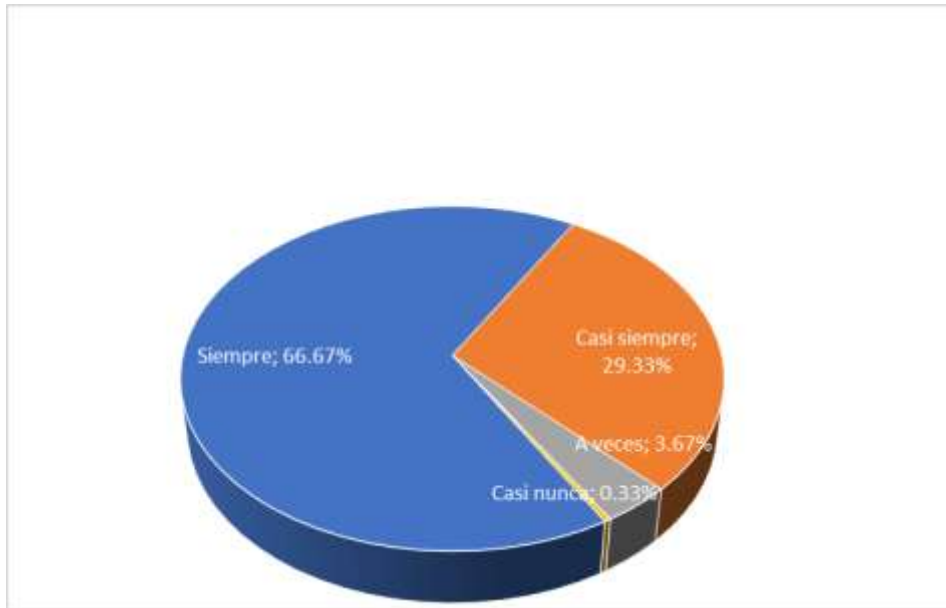
En este sentido y de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada en los distintos colaboradores de las áreas de la empresa, procederemos a mostrar los resultados de acuerdo al orden de objetivos específicos planteados en la presente investigación.

Los resultados encontrados en la aplicación del primer cuestionario, nos muestran que el clima laboral dentro de la empresa en el año 2021 fue bueno ya que de acuerdo al Anexo N°6, los 15 encuestados en promedio individual lograron un puntaje del 92/100 siendo el puntaje más bajo 83/100 de tres colaboradores.

La figura N°1 nos muestra que el 96% (66.67% siempre y 29.33% casi siempre) de las respuestas de las 20 preguntas planteadas son afirmativas. Por lo que podemos establecer en forma general que existió un clima laboral bueno durante ese año.

Figura N°1

Resultados de la encuesta sobre el Clima laboral de Gavil durante el año 2021.



4.1.1.1. Influencia del cambio en la modalidad de trabajo.

Podemos establecer en forma general, con los resultados de esta primera dimensión, el cambio en la modalidad de trabajo, por los desafíos que estos plantearon durante el año 2021 como establecer estándares sanitarios para el desempeño del trabajo de los colaboradores de la empresa: El uso de implementos de bioseguridad, distanciamiento social, reducción de aforo, inicio de la campaña de vacunación del COVID para el ingreso de comerciales.

De acuerdo a los resultados de los cuatro indicadores consultados todos tienen respuestas positivas en un 100% de los encuestados, por lo que

podemos concluir que los cambios en las condiciones de trabajo, durante el año 2021, tuvieron una influencia positiva durante el año 2021 en el clima laboral.

TABLA N°2

Resultados de cambios en la modalidad de trabajo durante el año 2021.

Tipo de Respuesta	La empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo	La implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario	Supervisión para el desarrollo de la nueva modalidad de trabajo.	La modalidad de contrato y el plazo es adecuado	Promedio total de cambios en modalidad de trabajo.
Siempre	67%	73%	80%	80%	75%
Casi siempre	33%	27%	20%	20%	25%
A veces	0%	0%	0%	0%	0%
Casi nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Total respuesta:					100%

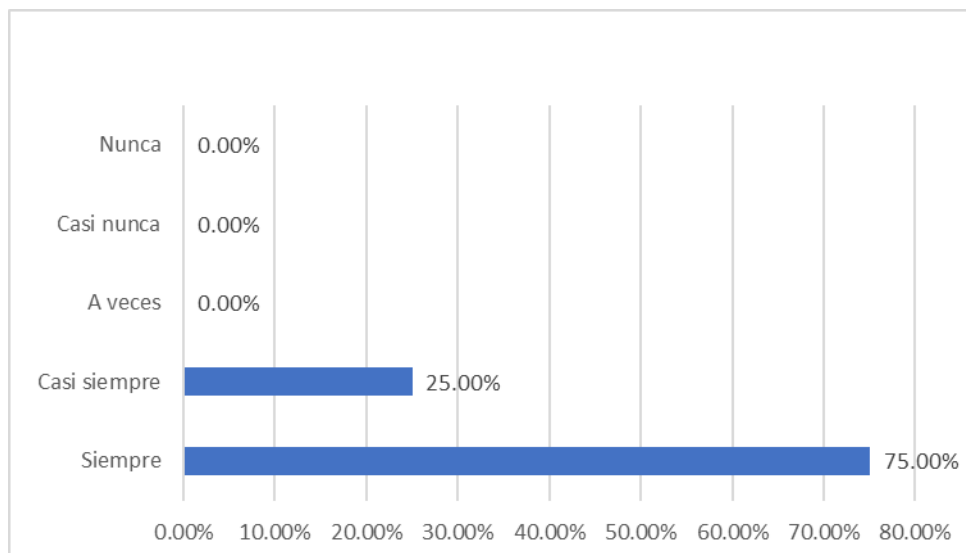
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N°2, se tienen como que, en el promedio total de esta dimensión, es bueno. El 100% de las respuestas son positivas al cambio en la modalidad de trabajo. En el primer criterio consultado, el más bajo, se logra que un 67% responda que “siempre” la empresa accedió al cambio en la modalidad de trabajo ocasionada por el COVID 19 y que la implementación de los equipos de bioseguridad fue necesario “siempre” en un 73% de las respuestas obtenidas.

La modalidad de trabajo en este año de estudio, no afectó el clima laboral ya que todos los colaboradores encuestados, en promedio cree que los

cambios en la modalidad de trabajo fueron aceptados por la empresa durante el año 2021.

Figura N°2

Resultados porcentuales de respuestas sobre los cambios en la modalidad de trabajo.



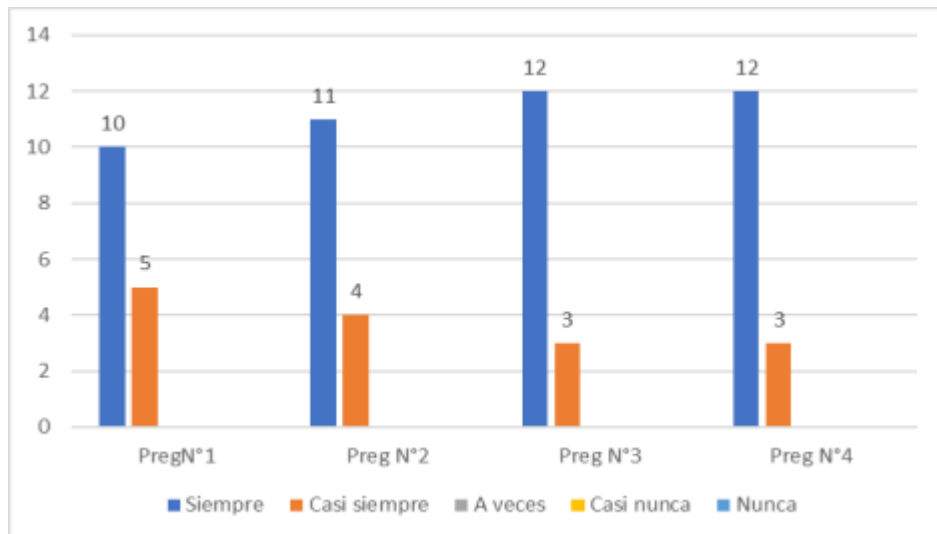
En la figura N°2. Podemos apreciar el total de criterios consultados con respecto a los desafíos que significó los nuevos estándares de trabajo a los que se tuvieron que adaptar la empresa y ellos en forma individual para cumplir con su trabajo y objetivos planteados durante este año.

El 75% de respuestas de los encuestados afirman que la empresa se adecuó “siempre” a los cambios en la modalidad de trabajo durante el año 2021 y el 25% de respuestas de los encuestados afirman que “casi siempre” se pudo

adecuar a los cambios como por ejemplo el uso de los implementos de bioseguridad dentro de las actividades durante el año 2021, lo cual favoreció a un buen clima de laboral.

Figura N°3

Detalle de respuestas a preguntas individuales sobre la modalidad de trabajo.



Como podemos apreciar en los resultados de la figura N°3 en las respuestas individuales a cada pregunta de esta dimensión, cambios en la modalidad de trabajo, se confirma que la empresa se adaptó a la nueva modalidad de trabajo. En la pregunta número uno que pregunta sobre si la empresa accedió a los cambios, cinco de los encuestados, considera la respuesta de “casi siempre” y en la pregunta dos referida al uso de equipos de bioseguridad también cuatro de los encuestados dan la misma respuesta. Lo cual aún se

puede considerar como nivel bueno para el clima laboral durante el año 2021.

4.1.1.2. Influencia en las relaciones humanas.

El segundo indicador que mostraremos, es como influyó el cambio en las relaciones humanas en el clima laboral, con respecto al apoyo entre los colaboradores en el desempeño de sus actividades y si se incrementaron los conflictos laborales durante el año 2021.

TABLA N°3

Influencia de las relaciones humanas en el Clima Laboral.

Tipo de Respuesta	¿Tiene apoyo en trabajo y en el bienestar de todos los compañeros?	¿Sus superiores y pares tienen un buen trato con usted?.	¿Se realiza esfuerzos por evitar los conflictos entre colaboradores?	¿Tiene funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo?	Promedio total de relaciones humanas.
Siempre	73%	47%	80%	53%	63%
Casi siempre	27%	47%	20%	40%	33%
A veces	0%	7%	0%	7%	3%
Casi nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Total respuesta:					100%

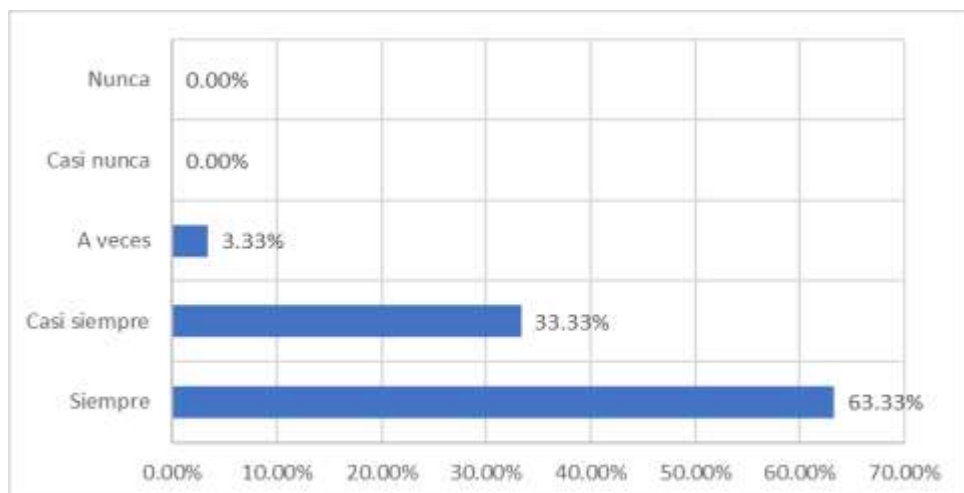
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N°3, se tienen que, en el promedio total de esta segunda dimensión, es también bueno. El 96% de las respuestas en promedio son positivas con respecto a las relaciones humanas que existieron en el año 2021 dentro de la empresa. En el segundo criterio

consultado, el más bajo, se logra que un 47% responda que “siempre” los superiores tuvieron buen trato con los colaboradores y en el cuarto criterio el 53% de las respuestas referente a si tuvieron funciones y espacio de trabajo adecuado la respuesta fuera “siempre”. Lo que nos indica que la gerencia debe poner atención a estos dos criterios para mejorar más el clima laboral.

Las relaciones humanas en este año de estudio, no afectó el clima laboral ya que casi todos los colaboradores encuestados, en promedio cree que estas relaciones no afectaron el clima laboral en la empresa durante el año 2021.

FIGURA N°4

Resultados por tipo de respuesta sobre las relaciones humanas en el clima laboral.

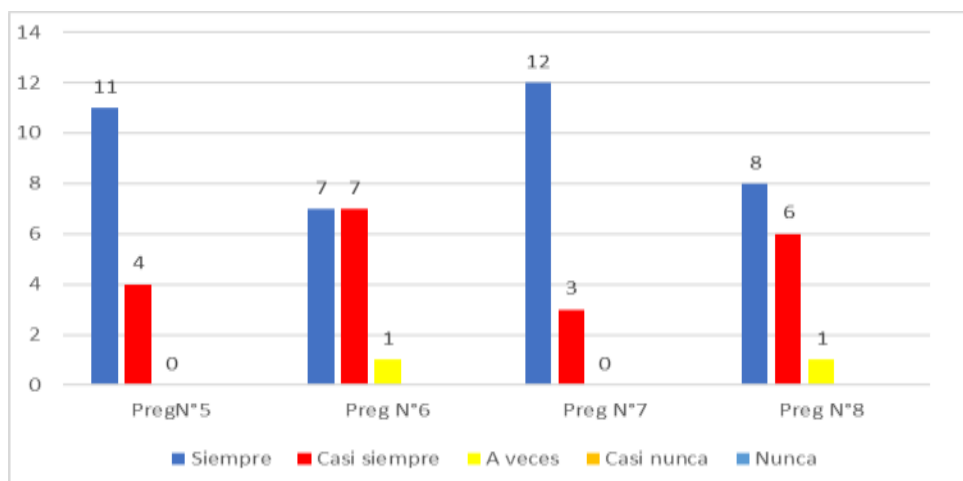


En la figura N°4. Podemos apreciar el resumen de los cuatro criterios consultados con respecto al apoyo en el ámbito laboral entre compañeros, supervisión y esfuerzo de la empresa para que no existan conflictos durante el año en estudio y poder cumplir los objetivos planteados durante este año.

El 63% de respuestas de los encuestados afirman que en la empresa existe siempre buenas relaciones de carácter laboral en el desempeño de su trabajo y se adecuaron “siempre” a los cambios como grupo de trabajo durante el año 2021 y el 33% de respuestas de los encuestados afirman que “casi siempre” se tiene buenas relaciones laborales y finalmente casi un 4% opinan que solo “a veces” se tiene buenas relaciones laborales. Esto debido a que consideran que solo existe apoyo en algunas oportunidades de los supervisores o colegas de trabajo.

Figura N°5

Detalle de respuestas a preguntas individuales sobre las relaciones humanas.



Como podemos apreciar en los resultados individuales por pregunta de la dimensión: Relaciones humanas, se confirma que en esta dimensión existen oportunidades de mejora en la empresa ya que en las respuestas de la pregunta 6 y 8 uno de los encuestados responde “a veces” sobre el apoyo de la supervisión y que la empresa solo “a veces” le asigna funciones y espacio físico adecuado para el desarrollo de su trabajo.

Entonces en este punto es necesario verificar la validez de las respuestas de este encuestado y realizar las acciones correctivas, como capacitaciones y definir adecuadamente las funciones y condiciones del encuestado de acuerdo a sus funciones y trabajo a desempeñar. Por lo cual, aún se puede considerar que las relaciones humanas están en un nivel bueno. Lo que favorece para que exista un buen clima laboral.

4.1.1.3. Influencia en la identificación con la empresa.

El siguiente indicador que mostraremos, es como influyó la identificación de personal con la empresa en el clima laboral durante el año 2021, con respecto a el ausentismo o faltas al trabajo por el COVID, la permanencia laborando en ella a largo plazo “lealtad” y si pueden considerarse que fue buen lugar para trabajar a largo plazo en el año 2021.

TABLA N°4***Influencia de la identificación con la empresa.***

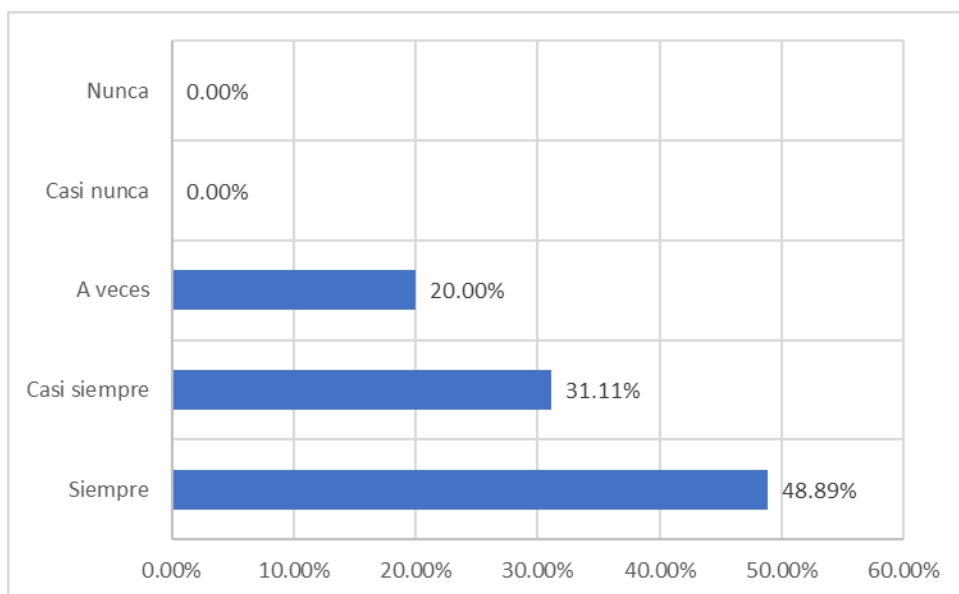
Tipo de Respuesta	¿El ausentismo laboral por la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos?	¿Si es necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?	¿La empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?	Promedio total de identificación con la empresa.
Siempre	7%	67%	73%	49%
Casi siempre	33%	33%	27%	31%
A veces	60%	0%	0%	20%
Casi nunca	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%
Total respuestas				100%

De acuerdo a los datos mostrados en la tabla N°4, se tiene como resultado que, en promedio de esta dimensión, es bueno. Pero a su vez, es el más bajo de las cinco dimensiones ya que logra una puntuación aproximada de solo el 80% en las respuestas positivas de “siempre o casi siempre”.

En esta tercera dimensión aparece por primera vez la respuesta “a veces” con un porcentaje importante del 20%, pero esto es causado por la firma en que se planteó la pregunta n°9, sobre si el ausentismo por causas de salud motivada por la pandemia impidió cumplir sus objetivos donde el 60% de los encuestados respondió que “solo a veces” lo que también es un buen indicador para esta dimensión y su influencia en el clima laboral.

FIGURA N°6

Resultados porcentuales por tipo de respuesta sobre la Identificación con la empresa en el clima laboral.



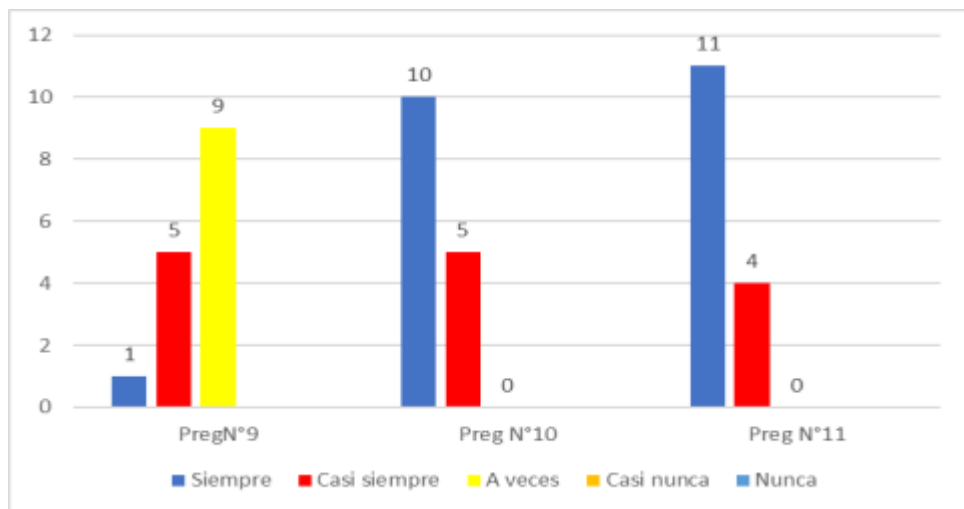
En la figura N°6. Podemos apreciar el resumen de los tres criterios consultados con respecto a la identificación y permanencia en la empresa por parte de los colaboradores durante este año.

En esta dimensión solo el 48.89% de respuestas de los encuestados fueron “siempre”, es decir menos de la mitad de los colaboradores estaba identificado plenamente con la empresa durante el año de estudio, lo que ubica a esta dimensión como la que debe tener mayor atención por parte de la gerencia. Puesto que si los colaboradores no se sienten identificados con la empresa van a migrar fuera de ella. Esto causaría aumento de la rotación de personal y tener menor rendimiento individual, personal nuevo en constante aprendizaje de sus labores.

Un 20% de las respuestas fueron “a veces” Lo que indica que los colaboradores no están satisfechos con lo que representa la empresa como un centro adecuado para laborar a largo plazo durante el año. A pesar de que esta respuesta a la pregunta N°9, significa que los colaboradores a pesar de la pandemia lograron sus objetivos o solo “a veces” afectó al 60% de ellos para lograrlos.

Figura N°7

Detalle de respuestas individuales sobre la identificación con la empresa.



Los resultados de la figura número siete nos muestran que a nivel individual la pregunta que tiene menor puntuación es la pregunta número nueve en donde nueve del total de las quince respuestas fueron “A veces” lo que es indicador concreto el que motivó que esta dimensión obtuviera el menor puntaje y la menor influencia para el clima laboral de la empresa durante el año 2021.

Como se mencionó, la pregunta realizada es si considera que si ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos. La respuesta mayoritaria fue “a veces”, por lo que consideramos que existe la necesidad de adecuar los objetivos laborales acorde con la realidad y fomentar la vacunación de los trabajadores para mejorar el clima laboral.

4.1.1.4. Influencia de los estímulos y recompensas a los colaboradores.

El siguiente indicador que mostraremos, es como influyeron los estímulos y recompensas otorgados a los colaboradores por parte de la empresa en el clima laboral durante el año 2021, los indicadores mostrados son: El reconocimiento a los buenos resultados individuales, capacitación del personal, retro alimentación sobre su trabajo, línea de carrera “Ascensos” y presentes en ocasiones especiales.

TABLA N°5

Influencia de los estímulos y recompensas en la empresa.

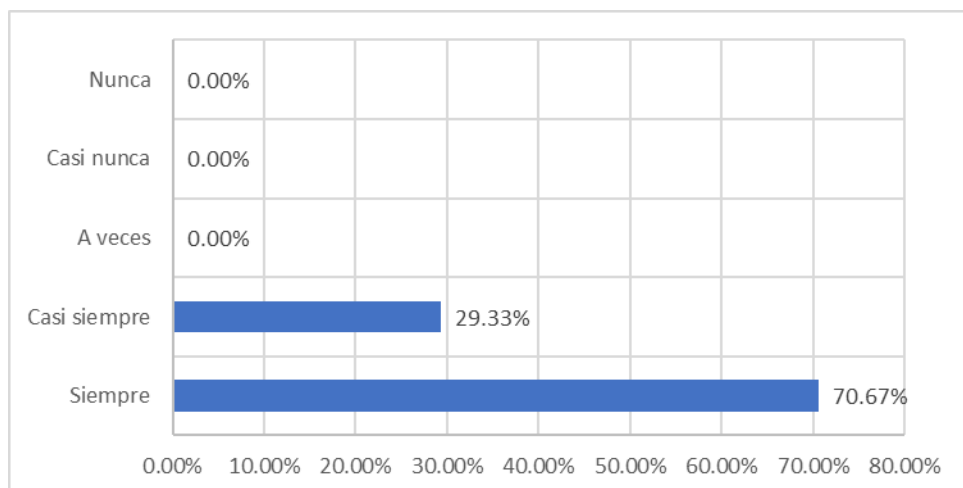
Tipo de Respuesta	¿La empresa evalúa los resultados de su trabajo y los recompensa?	¿La empresa se preocupa por la formación y capacitación?	¿Es importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?	¿La empresa promueve los ascensos laborales para los colaboradores?	¿La empresa debería otorgar algún tipo de presente, en fechas especiales o logros laborales?	Promedio total de cambios en modalidad de trabajo.
Siempre	80%	87%	67%	53%	67%	71%
Casi siempre	20%	13%	33%	47%	33%	29%
A veces	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Casi nunca	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total respuestas						100%

De acuerdo a los datos mostrados en la tabla N°5, se tiene como resultado que, en promedio de esta dimensión, es bueno, ya que logra que el 100% de las respuestas positivas en los cinco indicadores que lo componen siempre”.

Los resultados más relevantes son los que se refiere a que si la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores en donde el 87% de las respuestas fueron “siempre” y el referido a si se evalúa y recompensa los resultados de su trabajo y que el 80% de sus colaboradores también responde que “siempre”. Entonces podemos ver que esta dimensión contribuyó positivamente al clima laboral durante el año 2021.

FIGURA N°8

Resultados porcentuales por tipo de respuesta sobre los estímulos y recompensas en la empresa en el clima laboral



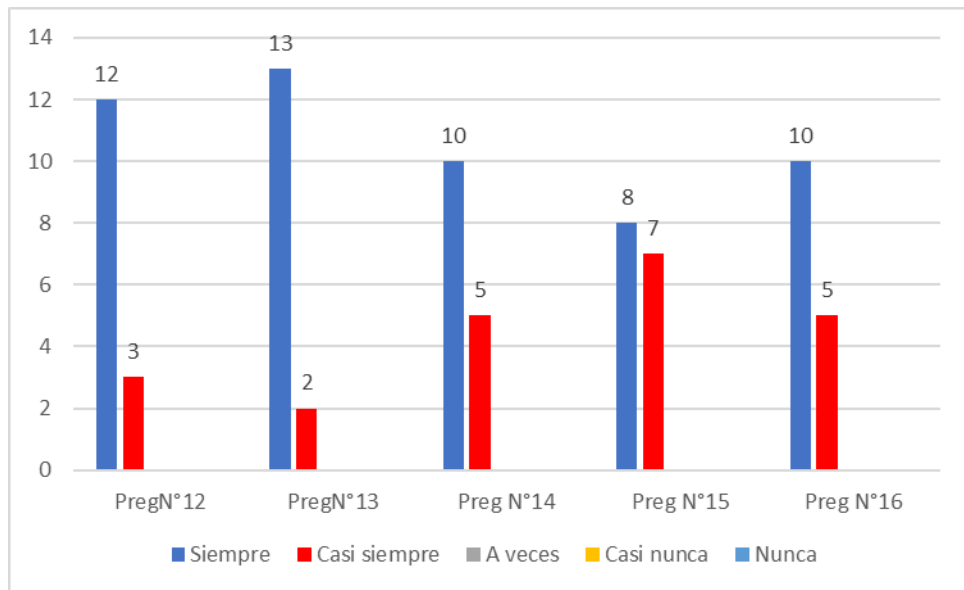
En la figura N°8. Podemos apreciar en forma resumida los resultados de los cinco indicadores consultados con respecto a esta dimensión: Estímulos y recompensas que otorga la empresa a los colaboradores durante este año.

En esta dimensión el 70.67% de respuestas de los encuestados fueron “siempre” , es decir, casi la totalidad de los colaboradores opina que la empresa siempre otorga estímulos y recompensas para ellos, el 29.33% de ellos responden que “casi siempre” la empresa les otorga estímulos y recompensas, lo que constituyó un muy buen indicador durante el año de estudio.

Esto estimula para que el personal este satisfecho y, por lo tanto, esta dimensión puede considerarse que influyó positivamente en el clima laboral durante el año 2021.

FIGURA N°9

Detalle de la influencia del estímulo y recompensa en el año 2021.



En la figura N°9. Podemos apreciar el detalle de los resultados de los criterios consultados con respecto a los estímulos y recompensas, que la empresa otorgó a los colaboradores durante este año, a nivel de cada pregunta realizada. Vemos que las cinco preguntas de esta dimensión, tienen respuestas de: “siempre y casi siempre”, lo que como ya mencionamos que influyó positivamente en un buen clima laboral dentro de la empresa.

La pregunta número 15 es la que tiene siete respuestas de “casi siempre” es referida a que si la empresa promueve los ascensos laborales y algunos de los encuestados consideran que no siempre. Por lo que, la gerencia debería ver si esto, responde a una política de desarrollo del personal clave

o si no intenta promover líneas de carrera para casi la mitad de sus colaboradores.

4.1.1.5. Influencia en la responsabilidad.

La última dimensión sobre la cual mostraremos resultados de la encuesta es la que se refiere a como influyó la responsabilidad de los colaboradores de la empresa en el clima laboral durante el año 2021, los cuatro indicadores considerados en esta dimensión fueron: La supervisión de puntualidad y eficiencia de los colaboradores. El cumplimiento de las metas y objetivos según la misión y, visión de la empresa y si tienen motivación para el cumplimiento de los objetivos.

En esta dimensión es importante observar que los resultados más bajos fueron con respecto a la necesidad de supervisión que estima necesaria casi la totalidad de los encuestados, para ser puntual y eficiente para cumplir con sus actividades , objetivos individuales y colectivos dentro de la empresa.

Se puede asumir, por los resultados, que la responsabilidad individual y colectiva de los colaboradores aún no estuvo bien desarrollada en la empresa en general el 2021, lo que influyó en el clima laboral de la empresa y es una dimensión a mejorar.

TABLA N°6***Influencia de la responsabilidad de los colaboradores.***

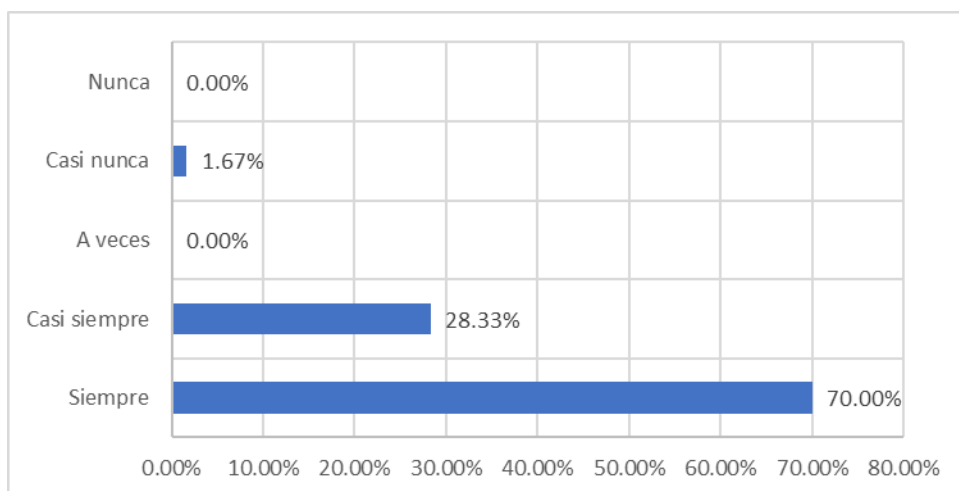
Tipo de Respuesta	¿La puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?	¿Cumple su trabajo según los objetivos misión, visión y valores de la empresa?	¿Realizar una inducción es necesaria sobre normas y procedimientos de la empresa?	¿Se motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?	Promedio total de responsabilidad de los colaboradores
Siempre	80%	80%	60%	60%	70%
Casi siempre	13%	20%	40%	40%	28%
A veces	0%	0%	0%	0%	0%
Casi nunca	7%	0%	0%	0%	2%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Total respuestas					100%

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N°6 se tiene que, en promedio de esta dimensión, es bueno, ya que logra que un 98% de las respuestas fueran positivas “siempre o casi siempre”.

Sin embargo, en esta dimensión existe una respuesta en la pregunta número 17, solo el tercer colaborador (ver anexo N° 7), marcó “casi nunca” necesita supervisión para el cumplimiento en puntualidad y objetivos. Por lo que sería necesario verificar por parte de la gerencia, por que los 14 colaboradores restantes estiman que siempre o casi siempre necesitan un supervisor para cumplir con estos criterios. En este caso muestra que existe poca delegación de funciones y responsabilidades en los colaboradores, ya que los 14 restantes respondieron que “Siempre o casi siempre” necesitan supervisión en sus tareas dentro de la empresa.

FIGURA N°10

Resultados porcentuales por tipo de respuesta sobre responsabilidad laboral en la empresa en el clima laboral.



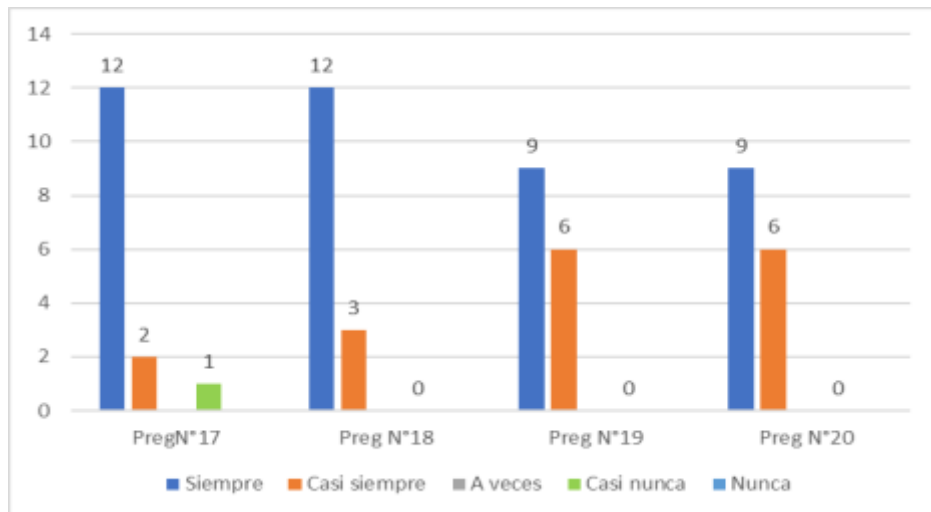
En la figura N°10. Podemos apreciar los porcentajes totales de los criterios consultados, con respecto a la responsabilidad mostrada con las tareas y funciones asignadas por la empresa a los colaboradores durante este año.

En esta dimensión el 70.% de respuestas de los encuestados fueron “siempre”, es decir, casi las tres cuartas partes, la mayoría de los colaboradores, opina que actúan con responsabilidad frente a las tareas asignadas por la empresa. El 28.33% de ellos responden que “casi siempre” se actúa con responsabilidad en la empresa, lo que constituyó un buen resultado durante el año de estudio.

Finalmente, esto muestra a la empresa, que los colaboradores manifiestan ser responsables con el cumplimiento de sus tareas, pero necesitan supervisión y por lo tanto esta dimensión puede considerarse que influyó positivamente en el clima laboral durante el año 2021.

FIGURA N°11

Detalle de la influencia de la responsabilidad de los colaboradores el año 2021.



En la figura N°11. Podemos apreciar el detalle de los resultados de los criterios consultados con respecto a: La necesidad de supervisión, misión y visión, inducción en las tareas a realizar y si se fomentó la responsabilidad de los colaboradores durante el año 2021.

Vemos que cuatro de las cinco preguntas de esta dimensión, tienen respuestas de: “siempre y casi siempre”, lo que como ya mencionamos que influyó positivamente en un buen clima laboral dentro de la empresa.

Las preguntas de esta dimensión referidas al incentivo, conocimiento y cumplimiento de normas y procedimientos establecidas en la empresa se tienen un 40% de respuestas “casi siempre” (Pregunta N°19 y 20).

Es decir ¿Casi siempre se cumplen las normas?¿ Casi siempre se debe recibir una inducción para cumplirlas? Entonces, sea realmente positivo es necesario realizar una inducción y que se incentiva el cumplimiento de estas por parte de la gerencia, para que la influencia de esta dimensión en el clima laboral sea positiva y promueva la productividad en la empresa.

4.1.2. Rendimiento del personal.

La segunda variable de nuestra investigación, es el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Gavil Srl. en el año 2021. De acuerdo a (Chiavenato, 2000), se puede entender en el siguiente concepto “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este , constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Entonces, el segundo cuestionario de nuestra encuesta fue elaborado para enfocarse en determinar si los directivos y el personal de la empresa realizan

una evaluación del desempeño o rendimiento propio y como grupo; de acuerdo a los criterios elegidos (Rendimiento en las tareas encomendadas, lealtad a la empresa, trabajo en equipo y determinación para el logro de sus objetivos) y así, poder contrastar estos resultados con los del clima laboral de la empresa en el año 2021.

En este sentido y de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a los distintos colaboradores de la empresa, procederemos a mostrar los resultados de acuerdo a las cuatro dimensiones; que las investigaciones anteriores plantean como necesarias para el presente trabajo.

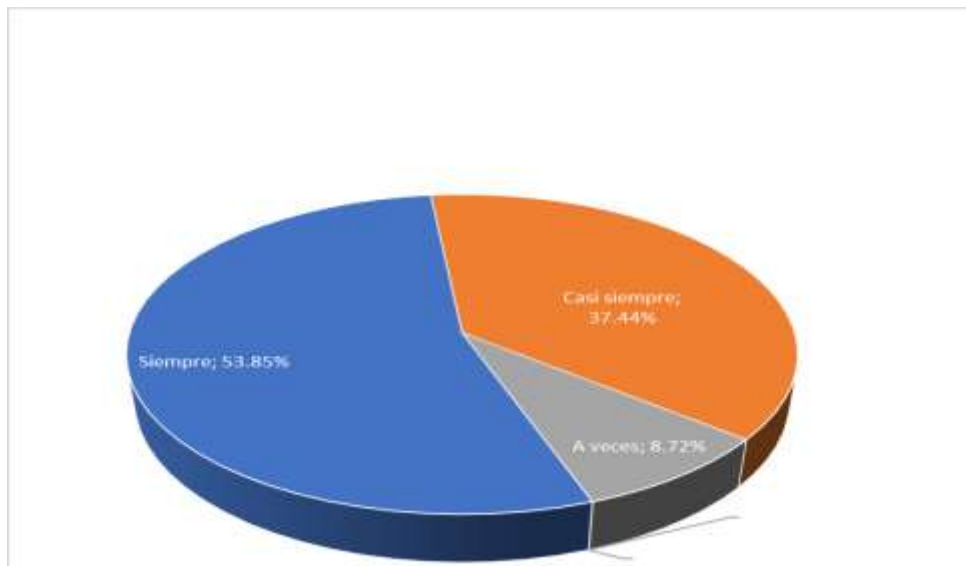
Los resultados encontrados, nos muestran que el rendimiento laboral dentro de la empresa en el año 2021 fue regular; ya que de acuerdo al Anexo N°7, los 15 encuestados lograron un puntaje promedio de 58 puntos de un total de 80 posibles (15 encuestados por 5 que corresponde al puntaje máximo= “siempre”).

La figura N°12 nos muestra que el 91% (53.85% siempre y 37.44% casi siempre) de las respuestas a las 16 preguntas planteadas son afirmativas y solo el 8% aproximadamente responde que a veces. Por lo que, podemos establecer en forma general que existió un rendimiento laboral que puede ser considerado bueno.

Entonces, podemos estimar que el rendimiento de los colaboradores de la empresa fue bueno; pero, necesita mejorar en algunas áreas específicas de las dimensiones investigadas en el presente trabajo de investigación.

Figura N°12

Resultados de la encuesta sobre el rendimiento laboral en Gavil durante el año 2021.



4.1.2.1. Rendimiento en la tarea.

La primera dimensión, sobre la cual mostraremos resultados del segundo cuestionario de la encuesta; es la que se refiere a como influyó el rendimiento individual, en desempeño de las tareas asignadas a los colaboradores de la empresa en el año 2021.

Al respecto es importante observar que los resultados de esta dimensión, incluye el indicador referido a “se aplica en método de evaluación del rendimiento de los colaboradores” es en el que, se tiene más bajos resultados; por lo tanto, se puede estimar que no existió una evaluación estándar del personal durante el año 2021.

Además, es importante observar los resultados con respecto a que la empresa solo “a veces” toma en cuenta las ideas de mejora de los colaboradores y la influencia de esto, en el rendimiento colectivo de la empresa durante el año 2021 es otra oportunidad de mejora.

Tabla N°7

Rendimiento total en las tareas asignadas al personal.

Tipo de Respuesta	Evaluación Rendimiento por trabajo asignado	Preparado para cumplir y superar objetivos	Iniciativas de mejora, son consideradas	Evaluación del rendimiento de los colaboradores	Total Rendimiento en tareas asignadas
Siempre	80.00%	80.00%	60.00%	40.00%	65.00%
Casi siempre	20.00%	20.00%	26.67%	60.00%	31.67%
A veces	0.00%	0.00%	13.33%	0.00%	3.33%
Casi nunca	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Nunca	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

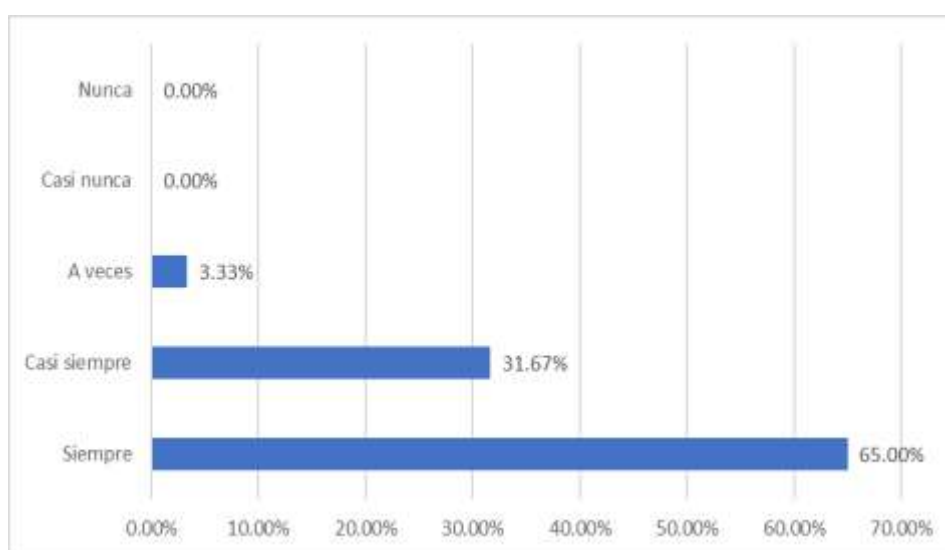
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N°7: podemos apreciar que, de los cuatro indicadores consultados; tres de ellos muestran respuestas ubicadas en 100% entre las categorías de “siempre” y “casi siempre”. Por

lo cual, esta dimensión puede considerarse que contribuyó al buen rendimiento de la empresa.

Solo en uno de estos tres indicadores, que consulta sobre si existe una evaluación estándar del rendimiento de los colaboradores, tiene un porcentaje de respuestas “casi siempre” que tendría que ser revisado para mejorar ; por lo que, podemos considerar que esta dimensión tuvo buenos resultados y que influyó positivamente en el rendimiento de personal durante el año 2021.

FIGURA N°13

Resultados porcentuales sobre cumplimiento de tareas en la empresa en el rendimiento laboral.



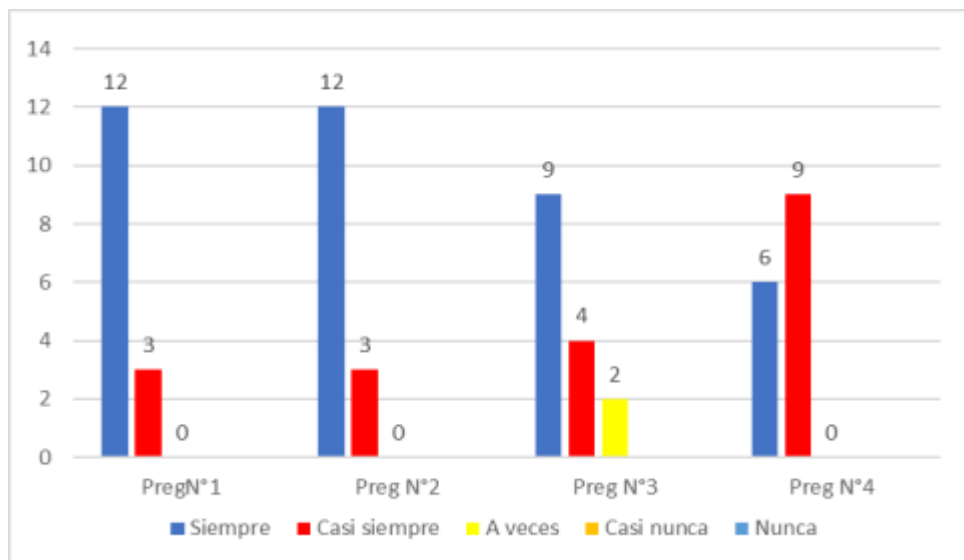
De acuerdo a lo que se puede observar en la figura N°13, el 65% de respuestas de los colaboradores de la empresa, afirma que “siempre” se

tiene un buen rendimiento en el desempeño de las tareas asignadas en forma individual y colectiva; mientras tanto, el 31% afirma que “casi siempre”, se logra tener el rendimiento adecuado y solo un 3.3% considera que solo “a veces” se lo logra.

Esto nos puede sugerir que esta dimensión influye positivamente en el rendimiento laboral, pero tiene oportunidad de mejora. Luego de determinar las causas de a veces.

FIGURA N°14.

Detalle de la influencia del cumplimiento de tareas de los colaboradores en el rendimiento en el año 2021.



En la figura N°14. Podemos apreciar el detalle de los resultados criterios consultados en forma individual, con respecto al cumplimiento de las

tareas asignadas por parte del personal: Rendimiento en tareas asignadas, logro de objetivos, iniciativas de mejora del personal y Evaluación estándar de rendimiento del personal, durante el año 2021.

Como se observa en esta dimensión existen dos respuestas en la categoría “a veces” , en los resultados de la pregunta número tres referida a que, si son considerados, para mejorar el rendimiento laboral de la empresa, las propuestas de mejora hechas por los colaboradores por la gerencia. Esto es una oportunidad de mejora, ya que puede existir una falsa percepción o una comunicación no adecuada sobre la evaluación de estas iniciativas.

El otro criterio preguntado que merece tener en cuenta es el de la pregunta N°4 en donde por primera vez las respuestas no son en su mayoría “siempre” sino que existen 9 respuestas en “casi siempre” cuando se consultó si se aplica en método de evaluación del rendimiento de los colaboradores. Por lo que, la gerencia debería implementar estándares de evaluación del personal y que estos se difundan a todos los colaboradores de la empresa.

4.1.2.2. Lealtad a la empresa.

La segunda dimensión, sobre la cual mostraremos resultados del segundo cuestionario, es la que se refiere a como influyó en el rendimiento individual la lealtad de los colaboradores de la empresa en la variable: el rendimiento durante el año 2021.

Es importante observar que, de acuerdo a los resultados con respecto a que si el rendimiento individual y como grupo puede ser mejor reconocido; para mejorar la lealtad. La mayoría responde que a veces o casi siempre. Entonces mejorar los reconocimientos no mejoraría significativamente esta dimensión en la empresa durante el año 2021.

También, se puede observar en los resultados con respecto si los colaboradores se identifican con los objetivos, misión y visión de la empresa la mayoría considera que casi siempre y tres de ellos responden que solo a veces; por lo tanto, se puede considerar que la lealtad influye positivamente en el rendimiento de la empresa durante el año 2021.

Tabla N°8***Lealtad de los colaboradores a la empresa.***

Tipo de Respuesta	¿La empresa motive la lealtad de sus colaboradores?	¿Esta identificado personalmente con los objetivos , misión y visión de la empresa?.	¿Le otorgaron descanso medico a los colaboradores que contrajeron el COVID?	¿Su rendimiento y el de otros colaboradores puede ser mejor reconocido por la empresa?	Total de motivación para el rendimiento.
Siempre	93%	20%	93%	20%	57%
Casi siempre	7%	73%	7%	40%	32%
A veces	0%	7%	0%	40%	12%
Casi nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Total respuestas					100%

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N°8, podemos apreciar que, de los cuatro indicadores consultados solo dos de ellos muestran el 100% de respuestas ubicadas entre las categorías de “siempre” y “casi siempre”. Por lo que podemos considerar que esta dimensión referida a la lealtad es buena, pero tuvo oportunidades de mejora para incrementar el rendimiento laboral del personal durante el año 2021.

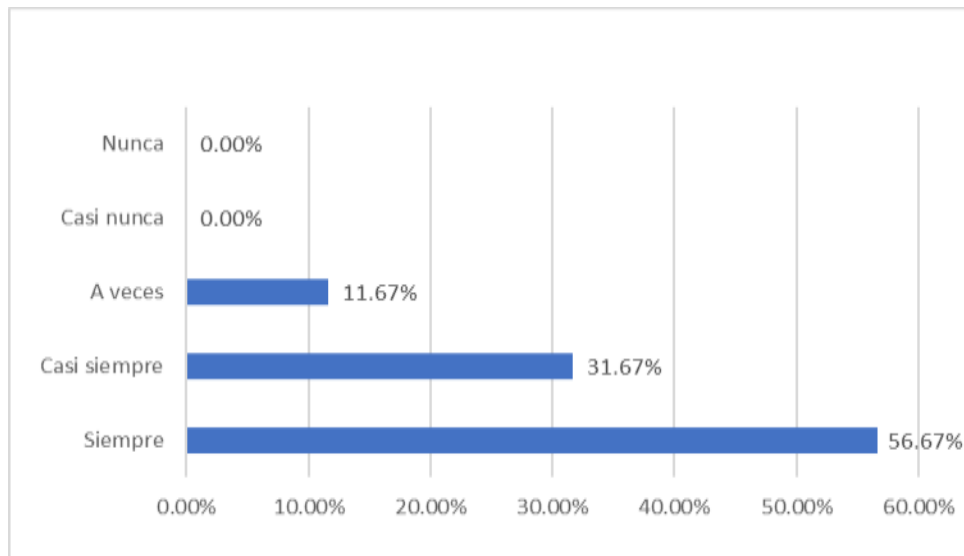
Los resultados de los otros dos indicadores consultados, tienen oportunidades de mejora respecto a si se identifica con los objetivos y misión de la empresa, el 73% que casi siempre y el 7% de los colaboradores solo a veces. Entonces solo el 20% se encuentren totalmente identificados con ellos.

Por lo que, se necesita verificar si es posible mejorar la identificación con la misión y visión a través del reconocimiento del rendimiento como grupo , pero no necesariamente en el aspecto económico, sino con reconocimientos puntuales como “mejor empleado del año, descansos, etc. Basado en el conocimiento e identificación de los objetivos y misión y visión de la empresa.

Por lo que, podemos considerar que esta dimensión tiene buenos resultados con respecto a la lealtad , pero influyó solo regularmente en el rendimiento de personal durante el año 2021.

FIGURA N°15

Resultados porcentuales por tipo de respuesta sobre lealtad a empresa.

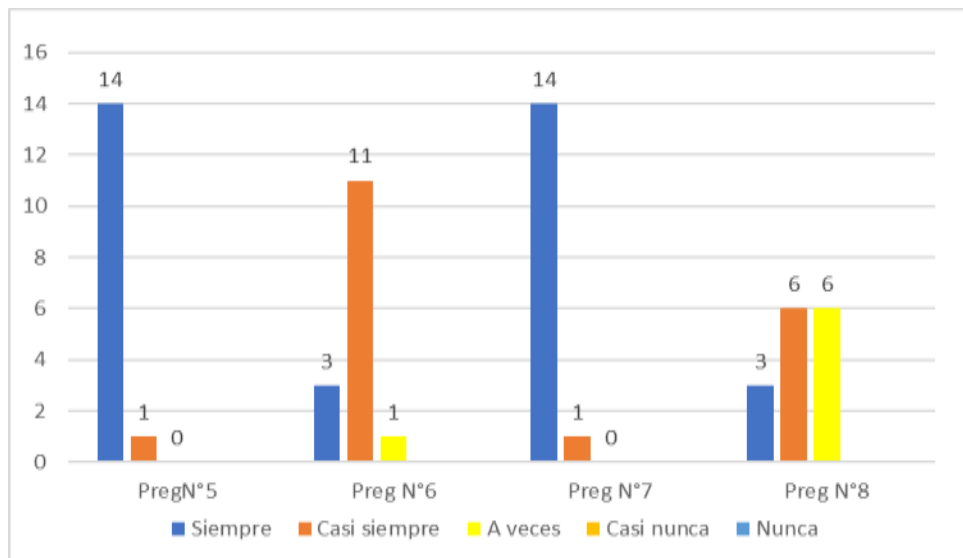


De acuerdo a lo que se puede observar en la figura N°15, solo el 56% de respuestas del personal y directivos de la empresa, afirma que “siempre” estos indicadores fomentan la lealtad de los colaboradores en el año 2021, mientras que el 31% afirma que “casi siempre”, se logra tener la lealtad de los colaboradores y un casi 12% considera que solo “a veces” se lo logra.

Esto nos puede sugerir que esta dimensión influye positivamente, pero se necesita mejorar para incrementar el rendimiento laboral , pero tiene oportunidad de mejora.

FIGURA N°16.

Detalle de la influencia de la lealtad de los colaboradores en el rendimiento en el año 2021.



En la figura N°16. Podemos apreciar el detalle de los resultados de los criterios consultados en forma individual sobre la lealtad a la empresa: La empresa motiva la lealtad, identificación con los objetivos, misión y visión; cuidados de su salud en la pandemia del Covid 19 y si se puede mejorar reconocimiento de rendimiento colectivo durante el año 2021.

Vemos por primera vez en los resultados de nuestra investigación, que, en esta dimensión, en la pregunta número ocho, seis de las quince respuestas son “a veces” es decir los colaboradores responden que solo a veces se puede mejorar el reconocimiento y la lealtad; por lo tanto, esto no es una posibilidad que pueda incrementar significativamente su lealtad a la empresa y por lo tanto el rendimiento.

Otra pregunta con resultados singular es la número seis, porque nos muestra que once de las quince respuestas fue “casi siempre” cuando se consultó si se identifican con los objetivos, misión y visión de la empresa los cual influiría positivamente en la lealtad de la empresa. Por lo que, la gerencia debería implementar una charla sobre la importancia de conocer los objetivos , misión y visión de la empresa.

4.1.2.3. Trabajo en equipo.

La siguiente dimensión, sobre la cual mostraremos resultados del segundo cuestionario de la encuesta, es el que se refiere a como influyó en el

rendimiento individual el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa en la variable: el rendimiento durante el año 2021.

Al respecto es importante observar que los resultados con respecto a que si el trabajo en equipo incremento rendimiento individual y como grupo de los colaboradores durante este año. Podemos ver que, el uso de los equipos de bioseguridad es un indicador óptimo dentro de esta dimensión; ya que, todos los trabajadores afirman que lo usaron siempre durante este año. Por otro lado, se puede observar también que no existió una disponibilidad para liderar equipos, por parte de los colaboradores dentro de la empresa en ese año.

El trabajo en equipo de los colaboradores influyó parcialmente en el rendimiento de la empresa durante el año 2021, porque solo existió una disponibilidad parcial de los colaboradores para liderar equipos, pero casi el total de ellos se considera capaz de desarrollar diversas actividades dentro de un grupo, como en el caso del uso de equipo de bioseguridad .

Entonces, la gerencia debe identificar dentro de los colaboradores quienes tienen la capacidad de liderar inicialmente algunas tareas colectivas y así mejorar la influencia de esto, en el rendimiento colectivo de la empresa durante el año 2021.

Tabla N°9***Trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa.***

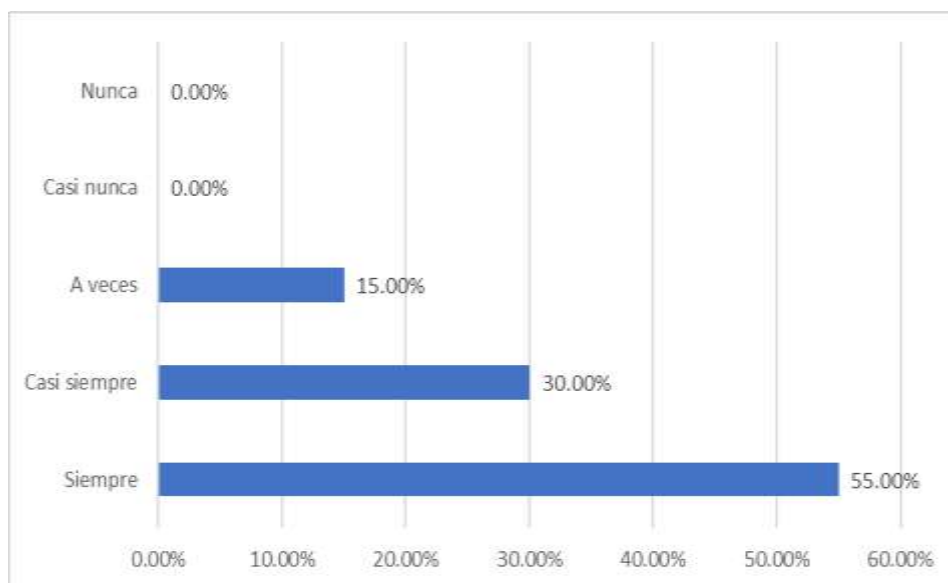
Tipo de Respuesta	¿Usa regularmente los equipos de bioseguridad para desarrollar su trabajo?	¿Puede asumir el liderazgo de un grupo de colaboradores para una determinada tarea?	¿Considera que trabajar con sus compañeros incrementa su rendimiento?	¿Es capaz de desarrollar diversas actividades dentro de un grupo para lograr un objetivo común?	Rendimiento total del trabajo en equipo.
Siempre	100%	13%	27%	80%	55%
Casi siempre	0%	33%	73%	13%	30%
A veces	0%	53%	0%	7%	15%
Casi nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Total respuestas					100%

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N°9, podemos apreciar que, de los cuatro indicadores consultados, uno de ellos referente al uso de equipos de seguridad tiene como respuesta “siempre” del 100% de los encuestados y el segundo, tiene un 53% de respuestas ubicadas “a veces” lo que nos muestra falta de disposición de la mitad de los colaboradores para asumir el liderazgo en situaciones concretas.

La tercera pregunta tiene respuestas entre las categorías de “siempre” y “casi siempre” predominando este último con el 73% de las respuestas consideran que el trabajo en equipo incrementa su rendimiento. Por lo que, podemos considerar que esta dimensión tuvo influencia, pero existen oportunidades de mejora para el trabajo en equipo dentro de la empresa y así incrementar el rendimiento laboral del personal durante el año 2021.

FIGURA N°17

Resultados porcentuales por tipo de respuesta sobre trabajo en equipo.

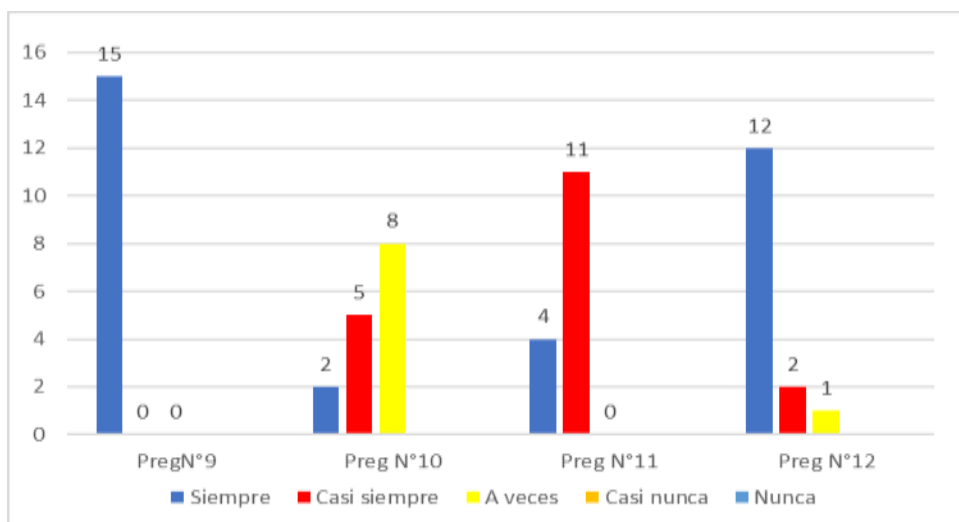


De acuerdo a lo que se puede observar en la figura N°17, solo el 55% de respuestas del personal y directivos de la empresa, afirma que “siempre” estos indicadores relacionados al trabajo en equipo incrementaron su rendimiento en el año 2021; mientras que, el 30% afirma que “casi siempre”, se logra realizar trabajo en equipo eficiente y un 15% considera que solo “a veces” se lo logra.

Esto nos puede sugerir que esta dimensión influye positivamente, pero se necesita mejorar, para incrementar el rendimiento laboral, pero tiene oportunidad de mejora.

FIGURA N°18.

Detalle de la influencia del trabajo en equipo en el rendimiento en el año 2021.



En la figura N°18. Podemos apreciar el detalle de los resultados de los criterios consultados en forma individual sobre la evaluación del trabajo en equipo en la empresa: Uso de los equipos de bioseguridad adecuadamente, para asumir el liderazgo de un grupo de colaboradores, el trabajar con sus compañeros incrementa su rendimiento y capacidad de desarrollar diversas actividades dentro de un grupo.

Vemos, otra vez en los resultados de la investigación, que en esta dimensión que la pregunta número diez, ocho de las quince respuestas son “a veces” y cinco más responden que “casi siempre”. Es decir, solo dos de los colaboradores afirman ser capaces de dirigir un equipo de trabajo en tareas

específicas, siempre. Por lo tanto, esto es una oportunidad de mejora necesaria para la empresa.

Otra pregunta con resultados singular es la pregunta número doce , porque nos muestra que doce de las quince respuestas fueron “siempre” cuando se consultó si son capaces de desarrollar diversas actividades dentro de la empresa y dos más considera “casi siempre” puede hacerlo, pero no como líder según los resultados anteriores.

Entonces, podemos observar que esta dimensión del trabajo en equipo no se pudo desarrollar adecuadamente; porque, no existe liderazgo en el personal a pesar de que afirman ser capaces de desarrollar actividades diversas, como en el caso de los equipos de bioseguridad para su protección personal. Por lo que no influyó significativamente, en el rendimiento de la empresa en el año 2021.

4.1.2.4. Determinación para el logro de objetivos.

La última dimensión, sobre la cual mostraremos resultados de la segunda encuesta, es la que se refiere a la determinación que tuvieron los colaboradores de la empresa para realizar su trabajo durante el año 2021 y como esta influyó en el rendimiento de la empresa.

Los resultados encontrados con respecto a la determinación de los colaboradores para lograr sus objetivos y tareas asignadas en plazos determinados. Nos muestran que; de acuerdo a las respuestas de los encuestados, en tres de los cuatro criterios consultados responden positivamente; es decir, consideran que tienen la suficiente determinación para lograr lo requerido por la empresa. Si es que, se les da la retroalimentación respectiva.

Entonces la determinación de los colaboradores influyó positivamente en el rendimiento de la empresa durante el año 2021; porque existió un buen nivel de determinación de los colaboradores para lograr los objetivos. Casi el total de ellos considera que tiene la capacidad de lograrlo en forma individual y como grupo.

Creemos que la gerencia debe analizar la posibilidad de implementar un modelo personalizado de evaluación del desempeño, que le permita solucionar, medir el talento y el rendimiento de sus colaboradores.

Esto le permitirá identificar dentro de los colaboradores, quienes realmente tienen la determinación para lograr objetivos y liderar inicialmente algunas tareas colectivas; para así, incrementar influencia de esta dimensión en el rendimiento colectivo de la empresa durante el año 2021.

Tabla N°10***Determinación laboral de los colaboradores de la empresa.***

Tipo de Respuesta	Solucionar los problemas diarios en plazos determinados	Logro de objetivos laborales en plazos establecidos	Retroalimentación para lograr objetivos colectivos dentro del plazo	Lograr y superar las expectativas de la empresa?	Rendimiento total del trabajo en equipo.
Siempre	80%	20%	87%	27%	53%
Casi siempre	20%	80%	13%	67%	45%
A veces	0%	0%	0%	7%	2%
Casi nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%	0%
Total respuestas					100%

Según los resultados mostrados en la tabla N°10, podemos apreciar que, tres de los cuatro indicadores consultados, tienen respuestas positivas.

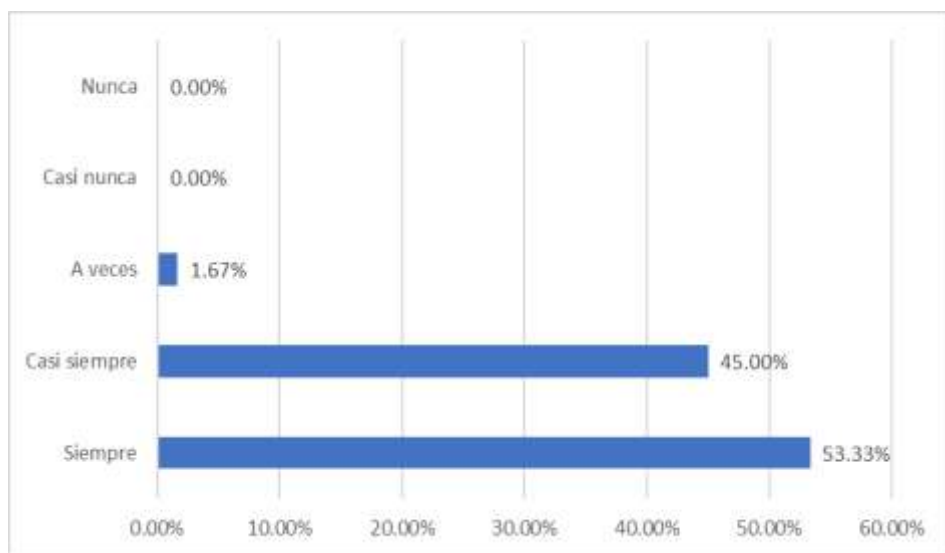
El primero muestra que un 80% son capaces “siempre” de resolver los problemas diarios en los plazos solicitados; el segundo muestra que un 80% “casi siempre” logra sus objetivos en plazo establecido. Pero, en el tercero de ellos el 87% responde de que “siempre” necesitarían retroalimentación para lograr cumplir sus objetivos laborales .

Finalmente, el último indicador muestra que un 26% responde que siempre puede superar las expectativas y 67% que “casi siempre” fueron capaces de superar las expectativas de la empresa. Por lo que, podemos considerar que esta dimensión muestra resultados esperados con respecto a la determinación de los colaboradores para cumplir los objetivos planteados ,

por lo que influyó positivamente en el rendimiento de personal durante el año 2021.

FIGURA N°19

Resultados porcentuales por tipo de respuesta sobre la determinación para logro de objetivos.

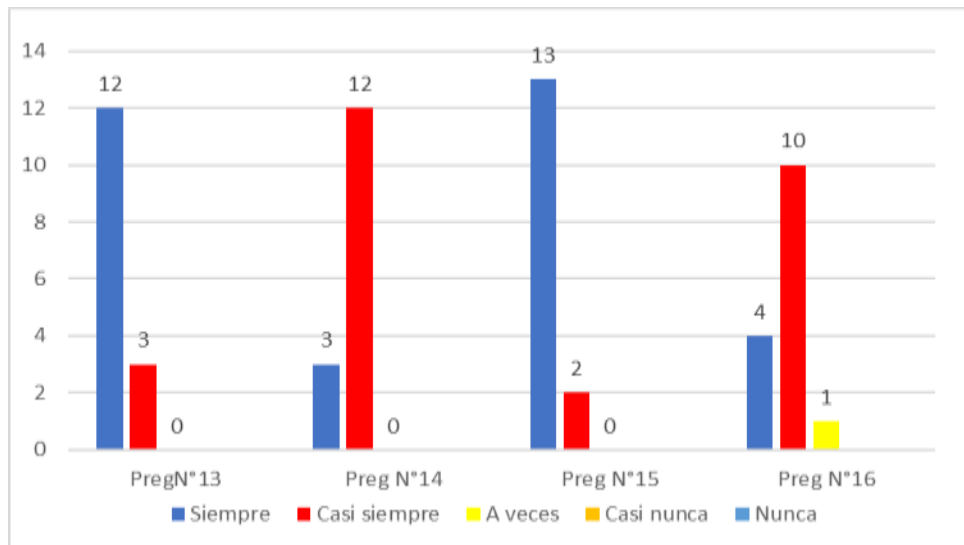


De acuerdo a lo que se puede observar en la figura N°19, solo el 53% de respuestas del personal y directivos de la empresa, afirma que “siempre” tienen la determinación para lograr los objetivos planteados dentro de plazos establecidos; es decir solo la mitad de los trabajadores de la empresa consideraron posible conseguirlos en el año 2021; mientras que, el 45% afirma que “casi siempre”, tienen la determinación para lograr los objetivos y un 1.7% considera que solo “a veces” se lo logró.

Esto nos puede sugerir que esta dimensión influye positivamente, para incrementar el rendimiento laboral , pero sería necesario fomentar la determinación de los colaboradores, para que logren sus objetivos siempre en el año 2021.

FIGURA N°20.

Detalle de la influencia de la determinación de los colaboradores en el rendimiento en el año 2021.



En la figura N°20. Podemos apreciar el detalle de los resultados de los criterios consultados en forma individual, sobre la determinación para lograr los objetivos dentro de plazos establecidos en la empresa durante el año 2021: Solucionar los problemas diarios en plazos determinados, Logro de objetivos laborales en plazos establecidos, Retroalimentación para lograr objetivos colectivos dentro del plazo y lograr superar las expectativas de la empresa.

Vemos, que esta última dimensión tiene resultados positivos, en la pregunta número trece , doce de las quince respuestas son “siempre ” y tres responden que “casi siempre”. Es decir, todos afirman poder solucionar los problemas diarios, sin embargo, cuando se consulta en la pregunta trece, si pueden lograr cumplir objetivos en un plazo determinado, también son doce, pero que afirman que “casi siempre” lo lograrían y solo tres creen poder lograrlo en los plazos establecidos.

Trece de los encuestados afirman que “siempre” necesitarían retroalimentación para lograr conseguir los objetivos en los plazos establecidos. Y los otros dos “casi siempre lo necesitan. Es decir, todos necesitan de retroalimentación para cumplir en los plazos establecidos.

Entonces podemos observar que esta dimensión la determinación para lograr los objetivos dentro de los plazos (eficiencia) está en función de que exista retroalimentación, porque existe la dependencia de un liderazgo y supervisión al personal, para el desarrollo de sus actividades. Por lo que influyó positivamente en el rendimiento de la empresa en el año 2021.

4.2. Discusión previa.

Como establecimos dentro de nuestro marco teórico en el capítulo dos, dentro de las investigaciones anteriores; se estableció que existe según (Lipa, 2020) una correlación entre el clima laboral y el rendimiento de los colaboradores. Es decir, si existe un buen clima laboral esto permita que, en condiciones normales, se incremente el rendimiento laboral y por lo tanto que la empresa logre sus objetivos.

En este sentido, para nuestra investigación, acogimos lo indicado por Prado (2016) y evaluamos el clima laboral en las cinco dimensiones que él sugiere para lograr a su vez un buen rendimiento. Los resultados mostrados en la parte inicial del presente capítulo. Podemos resumir la influencia en el clima laboral de la siguiente manera:

- Cambios en la modalidad de trabajo durante el año 2021. Los resultados nos muestran que la empresa se adaptó a los cambios que se tuvo que asumir; principalmente, por motivos de salud pública por la pandemia del COVID 19 en la modalidad y condiciones sanitarias desde el año 2020 y que fueron cambiando gradualmente en el año 2021. Los cuatro indicadores consultados tuvieron respuestas positivas en un 100%. Estos influyeron positivamente en el clima laboral de la empresa.
- Las relaciones humanas dentro de la empresa durante el año 2021. Los resultados nos muestran que también existió en buen nivel ese año; pero que

existen oportunidades de mejora: Revisar la asignación de funciones y los espacios de trabajo asignados a los colaboradores durante este año, para mejorar así el clima laboral el rendimiento de los colaboradores (Piligua & Arteaga (2019).

- La identificación con la empresa de los colaboradores durante el año 2021. Los resultados nos muestran que se debe revisar los objetivos asignados a los colaboradores durante este año; ya que ellos, consideran que a veces no lograron sus objetivos, por el ausentismo a su trabajo ocasionado por la pandemia; pero, consideran a la empresa un buen lugar de trabajo, lo que favorece el clima laboral de la empresa.
- La dimensión de estímulos y recompensas a los colaboradores durante el año 2021. Los resultados de esta dimensión son buenos, pero se pueden mejorar, porque ellos consideran que la empresa evalúa y recompensa su trabajo además de preocuparse por su capacitación. Sin embargo, no existe una línea de carrera, porque no se promovió los ascensos.
- La dimensión de la responsabilidad de los colaboradores para el cumplimiento de las tareas y objetivos asignados durante el año 2021. Los resultados de esta dimensión muestran que la responsabilidad individual de sus colaboradores no estaba bien desarrollada, por que responden que cumplen con sus tareas diarias, pero que necesitan supervisión constante para lograr los objetivos establecidos mensualmente o anualmente. Por lo que, esta dimensión necesita apoyo de la gerencia para mejorar a través de la delegación de funciones empoderar a los colaboradores y así, disminuir la dependencia de la supervisión.

Entonces, el clima laboral dentro de la empresa durante el año 2021; fue bueno y pudo tener una influencia positiva para la productividad y rendimiento, pero existe acciones que debe evaluar la gerencia como: revisar las funciones asignadas y los espacios designados a los colaboradores, evaluar el cumplimiento de objetivos mensuales en función de disposiciones legales como los descansos por enfermedad, para su trabajo y la necesidad de supervisión constante para el cumplimiento de sus funciones. Estas acciones deben implementarse en base a los resultados encontrados y el costo - beneficio para la empresa y así poder mejorar el clima laboral hasta donde sea rentable para la empresa.

De acuerdo al trabajo a lo mencionado por : Carhuayal (2020) que menciona que existe la necesidad de logro de objetivos en la empresa, por lo que es necesario evaluar el rendimiento de los colaboradores; por tal razón, hemos acogido lo mencionado Prado (2016) y Llanos (2019) para determinar las dimensiones e indicadores para evaluar el rendimiento de los colaboradores con base en los resultados de cuatro dimensiones:

- Los resultados de la dimensión sobre el cumplimiento de las tareas asignadas. El total de los colaboradores responden que existe una evaluación del rendimiento de sus tareas y consideran que son capaces de cumplir con las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos, esto tiene sentido, por la modalidad de contrato o bonos establecidos por la empresa para el año 2021

(Anexo N°3) en donde se establecen condiciones para el acceso a bonos a los colaboradores en forma mensual.

- Los resultados de la dimensión de lealtad de los colaboradores. Nos muestran que esta solo influyo regularmente en el rendimiento de los colaboradores; porque, existen oportunidades de mejora como: Implementar el reconocimiento a las iniciativas de los trabajadores, difundir la misión y visión de la empresa entre los colaboradores para que se internalice y esto aumente su conocimiento y lealtad. Por lo tanto, la posibilidad de incrementar su rendimiento.

- Los resultados de la dimensión del trabajo de equipo de los colaboradores; nos muestran que es necesario mejorar la iniciativa para el liderazgo en los colaboradores ya que más de la mitad de ellos respondieron que solo a veces podrían liderar equipos y no están seguros de que el trabajo en equipo mejore su trabajo. Ellos mencionan que son capaces de asumir actividades diversas en la empresa. Por lo que, esta dimensión influyó regularmente en el rendimiento de los colaboradores en el año 2021.

- Los resultados de la última dimensión sobre la determinación de los colaboradores para incrementar el rendimiento de la empresa en el año 2021. Nos muestran que: Los colaboradores responden que siempre pueden cumplir con sus actividades diarias en los plazos establecidos y casi siempre pueden

cumplir con los objetivos laborales en los plazos establecidos incluso superarlos ; pero, necesitan siempre de una retroalimentación.

Por lo que, esta dimensión de implementar un plan de reuniones de los colaboradores por lo menos mensualmente para realizar la retroalimentación sobre el rendimiento de los colaboradores de la empresa bajo su supervisión.

Entonces podemos establecer por los resultados hallados que el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Gavil SRL, durante el año 2021, fue regular; a pesar que, como vimos en el análisis de los resultados sobre el clima laboral que no se vio afectado, estos nos muestran, según investigaciones anteriores y por la correlación ya establecida en las mismas, esta variable debería influir positivamente para que el desempeño laboral también sea bueno y, por lo tanto, la empresa logre sus objetivos en el año 2021.

Las acciones de mejora que la empresa debe implementar para que el rendimiento laboral; también mejore, de acuerdo a nuestro criterio, las podemos deducir de los resultados encontrados en el presente trabajo y son los siguientes:

Realizar reuniones y difusión de los procedimientos, objetivos, visión y misión de la empresa a todos los colaboradores reforzando el entendimiento de su importancia para el trabajo en equipo y cumplimiento colectivo de las tareas y funciones de cada área de la empresa y de la misma como un todo.

Fomentar el liderazgo de los colaboradores en tareas colectivas específicas; reconociendo el aporte de esto, a los objetivos empresariales. Esto sin que necesariamente este a cargo del jefe o supervisor formal de cada área, con la finalidad de incrementar la determinación de los colaboradores, para cumplir sus objetivos y metas; mensuales y anuales, en los plazos establecidos por la gerencia.

Como resultado de esta discusión, de los resultados de nuestro trabajo de investigación; sobre el clima laboral y el rendimiento laboral, de los colaboradores de Gavil durante el año 2021, podemos concluir y recomendar a la gerencia con respecto a los objetivos planteados lo siguiente.

.

.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones.

Con respecto al objetivo general podemos concluir lo siguiente:

La influencia del clima laboral en el año 2021, después de la pandemia de COVID 19, en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Gavil Srl. Cajamarca 2021 fue moderada; ya que el rendimiento de los colaboradores presenta oportunidades de mejora en el liderazgo, retroalimentación y supervisión de los colaboradores a pesar de que el clima laboral fue bueno durante ese año.

Con respecto a los objetivos secundarios podemos concluir lo siguiente:

De acuerdo a los resultados mostrados, los cambios en cambios en la modalidad de trabajo no afectaron significativamente el clima laboral en la empresa Gavil; esta, fue capaz de adaptarse al cambio producto de la Pandemia del Covid 19 durante el año 2021, la necesidad de algunas mejoras de productividad es necesarias por otros factores, no relacionados con la modalidad de trabajo.

Los resultados sobre las relaciones humanas dentro de la empresa fueron buenos; pero existen revisiones necesarias, sobre la asignación de funciones y espacios de trabajo de los colaboradores, sin afectar la rentabilidad y productividad de la empresa, porque esta situación pudo ocasionar una influencia negativa en el rendimiento y la productividad laboral, puesto que los algunos de colaboradores no muestran interés por el liderazgo y piensan que sus

iniciativas de mejora no se toman en cuenta por la gerencia y solo cumplen con sus tareas diarias.

La identificación con la empresa por parte de los colaboradores fue buena, porque consideran un buen lugar para trabajar y volverían a trabajar en ella en el futuro. Pero se debe incluir como alternativa para el cumplimiento de objetivos en casos muy especiales y específicos como la pandemia; porque el ausentismo definitivamente influyó negativamente en el rendimiento y productividad laboral en el año 2021.

La influencia del estímulos y recompensas a los colaboradores fue buena; pero la gerencia tendría que poner atención en la posibilidad de otorgar presentes o estímulos a los colaboradores por logros o fechas especiales. Realizar reuniones programadas, mensualmente, de retroalimentación sobre el desempeño individual de los colaboradores, para que exista una mayor influencia en el rendimiento y la productividad de los colaboradores en el año 2021.

La responsabilidad individual de los colaboradores necesita acciones para la mejora; porque los colaboradores, responden que necesitan supervisión permanente para ser puntuales y eficientes. Esto se refleja en la falta de iniciativa para el liderazgo de ellos y por lo tanto influyó negativamente en su rendimiento y la productividad laboral en el año 2021.

5.2. Recomendaciones.

De acuerdo a los resultados encontrados, el análisis de los mismos y las conclusiones encontradas, podemos realizar las siguientes recomendaciones a la gerencia de la empresa para mejorar la productividad del personal:

- Realizar la identificación del personal clave, no necesariamente los jefes, dentro de la empresa para promover en ellos el desarrollo de habilidades y liderazgo para mejorar la iniciativa y trabajo en equipo a mediano plazo y así, promover el incremento del rendimiento y productividad laboral dentro de la empresa.
- Promover el clima laboral implementando la mejor iniciativa; idea de mejora de los colaboradores para mejorar sus tareas y objetivos dentro de la empresa. Otorgando presentes o reconocimientos, no necesariamente dinerarios, al colaborador que la presente y que este se encargue de su implementación en la empresa.
- Establecer un método estándar de evaluación del logro de objetivos individuales y como grupo o área; que sea revisado y retroalimente trimestralmente y semestralmente de cada colaborador con su supervisor inmediato. Con el fin, de fomentar la determinación para el logro de los objetivos más allá de un mes.

- Finalmente recomendamos, realizar una encuesta más específica a nivel de cada área dentro de la empresa, sobre las oportunidades encontradas en la presente investigación, con la finalidad de establecer acciones específicas en cada una de ellas y en cada colaborador. Que deberían estar incluidas como una parte de la evaluación del rendimiento y productividad de los colaboradores para el siguiente año.

LISTA DE REFERENCIAS.

- Barzola Zambrano I.I., Barzola Véliz V.M., Flores Barzola W.J. (2017), Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador, págs. 917-937 descargado de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244054>.
-
- Carhuayal Huaranga, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. Gestión En El Tercer Milenio, 23(46), 57–64.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill
- Granda Carazas, S. E. (2006). LA INSATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR DEL BAJO RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR. Quipukamayoc, 13(26), 116–122. <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>.
- Holmes RH, Rotación de personal: un síntoma del estado de salud de tu empresa, quinto párrafo, 2021, Recuperado el 06 de junio del 20202, <https://www.holmeshr.com/blog/rotacion-personal/#:~:text=La%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal%20es%20el%20proceso%20en%20el%20que,genera%20un%20movimiento%20de%20rotaci%C3%B3n>.
- IFM Block corporativo (2022), La importancia de los Recursos Humanos en la Gestión de Calidad, Sexto al octavo párrafos, recuperado el 06 de junio del 2022 de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/gestion-de-calidad/recursos-humanos-gestion-de-calidad/>.
- Piligüe Lucas C.F., Arteaga Ureta F.M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración 2019, XV (28).

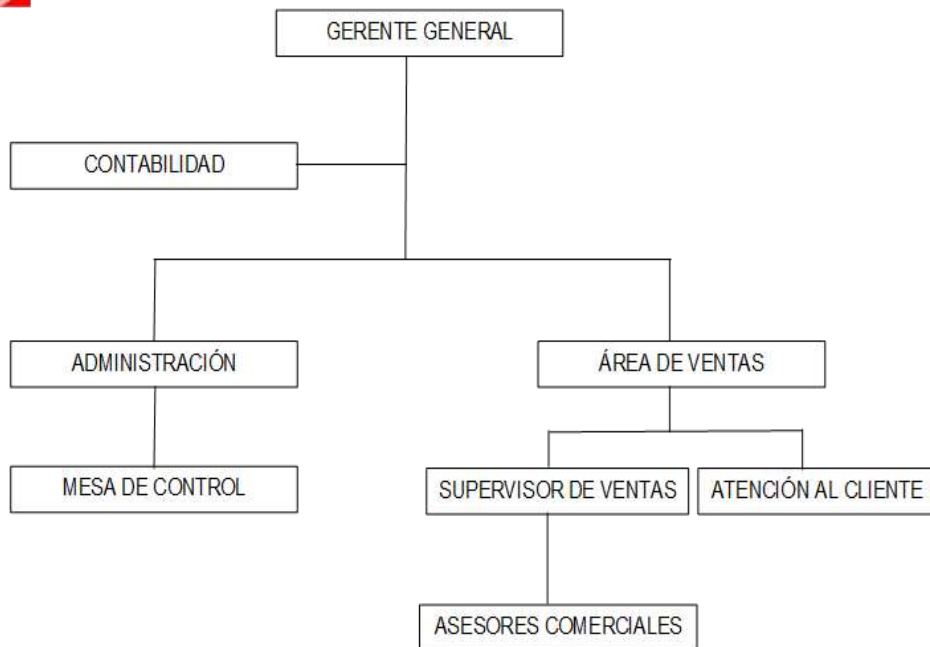
- Prado Alvarez, C. (2016), Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad cesar vallejo de Trujillo, repositorio de la Universidad nacional de Trujillo.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2651>.
- Llanos Hernández, A. (2019), Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Ventas de la Empresa Auto plan Filial Cajamarca – 2018, repositorio Universidad nacional de Cajamarca,
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/3809>.
- Rockcontent Blog (2019), Conoce el concepto de comportamiento organizacional y su importancia en la dinámica de las empresas, Cuarto párrafo.
<https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/#:~:text=Para%20Stephen%20Robbins%2C%20un%20autor,c omportamiento%20dentro%20de%20las%20organizaciones%E2%80%9D>.
-
- Lipa Chávez, J. (2019), Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa, Repositorio Universidad Cesar Vallejo,
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47633>.
-
- Moreno, J. (2021), ¿Qué son los recursos humanos? ¿Concepto, funciones e importancia?, gestión de Clientes,2021.
<https://blog.hubspot.es/service/recursos-humanos>.

ANEXOS.

Anexo N°1. Organigrama de la empresa.



ORGANIGRAMA GAVIL SERVICIOS GENERALES SRL



Anexo N°2. Modelo de contrato del personal de ventas año2021.

Señor(a):

ASESOR COMERCIAL GAVIL SERVICIOS GENERALES SRL

Nos es grato dirigirnos a usted, a fin de comunicarle los términos y condiciones expuestos en los párrafos siguientes, para el mes de **Abril 2021**, que deberá cumplir en sus ventas realizadas en dicho mes.

En tal sentido, mediante la presente le reiteramos la necesidad de cumplir con los requerimientos y políticas comerciales establecidas en el citado documento, así como las cuotas y/u objetivos de ventas fijadas, razón por la cual mediante la presente GAVIL SERVICIOS GENERALES SRL, le informa el esquema comisionario fijado para retribuir el esfuerzo en el cumplimiento de la cuotas de venta por parte de su representada.

1. Bono por cumplimiento de Objetivo

Por el periodo de un **(01)** mes comprendido entre el 01 al 30 de Abril 2021, GAVIL SERVICIOS GENERALES SRL pagará a su representada un bono mensual **S/. 930.00**; para lo cual deberá considerar los siguientes puntos:

Objetivo de Ventas.- Las ventas que alcance su representada mensualmente durante la vigencia de la presente comunicación en el departamento de **Cajamarca**, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Para toda activación y/o validación, el (la) asesor (a), primero deberá validar su huella en el APP DE VENTAS CLARO.
- La línea encuentre activa y encendida.
- Conformidad del cliente respecto a la información del plan vendido.
- Las ventas deberán encontrarse registradas en el sistema de control de GAVIL SERVICIOS GENERALES SRL.
- En caso de ventas fijas (HFC Y/O FTTH), **no se considerará ventas de 1 PLAY.**
- En el caso que el cliente firme contrato, independiente del tipo de operación, esta tendrá que recibir la **conformidad de BPO** (Área encargada de la verificación de expediente CLARO)
- Cabe destacar que se considerarán únicamente las Portabilidades cuya permanencia en el operador cedente sea mayor o igual a 90 días calendarios.
- No se consideran dentro de la cuota planes con CF de 29.90.
- Las Portabilidades prepago y líneas nuevas prepago, para ser consideradas deberán tener un tráfico de llamadas saliente de como mínimo 2 minutos, así mismo dichas ventas deberán tener un recarga de S/.5.00.
- Del total de portabilidades postpago, el 75% deberán ser de origen POSTPAGO.

2. Comisiones y bonos

2.1 El bono.-

Para que su representada pueda acceder al bono de S/. 930.00 deberá cumplir el siguiente objetivo comercial:

Portabilidad postpago	15
Alta postpago	4

Alta prepago	12
Pack prepago	7
UGIS	5
OLO PREPAGO	1
Porta prepago	8

2.1.1. Especificación de CF, por producto:

Portabilidad Postpago:

- Mayores o igual a 65 -----	5
- Menores a 65 -----	10
- Portabilidad con equipos -----	7
- CF promedio -----	55 soles.

Alta postpago: Solo se considerarán CF mayores o iguales a 49.90.

NOTA: Todas las líneas postpago, tendrá un periodo de evaluación de 3 meses a partir del mes siguiente de la activación. Si la línea en este periodo llega a presentar los casos: BLOQUEO POR DEUDA, ESTADO DE BAJA, PORTADA A OTRO OPERADOR, SUSPENDIDA Y/U OTROS CASOS DONDE LA LÍNEA NO SE ENCUENTRE ACTIVA, **el (la) asesor (a) deberá devolver el CF al distribuidor.** No se penalizará si se mantiene un porcentaje del 75% de ventas de calidad en el periodo de evaluación.

1.1 Comisiones

Su representada accederá a los siguientes esquemas comisionarios, siempre y cuando haya cumplido al 100% con el objetivo indicado en el punto 2.1, de la presente carta,

2.2.1 Postpago (Portabilidades, Renovaciones *).- Cada línea debe cumplir con las condiciones descritas en el Objetivo de Ventas

CARGO FIJO	PORTABILIDAD		RENOVACIÓN
	CHIP	PACK	
49.90 – 59.90	30%	50%	40%
65.00 - 75.00	35%	65%	50%
85.00 - a más	40%	75%	60%

***Para el caso de las renovaciones, el cliente deberá renovar en un plan mayor o igual al que ya tiene, caso contrario se perderá dicha comisión.**

2.2.2 Portabilidad prepago.- Para acceder a esta comisión, la portabilidad prepago deberá estar activa, tener un tráfico de llamada de 2 minutos, como mínimo, y un recarga de S/.5.00.

PRODUCTO	COMISIÓN
Chip	3 soles por cada línea
Pack	7 soles por cada línea

Anexo N°3. Matriz de consistencia.

Matriz de Consistencia

Título	Problema Problema General	Objetivo Objetivo General	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems					
Influencia del Clima laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa Gavil Eirl, por la Pandemia del Covid 19, en el año 2021.	¿Cuál fue influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores, de la empresa Gavil S.r.l. en el 2021?	Determinar la influencia del clima laboral después de la pandemia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Gavil Srl.	No existe una influencia significativa, después de la Pandemia, del Clima laboral en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Gavil Eirl en el año 2021.	Independiente: Clima Laboral en la empresa Gavil Srl en el año 2021	Según Méndez (2006) citado por (García, 2009) considera el clima organizacional, como el ambiente propio de la compañía, producido y percibido por cada uno de sus individuos de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional	El clima organizacional es el ambiente de trabajo creado por los individuos que forman parte de una empresa. Lo que, influye en el rendimiento laboral de los colaboradores.	Cambios en la modalidad de trabajo	Desafíos por cambios Estándares de trabajo	1y 2 3 y 4					
	Problemas específicos ¿Cuál la incidencia existe del Clima laboral de la dimensión, apertura a los cambios en la modalidad de trabajo del 2021, en la productividad de los colaboradores de la empresa en el 2021?	Objetivos específicos Determinar la influencia de la apertura a los cambios de la modalidad de trabajo en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa en el año 2021.					Relaciones humanas entre colaboradores	Cooperación entre compañeros Existencia de conflictos	5 y 6 7					
							Identificación con la empresa	Funciones y espacios definidas Pertinencia	8 9 y 10					
	¿Cuál es la influencia del Clima laboral de la dimensión, relaciones humanas, en la productividad de los colaboradores de la empresa en el 2021?	Determinar la influencia de las relaciones humanas de los colaboradores existentes en la productividad Laboral en el año 2021					Estímulos y recompensas	Estímulos recibidos Recompensas laborales	12, 13 y 14 15 y 16					
							Responsabilidad	Actividades sin supervisión Respeto a las normas de la empresa.	17 y 18 19 y 20					
	¿Cuál es la influencia que existe entre el Clima laboral, en la dimensión identidad, con la productividad en los colaboradores de la empresa en el 2021?	Determinar la influencia de la identificación con la empresa de los colaboradores en la productividad laboral en el año 2021.					Rendimiento en la tarea	Cumplimiento de tareas Iniciativa para optimizar tareas	1y 2 3y 4					
							¿Cuál es la influencia del Clima laboral en la dimensión, recompensa con la productividad de los colaboradores de la empresa Gavil S.r.l. Cajamarca 2021?	Determinar la influencia del estímulos y recompensas a los colaboradores en la productividad laboral en el año 2021.	Dependiente: Rendimiento laboral de los colaboradores en el año 2021	El desempeño laboral según (Chavenato 2000:359), 'Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos'	Lealtad	Permanencia en la empresa Compromiso con los objetivos de la empresa	5 6y 7	
	Trabajo en equipo	Reconocimiento y aporte de ideas Colabora para el cumplimiento de objetivos									8 9 y 10			
	¿Cuál es la incidencia del Clima laboral en la dimensión, responsabilidad, con la productividad de los colaboradores de la empresa Gavil S.r.l. Cajamarca 2021?	Determinar la influencia de la responsabilidad individual de los colaboradores en la productividad laboral en el año 2021.										Determinación	Solución de problemas a tiempo Logro de objetivos en el tiempo planeado	13 14
													Mejora de logros y metas	15 y 16

Anexo N°4. Cuestionario sobre el clima laboral en Gavil año 2021

CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO

PRESENTACION:

Alicia y Joel egresados de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo de la carrera profesional Administración de empresas, llevaran a cabo la investigación denominada: **“Incidencia del clima laboral en la productividad del personal de la empresa Gavil Servicios generales S.R.L. en la pandemia COVID 19 del año 2021”**.

Las pequeñas empresas y las personas que laboran dentro de las mismas tuvieron un cambio significativo en su entorno y modo de cómo realizar sus labores diarias durante la pandemia del COVID 19 y después de la época más crítica de la misma en el año 2021. Donde se comenzó a regresar a una nueva forma de trabajar para los directivos, empleados y nuevos comportamientos de compra de los clientes.

OBJETIVO:

El presente cuestionario, encuesta, tiene por objetivo recoger información de calidad, que nos permita el desarrollo de nuestra investigación. Determinar los aspectos más influyentes para los trabajadores de la empresa en su clima o cultura organizacional que mejoren de la productividad dentro de la empresa GAVIL SERVICIOS GENERALES S.R.L en el año 2021.

CLIMA LABORAL

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

- 1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores para el desarrollo de actividades laborales?
- 2 ¿Considera usted que la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
- 3 ¿Considera usted que la empresa realiza supervisión en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
- 4 ¿Considera usted adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

1.2 Relaciones Humanas

- 5 ¿Considera usted que sus compañeros lo apoyan en su trabajo y el bienestar de todos los colaboradores?
- 6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
- 7 ¿Considera usted que la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
- 8 ¿Considera usted que la empresa asigna funciones y espacio físico necesario para su trabajo de manera adecuada?

1.3. Identificación con la empresa.

- 9 ¿Considera usted que el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- 10 ¿Considera usted que en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
- 11 ¿Considera usted que la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

1.4. Estimulo y recompensa.

- 12 ¿Considera usted que la empresa realiza un análisis de resultados enfocado en su trabajo?
- 13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
- 14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
- 15 ¿Considera usted que la empresa invierte en capacitaciones para sus colaboradores?
- 16 ¿Considera que la empresa debería algún tipo de presente a los colaboradores en fechas o por logros laborales?

1.5. Responsabilidad

- 17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
- 18 ¿Usted cumple su trabajo según la misión, visión y valores de la empresa?
- 19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
- 20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

Anexo N°5. Cuestionario sobre el rendimiento laboral en Gavil 2021.

CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO

PRESENTACION:

Alicia y Joel egresados de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo de la carrera profesional Administración de empresas, llevaran a cabo la investigación denominada: “Incidencia del clima laboral en la productividad del personal de la empresa Gavil Servicios generales S.R.L. en la pandemia COVID 19 del año 2021”.

Las pequeñas empresas y las personas que laboran dentro de las mismas tuvieron un cambio significativo en su entorno y modo de cómo realizar sus labores diarias durante la pandemia del COVID 19 y después de la época más crítica de la misma en el año 2021. Donde se comenzó a regresar a una nueva forma de trabajar para los directivos, empleados y nuevos comportamientos de compra de los clientes.

OBJETIVO:

El presente cuestionario, encuesta, tiene por objetivo recoger información de calidad, que nos permita el desarrollo de nuestra investigación. Determinar los aspectos más influyentes para los directivos de la empresa en su clima o cultura organizacional que mejoren de la productividad dentro de la empresa GAVIL SERVICIOS GENERALES S.R.L en el año 2021.

RENDIMIENTO LABORAL		Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
2.1. Rendimiento en la tarea.						
1	¿Se considera usted que la empresa evalúa el rendimiento de los colaboradores de acuerdo trabajo asignado a cada colaborador?					
2	¿Se considera usted una persona preparada para cumplir y superar con los objetivos individuales y de equipo que la empresa le asigna?					
3	¿Considera usted que sus iniciativas de mejora, son consideradas por la empresa para la evaluación de rendimiento?					
4	¿Considera usted que la empresa aplica en método de evaluación del rendimiento de los colaboradores?					
2.2. Lealtad						
5	¿Considera usted importante que la empresa motive la lealtad de sus colaboradores?					
6	¿Considera usted que está identificado personalmente con los objetivos, misión y visión de la empresa?					

7	¿Considera usted que la empresa cuida de su estado de salud, Le otorgo descanso medico a los colaboradores que contrajeron el COVID?					
8	¿Considera usted que su rendimiento y el de otros colaboradores puede ser mejor reconocido por la empresa?					
2.3. Trabajo en equipo						
9	¿Usa regularmente con los equipos de bioseguridad en óptimas condiciones para desarrollar su trabajo?					
10	¿Considera usted que puede asumir el liderazgo de un grupo de colaboradores para una determinada tarea?					
11	¿Considera usted que el trabajar con sus compañeros incrementa su rendimiento y resultados?					
12	¿Considera usted que es capaz de desarrollar diversas actividades dentro de un grupo de colaboradores para lograr un objetivo común?					
2.4. Determinación						
13	¿Considera usted que es capaz de solucionar los problemas diarios de acuerdo					

	a los plazos establecidos por la empresa?					
14	¿Considera usted que es capaz de lograr sus objetivos laborales dentro de plazos establecidos y de acuerdo a la misión y visión de la empresa?		x			
15	¿Considera usted que con la adecuada retroalimentación lograría sus objetivos y los de su equipo dentro del tiempo establecido?					
16	¿Considera usted que fue capaz de lograr y superar las expectativas de la empresa?					

Anexo N°6. Resultados por entrevistado cuestionario sobre el Clima laboral

N°	Sujeto	Cambio modalidad de trabajo				Relaciones humanas				Identificación con la empresa			Estimulo y recompensa					Responsabilidad				Valor por entrevistado
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	Sujeto 1	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	95
2	Sujeto 2	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	89
3	Sujeto 3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	89
4	Sujeto 4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	94
5	Sujeto 5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	94
6	Sujeto 6	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	94
7	Sujeto 7	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	92
8	Sujeto 8	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	91
9	Sujeto 9	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	93
10	Sujeto 10	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	94
11	Sujeto 11	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	96
12	Sujeto 12	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	93
13	Sujeto 13	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	90
14	Sujeto 14	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	94
15	Sujeto 15	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	89
Valor por elemento		70	71	72	72	71	66	72	67	52	70	71	72	73	70	68	70	70	72	69	69	92.29
Promedio por pregunta		4.67	4.73	4.80	4.80	4.73	4.40	4.80	4.47	3.47	4.67	4.73	4.80	4.87	4.67	4.53	4.67	4.67	4.80	4.60	4.60	
Promedio dimension					4.75				4.60		4.29					4.71				4.67		

Anexo N°7. Resultados por entrevistado cuestionario sobre el Rendimiento laboral

N°	Dimensión:	Rendimiento en la tarea				Lealtad a la empresa				Trabajo en equipo				Determinación				Valor por sujeto
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Sujeto 1	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	55
2	Sujeto 2	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
3	Sujeto 3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	58
4	Sujeto 4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	63
5	Sujeto 5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	57
6	Sujeto 6	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	56
7	Sujeto 7	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	58
8	Sujeto 8	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	56
9	Sujeto 9	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	56
10	Sujeto 10	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	57
11	Sujeto 11	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	57
12	Sujeto 12	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	57
13	Sujeto 13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	63
14	Sujeto 14	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	55
15	Sujeto 15	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	57
Valor por elemento		72	72	67	66	74	62	74	57	75	54	64	71	72	63	73	63	58.07
Promedio Dimension					69.25				66.75			66				67.75		
Promedio indicador					4.62				4.45			4.40				4.52		

Anexo N°8. Cuestionarios de entrevista sobre el clima laboral de Gavi.

CLIMA LABORAL	Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
DIMENSIONES					
1.1 Cambios de modalidad de trabajo					
1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?	X				
2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?	X				
3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?	X				
4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?	X				
1.2 Relaciones Humanas					
5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?	X				
6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?		X			
7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??	X				
8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?	X				
1.3. Identificación con la empresa.					
9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?			X		
10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?		X			
11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?	X				
1.4. Estimulo y recompensa.					
12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?	X				
13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?	X				
14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?	X				
15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?		X			
16 ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?	X				
1.5. Responsabilidad					
17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?	X				
18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?	X				
19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?	X				
20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?	X				

CUMA LABORAL

CLIMA LABORAL

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

- 1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
- 2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
- 3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
- 4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato, y el plazo del mismo?

	X			
X				
X				
X				

1.2 Relaciones Humanas

- 5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
- 6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
- 7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
- 8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

X				
	X			
X				
	X			

1.3. Identificación con la empresa.

- 9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- 10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
- 11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

		X		
X				
	X			

1.4. Estímulo y recompensa.

- 12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
- 13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
- 14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
- 15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
- 16 ¿Considera que la empresa deberá otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
X				
	X			
	X			
X				

1.5. Responsabilidad

- 17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
- 18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
- 19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
- 20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X				
X				
	X			
X				

CLIMA LABORAL

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

- 1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
- 2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fie y es necesario?
- 3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
- 4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

	X			
	X			
X				
X				

1.2 Relaciones Humanas

- 5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
- 6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
- 7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
- 8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

	X			
X				
	X			
X				

1.3. Identificación con la empresa.

- 9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- 10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estará dispuesto a volver a trabajar en ella?
- 11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

		X		
X				
X				

1.4. Estimulo y recompensa.

- 12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
- 13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
- 14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
- 15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
- 16 ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
	X			
X				
	X			
	X			

1.5. Responsabilidad

- 17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
- 18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
- 19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
- 20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

	X			
X				
X				
	X			

CLIMA LABORAL

DIMENSIONES

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

- 1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
- 2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
- 3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
- 4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

X				
X				
	X			
X				

1.2 Relaciones Humanas

- 5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
- 6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
- 7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
- 8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

X				
	X			
X				
X				

1.3. Identificación con la empresa.

- 9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- 10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
- 11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

		X		
X				
X				

1.4. Estímulo y recompensa.

- 12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
- 13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
- 14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
- 15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
- 16 ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

	X			
X				
X				
	X			
X				

1.5. Responsabilidad

- 17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
- 18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
- 19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
- 20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X				
X				
X				
X				

CLIMA LABORAL

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

- 1 ¿Considera usted que la empresa secede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
- 2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
- 3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
- 4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

X				
X				
X				
X				

1.2 Relaciones Humanas

- 5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
- 6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
- 7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
- 8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

X				
	X			
	X			
	X			

1.3. Identificación con la empresa.

- 9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- 10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
- 11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

	X			
X				
X				

1.4. Estimulo y recompensa.

- 12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
- 13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
- 14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
- 15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
- 16 ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
X				
X				
X				
X				

1.5. Responsabilidad

- 17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
- 18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
- 19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
- 20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X				
	X			
X				
	X			

CLIMA LABORAL		Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
DIMENSIONES						
1.1 Cambios de modalidad de trabajo						
1	¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?	X				
2	¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?	X				
3	¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?	X				
4	¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?		X			
1.2 Relaciones Humanas						
5	¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?	X				
6	¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?	X				
7	¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??	X				
8	¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?	X				
1.3. Identificación con la empresa.						
9	¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia irpidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?			X		
10	¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?	X				
11	¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?		X			
1.4. Estimulo y recompensa.						
12	¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?	X				
13	¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?	X				
14	¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?	X				
15	¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?	X				
16	¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?		X			
1.5. Responsabilidad						
17	¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?	X				
18	¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?	X				
19	¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?	X				
20	¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?		X			

CLIMA LABORAL		Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
DIMENSIONES						
1.1 Cambios de modalidad de trabajo						
1. ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?		X				
2. ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?			X			
3. ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?		X				
4. ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?		X				
1.2 Relaciones Humanas						
5. ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?		X				
6. ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?		X				
7. ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??		X				
8. ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?		X				
1.3. Identificación con la empresa.						
9. ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?			X			
10. ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estará dispuesto a volver a trabajar en ella?		X				
11. ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?		X				
1.4. Estimulo y recompensa.						
12. ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?			X			
13. ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?		X				
14. ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?		X				
15. ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?			X			
16. ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?		X				
1.5. Responsabilidad						
17. ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?					X	
18. ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?		X				
19. ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?		X				
20. ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?		X				

CLIMA LABORAL

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

1. ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
2. ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
3. ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
4. ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
------------	-----------------	------------	---------------	----------

X				
X				
	X			
X				

1.2 Relaciones Humanas

5. ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
6. ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
7. ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
8. ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

	X			
	X			
X				
	X			

1.3. Identificación con la empresa.

9. ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
10. ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
11. ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

	X			
	X			
X				

1.4. Estimulo y recompensa.

12. ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
13. ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
14. ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
15. ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
16. ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
X				
	X			
X				
	X			

1.5. Responsabilidad

17. ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
18. ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
19. ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
20. ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X				
X				
X				
	X			

CLIMA LABORAL

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

1. ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
2. ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
3. ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
4. ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

X				
X				
X				
	X			

1.2 Relaciones Humanas

5. ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
6. ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
7. ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
8. ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

X				
X				
X				
	X			

1.3. Identificación con la empresa.

9. ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
10. ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
11. ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

	X			
	X			
X				

1.4. Estimulo y recompensa.

12. ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
13. ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
14. ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
15. ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
16. ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
X				
	X			
X				
X				

1.5. Responsabilidad

17. ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
18. ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
19. ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
20. ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X				
X				
	X			
	X			

CLIMA LABORAL

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

- 1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
- 2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
- 3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
- 4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

X				
	X			
	X			
X				

1.2 Relaciones Humanas

- 5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
- 6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
- 7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
- 8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

X				
X				
X				
X				

1.3. Identificación con la empresa.

- 9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- 10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
- 11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

	X			
X				
	X			

1.4. Estimulo y recompensa.

- 12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
- 13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
- 14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
- 15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
- 16 ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
X				
	X			
X				
X				

1.5. Responsabilidad

- 17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
- 18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
- 19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
- 20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X				
X				
	X			
X				

INDICADOR	VALOR
INDICADOR DE CALIDAD	5.0
INDICADOR DE TIEMPO	5.0
INDICADOR DE COSTOS	5.0
INDICADOR DE SEGURIDAD	5.0
INDICADOR DE SATISFACCIÓN	5.0
INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD	5.0
INDICADOR DE INNOVACIÓN	5.0
INDICADOR DE SOSTENIBILIDAD	5.0
INDICADOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	5.0
INDICADOR DE TRANSPARENCIA	5.0
INDICADOR DE EFICIENCIA	5.0
INDICADOR DE EFECTIVIDAD	5.0
INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVIDOR	5.0
INDICADOR DE CALIDAD DEL CLIENTE	5.0

ENCUESTA DE PERCEPCIONES DE CLIMA LABORAL EN EL SECTOR PRIVADO

CLIMA LABORAL

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

- 1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
- 2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
- 3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
- 4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

	X				
X					
X					
X					

1.2 Relaciones Humanas

- 5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
- 6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
- 7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
- 8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

X					
X					
X					
	X				

1.3. Identificación con la empresa.

- 9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- 10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
- 11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

	X				
X					
X					

1.4. Estimulo y recompensa.

- 12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
- 13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
- 14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
- 15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
- 16 ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X					
X					
X					
X					
X					

1.5. Responsabilidad

- 17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
- 18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
- 19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
- 20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X					
	X				
X					
X					

CLIMA LABORAL
DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

1. ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
2. ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
3. ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
4. ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
------------	-----------------	------------	---------------	----------

	X			
X				
X				
	X			

1.2 Relaciones Humanas

5. ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
6. ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
7. ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
8. ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

	X			
	X			
X				
X				

1.3. Identificación con la empresa.

9. ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
10. ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?
11. ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

X				
X				
X				

1.4. Estímulo y recompensa.

12. ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
13. ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
14. ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
15. ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
16. ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
	X			
X				
	X			
X				

1.5. Responsabilidad

17. ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
18. ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
19. ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
20. ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X				
X				
X				
	X			

BOGSA DE ACCIONES COMERCIALES Y SUBVENCIONES
BOGSA DE DESARROLLO DE COMERCIO OPERATIVO

CLIMA LABORAL

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?	X				
2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?	X				
3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?	X				
4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?	X				

1.2 Relaciones Humanas

5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?	X				
6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?		X			
7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??	X				
8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?		X			

1.3. Identificación con la empresa.

9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?			X		
10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estaría dispuesto a volver a trabajar en ella?		X			
11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?		X			

1.4. Estímulo y recompensa.

12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?	X				
13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?	X				
14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?	X				
15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?		X			
16 ¿Considera que la empresa deberá otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?		X			

1.5. Responsabilidad

17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?		X			
18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?	X				
19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?		X			
20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?	X				

CLIMA LABORAL

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
------------	-----------------	------------	---------------	----------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

1. ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
2. ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fue y es necesario?
3. ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
4. ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

X				
X				
X				
X				

1.2 Relaciones Humanas

5. ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
6. ¿Considera usted, que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
7. ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
8. ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

	X			
X				
X				
	X			

1.3. Identificación con la empresa.

9. ¿Considera usted que, el asenso laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
10. ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estarán dispuesto a volver a trabajar en ella?
11. ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

		X		
	X			
X				

1.4. Estimulo y recompensa.

12. ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
13. ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
14. ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
15. ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
16. ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
X				
X				
X				
X				

1.5. Responsabilidad

17. ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
18. ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos, misión, visión y valores de la empresa?
19. ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
20. ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

X				
X				
	X			
X				

BOCILLIO DE VIBORACION DE YCLADYDUES KON EDORDO OBERVAD

INDICADOR	DESCRIPCION	UNIDAD	INDICADOR	DESCRIPCION	UNIDAD

INDICADOR DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION

- CALIDAD DE SERVICIO
- SATISFACCION DE LOS CLIENTES
- EFICIENCIA EN EL SERVICIO

CONCLUSIONES

El clima laboral en la empresa es bueno, ya que los colaboradores están satisfechos con su trabajo y con la empresa, lo que se refleja en los resultados obtenidos.

CLIMA LABORAL.

Siempre =5	Casi siempre =4	A veces =3	Casi nunca =2	Nunca =1
---------------	--------------------	---------------	------------------	-------------

DIMENSIONES

1.1 Cambios de modalidad de trabajo

- 1 ¿Considera usted que la empresa accede a cambios en la modalidad de trabajo de los colaboradores, para el desarrollo de sus actividades laborales?
- 2 ¿Considera usted que, la implementación de equipos de bio seguridad fie y es necesario?
- 3 ¿Considera usted que la empresa realiza la supervisión adecuada en el desarrollo de su modalidad de trabajo?
- 4 ¿Considera usted, adecuada la modalidad de su contrato y el plazo del mismo?

	X			
	X			
X				
X				

1.2 Relaciones Humanas

- 5 ¿Considera usted que, sus compañeros lo apoyan en su trabajo y en el bienestar de todos los colaboradores?
- 6 ¿Considera usted que sus superiores y pares tienen un buen trato con usted y sus compañeros?
- 7 ¿Considera usted que, la empresa realiza esfuerzos por evitar los conflictos con los colaboradores??
- 8 ¿Considera usted que, la empresa le asigna funciones y espacio físico adecuados para el desarrollo de su trabajo de manera adecuada?

	X			
X				
	X			
X				

1.3. Identificación con la empresa.

- 9 ¿Considera usted que, el ausentismo laboral por motivos de salud en la pandemia impidió el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- 10 ¿Considera usted que, en caso de ser necesario su retiro de la empresa, estará dispuesto a volver a trabajar en ella?
- 11 ¿Considera usted que, la empresa es un buen lugar donde permanecer trabajando a largo plazo?

		X		
X				
X				

1.4. Estimulo y recompensa.

- 12 ¿Considera usted que, la empresa evalúa de los buenos resultados de su trabajo y los recompensa?
- 13 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por la formación y capacitación de sus colaboradores?
- 14 ¿Considera usted importante la retroalimentación sobre el desarrollo de su trabajo?
- 15 ¿Considera usted que, la empresa promueve la posibilidad de ascenso laboral para usted y los otros colaboradores?
- 16 ¿Considera que la empresa debería otorgar algún tipo de presente a los colaboradores en fechas especiales o por logros laborales individuales y grupales?

X				
	X			
X				
	X			
	X			

1.5. Responsabilidad

- 17 ¿Considera usted que la puntualidad y eficiencia de los colaboradores necesita supervisión permanente?
- 18 ¿Usted cumple su trabajo según las actividades, objetivos misión, visión y valores de la empresa?
- 19 ¿Considera necesario realizar una inducción sobre las normas y procedimientos de la empresa a los nuevos colaboradores?
- 20 ¿Considera usted que la empresa motiva a sus colaboradores para el cumplimiento de las funciones y normas establecidas?

	X			
X				
X				
	X			