



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa  
SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES

Luz Deni Bustamante Fernández

Yesica Gil Díaz

ASESOR:

Mgtr. Diana Lucila, Huamani Cajaleon

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

Año 2018-II.

## **PÁGINAS PRELIMINARES**



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Luz Deni Bustamante Fernández

Cuyo título es: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: Quince (número) Quince (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 06 de Noviembre del 2018

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Yesca Gil Diaz

Cuyo título es: "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 4.7 (número) cuatro (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 06 de Noviembre del 2018



.....  
PRESIDENTE



.....  
SECRETARIO



.....  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

### **Dedicatoria**

La presente tesis lo dedico a Dios por guiarme e iluminar mi camino en cada instante de mi vida, por fortificar mi corazón e irradiar mi mente y haber puesto en mi vida a personas maravillosas que han sido mi guía y compañía durante mi carrera universitaria.

Ofrezco esta tesis, a mis progenitores, hermanos y abuelo quienes son mi fuente de fortaleza y siempre estuvieron exhortando para seguir avanzando y ser un profesional competitivo y victorioso

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

A mis maestros, por sus incomparables formas de sabiduría quienes me incitaron en muchos sentidos a seguir adelante, por su esmero y dedicación, quienes, con sus saberes, su experiencia, su paciencia y su estimulación han logrado en mí que pueda finalizar mi carrera con triunfo.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Bustamante Fernández Luz Deni, con número de dni 49182341 con el objetivo de lograr confianza en la investigación según las leyes del área de licenciatura de la UCV lima este, según la carrera profesional dentro del nivel de ciencias empresariales, como lo es la escuela de Administración, prosiguiendo en poder presentar papeleos sustentables para concordar en que el estudio es afirmativo y conciso.

Por ello en este contexto se debe coincidir en que la información es legítima y de confianza para el jurado calificador de manera que bajo un juicio o declaración se confirma plena seguridad en la investigación.

Lima, diciembre del 2018



Bustamante Fernández Luz Deni

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Gil Díaz Yesica, con DNI N° 45283780 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2018

  
\_\_\_\_\_  
Gil Díaz Yesica

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada: **“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018”**, que tuvo como finalidad buscar establecer la asociación entre ambas variables del cual servirá para futuras investigaciones de modo que se haya beneficiado los requisitos para lograr la acogida de la misma para obtener el grado profesional de administración.



Bustamante Fernández Luz Deni



Gil Díaz Yesica

## Índice

	<b>Página</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Pagina del jurado.....	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Declaracion de autenticidad.....	vii
Presentacion.....	ix
Indice.....	x
<b>RESUMEN</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>xv</b>
1.1. Realidad problemática.....	16
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teoria relacionadas al tema.....	23
1.4. Problema de investigacion.....	33
1.5. Justificación del Estudio.....	34
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos.....	35
<b>II. METODO</b> .....	<b>37</b>
2.1. Diseño de la investigacion.....	38
2.2. Vaeriables, operacionalizacion.....	40
2.3. Población y Muestra.....	43
2.4.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	43
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	49
2.6. Aspectos eticos.....	49
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>50</b>
<b>IV. DISCUSION</b> .....	<b>67</b>

<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	71
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	74
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	76
<b>ANEXOS</b> .....	79
Anexo 1: cuadro de consistencia.....	80
Anexo 2: tabla de especificaciones .....	82
Anexo 3: Tabla de especificaciones.....	83
Anexo 4: cuestionario de clima organizacional .....	84
Anexo 5: cuestionario de desempeño laboral.....	86
Anexo 6: Ficha técnica de clima organizacional.....	88
Anexo 7: Evidencias de la investigación.....	89
Anexo 8: Validación de expertos.....	92
Anexo 9: Base de datos.....	102
Anexo 10: Detalle de confiabilidad.....	106
Anexo 11: Autorización de la empresa.....	109

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización Variable 1 .....	41
Tabla 2: Operacionalización Variable 2 .....	42
Tabla 3: Tabla de Expertos de la validación de los instrumentos.....	44
Tabla 4: Validación Variable 1 .....	46
Tabla 5: Validación variable 2 .....	48
Tabla 6: confiabilidad Variable 1 .....	49
Tabla 7: confiabilidad Variable 2 .....	49
Tabla 8: Tabla Cruzada Variable 1 y Variable 2 .....	51
Tabla 9: Tabla Cruzada factor 1y Variable 2.....	52
Tabla 10: Tabla Cruzada factor 2 y Variable 2.....	53
Tabla 11: distribución factor 3 y Variable 2.....	54
Tabla 12: distribución factor 4 y Variable 2.....	55
Tabla 13: distribución factor 5 y Variable 2.....	56
Tabla 14: distribución factor 6 y Variable 2.....	57
Tabla 15: distribución factor 7 y Variable 2.....	58
Tabla 16: coeficiente de correlación Variable 1 y factor 2.....	59
Tabla 17: coeficiente de correlación 1y factor 2.....	60
Tabla 18: coeficiente de correlación 2 y Variable 2.....	61
Tabla 19: nivel de asociación 3 y Variable 2.....	62
Tabla 20: nivel de asociación 4 y Variable 2.....	63
Tabla 21: coeficiente de correlación 5 y Variable 2.....	64
Tabla 22: coeficiente de correlación 6 y Variable 2.....	65
Tabla 23: coeficiente de correlación 7 y Variable 2.....	66

## RESUMEN

La investigación tuvo como título Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, la finalidad principal es buscar relacionar el clima laboral con el desempeño influenciado en el personal de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018. La variable I, fue el clima organizacional cuyas dimensiones de apoyo fueron: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control así mismo la variable ii que es el desempeño laboral fue evaluado con las siguientes: productividad, cumplimiento de la tarea y civismo. La población del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile y para medir la variable I y II, se trabajó con toda la población con el censo, por referirse a una población pequeña. El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario ya validado de Carlos Arturo Méndez, que fue adaptado según las necesidades de la empresa SCC del Perú conformado por 45 ítems y un cuestionario de 30 ítems; para el desempeño laboral; ambos presentaron la escala tipo Likert. Además, en cuanto a los resultados en el análisis estadísticos alcanzados con la prueba Rho Spearman se logró una correlación moderada en un 0.792 \*\*, previa evaluación y análisis de los resultados, se obtuvo un “p valor” o “nivel de significancia” de 0.000 que por ser menor a 0.05, se concluyó que evidentemente existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Palabras clave:** Ambiente laboral, rendimiento, objetivos, cooperación, subordinación

## ABSTRACT

The research was entitled Organizational climate and work performance of workers of the SCC company in Peru: Entel Chile Area, Cercado de Lima, 2018, the general objective of the research was, Determine the relationship between the organizational climate and work performance of the workers of the SCC company of Peru: Entel Chile Area, Cercado de Lima, 2018. Variable I was the organizational climate whose support dimensions were: objectives, cooperation, leadership, decision making, interpersonal relations, motivation and control likewise, variable ii, which is job performance, was evaluated with the following: productivity, task performance and citizenship. The population of the study consisted of 50 workers from the SCC company of Peru: Entel Chile Area and to measure the variable I and II, the whole population was worked with the census, to refer to a small population. The instrument used in this investigation was the questionnaire already validated by Carlos Arturo Méndez, which was adapted according to the needs of the company SCC del Perú conformed by 45 items and a questionnaire of 30 items; for work performance; both presented the Likert scale. In addition, regarding the results in the statistical analysis achieved with the Rho Spearman test a moderate correlation was achieved in 0.792 \*\*, after evaluation and analysis of the results, a "p value" or "level of significance" was obtained. 0.000 that, being less than 0.05, it was concluded that obviously there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the SCC company in Peru: Entel Chile Area, Cercado de Lima, 2018.

**Keywords:** Work environment, performance, objectives, cooperation, subordination

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 La Realidad Problemática**

En la trayectoria mundial se buscó que el ambiente laboral y el rendimiento reflejado en factores primordiales para verificar si el personal transmite una buena labor indispensable para que se pueda corroborar que los trabajadores y lo jefes se entiendan, de manera que las actividades son mejor evocadas de manera que existe posibilidades mejores conde se demuestre que los instrumentos o recursos que tiene a su favor los trabajadores sean recurrentes, con la previa subordinación de los superiores, y en consecuencia de podría tener el libre acceso de datos relevantes para ejecutar acciones buenas en el transcurso del trabajo de manera que la labor diaria es complementada, incurriendo en el adecuado desempeño laboral conociendo que el personal demuestra sus buenas actividades con su motivación.

En relación a lo explicado por el apartado anterior se debe hacer que los objetivos de la empresa se entienda en el ámbito global empresarial según el desarrollo demográfico y el crecimiento tecnológico que justifica el manejo de un adecuado clima organizacional, porque si se ve que el personal está motivado entonces estos pueden adoptar un sentido de pertenencia relevante, que luego puede corresponder a un grado de bienestar, con el fin de reducir los altos niveles ausentismo y gastos desmesurados en las formaciones a todos los miembros de la empresa.

En el ámbito internacional el factor clima organizacional tuvo mayor relevancia en las empresa e instituciones, por ello se realizaron diferentes investigaciones para destacar factores que intermedian en el desempeño laboral. Según la revista Talento Humano (2017, p.21), se realizó una encuesta por parte de la encuestadora Gallup a los empleados que laboran en diferentes horarios dentro de las 35 principales empresas de Brasil que pertenecen a diferentes rubros como minería, energía eléctrica, textil y de call center, donde se percibe que el 67 % de los trabajadores está conforme con el clima laboral, porque se dispone de la información prioritaria para cumplir con las obligaciones a su cargo, junto también con el manejo de los buenos recursos y equipos tecnológicos que permiten ejecutar las actividades en el tiempo predispuesto por la organización gracias a la buena toma de decisiones, sin embargo el 33 % no piensa lo mismo, debido a que el liderazgo impartido por los lideres directos no funciona para

asignar las responsabilidades que se relacionen a las necesidades de los colaboradores, lo que trajo como consecuencia la carencia de toma de decisiones acertadas, por ver el trabajo solo como una obligación sin metas personales.

En el ámbito nacional según el diario la República (2016), se destacó una indagación que fue realizado por la encuestadora Datum para dar referencias sobre el ambiente laboral de las primordiales empresas del rubro de atención al cliente del cual se consiguió como resultado que el 68 % de los colaboradores está conforme con su clima organizacional, porque la comunicación es asertiva y practicada con confraternidad entre los trabajadores, sin embargo el 25% afirma que se siente inconforme, porque se desconoce la existencia de retribuciones equilibradas o equitativas en las actividades, tienen relación con el desarrollo profesional de manera individual y grupal.

A nivel local se estudió a la empresa SCC del Perú, que es un Call center con nombre (SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU) que cuenta con varias campañas o áreas para diferentes países, en este caso hemos elegido el área ENTEL CHILE (ventas) portabilidad entel y venta de celulares a clientes, sin embargo el personal no están satisfechos con su ambiente laboral, en el último semestre del año 2017, se percibe que el supervisor no comunica a tiempo los cambios o promociones de cada mes, no informa los indicadores (tardanzas, acw, el monitoreo y control de llamadas); ahora en el caso de las bonificaciones no motiva al personal porque estos incentivos tanto personales como sorteos y aumento en la comisión de cada venta, no es el adecuado, lo que genera estrés laboral. En consecuencia, el desempeño laboral no es el óptimo, ya que no cumple la entrega del servicio por parte del delivery en la fecha y horario establecido, así mismo se genera la baja productividad, la desmotivación de los ejecutivos, para adaptarse a su modo de trabajo en el cual los jefes son líderes autocráticos, que no toman en consideración las decisiones del personal y no se entrega una buena base de datos (número telefónico) generando bajas ventas del plan post pago y los equipos (Anexo 7)

En conclusión, en la investigación se buscó explicar las variables clima organizacional y desempeño laboral con la realidad problemática y por consiguiente relacionar ambas variables de estudio.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Antecedentes Internacionales**

Drogget (2015) elaboró la tesis titulada Clima organizacional y rendimiento laboral de la institución universitaria de Guadalajara-México. Autónoma nuevo león, Guadalajara, para conseguir el nivel de licenciatura en gestión administrativa. El fin general, fue buscar una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la universidad de Guadalajara. Las bases teóricas con la que fundamento sus variables fueron: Palma (2004) para la variable clima organizacional que dice que el ambiente fue significativo para destacar un buen ambiente laboral donde el personal pudo verlo como adecuado para repercutir en su acciones que tiene un efecto en la institución o empresa y en el autor Barrera (2011) para la variable desempeño laboral, por ello el desempeño fue verificable como un factor relevante que demostró cómo se calificó a los trabajadores con resultados que evidenció su manera de trabajar ya sea pasado y presente en sus actividades. Por ello se verificó que el método se evidenció como nivel descriptivo correlacional, de tiempo establecido que reflejó el diseño de corte transversal y no experimental para justificar observación de variables sin controlarlas. Por otro lado la población fue indispensable para tener el ámbito global de la investigación que estuvo constituido por 350 docentes, por ello la muestra fue de 118, para que le aplique una encuesta relevante por los 50 ítems. Para concluir, se afirmó que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.617 y el sigma bilateral de 0,003; por ello la hipótesis alterna se rechazó y justificó la relación considerable entre ambas variables de estudio. En conclusión, los docentes universitarios presentaron conocimiento asertivo desarrollando habilidades y actitudes positivas cumpliendo los objetivos propuestas por la dirección, y son las relaciones interpersonales entre los docentes que ayudaron a cumplir las actividades de investigación y gestión de la comunidad universitaria.

El estudio en la información teórica mostró que el personal docente de la universidad cumplió los objetivos con el acceso a la información como la misión y visión, las políticas y eventos educativos de la institución, y también la relación interpersonal o de confraternidad con la colaboración del personal y apoyo mutuo en la ejecución de actividades educativas satisfaciendo las necesidades de los estudiantes universitarios.

Ortiz (2014), elaboró la tesis titulada Ambiente laboral y rendimiento laboral de los trabajadores del rango de ventas y compras de la Empresa Representaciones y Servicios Cía. Ltda, para obtener un título de licenciatura de administración en la Universidad Técnica de Ambato que se creó en Ecuador. Entonces el objetivo general fue identificar que el clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de ventas y compras de la Empresa Representaciones y Servicios Cía. Ltda. Por ello las variables se explicaron con bases teóricas que fueron: Brunet (1992) para el clima organizacional, que lo detalló como una característica o la cualidad relevante durante las competencias, además de demostrar propiedades que son desarrollados en el ámbito psicológico del personal; así también estuvo el autor Martin y Colbs (2002) para la variable desempeño laboral es una conducta que comprende un proceso estructurado que consiste en establecer objetivos y estándares del desempeño. Si bien el caso del método que fue de nivel descriptivo correlacional, también se buscó que la investigación se concrete en un momento ya comprendido y a la vez que no se controle las variables tratadas. Se pudo concretar que la institución está conformada por un número cuantificable de 85 colaboradores, y al ver que representa un número indiscutiblemente reducido se verifica que el instrumento es el adecuado, constituido por 36 ítems. Para finalizar, se logró tener un resultado de correlación de spearman verificable por el numeral de 0.451 y nivel significativo de 0.001, por ello al ser menor a 0.05, la relación fue confiable entre la variable I y II; al mismo tiempo, se corroboró que los trabajadores tiene una conversación asertiva para dar a cuenta sus suposiciones sobre las actividades de manera que se tuvo la participación liberal en las tareas, mostrando responsabilidad de utilizar los recursos necesarios y tecnología cumpliendo los indicadores de distribución y venta brindada al por mayor con pintura en polvo y productos automotrices.

El estudio aportó de manera positiva, porque en la empresa Representaciones y Servicios Cía. Ltda, los trabajadores se sintieron motivados para cumplir sus responsabilidades de manera eficiente de acuerdo a las necesidades de los clientes; por ende, el desempeño laboral se manejó oportunamente en el escenario interno y el liderazgo de los jefes, y que comprendió el seguimiento de la ejecución y condición en el trabajo.

Gómez (2015) En su tesis que fue titulada como, clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la organización turística en la Habana. Universidad Central de las Villas-Cuba, para optar el título en psicología industrial. El objetivo general fue proponer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la organización turística en la Habana. Los fundamentos teóricos estuvieron Hall (2009) para el ambiente laboral, Inche (1998) para el desempeño laboral, es la calificación de los resultados de un empleado por su rendimiento pasado o presente de sus funciones. Metodológicamente el estudio fue descriptivo correlacional, de corte transversal y no experimental, sin manipular las variables. La población estuvo conformada de 45 trabajadores, y se utilizó el censo, trabajando con toda la población, además se aplicó la técnica de encuesta a partir de un instrumento conformado por 42 ítems. En conclusión, se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.385 y el valor de significancia de 0.020, y al ser menor que el ( $p \leq 0.05$ ), se aceptó la hipótesis alternativa, sobretodo existe relación entre las variables I y II; es decir que el control que fue impartido por los jefes, se ejecutó de acuerdo a las necesidades del personal, revisando el trabajo para corregir errores en el rendimiento.

El aporte que nos brindó esta investigación fue el marco teórico, visto que el liderazgo brindado por los líderes no se adecuó a las competencias del personal, de manera que no se actualizó los conocimientos del personal para cumplir las tareas, por culpa de los jefes y sus reglas autoritarias que interrumpió el compromiso de atención al usuario, incurriendo en clientes insatisfechos y gestión interna ineficiente.

### **Antecedentes Nacionales**

Ruiz (2015) realizó la tesis titulada clima organizacional y desempeño laboral de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Continental-Huancayo; para nombrar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad peruana los Andes. El objetivo fue diagnosticar la gestión laboral y desempeño de los profesores de la institución Superior Continental-Huancayo. Mientras que las bases teóricas ese ligado por Canclini (1990) que explicó la variable como el ambiente laboral, que es vivido o experimentado por los colaboradores, estas vivencias garantizaron el planteamiento de las actitudes; mientras que para la variable desempeño laboral se

basó en García (2011), que explicó que el desempeño laboral comprendió la realización personal, con el fin de que los trabajadores valoren el ambiente laboral, según las circunstancias que tengan para alcanzar el desarrollo personal. La población fue 362 docentes, y se empleó una fórmula de población finita, con una muestra aleatoria simple de 144 docentes, por lo tanto, se aplicó la técnica de la encuesta dirigido a los docentes de las áreas de administración, finanzas y contabilidad. En conclusión, se obtuvo un coeficiente de asociación fue de 0.524 y el numeral significativo fue 0.010, en consecuencia, existiendo concordancia entre la variable I y II; por consiguiente, los profesores cuentan con los equipos de oficina y tecnología de vanguardia, que les permite desarrollar habilidades primordiales durante el trabajo en equipo, evidenciando de esta manera que el ambiente laboral es el adecuado.

El estudio manifestó que el Instituto, transmitió la información a los docentes según los planteamientos y objetivos establecidos; sobre todo se reconoció las necesidades del personal para ascender a cargos mayores y valorar la atención pedagógica, puesto que se mejoró las competencias de liderazgo como la interacción social y las estrategias para mantener un buen ambiente laboral garantizando la productividad.

Marquina (2015) elaboró una tesis titulada: Clima organizacional y desempeño laboral del Consorcio la Arena SAC. Universidad Nacional de Trujillo para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas. El objetivo general fue identificar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral del Consorcio la Arena SAC. La investigación se basó en autores como Reyes (1988) para el clima organizacional y en Koontz (1984) para el desempeño laboral, se entiende como el vínculo de lealtad que tiene el personal para con la empresa, donde es esencial que los trabajadores, reciban recompensas por los resultados significativos por el uso de los recursos a su disposición. Por otro lado, el método de la investigación fue descriptivo-correlacional, de diseño de corte transversal. La población fue de 368 trabajadores, al cual se aplicó la formula finita resultando una muestra de 192 trabajadores (muestra aleatoria simple). En conclusión, mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.513 y un valor de significancia de 0.001 que por ser menor al margen error de 0.05, se acepta la hipótesis alterna, y en efecto existe relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral del Consorcio la Arena SAC.

El estudio aportó en la empresa Arena SAC, porque se contó con buenas condiciones laborales, con equipos y tecnología de vanguardia, de modo, que las actividades se desarrollaron en caso óptimo. En primer lugar, faltó al personal el adecuado conocimiento sobre las funciones que realizaron y los objetivos de la organización. En último lugar, mediante estos alcances se conoció la realidad de la empresa SCC, en cuanto a la relación entre el personal de callcenter con el líder del área Entel Chile.

Cáceres (2013) en su tesis que fue titulado como, Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes públicos urbano José María Arguedas. Universidad de San Antonio-Cuzco, para obtener el título profesional de maestría en gestión de la educación. El objetivo general fue determinar el clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes públicos urbano José María Arguedas. Las teorías utilizadas en el estudio, se basó en Carmona (2008) para el clima organizacional y en Segovia (2011) para el desempeño laboral, que lo define como el cumplimiento de los objetivos o metas predispuestas puede llegar a ser más competitiva, por ello se debe innovar y utilizar el conocimiento sobre las funciones y en Segovia (2011) para el desempeño laboral, se define como la relación de dos o más personas, entre estas interacciones y se influye entre sí, para lograr objetivos en común. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental, dado que no se manipula las variables, con el componente relacionado al campo de la investigación, y fue de corte transversal, es decir se elaboró el estudio en un periodo de un año. Por otro lado, la población fue de 84 colaboradores, y en consecuencia se usó el censo, incluyendo a los miembros de la población estadística. En conclusión, se obtuvo un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.331 que es una correlación de categoría débil, a su vez se tuvo un sigma bilateral de 0.030 justificando la relación entre ambas variables; esto demostró que el 54% de los colaboradores estuvo satisfecho con el clima laboral, con la oportunidad de ascenso o línea de carrera, respaldado por los responsables de áreas que hicieron un monitoreo y seguimiento del trabajo de manera semestral (cada seis meses).

Esta tesis aportó, ya que dispuso del liderazgo oportuno con el control de las actividades, de modo que se entrenó al personal rigiéndose de oficializar ideas concretas para ponerlas en marcha, de manera que se alcanzó el alto margen de efectividad ligado

a resultados fructíferos sin evidenciar pérdida de momentos destacables, puesto que se facilitó el conocimiento teniendo leyes propias de ejemplo en las funciones. Estos alcances facilitaron la comprensión de las variables y se tomaron mejores decisiones en cuanto a la supervisión ejercido en la empresa SCC.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### Factor 1. Clima organizacional

La investigación tuvo relevancia que es bajo conceptos de temáticos siendo:

Según Méndez (2007) definió que:

Afirma que el clima laboral es evidente que demuestra que la persona puede percibir el grado en el que el ambiente laboral puede representar un factor indispensable que puede repercutir en las actitudes del personal que pueden conllevar a identificar las relaciones más destacables entre los miembros de la organización y de todos los indicadores del sistema organizacional. (p.96).

De acuerdo al apartado de los estudios se pudo destacar que el factor como lo es el clima organizacional demostró que es múltiple las dimensiones para verificar las variables de modo que el autor Méndez construyó un instrumento importante en la medición de modo que los intelectuales lo calificaron como primordial desde el año 2004 que luego fue ejercido por diferentes empresas de Colombia y en entidades financieras, empresas de servicios como Grupa Sura. Y en consecuencia el alfa de cronbach estuvo conformada por un valor de 0.96 y está conformado por preguntas demostrables con un número de 45 ítems.

Se tomó en consideración esta teoría, donde su práctica en la empresa SCC, pudo garantizar la competitividad y la productividad, gracias a las sugerencias que fueron planteadas, como el intercambio de ideas entre los miembros del grupo, que comprende la comunicación, los valores, el diseño de la estructura organizacional y las formas de competencias entre los colaboradores, mejorando después la cooperación, el liderazgo, la toma de decisiones y determinar las tareas y resultados en el trabajo para conseguir el objetivo trazado.

Para ello el autor presentó siete dimensiones:

### Dimensión 1: objetivos

Es la forma en que los fines de la empresa llegan a repercutir en metas más elaboradas y competitivas de modo que se puede crear mejores opciones para desarrollar las actividades con el conocimiento indispensable influenciado en cumplir objetivos organizacionales.

### Dimensión 2: cooperación

Se ve que la empresa puede asociar sus acciones para destacar un trabajo grupal definitivo entre el personal adjunto de manera que se alcanza todas las metas conferidas por la organización y en las áreas influenciadas.

### Dimensión 3: Liderazgo

Se debe entender que liderar consiste en que el jefe pueda evocar sus actividades y funciones para tomar mejores decisiones para constatar que las actitudes de los colaboradores sean mejores y con el objetivo que la perspectiva sea la mejor con respecto a las funciones establecidas.

### Dimensión 4: Toma de decisiones

Se aclara que la toma de decisiones ayuda a dar como resultado un plan de acción para dirigir de mejor forma las actividades según leyes indispensables y justificables que representa un elemento o un motor que puede repercutir en fines establecidos.

### Dimensión 5: Relaciones interpersonales

Se verifica que existe un grado de asociación entre lo que significa las situaciones de ámbito recreacional, deportivo generalmente para poder garantizar la práctica de las actividades, demostrando que las relaciones del personal demuestran que se alcanzan el fin proyectado.

### Dimensión 6: Motivación

De un mayor cargo, donde se puede hallar la influencia directa de la forma en cómo se ejerce el estilo de liderazgo manifestado en las actitudes presentes en el área de trabajo. Esto se fundamenta en que los comportamientos y actitudes que presenta los colaboradores en su área de trabajo que depende del ejercicio

## Dimensión 7: Control

Por ello los trabajos deben ser otorgados de acuerdo a las necesidades y capacidades de los trabajadores para cumplir las actividades en el tiempo predispuesto por la organización. Para que se pueda llegar a alcanzar una mejor toma de decisiones acertadas se debe manejar de manera eficiente y eficaz en los procesos.

Palma (2004) señaló que:

El clima laboral es la cualidad relativa que comprende las competencias, características o capacidades psicológicas del personal, donde los trabajadores adoptan una forma de conducta, producto de la estructura y sucesión que se dan en la organización. (p.118).

El autor para medir el clima organizacional elaboró un instrumento llamado “CL-SPC”, cuyo objetivo era analizar las propiedades del comportamiento de los colaboradores para proyectar mejoras en el ambiente laboral. Este instrumento estuvo compuesto por 50 ítems, presento también un alfa de cronbach de 0.97 y un sig. Bilateral de 0.000, que ya ha sido validado por expertos internacionales de Bolivia y Chile.

Esta teoría menciona que se puede adoptar atributos específicos de una organización como es la SCC, con sugerencias impartidas a los miembros y su entorno, puesto que se tomó en consideración las actitudes y expectativas del personal, tales como el grado autonomía y las conductas que provienen de las percepciones y observaciones. En consecuencia, se estimó cada atributo para brindar conocimiento acerca de las características individuales como la motivación, rendimiento, satisfacción, relación intergrupala y comportamientos en los colaboradores de la empresa SCC.

Palma (2004) en su instrumento presentó las siguientes dimensiones: a) Realización personal, b) pertenencia laboral, c) supervisión, comunicación y d) contexto laboral.

### Dimension1: Realización personal

Con este elemento se quiere llegar a que el personal pueda lograr sus fines esperados de manera que el personal puede desarrollar sus opciones personales de mejor manera

para concebir acciones e innovar en la organización, por ello la toma de decisiones es un factor en el cual los jefes pueden tomar en cuenta ideas relevantes y significativas oportunas de las personas.

#### Dimensión 2: Pertenencia laboral

La pertenencia laboral corresponde a lograr concretar que los trabajadores entiendan definitivamente cuales son la visión, misión y las actitudes que deben tomar acciones o funciones de manera efectiva para tener mejor calidad laboral demostrando un perfil formidable para llegar a la meta trazada y mejor aún llegar al objetivo con los valores y el compromiso se puede tener el crecimiento empresarial.

#### Dimensión 3: Supervisión

Si bien la supervisión es demostrable para llegar a las metas entonces se puede mejorar el desarrollo de las labores corroborando para tener que solucionar problemas en el área, el apoyo brindado por el jefe a los colaboradores de la mano a las leyes y metas trazadas, que están como guías de trabajo.

#### Dimensión 4: Comunicación

Se debe resaltar trabajo en conjunto para relevar funciones mejor justificables para cada integrante alarmante del a empresa y por fin compartir datos que se obtienen por los medios posibles como las asociaciones respetivas entre el líder y el empleado de manera que se llega a una conclusión para precisar que información pertenece a cada uno y si es factible reunirse o trasladarse a otras áreas y departamentos para recolectar experiencias y conocimientos, llamando la atención y motivando al personal consignado el mejor desempeño comprendiendo una perspectiva mejor y llamativa.

#### Dimensión 5: Contexto laboral

Llegar a trasladarse a otras áreas puede ser el pilar para motivar al empleado de manera que adquiere más vigencia en el cargo manejando y controlando materiales usados para su desempeño suministrado y eficiente, de modo que se asegura tomar mejores ideas y prácticas en la organización para llegar al fin deseado para brindar mejores salarios al alcance de su necesidad de manera que se coopera para cumplir mejores actividades.

Por otro lado, según Brunet (2008) mencionó que el clima organizacional “es producto de lo que experimento el personal para demostrar que las acciones pueden tener en cuenta que el comportamiento que lleva a cabo que la perspectiva es muy asociable en la realidad observable en la empresa” (p.194).

El autor en su libro “Administración de Recursos Humanos”, destacó la importancia del clima organizacional, para adquirir resultados en el entorno a los negocios, y son los administradores quienes deben conocer los puntos fuertes y debilidades del personal, con el fin de anticiparse a las necesidades de los trabajadores; además el autor plantea que el ambiente laboral es cuantificable para tratar el nivel de motivación legítima y verosímil para garantizar mejores rendimientos dentro de un ambiente bien favorable y por ende cumplir con las labores teniendo como producto mejores asociaciones.

Por lo tanto, la teoría del autor se tomó en consideración dentro del entorno de la empresa SCC, brindando sugerencias de acuerdo a los procedimientos de organización, para comprender en técnicas causa y efecto, los temperamentos del personal, ya que estos son el trayecto más notorio para afirmar que el escenario es el mejor y declarar que las leyes sean cumplidas para favorecer la transmisión de temas notorios, de manera que se pudo lograr el mejor desempeño en todas las labores, donde la comunicación se impartió de manera directa e indirecta.

Brunet (2008), propuso seis factores o dimensiones de la siguiente manera:

Dimensión 1: Métodos de mando

Este factor o elemento es primordial para que perspectiva del personal se de acuerdo a los acuerdos entre los jefes y los trabajadores para tener en claro los fines influyentes según la estructura organizacional.

Dimensión 2: Motivación.

Es motivo de poder influenciar en el trabajador que se sigan las políticas con el objetivo de poder responder sus necesidades de manera que la percepción sea la más adecuada.

Dimensión 3: Comunicación

Si bien la comunicación debe ser asertiva entonces el empleado debe responder ciertos márgenes de elementos como los tipos y estilos de dirección para comprobar que la transmisión de datos sea la más prospera.

#### Dimensión 4: Influencia E Interacción

Esto se comprende que la perspectiva debe ser de manera participativa por parte de los involucrados que son los trabajadores de manera que interactúen en el área donde realizan sus actividades, de manera que los superiores establezcan los objetivos en la organización.

#### Dimensión 5: Resolución de problemas y toma de decisiones

La resolución de problemas u obstáculos para llevar mejores decisiones involucrando la manera en que el personal se distribuye las funciones para legar a una meta

#### Dimensión 6: Planificación

Se debe influenciar en el trabajador la participación conjunta para corroborar planes que se ejecuten según la dirección ya establecida.

#### Dimensión 7: Toma de decisiones

Es al alcance de la institución que se puede administrar tecnología útil para conformar grupo de funciones dentro del ámbito de leyes adquiridas como cultura organizacional asignando las políticas empresariales que son un rango mayor de la competencia, idea necesaria.

### **Desempeño laboral**

Robbins & Judge (2011), afirmaron que:

El desempeño es la calificación de los resultados de un empleado por su rendimiento pasado o presente de sus funciones, donde los trabajadores deben se capacitados y motivados para cumplir objetivos personales y profesionales, al participar de manera relevante en la organización. (p.112).

Los autores dieron referencia al desempeño laboral como un factor que tuvo implicancia en la organización, para mantener un ambiente laboral agradable y

satisfactorio, de modo que se pudo tener un mejor rendimiento en las funciones y tareas que existen en el puesto o cargo asignado.

El autor propuso competencias de desempeño, las cuales fueron:

-diplomacia y mejor labor

-generación / disciplina

-grupo de labores y asociación

-información / actitudes para el cargo

-planificación y gestión organizativa

Esta teoría permitió mejorar el desempeño laboral en la empresa SCC, porque se reconoció que las acciones al dar importancia en las maneras posibles de garantizar disciplina mejor para que las tareas sean finales y proyectadas para objetivos propios y organizativas reflejando gran acogida del empleado identificable en la institución, y también percibir recompensas sociales simbólicos y no materiales justas de acuerdo al rendimiento que presenten.

Según el autor se procedió a aplicar cuatro elementos para explicar el rendimiento laboral, que fue presentable de este modo:

#### Dimensión 1: Productividad

Se debe sentir que los empleados demuestran ser efectivo para realizar las actividades planeadas y constantes, dinámicos para conseguir mejores indicadores y resultados de parte del personal que tiene equipos o instrumentos que hace más tranquilo sin tanto esfuerzo el desarrollo de las funciones de forma que se alcanza una lealtad mejor de los trabajadores.

#### Dimensión 2: Cumplimiento de tareas

Se debe generar que las responsabilidades deben ser ejecutables con todo trayecto ya planeado para que se tenga todo al margen de los objetivos donde se alcance la mejor productividad, enfrentando los problemas, de manera que se pueda comprometer a dar soluciones dentro de la organización.

### Dimensión 3: Civismo

Se debe entender que el personal involucrado en los fines planeados debe conferir que es importante justificar la puntualidad para estar en constante apoyo entre los trabajadores gracias al apoyo mutuo que después ayuda a mantener un grado de identidad con la organización.

Según Campbell (1994), afirmó que:

El desempeño laboral es el grupo de principios más populares como los resultados de la tarea individual, actitudes y características que presenta el trabajador en el ambiente laboral, donde el desempeño laboral está relacionado a reglas importantes para el cumplimiento de las tareas asignadas. (p.195).

El autor resaltó que el desempeño efectuado por el trabajador se realiza con el fin de precisar o determinar el grado de competencia de los trabajadores de las organizaciones, a partir de allí se podrá medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia por medio de dimensiones que el autor propone a continuación.

Por otro lado, esta teoría se llevó a cabo en la empresa SCC, de manera que se planteó sugerencias para poder mejorar el desenlace con una actividad eficiente y eficaz en las tareas predispuestas, por ello fue apropiado que el personal asista de forma puntual en la entrada como salida de sus trabajos, demostrando un compromiso de acuerdo a las políticas, sumado a las acciones, habilidades individuales para alcanzar las metas establecidas y coincidiendo que es preferible corroborar la atención del jefe para practicar en formas de incentivar al empleado en el manejo de todos los recursos de nivel óptimo llamando así las ideas más plenas en vista del logro de solución para los errores y deficiencias

Campbell (1994), propuso cuatro dimensiones para explicar el desempeño laboral, tales como las siguientes:

Dimensión 1: Asistencia y puntualidad

Es el cumplimiento de las horas laborales al asistir a su puesto de trabajo de forma puntual tanto en la entrada como salida que se establece en la empresa. De parte del trabajador es el compromiso que le pone para presentar los resultados de su puesto en el trabajo

#### Dimensión 2: Desempeño de funciones

Este componente fue verídico para concordar que labora es la ejemplificada mejor para remarcar que es importante en el trayecto empresarial de modo que se logre los resultados justificables de acuerdo a funciones trasladadas a metas.

#### Dimensión 3: Características personales

Esto es preferible que se da para corregir todas las actitudes desfavorables como la poca energía para laborar y dar solución a todos los obstáculos abstraídos del a institución de manera que se inicia con dar tiempo para ejercerlas y poder recolectar información que será segura para el personal que las necesita para tomar mejores ideas y prácticas en sus labores con el fin de poder lograr el exitoso margen de objetivos cumplidos si bien con decisiones a la altura de la estructura organizativa.

#### Dimensión 4: Liderazgo

Esto remarca que el líder está cumpliendo con lo acordado si bien para suministrar al personal de conocimiento útil y eficaz al margen de los puestos ejercidos por el empleado que debe tener disciplina administrativa en el enriquecimiento de actividades con cierta humildad en el prójimo para considerar su posición frente a los trayectos de resolución de obstáculos presentes objetables y poco recurrentes, de manera que deben ser considerados como tales en positivo para la institución.

Según Fernández (2010), afirmó que:

El desempeño es una conducta que comprende un proceso estructurado que consiste en establecer objetivos y estándares del desempeño, medir dichos estándares con el desempeño. Por ello este proceso nos ayuda a ver cuán productivo es el empleado y en qué área se puede desempeñar mejor. (p.125).

Según el autor fue importante que el desempeño laboral sea realizado de la mejor manera posible con el objetivo de suministrar las ideas de acuerdo al poderío de acciones para garantizar su práctica dentro de la entidad que puede tomar disciplina sobre sus integrantes laborales.

La teoría del autor permitió beneficiar la práctica en la empresa SCC, eligiendo una alternativa más ejemplar en el momento de innovar y tomar riendas a las metas que se deben lograr influenciando siempre un control emocional para cumplirlas de manera menos ortodoxa y marcando un grado de facultamiento pleno sin perder las perspectivas a lo que se quiere llegar. También fue el caso de la calidad del trabajo, donde se pudo entender las características o requisitos del puesto de trabajo en un tiempo establecido, y que se ajuste a poder satisfacer a los clientes.

El autor mencionó cuatro factores importantes valorados en su teoría y fueron las siguientes dimensiones:

#### Dimensión 1: Habilidades Personales

Esto comprende que los objetivos deben ser realizables de manera general para tomar riendas de los propios actos de manera que se puede hacer cargo de todo lo que puede lograr con el objetivo de reconocer las actividades son adyegados a los cargos ocupados.

#### Dimensión 2: Facultamiento

Se precisa que los empleados tienen en conciso los roles relevantes en relación a la subordinación de los líderes que solicitan la comprensión de sus trabajadores alternativos para marcar el fin trazado.

#### Dimensión 3: Motivación

Se constituye idealmente por conceptos adyegados al ambiente que se vive en la institución donde se afronta los pocos logros de sus trabajos que por ello se debe trazar ciertos márgenes de logro para acudirlos de manera que se obtiene motivación que responde las exigencias del empleado.

#### Dimensión 4: La eficacia

Es el cumplir con las metas y objetivos con el fin de que las actividades encomendadas al personal, este debe ser capaz de dar solución rápida, para cumplir con los momentos de entrega de las tareas de presentación de manera rápida cumpliendo las metas ya establecidas anteriormente.

#### **1.4. Formulación del problema**

La formulación del problema consistió en reducir en lo más mínimo el desarrollo de la investigación. Para el presente trabajo se planteó los siguientes problemas generales y específicos.

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?

##### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre los objetivos y desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre la cooperación y desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre el liderazgo y desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre la motivación y desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre el control y desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

Esta investigación fue importante porque se pretendió corroborar si las teorías de Méndez (2007) con la utilización de su propio instrumento que luego fue adecuado a las necesidades de la empresa, relacionado con la variable clima organizacional y desempeño laboral, con los autores Robbins & Judge (2011); se relacionan con la realidad problemática de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile.

### **Justificación práctica**

Esta investigación fue de gran aporte para la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, porque se pudo solucionar los problemas con la propuesta de cambios para fortalecer los elementos positivos y reemplazar los negativos, con el fin de entender las conductas de las personas que son responsables de llevar a cabo la administración de la empresa, esto fue en beneficio de los colaboradores.

### **Justificación metodológica**

En el ámbito metodológico fue evaluado el nivel de relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, utilizando el cuestionario tipo Likert para recaudar datos importantes que fueron utilizados en el programa SPSS 24, encontrando las soluciones ante el problema que sucede en la empresa.

### **Justificación social**

En el ámbito social la investigación brindó a la comunidad intelectual, un conocimiento acerca de la problemática en el clima laboral y a la vez, se pudo mejorar el desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, tomando acciones inmediatas para mantener la estabilidad emocional del colaborador el cual sólo fue valorado por la función que realizaban al menor costo y en el menor tiempo posible.

## **1.6. Hipótesis**

Según Bradford (2011), señaló que; “son ideas anteriores antes de los resultados que verifican que la hipótesis puede ser aceptada o rechazada en la investigación con el objetivo de llevar a la afirmación más esperada” (p.114).

## **Hipótesis General**

Existe relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

## **Hipótesis Específicos**

Existe relación entre los objetivos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Existe relación entre la cooperación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Existe relación entre el liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Existe relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Existe relación entre el control y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

## **1.7. Objetivos**

Según Ames (2008), propuso que; “el objetivo de la investigación es el fin o meta que se pretende alcanzar en un proyecto, estudio o trabajo de investigación. También indica el propósito por el que se realiza una investigación” (p.62).

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

## **Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre los objetivos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Identificar la relación que existe entre la cooperación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Identificar la relación que existe entre el liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Identificar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

Identificar la relación que existe entre el control y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

## **II. METODO**

### **2.1 Diseño de Investigación**

#### **Tipo de estudio**

Según Cegarra (2012), señaló que “el estudio es declarado como aplicada, donde la información es necesaria para validar la asociación entre dos variables o diferentes sin excepción, del cual se podrá corroborar mediante la recopilación de datos para concordar y solucionar el problema propio del fenómeno estudiado” (p.43).

En consecuencia, se estableció que el tipo de estudio fue aplicado, para verificar si se puede justificar y agregar información sobre los conocimientos empíricos del clima organizacional y desempeño laboral.

#### **Nivel**

## Descriptivo – correlacional

Por otro lado, según Sampieri (2007) afirmó que “El estudio fue descriptivo, ya que es innato de la recaudación de elementos como la información sobre los indicadores de un conjunto de personas para hacer más factible la investigación con definiciones más asertivas y relacionadas con el fenómeno estudiado” (p.115).

Según López (2012) La investigación fue denominado como correlacional “porque está influenciado en corroborar si existe asociación o relación absoluta entre el cateo giras observadas en este caso las variables en un contexto real, todo a partir de la recopilación de elementos o características de una muestra estudiada” (p.78).

En síntesis, la investigación fue de nivel descriptivo correlacional, porque se recopila información relevante para demostrar o justificar la relación entre dos variables como el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa SCC: Entel Perú.

## Diseño

Según Sampieri (2013), “consideró al estudio no experimental, porque se fundamenta en valorizar las variables tal como se suceden en la realidad que se busca observar, sin posicionarse de ellas o controlarlas por el investigador” (p.110).

“Se comprendió y entendió que el estudio fue nombrado como transversal para construir la investigación en un tiempo justificado y establecido, para describir variables y proponer la asociación o relación en un tiempo determinado que puede influenciar el estudio” (Hernández, et al, 2014, p.151).

El diseño empleado en la investigación correspondió al diseño no Experimental, ya que se obvió la manipulación liberal de las variables por ello solo se preocupó por observarlas de manera directa mas no influenciar mejoras como suceden normalmente en los laboratorios experimentales y de corte transversal porque se desarrolló en un determinado tiempo.

## Enfoque

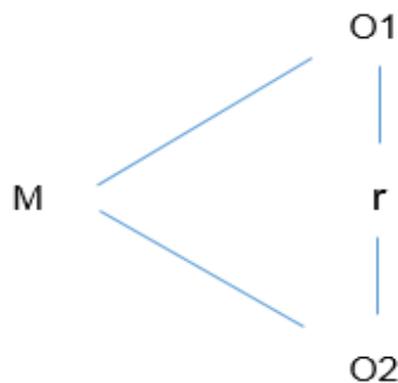
Según Hernández et al. (2011), “la investigación fue de enfoque cuantitativo, a partir de la verificación de recolección de información plena de las variables, gracias a las encuestas usadas en personas y corroborar si se acepta la hipótesis alterna” (p.141).

**M: tamaño de muestra**

**O1: Clima organizacional**

**O2: Desempeño laboral**

**r: relación alternativa**



Según la gráfica primero busca establecer una muestra de estudio para luego realizar encuestas cuya información recopilada sirve para verificar la relación entre la variable clima organizacional y el segundo factor desempeño laboral.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variable 1: clima organizacional**

Según Méndez (2007) propuso:

El clima organizacional es considerado como el ambiente interno de la organización que percibe cada colaborador, por ello este factor es una herramienta que influye en los comportamientos y actitudes de los trabajadores, ayuda a mejorar las relaciones sociales y personales, y todos los elementos del sistema organizacional. (p.96).

## **Variable 2: Desempeño laboral**

Robbins & Judge (2011), afirmó:

El desempeño es la calificación de los resultados de un empleado por su rendimiento pasado o presente de sus funciones, donde los trabajadores deben se capacitados y motivados para cumplir objetivos personales y profesionales, al participar de manera relevante en la organización. (p.112).

Tabla 1  
Operacionalización de la variable Clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Clima organizacional</b>	Según Méndez (2007) propuso que: Afirma que el clima laboral es evidente que demuestra que la persona puede percibir el grado en el que el ambiente laboral puede representar un factor indispensable que puede repercutir en las actitudes del personal que pueden conllevar a identificar las relaciones más destacables entre los miembros de la organización y de todos los indicadores del sistema organizacional (p.96).	El clima organizacional dentro de la empresa SCC se mide según las dimensiones como: a) objetivos, b) cooperación, c) liderazgo, d) toma de decisiones, e) relaciones interpersonales, f) motivación y g) control. Se utilizó la llamativa encuesta por preguntas favorables marcadas por indicadores plenos y concisos procesando los datos a la base de datos del spss.	Objetivos	Conocimientos	1-2	Ordinal
			Cooperación	Identificación	3-4	Entonces se establece que el cuestionario está elaborado por 45 ítems que tiene opciones destacables como:
				Ayuda	5-6	
			Liderazgo	Colaboración	7-9	
				Ayuda	10-11	
			Toma de decisiones	Confianza	12-13	
				Autonomía en el trabajo	14-15	
			Relaciones Interpersonales	Comunicación	16-18	
				Participación	19-20	
			Motivación	Trabajo en grupo	21-22	
				Estabilidad	23-24	
			Control	Recompensas	25-26	
Rendimiento esperado	27-28					
	Esfuerzo	29-45				

Tabla 2  
Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Desempeño laboral</b>	Robbins & Judge (2011), afirmaron que: El desempeño es la calificación de los resultados de un empleado por su rendimiento pasado o presente de sus funciones, donde los trabajadores deben se capacitados y motivados para cumplir objetivos personales y profesionales, al participar de manera relevante en la organización. (p.112)	El desempeño laboral producto de las actividades en la empresa SCC, se mide según las dimensiones de; a) productividad, b) cumplimiento de tareas, c) civismo. Se utilizó la llamativa encuesta por preguntas favorables marcadas por indicadores plenos y concisos procesando los datos a la base de datos del spss.	Productividad	Sanciones	1-3	Ordinal  Se construyó un cuestionario factible conformado por 30 ítems de opciones destacables como:
				Recompensas	4-6	
				Resultados	7-9	
				Recursos	10-12	
				Eficacia laboral	13-15	
				Eficiencia laboral	16-17	
			Cumplimiento de tarea	Metas	18-19	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Compromiso	20-21	
				Innovación laboral	22	
				Solución de problemas	23	
				Producción	24	
				Relaciones interpersonales	25	
				Civismo	Empatía	
Puntualidad	27					
Colaboración	28-29					
Identificación con la empresa	30					

### **2.3. Población y censo**

#### **Población:**

Elizondo (2010) propuso:

La población fue todo el universo que lo constituyen en su máximo esplendor, de cual se conforma de individuos que pueden pertenecer a una clase en particular que comparten indicadores en común, de manera que el análisis se realiza de manera más factible y empírica. (p.108).

Este apartado permitió justificar que la población contribuyó a analizar un total limitado de 50 trabajadores de la empresa SCC del Perú, que solo han pertenecido al área de Entel Chile, de manera que este grupo afianzó a la investigación, es decir el ámbito global en la empresa fue más detallado en relación a las variables de estudio.

#### **Censo:**

Davila (2008), señaló que, al censo poblacional es “el todo, porque se trabajó con el total referente a la población estadística, es decir el número global de los personas que la conforman, consolidando la información en la investigación” (p.64).

Por lo tanto se trabajó con el criterio de inclusión, donde se tomó en consideración solo a los 50 trabajadores del área Entel Chile, y se aplicó el criterio de exclusión a las otras áreas como Entel Perú, Movistar Chile, Onco Salud Perú, como de atención al cliente, entre otros; en consecuencia no se consideró una muestra ya que la población fue reducida, y en su lugar se trabajó con la técnica del censo adoptando a todos los miembros de la empresa, es decir la población estadística total.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Toro (2010), afirmó que:

La base en la técnica fue factible para poder analizar directamente las variables y recoger información necesaria, que se puede lograr por medio de

la encuesta, que fue la técnica más usada en las personas por medio de cuestionarios, almacenando información útil en la investigación. (p.25).

En relación a la investigación fue justificado el uso de un cuestionario para almacenar datos importantes sobre la empresa SCC del Perú, particularmente refiriéndose al Área Entel Chile, que fue la unidad de estudio.

Al mismo tiempo este cuestionario fue validado por expertos de la Universidad Cesar Vallejo, de forma que se garantizó un grado de similitud y de confiabilidad relevante, para futuras investigación que también la pueden utilizar.

### **Validez**

Arias (2001), propuso que “la importancia de la validez radicó en demostrar el grado en que el cuestionario es factible, para cuantificar las variables que se quiere medir” (p.96).

En relación a lo que fue explicado por el autor, se debe entender que la validez fue un factor primordial para determinar si el cuestionario fue veraz y justificable para otros trabajos, por ello se contó con el juicio de expertos, demostrando si es empleado para medir las variables, cumpliendo con los criterios como: a) claridad, b) objetividad, c) actualidad, d) suficiencia, e) intencionalidad, f) organización, g) consistencia, h) coherencia, i) metodología y pertinencia.

Tabla 3

*Tabla de Expertos de la validación de los instrumentos*

1	Temático	Romero Pacora Jesús
2	Metodólogo	Graus Cortez Lupe Esther

$$V = \frac{X - l}{K}$$

Dónde:

V = V de Aiken

X = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

### **Ficha técnica variable clima organizacional**

A. Nombre:

ENCUESTA dirigida a los trabajadores de la empresa scc del Perú: área Entel Chile (clima organizacional)

B. Objetivos:

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018

C. Autores:

Utilizando el instrumento I.M.C.O.C., elaborado por Carlos Arturo Méndez.

D. Adaptación:

Adaptado por Luz Deni Bustamante Fernández y Yesica Gil Díaz

E. Administración:

Individual

F. Duración:

10 minutos

G. Sujetos de aplicación:

Trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile

H. Técnica:

Encuesta

Tabla 4

*Relación de Expertos-rendimiento laboral*

Validez almacenada para el apartado a través del aiken suministrado

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	3	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3.5	0.72	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	0.71	0.92	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	0.71	0.84	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3.5	0.75	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.71	0.83	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	0.71	0.85	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	0.71	0.83	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.74	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.72	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.77	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	0.71	0.83	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.76	0.83	Valido

---

	<i>Relevancia</i>	3	4	3.5	0.72	0.83	Valido
ITEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3	0.69	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	0.69	0.83	Valido
ITEM 18	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	4	0.71	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.71	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Claridad</i>	4	4	3.5	0.00	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	0.71	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Claridad</i>	4	4	3.5	0.00	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.85	Valido
ITEM 22	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.71	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Claridad</i>	4	4	3.5	0.00	0.82	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.71	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.87	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido

---

	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.84	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	1.00	Valido

### Confiabilidad

Según Hernández et.al. (2012), indicó que “la confiabilidad fue la manera en que se demuestra si el cuestionario es valorizado con un grado considerable que permite poder encuestar a las personas para conferir resultados en parentesco o iguales en su aplicación”. (p.87)

En contraste con lo explicado por los autores, los grados o niveles comprendidos para que el cuestionario fuera eficaz para cuantificar a las personas, se consideró el límite desde el 0.7 al 1, que demostró que el cuestionario tuvo una confiabilidad considerable para recopilar datos relevantes que fueron procesados en el programa de SPSS 24 con el coeficiente de alfa de cronbach siendo mayor al 70%. Por lo tanto, se aplicó una fórmula que se detalló a continuación:

Formula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S^2i}{S^2t}$$

Tabla 5

*Fiabilidad de la variable Clima organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	45

Según los datos importantes que fue resultado de la base de datos procesado en el SPSS, se corroboró que el 0.868 fue un valor relevante con una confiabilidad significativa muy buena por ser mayor al 70%, de modo que el cuestionario de clima

organizacional realizado a 50 trabajadores del área Entel Chile, demostró tener una estabilidad de los ítems destacable para la investigación.

Tabla 6

*Fiabilidad de la variable Desempeño laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,870	30

Según los datos importantes que fue resultado de la base de datos procesado en el SPSS, se corroboró que el 0.870 fue un valor relevante con una confiabilidad significativa muy buena por ser mayor al 70%, de modo que el cuestionario de desempeño laboral realizado a 50 trabajadores del área Entel Chile, demostró tener una estabilidad de los ítems destacable para la investigación.

## **2.5. Método de análisis de datos:**

Sampieri (2009) afirmó que:

Se entiende por SPSS al programa estadístico indispensable para realizar investigación para conferir resultados plenos y confiables como la generación de la prueba de normalidad, el alfa de cronbach, las tablas de contingencia, entre otros, que es una principal garantía que el programa tiene todo el propósito para verificar la relación entre dos o más variables. (p.184).

En la investigación se utilizó el descriptivo correlacional, ya que se pudo conocer la información de las variables. Por lo tanto se utilizará OFFICE 2013, EXCEL 2013 y el SPSS v24 para el análisis de datos.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la investigación fue respetada la identidad de los colaboradores encuestados que tuvo un beneficio relevante para su desarrollo, con el fin de no obviar la propiedad intelectual, que serán plasmadas en las referencias bibliográficas. Finalmente, fue verificada la originalidad, al ser procesado por el programa Turnitin.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Descripción

En este capítulo fueron descritos los resultados obtenidos de la investigación haciendo uso de las dimensiones, indicadores mencionados en secciones anteriores.

Tabla 8

*Distribución de frecuencia para Clima organizacional y desempeño laboral*

Clima organizacional	Desempeño laboral			TOTAL
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
REGULAR	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%
BUENO	0.0%	10.0%	4.0%	14.0%
MUY BUENO	0.0%	0.0%	82.0%	82.0%
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

Interpretación:

Se puede conferir y verificar que en la tabla 8 los datos dan a observar que la variable clima organizacional tuvo en su totalidad un valor de 82% de muy bueno mientras que el desempeño laboral tuvo un valor de 86% donde los trabajadores declaran que es muy bueno.

Por ello, se debe tener en relevancia el objetivo específico que fue identificar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, con el cual se realiza el análisis demostrando que el clima organizacional es denominado como bueno por los trabajadores y a su vez el desempeño laboral también es verificable con un 82% de muy bueno. Sin embargo, cuando ya un cierto porcentaje declara que el clima organizacional es considerable como bueno y por lo tanto también el desempeño es considerado como bueno, coincidiendo en un valor de 10%. Para terminar ya con los resultados se demostró que el clima organizacional es nombrado como regular en un porcentaje de 4% y a la misma vez también lo es el desempeño laboral.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia para objetivos y desempeño laboral*

Objetivos	Desempeño laboral			TOTAL
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
REGULAR	4.0%	2.0%	0.0%	4.0%
BUENO	0.0%	8.0%	28.0%	36.0%
MUY BUENO	0.0%	0.0%	58.0%	58.0%
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Se puede conferir y verificar que en la tabla 9 los datos dan a observar que la dimensión objetivos tiene en su totalidad un valor de 58% de muy bueno mientras que el desempeño laboral tiene un valor de 86% donde los trabajadores declaran que es muy bueno.

Por ello, se debe tener en relevancia el objetivo alternativo que fue identificar la relación entre los objetivos y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, con el cual se realiza el análisis demostrando que los objetivos son denominados como bueno por los trabajadores y a su vez el desempeño laboral también es verificable con un 58% de muy bueno. Sin embargo, cuando ya un cierto porcentaje declara que los objetivos son considerables como bueno y por lo tanto también el desempeño es considerado como bueno, coincidiendo en un valor de 8%. Para terminar ya con los resultados se demostró que los objetivos son nombrados como regular en un porcentaje de 4% y a la misma vez también lo es el desempeño laboral.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia para Cooperación y desempeño laboral*

Cooperación	Desempeño laboral			TOTAL
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
REGULAR	4.0%	4.0%	0.0%	8.0%
BUENO	0.0%	6.0%	28.0%	34.0%
MUY BUENO	0.0%	0.0%	58.0%	58.0%
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Se puede conferir y verificar que en la tabla 10 los datos dan a observar que la dimensión cooperación tiene en su totalidad un valor de 58% de muy bueno mientras que el desempeño laboral tiene un valor de 86% donde los trabajadores declaran que es muy bueno.

Por ello, se debe tener en relevancia el objetivo específico que fue identificar la cooperación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, con el cual se realiza el análisis demostrando que la cooperación es denominada como bueno por los trabajadores y a su vez el desempeño laboral también es verificable con un 58% de muy bueno. Sin embargo, cuando ya un cierto porcentaje declara que la cooperación es considerable como bueno y por lo tanto también el desempeño es considerado como bueno, coincidiendo en un valor de 6%. Para terminar ya con los resultados se demostró que la cooperación es nombrada como regular en un porcentaje de 4% y a la misma vez también lo es el desempeño laboral.

Tabla 11

*Distribución de frecuencia de Liderazgo y desempeño laboral*

Liderazgo	Desempeño laboral			TOTAL
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
<b>REGULAR</b>	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%
<b>BUENO</b>	0.0%	10.0%	4.0%	14.0%
<b>MUY BUENO</b>	0.0%	0.0%	82.0%	82.0%
<b>TOTAL</b>	4.0%	10.0%	86.0%	100%

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

Interpretación:

Se puede conferir y verificar que en la tabla 11 los datos dan a observar que la dimensión liderazgo tiene en su totalidad un valor de 82% de muy bueno mientras que el desempeño laboral tiene un valor de 86% donde los trabajadores declaran que es muy bueno.

Por ello, se debe tener en relevancia el objetivo específico que fue identificar la relación entre el liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, con el cual se realiza el análisis demostrando que el liderazgo es denominado como bueno por los trabajadores y a su vez el desempeño laboral también es verificable con un 82% de muy bueno. Sin embargo, cuando ya un cierto porcentaje declara que el liderazgo es considerable como bueno y por lo tanto también el desempeño es considerado como bueno, coincidiendo en un valor de 10%. Para terminar ya con los resultados se demostró que el liderazgo es nombrado como regular en un porcentaje de 4% y a la misma vez también lo es el desempeño laboral.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia de Toma de decisiones y desempeño laboral*

Toma de decisiones	Desempeño laboral			TOTAL
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
<b>REGULAR</b>	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%
<b>BUENO</b>	0.0%	10.0%	8.0%	18.0%
<b>MUY BUENO</b>	0.0%	0.0%	78.0%	78.0%
<b>TOTAL</b>	4.0%	10.0%	86.0%	100.0%

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Se puede conferir y verificar que en la tabla 12 los datos dan a observar que la dimensión toma de decisiones tiene en su totalidad un valor de 78% de muy bueno mientras que el desempeño laboral tiene un valor de 86% donde los trabajadores declaran que es muy bueno.

Por ello, se debe tener en relevancia el objetivo específico que fue identificar la relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, con el cual se realiza el análisis demostrando que la toma de decisiones es denominado como bueno por los trabajadores y a su vez el desempeño laboral también es verificable con un 58% de muy bueno. Sin embargo, cuando ya un cierto porcentaje declara que la toma de decisiones es considerable como bueno y por lo tanto también el desempeño es considerado como bueno, coincidiendo en un valor de 8%. Para terminar ya con los resultados se demostró que la toma de decisiones es nombrada como regular en un porcentaje de 4% y a la misma vez también lo es el desempeño laboral.

Tabla 13

*Distribución de frecuencia de relaciones interpersonales y rendimiento laboral*

Relaciones interpersonales	Desempeño laboral			TOTAL
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
REGULAR	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%
BUENO	0.0%	10.0%	4.0%	14.0%
MUY BUENO	0.0%	0.0%	82.0%	82.0%
<b>TOTAL</b>	4.0%	10.0%	86.0%	100%

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Se puede conferir y verificar que en la tabla 13 los datos dan a observar que la dimensión relaciones interpersonales tiene en su totalidad un valor de 82% de muy bueno mientras que el desempeño laboral tiene un valor de 86% donde los trabajadores declaran que es muy bueno.

Por ello, se debe tener en relevancia el objetivo específico que fue identificar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores en el SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, con el cual se realiza el análisis demostrando que las relaciones interpersonales son denominadas como bueno por los trabajadores y a su vez el desempeño laboral también es verificable con un 82% de muy bueno. Sin embargo, cuando ya un cierto porcentaje declara que las relaciones interpersonales son considerables como bueno y por lo tanto también el desempeño es considerado como bueno, coincidiendo en un valor de 10%. Para terminar ya con los resultados se demostró que las relaciones interpersonales son nombradas como regular en un porcentaje de 4% y a la misma vez también lo es el desempeño laboral.

Tabla 14

*Distribución de frecuencia de motivación y desempeño laboral*

Motivación	Desempeño laboral			TOTAL
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
REGULAR	4.0%	4.0%	8.0%	16.0%
BUENO	0.0%	6.0%	26.0%	32.0%
MUY BUENO	0.0%	0.0%	52.0%	52.0%
<b>TOTAL</b>	4.0%	10.0%	86.0%	100%

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

Interpretación:

Se puede conferir y verificar que en la tabla 14 los datos dan a observar que la dimensión motivación tiene en su totalidad un valor de 52% de muy bueno mientras que el desempeño laboral tiene un valor de 86% donde los trabajadores declaran que es muy bueno.

Por ello, se debe tener en relevancia el objetivo específico que fue identificar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, con el cual se realiza el análisis demostrando que la motivación es denominado como bueno por los trabajadores y a su vez el desempeño laboral también es verificable con un 52% de muy bueno. Sin embargo cuando ya un cierto porcentaje declara que la motivación es considerable como bueno y por lo tanto también el desempeño es considerado como bueno, coincidiendo en un valor de 6%. Para terminar ya con los resultados se demostró que la motivación es nombrado como regular en un porcentaje de 4% y a la misma vez también lo es el desempeño laboral.

Tabla 15

*Distribución de frecuencia de control y desempeño laboral*

<b>Control</b>	<b>Desempeño laboral</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>	
<b>REGULAR</b>	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%
<b>BUENO</b>	0.0%	10.0%	8.0%	18.0%
<b>MUY BUENO</b>	0.0%	0.0%	78.0%	78.0%
<b>TOTAL</b>	4.0%	10.0%	86.0%	100%

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

*Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.*

**Interpretación:**

Se puede conferir y verificar que en la tabla 15 los datos dan a observar que la dimensión control tiene en su totalidad un valor de 78% de muy bueno mientras que el desempeño laboral tiene un valor de 86% donde los trabajadores declaran que es muy bueno.

Por ello, se debe tener en relevancia el objetivo llamativo que fue identificar la relación entre el control y desempeño laboral de los trabajadores de la institución SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, con el cual se realiza el análisis demostrando que el control es denominado como bueno por los trabajadores y a su vez el desempeño laboral también es verificable con un 78% de muy bueno. Sin embargo cuando ya un cierto porcentaje declara que el control es considerable como bueno y por lo tanto también el desempeño es considerado como bueno, coincidiendo en un valor de 10%. Para terminar ya con los resultados se demostró que el control es nombrado como regular en un porcentaje de 4% y a la misma vez también lo es el desempeño laboral.

### 3.2.1. Contrastación de la hipótesis general de las variables

Tabla 16

*Coefficiente de orrelación entre clima organizacional y desempeño laboral*

			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,792**
Spearman = 0.792**		Sig. (bilateral)	.	,000
Bilateral = 0.000)		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

#### **Hipótesis:**

**Hi:** existe relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018

**Ho:** No existe relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018

#### **Grado significativo:**

Margen notorio= 0,05

#### **Regla de decisión:**

Si nivel de significancia > 0,05 se toma el Ho

Si nivel de significancia < 0,05 se toma la H1

En el análisis se puede demostrar que las afirmaciones para corroborar que se recibe la hipótesis general y por lo tanto el índice que nivel de significancia es menor al nivel

de probabilidad de 0.05 y el numeral asociativo es de 0,792 por lo que se afirma que la interrelación es de categoría fuerte de los factores de investigación.

### 3.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas de las dimensiones

Tabla 17

*Coefficiente de Correlación entre objetivos y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			OBJETIVOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	OBJETIVOS	Coefficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman=	DESEMPEÑO LABORAL	N	50	50
		Coefficiente de correlación	,593**	1,000
Nivel significativo = 0.000)	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

#### Hipótesis:

**Hi:** Existe relación entre los objetivos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Ho:** No existe relación entre los objetivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

#### Grado significativo:

Margen de error = 0,05

#### Regla de decisión:

Si nivel comprensible > 0,05 se acepta el Ho

Si nivel comprensible < 0,05 se acepta la H1

En el apartado se puede demostrar que las afirmaciones para corroborar que se recibe la hipótesis general y por lo tanto el índice que nivel de significancia es menor al nivel

de probabilidad de 0.05 y el índice de correlación es de 0,593 por lo que se afirma que la correlación es de categoría moderada asociado a las variables investigadas.

Tabla 18

*Coefficiente de correlación entre cooperación y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			COOPERACION	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COOPERACION	Coefficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho = 0.574**		N	50	50
Sig. (bilateral) = 0.000)	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Hipótesis:**

**Hi:** Existe relación entre la cooperación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018

**Ho:** No existe relación entre la cooperación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018

**Grado significativo:**

Nivel de probabilidad= 0,05

**Regla de decisión:**

Si nivel probable > 0,05 se acepta el Ho

Si nivel probable < 0,05 se acepta la H1

En el apartado se puede demostrar que las afirmaciones para corroborar que se recibe la hipótesis general y por lo tanto el índice que nivel de significancia es menor al nivel de probabilidad de 0.05 y el índice de correlación es de 0,574 por lo que se afirma que la correlación es de categoría moderada entre las variables de investigación.

Tabla 19

*Coefficiente de correlación entre liderazgo y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			LIDERAZGO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
Rho = 0.729**		Sig. (bilateral)	.	,000
Sig. (bilateral) = 0.000)		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Hipótesis:**

**Hi:** Existe relación entre el liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Ho:** No existe relación entre el liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Grado significativo:**

Nivel probable= 0,05

**Regla de decisión:**

Si nivel corroborado > 0,05 se acepta el Ho

Si nivel corroborado < 0,05 se acepta la H1

En el apartado se puede demostrar que las afirmaciones para corroborar que se recibe la hipótesis general y por lo tanto el índice que nivel de significancia es menor al nivel de probabilidad de 0.05 y el numeral correlativo es de 0,729 por lo que se afirma la asociación de categoría moderada entre factores llamativos del estudio.

Tabla 20

*Coefficiente de correlación entre toma de decisiones y desempeño laboral*

			TOMA DE DECISIONES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TOMA DE DECISIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Rho = 0.578** Sig. (bilateral) = 0.000)	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

### **Hipótesis:**

**Hi:** Existe relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Ho:** No existe relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores de la SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

### **Grado significativo:**

Margen comprendido= 0,05

### **Regla de decisión:**

Si Margen comprendido > 0,05 se toma el Ho

Si Margen comprendido < 0,05 se toma la H1

En el apartado se puede demostrar que las afirmaciones para corroborar que se recibe la hipótesis general y por lo tanto el índice que nivel de significancia es menor al nivel de probabilidad de 0.05 y el numeral de asociación es de 0,578 por lo que se afirma que la asociación es de categoría moderada entre los factores del estudio.

Tabla 21

*Coefficiente de correlación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral*

Correlaciones				
			RELACIONES INTERPERSONALES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman Rho = 0.429** Sig. (bilateral) = 0.000)	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  . 50	,429**  ,000 50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,429**  ,000 50	1,000  . 50

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Hipótesis:**

**Hi:** Existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Ho:** No existe relación entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral de los empleados de la institución SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Grado significativo:**

Margen comprendido= 0,05

**Regla de decisión:**

Si Margen comprendido > 0,05 se toma el Ho

Si Margen comprendido < 0,05 se toma la H1

En el apartado se puede demostrar que las afirmaciones para corroborar que se recibe la hipótesis general y por lo tanto el índice que nivel de significancia es menor al nivel de probabilidad de 0.05 y el índice de correlación es de 0,429 por lo que se afirma que la correlación es de categoría débil entre las variables de investigación.

Tabla 22

*Coefficiente de correlación entre motivación y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			MOTIVACION	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	1,000	,659**
Rho = 0.659**		Sig. (bilateral)	.	,000
Sig. (bilateral) = 0.000)		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Hipótesis:**

**Hi:** Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Ho:** No existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Grado significativo:**

Margen comprendido= 0,05

**Regla de decisión:**

Si Margen comprendido > 0,05 se toma el Ho

Si Margen comprendido < 0,05 se toma la H1

En el apartado se puede demostrar que las afirmaciones para corroborar que se recibe la hipótesis general y por lo tanto el índice que nivel de significancia es menor al nivel de probabilidad de 0.05 y el índice de correlación es de 0,659 por lo que se afirma que la correlación es de categoría moderada de las variables estudiadas.

Tabla 23

*Coefficiente de correlación entre Control y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			CONTROL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
Rho = 0.578**		Sig. (bilateral)	.	,000
Sig. (bilateral)		N	50	50
= 0.000)	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

*Nota:* SPSS 22 en base a las encuestas.

**Hipótesis:**

**Hi:** Existe relación entre el control y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Ho:** No existe relación entre el control y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

**Grado significativo:**

Margen comprendido= 0,05

**Regla de decisión:**

Si Margen comprendido > 0,05 se toma el Ho

Si Margen comprendido < 0,05 se toma la H1

En el apartado se puede demostrar que las afirmaciones para corroborar que se recibe la hipótesis general y por lo tanto el índice que nivel de significancia es menor al nivel de probabilidad de 0.05 y numeral de asociación es de 0,578 por lo que se afirma que la asociación es de categoría moderada entre los factores de investigación.

## **IV. DISCUSSION**

El estudio es llamativo y favorable para diagnosticar mediante objetivo que fue Identificar la relación entre Clima Organizacional y rendimiento Laboral de los empleados de la institución SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018. Del mismo modo se busca determinar la asociación de todos los elementos del ambiente Organizacional (Relaciones Interpersonales, Liderazgo, Objetivos, Cooperación, Toma de decisiones, Motivación y Control), con el factor rendimiento laboral.

El estudio es que se de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, por ello que los fines adquiridos son llamativos y determinantes en los empleados. En si es eficaz dar nota sobre la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, que rige o cuenta con varias campañas o áreas para diferentes países, en este caso hemos elegido el área ENTEL CHILE (ventas) portabilidad entel y venta de celulares a clientes, con la finalidad de convertirse en un acuerdo social.

Los cuestionarios que fueron utilizados han sido preparados para en 2018, y luego se validó por expertos de la Universidad Cesar Vallejo en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, calificación del 85% y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.868 para el cuestionario de Clima Organizacional y 0.870 para el cuestionario de Desempeño Laboral.

Los resultados nos muestran que los trabajadores en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, califican el Clima Organizacional como muy bueno en un 82.0%, pero por otra parte se tiene un grupo que lo califica como regular, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile. Por otro lado se tiene que estos mismo trabajadores indican que es muy Bueno Desempeño Laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile en un 86.0%.

Entonces si se ve como es la asociación entre las más destacadas variables entonces será veraz la información donde los encuestados determinan que el factor de ambiente Organizacional es muy Bueno con un 82.0%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ( $Rho=0.792$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), que nos permite afirmar de que existe una relación

lineal directa entre las dos variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Estos resultados son mayores que los obtenidos por Ortiz (2014), ( $R=0.451$ , Sig. (Bilateral) = 0.001; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra Existe relación entre Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas y compras de la Empresa Representaciones y Servicios Cía. Y bastante similar al obtenido por Gómez (2015). ( $R=0.592$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); demostrando que Existe una relación entre clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato. Por otro lado los resultados obtenidos de Ruiz (2015). (Asociación=0.499, nivel corroborado= 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); que hace notorio la asociación entre ambiente organizacional y su asociación en el rendimiento laboral de los empleados del MIES (Dirección Provincial Pichincha), realizado en la ciudad de Quito - Ecuador. Por otro lado los resultados tenemos de Mino, E. (2014) (asociación=0.381, dato significativo= 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); que se pudo corroborar asociación de ambiente organizacional y el rendimiento en los empleados, y por último resultados obtenidos por Palhua, J. (2015) ( $Rho=0.409$ , Sig. (Bilateral) = 0.002; ( $p \leq 0.05$ )), demostrando que Existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en la institución Digetel S.A.C. 2015. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre Clima organizacional y Desempeño laboral en diferentes tipos de empresas, como son las empresas consideradas para estos resultados.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de Clima Organizacional con la segunda variable Desempeño Laboral donde se tiene que cuando los trabajadores consideran que el Clima Organizacional es muy bueno, entonces para los trabajadores es muy bueno en un 82.0%,siguiendo con las dimensiones, Objetivos es lo que califican y reciben con 58.0% de muy bueno, seguido de la dimensión Cooperación con 58.0% de bueno; en el otro extremo se encuentra Liderazgo que solo tiene un 82.0% de bueno; luego se observa que la dimensión Toma de decisiones tiene 78.0% de bueno, siguiendo con las dimensiones, Apoyo es lo que califican y reciben con 45.7% de muy bueno y por último la dimensión Relaciones interpersonales con 82.0% de muy bueno.

Detallando los resultados de las dimensiones de Clima organizacional en forma independiente se observa que los Objetivos tiene 45.7% de bueno, por último está Cooperación con 45.7% de bueno seguido de la dimensión Liderazgo con 45.7% de muy bueno; en el otro extremo se encuentra Toma de decisiones que solo tiene un 45.7% de muy bueno y por último se observa que la dimensión Relaciones interpersonales al conflicto tiene 68.6% de muy bueno, sin embargo todas las dimensiones están abajo de la variable Clima Organizacional que tiene un 65.7% de muy bueno. Por lo tanto los directivos de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018, deberán dar alcance de mejora de Responsabilidad y Riesgo y decisiones tomadas sobre todo el cumplimiento de las soluciones prometidas por parte del personal de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

## **V. CONCLUSIÓN**

Dado los resultados de esta presente investigación, en base a la información recopilada en los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, se obtienen las siguientes conclusiones:

Lo investigado demostró que hay una asociación moderada asociación= 0. 792\*\* Sig. (Bilateral) = 0.000) entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Esto se basa en que el Desempeño Laboral es percibida como muy Bueno en un 62.9% y el 65.7% manifiesta que el Clima Organizacional también es muy Bueno.

Lo investigado demostró que hay una asociación moderada asociación = 0. 593\*\* nivel probable= 0.000) entre la dimensión Objetivos y la variable Desempeño Laboral. Basándose en que el rendimiento Laboral refleja como muy Bueno de modo 62.9% y el 62.9% manifiesta que la dimensión Objetivos también es muy Bueno.

Lo investigado demostró que hay una asociación moderada asociación = 0. 593\*\* nivel probable = 0. 574\*\* nivel probable= 0.000) entre la dimensión Cooperación y la variable rendimiento Laboral. Esto se basa en que Desempeño Laboral es percibida como muy Bueno en un 62.9% y el 62.9% manifiesta que la dimensión Cooperación también es muy Bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa Rho = 0. 729\*\* Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Liderazgo y la variable Desempeño Laboral. Esto se basa en los resultados que tiene de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, es corroborado como muy bueno de 42.9% y el 62.9% demuestra que el rendimiento laboral es muy bueno.

El estudio de investigación presente ha determinado que existe una correlación moderada Rho = 0. 578\*\* Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Toma de decisiones y la variable Desempeño Laboral. Esto se basa en que Desempeño Laboral es percibida como muy Bueno en un 62.9% y el 62.9% manifiesta que la dimensión Toma de decisiones es muy factible.

Lo investigado demostró que hay una asociación moderada asociación= 0. 429\*\* nivel probable= 0.000) entre los factores Relaciones Interpersonales y la variable rendimiento Laboral. Corroborado por los elementos resultantes de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, es nombrado como muy factible en un 42.9% y el 62.9% detalla que el rendimiento Laboral es muy buena.

Lo investigado determina que hay asociación moderada asociación= 0. 659\*\* nivel probable= 0.000) entre la dimensión Motivación y la variable Desempeño Laboral. Esto se basa en que rendimiento Laboral es percibida como muy Bueno en un 62.9% y el 62.9% manifiesta que la dimensión Motivación también es muy Bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa  $Rho = 0. 578^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Control y la variable Desempeño Laboral. Esto se basa en los resultados que tiene de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, es nombrado como muy bueno en un 42.9% y el 62.9% destaca que rendimiento Laboral detalla valor de muy bueno.

## **VI.RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados se recomienda a la empresa de SCC del Perú: Área Entel Chile, se debe utilizar correctamente los medios de motivación laboral e incluir otras maneras de motivar al trabajador como: reconocimiento laboral, asensos, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación.

Se recomienda que en relación a los objetivos se recomienda que el personal sea más objetivo para sublevar en sus acciones de manera que sean prioritarias para desempeñar bien sus funciones de manera factible y con buenos resultados de manera que se adquiere habilidades formidables además se debe actualizar la estructura de las labores para dar un ejemplo de creatividad y satisfacción del trabajador para desempeñar sus labores que representan motivación.

Se debe establecer que según la evaluación se debe llegar a recomendar que se realicen capacitaciones plenas de lo que se quiere lograr de parte del trabajador de manera que sea confiable para los planes de la empresa, de manera que se evidencia el buen manejo de las funciones adyegadas, mediante conversaciones con el jefe directo, siempre con un monitorio repentino y veraz para destacar actividades mejorables y esto haría que se logre que los trabajadores sean mucho más eficaces.

Por otro lado para la dimensión de liderazgo se busca recomendar que los planes sean estables por parte del jefe para conferir talleres y capacitaciones plenas y de importancia con la finalidad de encomendar la fortaleza de adquirir actitudes y así los trabajadores serían más capaces para evocar su bue rendimientos en la atención de call center, de manera que se obtiene la mejor satisfacción de identidad con la empresa de SCC del Perú: Área Entel Chile.

Finalmente en el caso de la dimensión de toma decisiones cuyo resultado fue significativo igualmente se debe recomendar realizar participaciones en actividades donde la jornadas sea verificable para que la organización de SCC del Perú, incremente el potencial de sus capacidades y habilidades de acuerdo al resultado de las laborares perdurables del personal. Esto repercutirá en el mejor manejo del personal para lograr los objetivos de la institución.

## **VII.REFERENCIAS**

- Arias, S. (2001). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (9na ed.). Córdoba: Editorial Brujas.
- Ames, A. (2008). *Scientific research methodology*. (7ma ed.). Estados Unidos: Plymouth Plantation.
- Bradford, W. (2011). *Research methodology*. (2da ed.). Estados Unidos: Princeton University
- Brunet, R. (2008). *Medición práctica del talento humano*. (3ra edición). España: Limusa.
- Cáceres, E. (2013). *“Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes públicos urbano José María Arguedas*. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Antonio, Perú.
- Campbell, T. (1994). *Administración del talento humano*. México: Pearson.
- Cabal, Á. (2017). Evaluación del desempeño en la Administración Privada de las principales empresas en Brasil: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista Talento Humano*. Vol. 14, p.21.
- Davila, G. (2008). *Metodología de la investigación*. (8va ed.).Ecuador: McGraw-Hill.
- Drogget, T. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la universidad de Guadalajara-México*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma Nuevo Leon, México.
- De la cruz, E. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del programa “cuna más”*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Elizondo, A. (2010). *Metodología de investigación: práctica en ámbitos administrativos*. (8va ed.).Colombia: Brujas
- El diario la Republica, Agosto 2016, Medición en la Capacitación en la empresa REDCOTE S.A. p.10. Lima.
- Fernández, D. (2010). *Administración de recursos humanos: gestión del conocimiento*. México: McGraw-Hill.
- Gómez, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la organización turística en la Habana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central de las Villas, Cuba
- Hernández, Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: McGraw – Hill.
- Hernández et al. (2011). *Metodología de investigación* (5ta ed.).España: Brujas

- Hernández et.al. (2014). Metodología de investigación: desde el ámbito de las nuevas generaciones. (5ta ed.).España: Prentice Hall.
- Hernández et.al. (2012). Metodología de la investigación. (7ma ed.). México: Editorial Brujas.
- Lopez, F. (2012). Metodología de investigación (6ta ed.).España: Prentice Hall.
- Marquina, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral del Consorcio la Arena SAC. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Méndez, C. (2007). Desarrollo del talento humano basado en competencias. (6ta. Ed.) España: Prentice-Hall.
- Ortiz, D. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas y compras de la Empresa Representaciones y Servicios Cía. Ltda* (Tesis de licenciatura). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Palma, S. (2004). Escala de medición de clima organizacional (CL-SPC). (2da ed.). México: Trillas.
- Ruiz, P. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Continental-Huancayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad peruana los Andes, Perú.
- Robbins y Judge (2013). *Comportamiento Organizacional. (12va edición). México. Pearson*
- Sampieri,S. (2013). Administración científica de investigación: práctica y teórica. (8va ed.). México: Pearson.
- Sampieri, S. (2007). Manual de metodología de investigación científica. (9na ed.). España: Editorial Santo Domingo.
- Sampieri, S. (2009). Metodología de la investigación. (4ta edición). España: Interamericana S.A.
- Toro, S. (2010). El proceso de la Investigación: Paso a paso. (4ta ed.). México: Editorial Limusa S.A.
- Tamayo (2004)."El proceso de la investigación Científica": Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. (4ed.).México, Limusa.
- Ruesga & Da Silva (2007). Competitividad y globalización: Nuevos y viejos desafíos. Universidad Autónoma: Madrid.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	METODO	
<b>Problema principal:</b> ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?	<b>Objetivo principal:</b> Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.	<b>Hipótesis principal:</b> Existe relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	OBJETIVOS	Conocimientos	1-2		
<b>Problemas específicos:</b>  ¿Buscar asociación de objetivos y rendimiento laboral desde la perspectiva de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?  ¿Buscar asociación entre la cooperación y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?  ¿Buscar asociación entre el liderazgo y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?	<b>Objeticos específicos:</b>  Determinar la relación que existe entre los objetivos y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.  Determinar la relación que existe entre la cooperación y desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.  Determinar la relación que existe entre el liderazgo y desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.	<b>Hipótesis específicas:</b>  La suposición oportuna sobre la asociación de objetivos y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.  La suposición oportuna sobre la asociación de cooperación y rendimiento laboral de los empleados en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.  La suposición oportuna sobre la asociación de liderazgo y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.			COOPERACION	Identificación		3-4
						Ayuda		5-6
				Colaboración		7-9		
				LIDERAZGO	Ayuda	10-11		
					Confianza	12-13		
					Autonomía en el trabajo	14-15		
				TOMA DE DECISIONES	Comunicación	16-18		
					Participación	19-20		
					Trabajo en grupo	21-22		
RELACIONES INTERPERSONALES	Estabilidad	23-24						
	Recompensas	25-26						
	Rendimiento esperado	27-28						
MOTIVACION								

								Censo: 50 trabajadores.
¿Buscar asociación entre la toma de decisiones y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.	La suposición oportuna de toma de decisiones y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.			CONTROL			
						Esfuerzo		29-45
¿Buscar asociación entre relaciones interpersonales y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.	La suposición oportuna de relaciones interpersonales y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.			PRODUCTIVIDAD	Sanciones		1-3
						Recompensas		4-6
						Resultados		7-9
						Recursos		10-12
¿Buscar asociación entre motivación y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre la motivación y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.	La suposición oportuna de motivación y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.				Eficacia laboral		13-15
						Eficiencia laboral		16-17
¿Buscar asociación entre control y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre el control y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.	La suposición oportuna de control y rendimiento laboral de los empleados de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.	DESEMPEÑO LABORAL		CUMPLIMIENTO DE TAREA	Metas		18-19
						Compromiso		20-21
						Innovación laboral		22
						Solución de problemas		23
						Producción		24
						Relaciones interpersonales		25
						Empatía		26
					CIVISMO	Puntualidad		27
						Colaboración		28-29
						Identificación con la empresa		30

Anexo 2. Tabla de especificaciones de la variable clima organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEM	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	OBJETIVOS	15%	3	Conocimientos
			4	Identificación
			5	Apoyo
	COOPERACION	20%	4	Colaboración
			3	Ayuda
			5	Confianza
	LIDERAZGO	18%	3	Autonomía en el trabajo
			5	Comunicación
	TOMA DE DECISIONES	11%	2	Participación
	RELACIONES INTERPERSONALES	9%	2	Trabajo en grupo
			4	Estabilidad
	MOTIVACION	16%	3	Recompensas
			3	Rendimiento esperado
			2	Esfuerzo
	CONTROL	11%		
TOTAL	100%	45		

Anexo 3. Tabla de especificaciones de la variable desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEM	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD	40%	3	Sanciones
			3	Retribución
			3	Resultados
			3	Recursos
			3	Eficacia laboral
			2	Eficiencia laboral
	CUMPLIMIENTO DE LA TAREA	40%	2	Metas
			2	Compromiso
			1	Innovación laboral
			1	Solución de problemas
			1	Producción
			1	Relaciones interpersonales
	CIVISMO	20%	1	Empatía
			1	Puntualidad
			2	Colaboración
			1	Identificación con la empresa
TOTAL		100%	30	

Anexo 4. Cuestionario de clima organizacional

<b>OBJETIVOS</b>		1	2	3	4	5
1	Se cuenta con la información y conocimientos acerca de los objetivos de la empresa					
2	Considera que recibió claramente los objetivos y las políticas de la institución antes de ingresar a ella.					
3	Se le brinda información de manera periódica, sobre las políticas, objetivos y eventos.					
4	Los colaboradores que son recibidos por la empresa, se les brinda información sobre las obligaciones que tienen en su cargo.					
5	Recibe información acerca de los acontecimientos que ocurren en su área de trabajo.					
6	Al realizar sus funciones de acuerdo a los objetivos, la empresa le premia con beneficios como reconocimientos, salarios y ascensos.					
7	Los colaboradores tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de asesores.					
<b>COOPERACION</b>						
8	Entre los colaboradores se mantiene relaciones de confraternidad, apoyo y compañerismo.					
9	El apoyo y colaboración entre los miembros de la empresa es practicada con propiedad.					
10	Se ayudan y colaboran en la ejecución de las actividades					
11	Tiene participación en las reuniones, que se realizan en su área de trabajo.					
12	Los trabajadores se relacionan con sus compañeros del área fuera del trabajo					
13	La empresa SCC organiza paseos, actividades u recreaciones de esparcimiento					
14	Cuenta con el apoyo y colaboración de sus compañeros para solucionar los problemas.					
15	Los trabajadores participan de manera conjunta, para solucionar los problemas del área.					
16	Los trabajadores ayudan a solucionar los problemas en su vida personal que altera su desempeño laboral					
<b>LIDERAZGO</b>						
17	Comunica a los jefes sus problemas de su trabajo.					
18	Los líderes son justos con los trabajadores					
19	La asignación de responsabilidades se ajusta a las necesidades del trabajador.					
20	Los líderes apoyan al colaborador, para cumplir las actividades en el tiempo establecido					
21	Se soluciona los problemas personales que afecta el rendimiento del personal					
22	El trato que reciben los colaboradores por parte de los líderes, se ejerce de buena manera.					
23	El jefe toma en consideración la posición del personal en relación a su trabajo					

24	En la empresa SCC se mantiene confianza entre el jefe y el personal						
<b>TOMA DE DECISIONES</b>							
25	Los jefes permiten a los trabajadores tomar decisiones sin tener que consultarle						
26	Los colaboradores tienen participación en la toma de decisiones para adquirir más responsabilidad en la empresa.						
27	Su participación en la toma de decisiones, afecta el rendimiento en su trabajo.						
28	Los líderes se preocupan por corroborar si la toma de decisiones afecta la labor de sus subordinados.						
29	Los ejecutivos de atención al cliente toman decisiones grupales para solucionar los obstáculos en la empresa SCC						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
30	El personal de atención al cliente participa en las festividades y eventos, que generan los compañeros de trabajo.						
31	Se organizan eventos recreativos de nivel social fuera de la empresa SCC						
32	Fuera de la empresa SCC se participa en reuniones recreativas, socializando con los compañeros de trabajo						
33	Intervienen durante sus tiempos libres en actividades de ocio, con sus compañeros de su sección u otras áreas.						
<b>MOTIVACION</b>							
34	Los colaboradores están satisfechos con su labor.						
35	Los salarios son otorgados de acuerdo a las responsabilidades que los colaboradores tienen en su cargo.						
36	Mantiene un sentimiento de pertenencia con la empresa SCC						
37	Los colaboradores cuentan con los recursos disponibles para realizar sus actividades.						
38	La remuneración que se recibe es satisfactorio para los trabajadores						
39	Los líderes felicitan a los colaboradores por cumplir los objetivos de manera eficiente.						
40	Los líderes al evaluar los resultados de la labor del personal, se le comunica a los trabajadores sobre sus calificaciones						
<b>CONTROL</b>							
41	El líder hace seguimiento del trabajo que realiza el personal						
42	La condición del trabajo, es revisada por los líderes de manera semanal						
43	La manera como los líderes evalúan el trabajo es la aceptable.						
44	El análisis del trabajo junto con el líder, para mejorar su rendimiento laboral.						
45	El líder sanciona los errores del personal al no cumple con los objetivos acordados						

Anexo 5. Cuestionario de desempeño laboral

<b>ÍTEMS</b>		<b>DIMENSION1: PRODUCTIVIDAD</b>				
<b>Sancciones</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Acepta las correcciones que se le impone					
2	Los procesos de corrección se realiza de manera justa y equitativa					
3	La empresa SCC, le hace conocer en forma detallada los motivos de la sanción.					
<b>recompensas</b>						
4	La recompensa que recibe cumple con sus expectativas					
5	Las retribuciones y recompensas son adecuadas para mejorar su desempeño logrando mejores resultados.					
6	Las recompensas se distribuyen de forma justa entre el personal.					
<b>resultados</b>						
7	Su líder está satisfecho con el trabajo que brinda.					
8	La empresa brinda capacitaciones para mejorar las habilidades de los colaboradores.					
9	Brinda su apoyo para cumplir los resultados de la empresa.					
<b>recursos</b>						
10	Los materiales en la empresa SCC le facilitan a cumplir su trabajo.					
11	se toma en consideración adquisiciones de material y recurso para brindar una atención del cliente de alta calidad					
12	Existen herramientas y equipos que le permitan realizar con mayor facilidad el desarrollo de sus actividades.					
<b>DIMENSION2: CUMPLIMIENTO DE TAREA</b>						
<b>eficacia laboral</b>						
13	Se preocupa por minimizar el tiempo de servicio al cliente					
14	Los trabajadores son dinámicos y proactivos en la tarea encomendada.					
15	Los procesos en la empresa son eficaces.					
<b>eficiencia laboral</b>						
16	Los trabajadores tiene conocimiento acerca de las funciones de su puesto laboral					
17	Se cumple con las actividades de tu puesto.					
<b>metas</b>						
18	Logra las metas predispuestas semanalmente.					
19	El cumplimiento de las actividades permite motivar al personal					
<b>compromiso</b>						
20	Se siente comprometido con el cumplimiento de las tareas encomendadas en su puesto.					
21	Trabaja fuera del horario para lograr los resultados propuestos					
<b>innovación laboral</b>						
22	Los trabajadores aceptan las innovaciones tecnológicas en la empresa.					

<b>solución de problemas</b>					
23	Los trabajadores tienen una comunicación asertiva para la solución de problemas.				
<b>producción</b>					
24	Los trabajadores brindan un servicio de calidad al atender al cliente.				
<b>DIMENSION 3: CIVISMO</b>					
<b>relaciones interpersonales</b>					
25	Los compañeros se ayudan entre sí en las actividades de su área de trabajo.				
<b>empatía</b>					
26	Se atiende los problemas de los compañeros de trabajo y se les ofrece su apoyo				
<b>puntualidad</b>					
27	Los trabajadores llegan puntuales al trabajo.				
<b>colaboración</b>					
28	Se le brinda al compañero de trabajo las herramientas y recursos				
29	Los trabajadores laboran en equipo.				
<b>identificación con la empresa</b>					
30	Siente un grado de pertenencia con la empresa				

## Anexo 6. Ficha técnica variable clima organizacional

### A. NOMBRE:

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SCC DEL PERÚ:  
ÁREA ENTEL CHILE (CLIMA ORGANIZACIONAL)

### B. OBJETIVOS:

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018

### C. AUTORES:

Utilizando el instrumento I.M.C.O.C., elaborado por Carlos Arturo Méndez.

### D. ADAPTACION:

Adaptado por Luz Deni Bustamante Fernández y Yesica Gil Díaz

### E. ADMINISTRACIÓN:

Individual

### F. DURACIÓN:

10 minutos

### G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile

### H. TECNICA:

Encuesta

Anexo 7. Evidencias de la investigación

<b>DNI</b>	<b>Asesor</b>	<b>03-nov</b>	<b>05-nov</b>	<b>06-nov</b>	<b>07-nov</b>	<b>08-nov.</b>	<b>09-nov.</b>	<b>10-nov.</b>	<b>12-nov.</b>	<b>13-nov.</b>
77072680	PIOQUITNTO EDWIN	7%	8%	6%	7%	8%	9%	7%	6%	CAPA
46750709	ALEX HANS GARCIA LUQUE	DM/F	11%	14%	13%	12%	14%	14%	12%	12%
44542316	YESICA YANET HUAMAN CHACON	9%	11%	10%	13%	14%	9%	8%	11%	CAPA
70037975	ALVARADO OJEDA SERGIO JOEL	10%	12%	18%	7%	11%	9%	10%	12%	18%
73939768	PICHARDO FLORES YISBETHS SANDY	11%	12%	13%	13%	11%	17%	18%	14%	CAPA
45594721	JORGE DANIEL DIAZ DIAZ	19%	12%	11%	12%	10%	9%	19%	8%	25%
75837736	LORENA YESENIA SANCHEZ RAMOS	14%	10%	14%	11%	11%	12%	11%	6%	CAPA
47721970	KAREN LIZBETH RAMOS ÑAHUI	24%	22%	10%	27%	LICENCIA	LICENCIA	LICENCIA	LICENCIA	LICENCIA
71484832	EDUARDO JIMMY BALA CENTENO	13%	12%	11%	11%	11%	11%	9%	7%	11%
47254444	PISCONTE FLORES JOEL ANGELO	12%	11%	12%	FI	FI	2%	FI	12%	11%
72504033	BRIGITTE MIREYA PEREZ ALCANTARA	19%	12%	15%	14%	12%	12%	15%	12%	5%
10783047	CANCINO QUEZADA PATRICIA ELIZABETH	DM	12%	FI	12%	14%	13%	14%	9%	CAPA
72042131	LEIDY MARILÚ RODRIGUEZ HUAMAN	FI	12%	11%	13%	14%	8%	13%	10%	CAPA
45989614	FERNANDEZ RISCO GUBELL LUCENA	15%	16%	12%	14%	15%	13%	15%	7%	CAPA
45738371	LAGOSPALOMINOLISTHITT MARISOL	15%	9%	14%	14%	16%	16%	FI	16%	CAPA
75232092	MARICIELO SUSANA CAYLLAHUA CONTRERAS	15%	14%	12%	12%	15%	17%	17%	8%	CAPA
73750123	TORRES CONDORI LUIS ALBERTO	16%	37%	13%	19%	9%	9%	11%	10%	CAPA
47396140	JAIRO PABLO AYALA TOLENTINO	F	15%	18%	12%	17%	7%	15%	13%	13%
9898117	GABY GIOVANNA SANCHEZ ARRIOLA	21%	20%	22%	20%	16%	19%	17%	4%	27%

ACW: EL TIEMPO QUE TARDA UN EJECUTIVO EN TIPIFICAR LA LLAMADA, PARA QUE INGRESE OTRA.

<b>Dni</b>	<b>Asesor</b>	<b>ACW</b>	
6803255	NORMA GUEVARA BELTRAN	9.6%	
10239499	PERCY JAVIER LOPEZ DURAN	9.9%	
10710186	Perez Cuellar Gissela Liliana	10.6%	MEMO
41277709	CHUMIOQUE YAIPEN LUISA LUZ	10.6%	MEMO
42646425	MIRYAM VICTORIA TARAZONA GAMARRA	9.2%	
44149466	FIGRELA ROXANA TENORIO PORRAS	10.1%	MEMO
44845944	Ramos Vilcayauri Gladys	9.6%	
45926355	ARMAS SALGADO CINTHIA MARGARITA	10.5%	MEMO
46388128	ROSERORIVERAKARINA EUGENIA	10.5%	MEMO
46757142	COSQUILLO MECHATO KATHERYNE IVIS	10.5%	MEMO
46877140	EDITH ROSMARY ROMERO LOZANO	10.7%	MEMO
46878394	EVELINE LISSETTE PEREIRA CANO	8.9%	
47889802	SALVATIERRA BARRANTES ALEXANDRA	9.7%	
48203095	JOSELYN ELIZABETH SANCHEZ CABELLO	8.9%	
48278923	CARINA VEGA CLAUDIO	8.3%	
48374042	ALARCONMOROTEJOSHUA JOSBEL	9.7%	
70273015	HENRY ANIBAL CRUZ GARATE	10.3%	MEMO
73222227	BARBARA LESLIE MINAYA ESPINOZA	6.6%	
73255844	YERALDINE PEREZ RUIZ	10.3%	MEMO

ACW: EL TIEMPO QUE TARDA UN EJECUTIVO EN TIPIFICAR LA LLAMADA, PARA QUE INGRESE OTRA.

<u>Supervisor</u>	<u>DNI</u>	<u>Agente</u>	<u>Fecha Ingreso</u>	
				<b>%Tiempo ACW</b>
	47687769	KEVIN GEORGE CASTILLO TORRES	22/03/2018	16%
	72450722	JOSE ENRIQUE RUEDA CHUMBES	17/07/2017	9%
	44112031	MARCO ANTONIO ORELLANO CARRANZA	09/02/2016	12%
	48431153	ANDERSON VASQUEZ ROJAS	30/01/2018	13%
	43516579	JESUS MARTIN IBARRA CORREA	10/09/2018	17%
	81075484	MIGUEL ANGEL CONTRERAS LLANTOY	06/09/2018	13%
	45829860	LUIS ANGEL MORENO FERNANDEZ	27/02/2018	15%
	41200999	JUAN CARLOS LUJAN MESTANZA	27/09/2016	11%
	48581296	JERRY MOISES ESCOBEDO AZABACHE	29/05/2017	12%
	77291103	FLAVIO TUEROS SANTOS	15/06/2006	19%
	76284212	DANIEL WILFREDO ESPINOZA CARREÑO	15/02/2018	12%
	77215543	CARLOS ALFREDO MORAN CONTRERAS	27/02/2018	16%
	76595076	ARNOLD XAVIER AQUISE ROJAS	06/11/2017	10%
	47911282	OMAR JOSE SEVILLA OCHOA	29/03/2017	16%
	47573569	GENESIS MINELL CORDERO SILVA	04/06/2015	16%
	71409677	MARGARITA ELIZABETH PINEDO ARTEAGA DE CASTILLO	21/09/2017	18%
	44385407	JANETTE KAROLINE LEON CHAVEZ	03/05/2017	15%
	71858251	JHONATAN JEAN CARLOS FLORES HUAMANCHAQUI	03/09/2018	10%
	45645172	JORGE LUIS VALLEJOS ESPINO	09/02/2018	11%
WALTER	<b>TOTAL SUPERVISOR</b>			<b>14%</b>
<b>TOTAL</b>				<b>14%</b>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Clima Organizacional**  
**Cuestionario de clima organizacional**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	<b>DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS</b>										
1	Se cuenta con la información y conocimientos acerca de los objetivos de la empresa										
2	Considera que recibió claramente los objetivos y las políticas de la institución antes de ingresar a ella.										
3	Se le brinda información de manera periódica, sobre las políticas, objetivos y eventos.										
4	Los colaboradores que son recibidos por la empresa, se les brinda información sobre las obligaciones que tienen en su cargo.										
5	Recibe información acerca de los acontecimientos que ocurren en su área de trabajo.										
6	Al realizar sus funciones de acuerdo a los objetivos, la empresa le premia con beneficios como reconocimientos, salarios y ascensos.										
7	Los colaboradores tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de asesores.										
	<b>DIMENSIÓN 2: COOPERACIÓN</b>										
8	Entre los colaboradores se mantiene relaciones de confraternidad, apoyo y compañerismo.										
9	El apoyo y colaboración entre los miembros de la empresa es practicada con propiedad.										
10	Se ayudan y colaboran en la ejecución de las actividades										
11	Tiene participación en las reuniones, que se realizan en su área de trabajo.										
12	Los trabajadores se relacionan con sus compañeros del área fuera del trabajo										
13	La empresa SCC organiza paseos, actividades u recreaciones de esparcimiento										
14	Cuenta con el apoyo y colaboración de sus compañeros para solucionar los problemas.										
15	Los trabajadores participan de manera conjunta, para solucionar los problemas del área.										



N°	DIMENSIONES / Ítems									Sugerencias
16	Los trabajadores ayudan a solucionar los problemas en su vida personal que altera su desempeño laboral									
<b>DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO</b>										
17	Comunica a los jefes sus problemas de su trabajo.									
18	Los líderes son justos con los trabajadores									
19	La asignación de responsabilidades se ajusta a las necesidades del trabajador.									
20	Los líderes apoyan al colaborador, para cumplir las actividades en el tiempo establecido									
21	Se solucionan los problemas personales que afecta el rendimiento del personal									
22	El trato que reciben los colaboradores por parte de los líderes, se ejerce de buena manera.									
23	El jefe toma en consideración la posición del personal en relación a su trabajo									
24	En la empresa SCC se mantiene confianza entre el jefe y el personal									
<b>DIMENSIÓN 4: TOMA DE DECISIONES</b>										
25	Los jefes permiten a los trabajadores tomar decisiones sin tener que consultarlo									
26	Los colaboradores tienen participación en la toma de decisiones para adquirir más responsabilidad en la empresa.									
27	Su participación en la toma de decisiones, afecta el rendimiento en su trabajo.									
28	Los líderes se preocupan por corroborar si la toma de decisiones afecta la labor de sus subordinados.									
29	Los ejecutivos de atención al cliente toman decisiones grupales para solucionar los obstáculos en la empresa SCC.									
<b>DIMENSIÓN 5: RELACIONES INTERPERSONALES</b>										
30	El personal de atención al cliente participa en las festividades y eventos, que generan los compañeros de trabajo.									
31	Se organizan eventos recreativos de nivel social fuera de la empresa SCC									
32	Fuera de la empresa SCC se participa en reuniones recreativas, socializando con los compañeros de trabajo									
33	Intervienen durante sus tiempos libres en actividades de ocio, con sus compañeros de su sección u otras áreas.									
<b>DIMENSIÓN 6: MOTIVACION</b>										
34	Los colaboradores están satisfechos con su labor.									
35	Los salarios son otorgados de acuerdo a las responsabilidades que los colaboradores tienen en su cargo.									
36	Mantiene un sentimiento de pertenencia con la empresa SCC									





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño laboral**  
**Cuestionario de desempeño laboral**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia*			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias	
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M		
<b>DIMENSIONES 1: PRODUCTIVIDAD</b>												
1	Acepta las sanciones que se le impone.											
2	Las sanciones se realizan de manera justa y equitativa.											
3	La empresa SCC, le hace conocer en forma detallada los motivos de la sanción.											
4	La recompensa que recibe cumple con sus expectativas.											
5	Las retribuciones y recompensas son adecuadas para mejorar su desempeño.											
6	Las recompensas se distribuyen de forma justa entre el personal.											
7	Su líder está satisfecho con los resultados que brinda.											
8	La empresa brinda capacitaciones para mejorar los resultados de sus colaboradores.											
9	Brinda su apoyo para cumplir los resultados de la empresa.											
10	Los materiales en la empresa SCC le facilitan a cumplir su trabajo.											
11	se toma en consideración adjudicaciones de material y recurso para brindar una atención.											
12	Existen herramientas y equipos que le permitan realizar con mayor facilidad el desarrollo de sus actividades.											
<b>DIMENSION 2: CUMPLIMIENTO DE TAREA</b>												
13	Se preocupa por minimizar el tiempo de servicio al cliente.											
14	Los trabajadores son dinámicos y proactivos en la tarea encomendada.											
15	Los procesos en la empresa son eficaces.											
16	Los empleados utilizan los recursos necesarios para cumplir con sus funciones y actividades laborales.											
17	La empresa SCC utiliza los medios que dispone para conseguir un objetivo.											
18	Logra las metas predispuestas semanalmente.											
19	El cumplimiento de las metas permite motivar al personal.											
20	Se siente comprometido con el cumplimiento de las tareas encomendadas en su puesto.											
21	Trabaja fuera del horario para lograr los resultados propuestos.											





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Clima Organizacional**  
**Cuestionario de clima organizacional**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia*			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	<b>DIMENSION 1: OBJETIVOS</b>										
1	Se cuenta con la información y conocimientos acerca de los objetivos de la empresa ✓										
2	Considera que recibió claramente los objetivos y las políticas de la institución antes de ingresar a ella. ✓										
3	Se le brinda información de manera periódica, sobre las políticas, objetivos y eventos. <i>Identificación</i>										
4	Los colaboradores que son recibidos por la empresa, se les brinda información sobre las obligaciones que tienen en su cargo. ✓										
5	Recibe información acerca de los acontecimientos que ocurren en su área de trabajo. ✓										
6	Al realizar sus funciones de acuerdo a los objetivos, la empresa le premia con beneficios como reconocimientos, salarios y ascensos. X										
7	Los colaboradores tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de asesores.										
	<b>DIMENSION 2: COOPERACIÓN</b>										
8	Entre los colaboradores se mantiene relaciones de confraternidad, apoyo y compañerismo.										
9	El apoyo y colaboración entre los miembros de la empresa es practicada con propiedad.										
10	Se ayudan y colaboran en la ejecución de las actividades										
11	Tiene participación en las reuniones, que se realizan en su área de trabajo.										
12	Los trabajadores se relacionan con sus compañeros del área fuera del trabajo.										
13	La empresa SCC organiza paseos, actividades u recreaciones de esparcimiento										
14	Cuenta con el apoyo y colaboración de sus compañeros para solucionar los problemas.										
15	Los trabajadores participan de manera conjunta, para solucionar los problemas del área.										



16 Los trabajadores ayudan a solucionar los problemas en su vida personal que altera su desempeño laboral												Sugerencias	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
<b>DIMENSION 3: LIDERAZGO</b>													
17	Comunica a los jefes sus problemas de su trabajo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
18	Los líderes son justos con los trabajadores	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
19	La asignación de responsabilidades se ajusta a las necesidades del trabajador.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
20	Los líderes apoyan al colaborador, para cumplir las actividades en el tiempo establecido	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
21	Se solucionan los problemas personales que afecta el rendimiento del personal	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
22	El trato que reciben los colaboradores por parte de los líderes, se ejerce de buena manera.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
23	El jefe toma en consideración la posición del personal en relación a su trabajo	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
24	En la empresa SCC se mantiene confianza entre el jefe y el personal	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
<b>DIMENSION 4: TOMA DE DECISIONES</b>													
25	Los jefes permiten a los trabajadores tomar decisiones sin tener que consultarle	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
26	Los colaboradores tienen participación en la toma de decisiones para adquirir más responsabilidad en la empresa.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
27	Su participación en la toma de decisiones, afecta el rendimiento en su trabajo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
28	Los líderes se preocupan por corroborar si la toma de decisiones afecta la labor de sus subordinados.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
29	Los ejecutivos de atención al cliente toman decisiones grupales para solucionar los obstáculos en la empresa SCC	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
<b>DIMENSION 5: RELACIONES INTERPERSONALES</b>													
30	El personal de atención al cliente participa en las festividades y eventos, que generan los compañeros de trabajo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
31	Se organizan eventos recreativos de nivel social fuera de la empresa SCC	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
32	Fuera de la empresa SCC se participa en reuniones recreativas, socializando con los compañeros de trabajo	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
33	Intervienen durante sus tiempos libres en actividades de ocio, con sus compañeros de su sección u otras áreas.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
<b>DIMENSION 6: MOTIVACION</b>													
34	Los colaboradores están satisfechos con su labor.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
35	Los salarios son otorgados de acuerdo a las responsabilidades que los colaboradores tienen en su cargo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
36	Mantiene un sentimiento de pertenencia con la empresa SCC	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño laboral**  
**Cuestionario de desempeño laboral**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>a</sup>			Relevancia <sup>a</sup>			Claridad <sup>a</sup>			Sugerencias	
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M		
<b>DIMENSION 1: PRODUCTIVIDAD</b>												
1	Acepta las sanciones que se le impone.											
2	Las sanciones se realizan de manera justa y equitativa.											
3	La empresa SCC, le hace conocer en forma detallada los motivos de la sanción.											
4	La recompensa que recibe cumple con sus expectativas.											
5	Las retribuciones y recompensas son adecuadas para mejorar su desempeño.											
6	Las recompensas se distribuyen de forma justa entre el personal.											
7	Su líder está satisfecho con los resultados que brinda.											
8	La empresa brinda capacitaciones para mejorar los resultados de sus colaboradores.											
9	Brinda su apoyo para cumplir los resultados de la empresa.											
10	Los materiales en la empresa SCC le facilitan a cumplir su trabajo.											
11	Se toma en consideración adquisiciones de material y recurso para brindar una atención.											
12	Existen herramientas y equipos que le permitan realizar con mayor facilidad el desarrollo de sus actividades.											
<b>DIMENSION 2: CUMPLIMIENTO DE TAREA</b>												
13	Se preocupa por minimizar el tiempo de servicio al cliente.											
14	Los trabajadores son dinámicos y proactivos en la tarea encomendada.											
15	Los procesos en la empresa son eficaces.											
16	Los empleados utilizan los recursos necesarios para cumplir con sus funciones y actividades laborales.											
17	La empresa SCC utiliza los medios que dispone para conseguir un objetivo.											
18	Logra las metas predispuestas semanalmente.											
19	El cumplimiento de las metas permite motivar al personal.											
20	Se siente comprometido con el cumplimiento de las tareas encomendadas en su puesto.											
21	Trabaja fuera del horario para lograr los resultados propuestos.											



Anexo 9. Base de datos

BASE DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL																																																				
OBJETIVOS							PP	COOPERACION								PP	LIDERAZGO								PP	TOMA DE DECISIONES					PP	RELACIONES INTERPERSONALES					PP	MOTIVACION								PP	CONTROL					PP
1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28		29	30	31	32	33		34	35	36	37	38	39	40	41		42	43	44	45		
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	1	4	5	4	4	36	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	5	4	4	22	
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	1	4	5	4	4	36	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	5	4	4	22	
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
5	3	3	5	5	3	3	27	5	3	5	3	1	3	5	3	3	31	5	5	5	3	3	5	3	3	32	5	3	5	3	3	19	5	3	3	5	16	5	3	3	3	3	3	3	23	5	3	5	3	3	19	
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	1	4	5	4	4	36	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	5	4	4	22	
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	1	4	5	4	4	36	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	5	4	4	22	
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	1	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	1	4	5	4	4	36	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	5	4	4	22	
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	2	4	5	4	4	37	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	5	4	4	30	5	4	5	4	4	22	
4	5	5	4	4	5	5	32	4	5	4	5	2	5	4	5	5	39	4	4	4	5	5	4	5	5	36	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	5	5	34	4	5	4	5	5	23	
5	3	3	5	5	3	3	27	5	3	5	3	1	3	5	3	3	31	5	5	5	3	3	5	3	3	32	5	3	5	3	3	19	5	3	3	5	16	5	3	3	3	4	3	3	21	5	3	5	3	3	19	
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	1	4	5	4	4	36	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	4	22	
4	5	5	4	4	5	5	32	4	5	4	5	2	5	4	5	5	41	4	4	4	5	5	4	5	5	36	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	18	4	5	5	5	5	5	5	29	4	5	4	5	5	23	
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	2	4	5	4	4	31	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	3	4	4	24	5	4	5	4	4	22	
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	1	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	1	4	5	4	4	31	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	5	4	4	26	5	4	5	4	4	22	
4	5	5	4	4	5	5	32	4	5	4	5	2	5	4	5	5	32	4	4	4	5	5	4	5	5	36	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	5	5	28	4	5	4	5	5	23	
5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	5	4	3	4	5	4	4	31	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	5	4	4	26	5	4	5	4	4	22	
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	



BASE DE DATOS DE DESEMPEÑO LABORAL																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PP	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	130	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	130	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	110	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	130	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	130	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	130	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	130	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	131	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	139	
5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3	3	5	3	111	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	130	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	140	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	129	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	131	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	139	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	131	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	140	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	140	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	130	



Anexo 10. Detalle de confiabilidad

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	162,40	131,578	,468	,825
2	162,11	132,618	,612	,854
3	162,47	131,921	,509	,851
4	162,82	124,744	,576	,854
5	162,40	131,578	,468	,855
6	162,11	132,618	,612	,856
7	162,47	131,921	,509	,852
8	162,29	142,136	-,098	,859
9	162,40	134,541	,434	,857
10	162,80	139,904	,005	,858
11	162,67	133,150	,448	,836
12	162,45	136,327	,178	,843
13	162,40	131,578	,468	,865
14	162,11	132,618	,612	,854
15	162,47	131,921	,509	,854
16	162,82	124,744	,576	,855
17	162,40	131,578	,468	,855
18	162,11	132,618	,612	,854
19	162,47	131,921	,509	,854
20	162,22	138,433	,164	,852
21	163,07	148,995	-,356	,851
22	162,65	139,045	,077	,854
23	162,27	136,461	,209	,852
24	162,29	144,766	-,222	,853
25	162,49	132,403	,312	,859

26	162,36	139,865	,029	,856
27	162,25	135,415	,257	,850
28	162,40	131,578	,468	,855
29	162,11	132,618	,612	,854
30	162,47	131,921	,509	,854
31	162,40	131,578	,468	,825
32	162,11	132,618	,612	,854
33	162,47	131,921	,509	,851
34	162,82	124,744	,576	,854
35	162,40	131,578	,468	,855
36	162,11	132,618	,612	,856
37	162,47	131,921	,509	,852
38	162,29	142,136	-,098	,859
39	162,40	134,541	,434	,857
40	162,80	139,904	,005	,858
41	162,67	133,150	,448	,836
42	162,45	136,327	,178	,843
43	162,40	131,578	,468	,865
44	162,11	132,618	,612	,854
45	162,47	131,921	,509	,854

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	138,05	122,534	,439	,867
2	138,42	121,692	,384	,867
3	138,76	112,628	,588	,865
4.	138,35	120,786	,389	,866
5	138,05	122,534	,439	,867
6	138,42	121,692	,384	,867
7	139,22	124,803	,142	,865
8	138,45	126,586	,074	,867
9	138,80	127,089	-,002	,864
10	138,69	122,662	,219	,863
11	138,45	121,030	,321	,859
12	138,35	121,119	,286	,860
13	139,02	118,352	,316	,869
14	138,71	122,025	,246	,862
15	138,98	119,907	,307	,869
16	138,65	121,786	,269	,861
17	139,87	123,632	,098	,862
18	138,22	124,914	,175	,864
19	138,75	125,601	,069	,860
20	138,75	125,564	,100	,867
21	138,80	123,163	,207	,863
22	138,42	121,396	,284	,860
23	138,24	122,295	,281	,860
24	138,69	121,810	,253	,861
25	138,58	127,914	-,033	,865
26	138,35	118,341	,473	,863
27	138,76	112,628	,588	,865
28	138,35	120,786	,389	,866
29	138,05	122,534	,439	,867
30	138,42	121,692	,384	,867

## Anexo 11. Autorización de la empresa

### AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

#### “SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU”

**Área: Entel CHILE**

Estimados y distinguidos profesores de la universidad **Cesar Vallejo** Sede Lima Este- San Juan de Lurigancho.

Nos complace darles un cordial saludo, para hacer de su conocimiento que la estudiante Luz Deni Bustamante Fernández con DNI: 76543439 y Yesica Gil Díaz con DNI: 47040410 de la carrera de Administración de Empresas le concedimos el permiso para que pueda acceder y realizar su proyecto de Tesis en nuestra empresa, para recolectar información relevante que le permita desarrollar su investigación de tesis de manera satisfactoria.

**SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ**, es una empresa de telecomunicaciones dedicada a la venta por teléfono al país de CHILE, el alumno ha decidido visitar nuestras instalaciones para obtener información útil y completar su proyecto de Pre-Grado, sobre el tema de investigación relacionado a **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018**

Se otorga la presente autorización para los fines que el interesado considere conveniente para que pueda realizar su investigación y confiamos que la misma pueda ser aportación valiosa para nuestra empresa.

Lima 19 noviembre de 2018

Atentamente  
  
SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, MARCO ANTONIO CANDIA MENDOZA

....., docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.”, del (de la) estudiante Bustamante Fernández Luz Deni, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 2.9% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... 12-06-19

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: .....10050951.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE  
TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, MARCO ANTONIO CANDIA MENOR  
....., docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela  
Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisor (a) de  
la tesis titulada

"Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la  
empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.", del (de la)  
estudiante Gil Diaz Yesica, constato que la investigación tiene un índice de  
similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la  
tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas  
por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... 12-06-19.....

.....  
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: ..... 10010551.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES

Luz Deni Bustamante Fernández

Yesica Gil Díaz

ASESOR:

Mgr. Diana Lucila, Huamani Cajaleon

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

Año 2018-II.

Resumen de coincidencias		
29 %		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	18 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 % >
3	docplayer.es Fuente de Internet	<1 % >
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 % >
7	theibfr.com Fuente de Internet	<1 % >
8	www.incubarcolombia... Fuente de Internet	<1 % >
9	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 % >
10	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 % >
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >







# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

MARCO ANTONIO CANDIA MENOR

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BUSTAMANTE FERNANDEZ LUZ DENI

INFORME TITULADO:

Clima Organizacional y desempeño laboral de

los trabajadores de la empresa SCC del Perú:  
Area Intel, Cercado de Lima, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 06/12/18

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

MARCO ANTONIO CANOIA MENOR

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GIL DIAZ YESICA

INFORME TITULADO:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SCC DEL PERÚ - ÁREA ENTEL  
CHILE, CERCAO DE LIMA, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 06/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN